

# PLANO DIRETOR DE REFORMA CONSULAR

DOCUMENTOS DE BASE



DEPARTAMENTO CONSULAR E DE BRASILEIROS NO EXTERIOR  
SUBSECRETARIA-GERAL DAS COMUNIDADES BRASILEIRAS NO EXTERIOR

2010



## ÍNDICE GERAL

APRESENTAÇÃO .....	3
I. Sistematização das respostas à Circtel 65.374/2007, que lançou exercício de reflexão sobre a atividade consular no MRE, com propostas de ação apresentadas pelo Embaixador Renato Prado Guimarães .....	5
II. Fichas temáticas sobre as propostas apresentadas, com indicação de tendências principais (trabalho elaborado por diplomatas-estagiários do IRBR lotados na SGEB .....	67
III. Demandas da comunidade brasileira no exterior, conforme consignadas em Ata na I Conferência “Brasileiros no Mundo”(Palácio Itamaraty, RJ, julho de 2008).....	129
IV. Diretrizes para uma Reforma Consular no MRE (trabalho propositivo e de síntese realizado pelos secretários Gilsandra Moscardo e Carlos Moscardo, com base nos documentos I, II e III) .....	139

## ANEXOS

Anexo I – Íntegra das respostas à Circtel 65.374.....	193
Anexo II – Contribuições individuais ao repensamento do serviço consular.....	461
Anexo III – Reuniões de Coordenação de Madri e Washington: Agendas, Atas e Comentários .....	473
ÍNDICE REMISSIVO.....	535



## **APRESENTAÇÃO**

A presente publicação reúne recomendações, propostas e comentários apresentados pelos Postos no exterior e funcionários da SERE durante o exercício de reflexão lançado com a Circular Telegráfica número 65.374 de 2007, que propôs um repensamento do serviço consular brasileiro. Compreende, igualmente, três trabalhos de sistematização a que essa volumosa – mais do que quatrocentas páginas - e valiosa documentação foi submetida.

Em primeiro lugar, a organização feita pelo Embaixador Renato Prado Guimarães, que itemizou os temas tratados, elencou projetos a que poderiam dar origem e propôs método de implementação mediante “pautas executivas”. Para exemplificar, mostrou como tal método poderia ser aplicado em termos práticos a determinados projetos, selecionando um deles – o Manual do Serviço Consular e Jurídico Perene – para desenvolvê-lo integralmente até a fase de aprovação pela alta Chefia da Casa.

Em segundo lugar, estagiários-diplomatas do Instituto Rio Branco transpuseram para fichas temáticas os diferentes projetos e recomendações contidos no material organizado pelo Embaixador Renato Prado, indicando as principais tendências dos comentários que receberam dos funcionários da SERE e dos Postos no exterior em termos de “prós” e “contras”. Os resultados principais desse trabalho foram objeto de discussões na Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior – SGEB, que levaram a refinamentos.

Paralelamente, diplomatas do Departamento Consular e de Brasileiros no Exterior e da Divisão das Comunidades Brasileiras no Exterior analisaram as atas produzidas pelas quatro mesas regionais formadas durante a I Conferência das Comunidades Brasileiras no Exterior, realizada no Palácio Itamaraty do Rio de Janeiro em julho de 2008, fundindo em documento único as principais reivindicações apresentadas por centenas de representantes de brasileiros no exterior.

Por fim, tanto as demandas da diáspora brasileira como os comentários e sugestões da própria Casa foram levados em consideração no trabalho de proposição e síntese elaborado pelos Secretários Gilsandra Moscardo de Souza e Carlos Moscardo de Souza, selecionados para essa tarefa pelos métodos que utilizaram e pela experiência que acumularam na organização das atividades do Consulado-Geral do Brasil em Milão, que hoje tornou-se Posto-referência em termos de qualidade na prestação de serviços consulares.

Esse conjunto de documentos está dando origem a várias iniciativas e constituirá a base para a elaboração de um Plano Diretor de Reforma Consular do MRE, projeto mais amplo que poderá contemplar a criação de novos tipos de repartições consulares, o estabelecimento de novos critérios de lotação de pessoal baseados em dados objetivos de atividade consular e concentração geográfica de brasileiros, a instituição de novas práticas de trabalho com utilização de alta tecnologia, a previsão de incentivos a servidores em

funções de atendimento público, a adoção de programas de treinamento permanente e muitas outras inovações.

Entre as iniciativas em fase de implementação compreendem-se a de criação da Ouvidoria Consular; a reestruturação do Núcleo de Assistência a Brasileiros no Exterior (NAB) do DCB; a institucionalização de nova forma de interação entre o MRE e as comunidades brasileiras no exterior através das Conferências “Brasileiros no Mundo”; e a implantação em todos os Postos do SCI - Sistema Consular Integrado, um plano de informatização consular sem precedentes que já entrou em funcionamento em vários Postos da América do Sul, EUA e Europa.

Um Plano Diretor de Reforma Consular mais abrangente, além do material reunido na presente publicação, deverá levar em conta as fundamentais transformações que as medidas em curso estão provocando. Sua diretriz, no entanto, será a mesma que norteou o lançamento do exercício de reflexão que lhe dará origem: o contínuo aprimoramento dos serviços consulares prestado pelo Itamaraty a brasileiros e estrangeiros, seja no Brasil como no exterior.

Brasília, em fevereiro de 2010.

**I. Sistematização das respostas à Circtel 65.374/2007, que lançou exercício de reflexão sobre a atividade consular no MRE, com propostas de ação apresentadas pelo Embaixador Renato Prado Guimarães**

1. [Apresentação](#)
2. [Pauta Executiva](#)
3. [Formulário de Proposta de Ação](#)
4. [Circular Telegráfica 65.374](#)
5. [Compilação de Sugestões](#)





# Apresentação

Este “Documento de Reforma Consular” se destina a instrumentar operacionalmente o processo de renovação do Sistema Consular determinado pela [Circular telegráfica 65374](#), associando:

Uma **Pauta Executiva**, que compreenderá

**Sugestões** de iniciativa da SERE ou dos postos, selecionadas em função de sua relevância e urgência, bem como da viabilidade de sua implementação imediata ou no curto (semanas) e médio (meses) prazo;

Breves **Comentários/Justificativas** da SGEB a cada proposta escolhida;

**Ações** a serem empreendidas em atenção às propostas consideradas, com indicação do prazo estimado para sua execução;

O órgão **Responsável** pela implantação da Ação;

Anotações sobre o estágio de **Implantação** de cada Ação.

Para operação do mecanismo, consulta e referência, também

Um **Formulário de Proposta de Ações**

Um mecanismo de **Busca** por palavras e expressões

A [Circular telegráfica 65374](#);

a **Coleção completa**, em texto integral, dos telegramas e mensagens de e-mail recebidos em resposta àquela Circular, bem como dos que relatam as reuniões de coordenação realizadas em Washington e Madri e outros documentos considerados relevantes para o presente exercício;

**Compilação** das Sugestões formuladas naquelas mensagens.

2. As Ações figurarão no Documento de Reforma ao pé das propostas a que se referem. Indicações sobre a evolução da respectiva Implantação constarão em seguida às Ações cogitadas e serão permanentemente atualizadas.

3. À medida em que as Ações decididas forem concluídas, a SGEB selecionará novas Sugestões que devam passar ao nível de Ações, paulatinamente, assim, renovando a Pauta Executiva do Documento e ampliando passo a passo a remodelação contemplada.

4. Para submeterem ao SGEB suas propostas de novas Ações, os Chefes de Departamento e de Divisão da Subsecretaria deverão utilizar o Formulário de Proposta de Ações, que encaminharão por mensagem de e-mail ao SGEB a fim de facilitar sua pronta inserção na Pauta Executiva, uma vez aprovada sua inclusão ali. Aquele Formulário servirá igualmente para as unidades da SGEB apresentarem idéias próprias, não constantes nas respostas à [Circotel 65374](#).

5. O Documento de Reforma será conservado e atualizado em meio eletrônico pelo Gabinete do SGEB. Os Chefes de Departamento e de Divisão da SGEB disporão de exemplares do Documento de reforma em seus computadores, os quais o Gabinete do SGEB cuidará em manter atualizados, mediante envio de e-mails periódicos com sua evolução mais recente. Reuniões periódicas das Chefias da SGEB avaliarão a Pauta Executiva, sua composição e comportamento, e farão recomendações sobre que Ações cobrar, aperfeiçoar, acrescentar ou, mesmo, suprimir.

6. Eventualmente, versão ostensiva do Documento poderá ser disponibilizada na Intratec, para acesso e apreciação de todos os usuários acreditados naquela rede, no espírito da colaboração aberta, participativa e transparente encorajada pela [Circotel 65374](#). Nesse caso, o Formulário de Proposta de Ações poderá ser usado também pelos postos para apresentação de novas propostas, porventura ainda não contempladas no exercício lançado na [Circotel 65374](#) e resumidas na Compilação adiante.

# **Pauta Executiva**

## **Índice de Ações em curso**

[Acordos de Vistos](#)

[Agências consulares](#)

[Caixas automáticos para Recebimento de Emolumentos](#)

[Documento de Reforma Consular](#)

[Manual de Serviço Perene](#)



## **ACORDOS DE VISTOS**

### **Sugestão:**

- *negociação de acordos formais ou informais de facilitação de vistos para diminuir a pressão sobre os serviços consulares.* ([Brasemb Argel](#))

### **Comentário/Justificativa:**

Novos acordos de isenção de vistos podem diminuir a pressão sobre os serviços consulares e também facilitar a movimentação internacional dos cidadãos brasileiros. Poderia haver ganho político, ainda, na existência de acordos do gênero com grande número de países com os quais o Brasil está se aproximando, inclusive por meio da abertura de novas missões diplomáticas. Há que atentar, contudo, para que a dispensa de visto pode igualmente suscitar, por força da reciprocidade, problemas do ponto de vista da entrada com menor controle de cidadãos estrangeiros em território brasileiro. Ainda a considerar a perda de receita consular decorrente.

### **Ação:**

#### **Imediata:**

O DES empreenderá levantamento de países com os quais poderia ser vantajosa a consideração da assinatura de acordos sobre isenção de vistos, levando em consideração os parâmetros sugeridos no comentário acima. Uma vez listados os países com os quais haveria proveito naquela assinatura, as áreas políticas da SERE seriam contatadas com vistas a que avaliassem a conveniência de incluir-se eventual negociação na agenda das relações bilaterais.

#### **Responsável:**

DES

#### **Implantação:**

Em 11/02/2008: Memorandum no. , do SGEB ao DES, com instruções para realização do levantamento cogitado.

## AGÊNCIAS CONSULARES

### Sugestões

- instalação de "agências consulares", pequenas estruturas com poucas salas e funcionários, em localidades onde há comunidades brasileiras significativas ([RC Madri](#))
- em determinadas localidades onde existe grande concentração de brasileiros e se realizam itinerantes com muita frequência, tais missões poderão dar lugar, futuramente, à instalação de agências consulares ([RC Washington](#))
- os "agentes consulares" poderiam estar lotados nos próprios Consulados e teriam a função de viajar regularmente às comunidades onde estivessem concentrados brasileiros. Com isto se evitaria o ônus de instalar sede e, eventualmente, se conseguiria o mesmo efeito ([CG. Madri](#))
- criação de agências consulares em locais que não justifiquem abertura de repartição consular de carreira ([CG São Francisco](#))
- criação de agências consulares honorárias que ficarão sob a superintendência das Repartições consulares de carreira ([CG Zurique](#))
- como alternativa aos consulados honorários, viabilidade do estabelecimento de "agências consulares", dotadas de estrutura mais enxuta e aptas à prestação dos serviços menos complexos e mais corriqueiros oferecidos nos Consulados ([RC Washington](#))
- o CG São Francisco submeteu minuta delineando as necessidades logísticas para a abertura de uma agência consular ([RC Washington](#))
- os EUA já dispõem de cinco agências consulares no Brasil ([RC Washington](#))

### Comentário/Justificativa:

As agências consulares vêm aparecendo como uma alternativa promissora para a descentralização do serviço consular, levando-o a custo reduzido diretamente aos cidadãos brasileiros, onde se concentram. Seu formato ainda não está claro, contudo: Agências ou agentes? Com que estatuto diplomático/consular? Que funções, exatamente? Permanentes ou itinerantes? A que órgãos institucionalmente subordinados? A que categorias funcionais pertencentes, se agentes, não agências? Caberia uma consideração preliminar de pontos como esses, a começar pela análise de precedentes de/em outros países, a partir de cujos resultados se poderia tentar definir o formato mais conveniente para o serviço consular brasileiro – sem prejuízo de que se contemplem formatos também variados, em função de circunstâncias próprias a cada lugar de concentração de nossos concidadãos no exterior.

### Ação:

## **Imediata**

A SGEB promoverá estudos em duas vertentes: no Brasil, por meio da DAC, e no exterior, a início por meio de postos que já vêm demonstrando especial interesse em experimentar o instrumento em apreço e que dele poderiam presumivelmente tirar o melhor proveito. A DAC poderia concentrar-se na experiência de Governos estrangeiros no Brasil (a começar pelas numerosas Agências consulares honorárias dos EUA e da Itália): estatuto diplomático, lotação, atribuições, tipo de instalação, etc. Postos como Consbras São Francisco, que já minutou esquema logístico para as agências, receberiam instruções para se informarem sobre precedentes de agências ou agentes consulares existentes nos EUA. Da confrontação dos levantamentos efetuados nas duas vertentes poderia a SGEB deduzir formato(s) apropriado(s) para aquela ferramenta no serviço exterior do Brasil.

### **Responsável:**

DAC

## **Implantação**

Em 20/2/2008: Memorandum no. , da SGEB à DAC, encomendando estudo sobre o emprego de agências consulares no Brasil;

Em 20/02/2008: circular telegráfica de informação aos postos e com instruções à Embaixada em Washington e aos Consulados nos EUA para que colem informação sobre a experiência de outros países a respeito nas respectivas jurisdições.

(Esboço de minuta da Circular telegráfica

Sistema Consular. Ações de  
Remodelação. Agências  
Consulares.

Na Compilação das respostas dos postos à [Circotel 65374](#), que determinou o repensamento e a remodelação do Sistema Consular, constam numerosas sugestões relacionadas com a criação de “agências consulares”. Por exemplo:

- os “agentes consulares” poderiam estar lotados nos próprios Consulados e teriam a função de viajar regularmente às comunidades onde estivessem concentrados brasileiros. Com isto se evitaria o ônus de instalar sede e, eventualmente, se conseguiria o mesmo efeito ([CG. Madri](#))
- criação de agências consulares em locais que não justifiquem abertura de repartição consular de carreira ([CG São Francisco](#))

- criação de agências consulares honorárias que ficarão sob a superintendência das Repartições consulares de carreira ([CG Zurique](#))

2. Também nas Reuniões de Coordenação consular realizadas em 2007, em Washington e Madri, a hipótese das agências consulares foi repetidamente afluída:

- como alternativa aos consulados honorários, viabilidade do estabelecimento de "agências consulares", dotadas de estrutura mais enxuta e aptas à prestação dos serviços menos complexos e mais corriqueiros oferecidos nos Consulados ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

- o CG São Francisco submeteu minuta delineando as necessidades logísticas para a abertura de uma agência consular ([RC Washington RC WASHINGTON 2277](#))

- os EUA já dispõem de cinco agências consulares no Brasil ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

- instalação de "agências consulares", pequenas estruturas com poucas salas e funcionários, em localidades onde há comunidades brasileiras significativas ([RC Madri](#))

- em determinadas localidades onde existe grande concentração de brasileiros e se realizam Itinerantes com muita frequência, tais missões poderão dar lugar, futuramente, à instalação de agências consulares ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

3. Com efeito, as chamadas agências consulares vêm sendo frequentemente cogitadas como uma alternativa promissora para a descentralização do serviço consular, levando-o a custo reduzido diretamente aos cidadãos brasileiros, onde se concentram. Seu formato ainda não está claro, contudo, como transparece das sugestões acima reproduzidas:

Agências ou agentes?

Com que estatuto diplomático – ou consular?

Com que tipo de lotação, instalações e funções, exatamente?

Permanentes ou itinerantes?

“De carreira” e/ou “honorárias”?

A que órgãos institucionalmente subordinadas?

A que categorias funcionais pertencentes - se agentes, não agências?

4. É por conseguinte cabível uma consideração preliminar de dúvidas como essas, a começar pela análise de precedentes de/em outros países, cujos resultados poderiam contribuir para se definirem sua conveniência e o formato mais aconselhável para o serviço consular brasileiro – sem prejuízo de que também se contemplem formatos variados, em função de circunstâncias próprias a cada lugar de concentração de nossos concidadãos no exterior.

5. À luz do que precede, a SERE está promovendo a realização de estudos em duas vertentes: no Brasil, por meio da DAC, e no exterior, por meio de postos que já vêm demonstrando especial interesse em empregar o instrumento em apreço e que dele poderiam presumivelmente tirar o melhor proveito.



6. A DAC deverá concentrar-se na experiência de Governos estrangeiros no Brasil, a começar pelas Agências consulares dos EUA e da Itália: preciso estatuto diplomático, lotação, atribuições, tipo de instalação, etc.

7. Por outro lado, no exterior, e levando-se em conta o interesse que manifestaram durante a Reunião de Coordenação de Washington, num primeiro estágio as Repartições consulares nos EUA e a Seção Consular da Embaixada deverão procurar informar-se em pormenor sobre a experiência de terceiros países com agências consulares, convencionais ou honorárias, nas respectivas jurisdições. Em função dessa experiência piloto, e dos resultados do levantamento a ser efetuado no Brasil pela DAC, outros postos, em outros continentes, serão instruídos a realizar pesquisas equivalentes. Da confrontação dos levantamentos efetuados nas duas vertentes poderia a SERE deduzir formato(s) apropriado(s) para aquela ferramenta no serviço exterior do Brasil – a revelar-se efetivamente proveitosa, como se afigura.

8. Muito agradeceria à Embaixada em Washington e às Repartições consulares nos EUA enviarem os dados que puderem levantar no prazo de 45 dias a partir do recebimento da presente Circular. Para os demais postos a Circular tem caráter apenas informativo, pelo momento.

EXTERIORES

## CAIXAS AUTOMÁTICOS PARA RECEBIMENTO DE EMOLUMENTOS

### Sugestões:

- implantação de caixas do Banco do Brasil no salão de atendimento para recebimento de emolumentos consulares ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- altamente necessário celebrar acordo com o Banco do Brasil para que os usuários dos Consulados- Gerais possam efetuar o pagamento dos emolumentos diretamente na agência ou em caixas eletrônicas localizados na própria repartição ([B. MADRI 1314](#))
- introdução de pagamento eletrônico de emolumentos consulares ([E. Viena B VIENA 680](#))
- processamento eletrônico da renda consular. ([CG Sydney CG SYDNEY 298](#))
- redução do manuseio de dinheiro em espécie e estampilhas, com instalação de terminais de auto-atendimento de bancos, preferencialmente brasileiros, no interior dos postos ([CG Montevideú](#))
- pagamento de serviços consulares com cartões de crédito ou débito ([E. Ottawa](#))
- colocação de caixas automáticas do Banco do Brasil nas Repartições Consulares para o pagamento dos emolumentos ([E. Ottawa](#))
- implementar o pagamento de emolumentos consulares mediante cartão de débito no atendimento do balcão; ([CG Toronto](#))
- depósito direto dos emolumentos consulares pelos usuários na conta da renda consular, se possível com a instalação de terminais do banco na recepção do Consulado, com desenvolvimento de software específico ([CG Miami](#))
- A experiência pioneira do Consulado-Geral em Miami na instalação de caixa eletrônico para o recebimento de depósitos destinados ao pagamento de emolumentos consulares representa modelo a ser seguido ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

### Comentário/Justificativa:

O uso de recursos modernos para o recebimento dos emolumentos consulares já se vem disseminando na rede consular, espontaneamente e com êxito invariável. As sugestões dos postos contemplam uma saudável extensão das experiências já realizadas. Já foram estabelecidos pelo SGEB e o Chefe do DCB, com a área internacional do Banco do Brasil, contatos destinados àquele mesmo objetivo. Circular (66595, de 21/12/2008) foi expedida aos postos a respeito, com instruções para que fornecessem informações sobre os serviços do BB disponíveis em suas jurisdições e eventual interesse em deles fazer uso para a coleta

de emolumentos. As informações recebidas em resposta já foram tabuladas, com vistas às medidas pertinentes; Seria oportuna, a ocasião, também para se estabelecerem critérios tanto quanto possível uniformes para a adoção e a operação daqueles meios, com o acompanhamento perene de sua instalação e operação pelas instâncias fiscalizadoras competentes no Ministério.

**Ação:**

**Imediata:**

A Ciset será prontamente consultada a propósito das experiências já em curso e de seu conhecimento, bem como sobre as sugestões formuladas pelos postos no contexto do repensamento ordenado pela Cirtel 65734 e igualmente em resposta à Cirtel 66595. Nova entrevista será marcada com a Área Internacional do Banco do Brasil, para dar andamento às conversações já encetadas, agora à luz das valiosas informações fruto da Cirtel 66595 e levando em conta a oportunidade de vincular-se ao entendimento desejado a provisão por aquela instituição de apoio financeiro a atividades de assistência às comunidades brasileiras em que os Consulados estejam empenhados.

**Responsável**

DAC

**Implantação:**

Em 20/02/2008: Memorandum no. , do SGEB ao Ciset, com exposição sobre o alcance e a importância da inovação e consulta sobre as formas de implementá-la.

## DOCUMENTO DE REFORMA CONSULAR

### Sugestão:

- *criação de um mecanismo capaz de habilitar o aproveitamento seletivo e eficaz do vasto e valioso elenco de sugestões recebidas à luz da [Circel 65374](#), possibilitando a escolha justificada de ações prioritárias e o acompanhamento ordenado e coletivo de sua implementação (SGEB)*

### Comentário/Justificativa

É efetivamente indispensável contar-se com um instrumento que permita a seleção das incontáveis sugestões recebidas (e outras, a eventualmente receber) e seu aproveitamento em termos prontamente operacionais, com vistas à desejada remodelação do Sistema. Um tal instrumento deveria ser ao mesmo tempo capaz de

servir de repositório das sugestões recebidas, com elasticidade para acolher e processar novas contribuições, dos postos e da própria SERE;

tornar-se o veículo sistematizador da escolha de sugestões a serem implementadas;

abrigar o registro das iniciativas voltadas a sua implementação;

permitir acompanhamento ágil e transparente da evolução dessas iniciativas;

constituir-ser uma plataforma ampla e flexível para permanente avaliação e regeneração da remodelação empreendida.

### Ações

Imediata

Implantação na SGEB de “Documento de Reforma Consular” com as características adiante e que associe

**I.** Uma **Pauta Executiva**, que compreenderá

**Sugestões** de iniciativa da SERE ou dos postos, selecionadas em função de sua relevância e urgência, bem como da viabilidade de sua implementação imediata ou no curto (semanas) e médio (meses) prazo;

Breves **Comentários/Justificativa** da SGEB a cada proposta;

**Ações** a serem empreendidas em atenção às propostas consideradas, com indicação do prazo estimado para sua execução;

O órgão **Responsável** pela implantação da Ação;

Anotações sobre o estágio de **Implantação** de cada Ação.

II Para operação do mecanismo, consulta e referência,

Um **Formulário de Proposta de Ações**

Um mecanismo de **Busca** por palavras e expressões

A [Circular telegráfica 65374](#);

a **Coleção completa**, em texto integral, dos telegramas e mensagens de e-mail recebidos em resposta àquela Circular, bem como dos que relatam as reuniões de coordenação realizadas em Washington e Madri e outros documentos considerados relevantes;

**Compilação** das Sugestões formuladas naquelas mensagens.

As Ações figurarão no Documento de Reforma ao pé das propostas a que se referem. Indicações sobre a evolução da respectiva Implantação constarão em seguida às Ações cogitadas e serão permanentemente atualizadas.

À medida em que as Ações decididas forem concluídas, a SGEB selecionará novas Sugestões que devam passar ao nível de Ações, paulatinamente, assim, renovando a Pauta Executiva do Documento e ampliando a remodelação contemplada.

Para submeterem ao SGEB suas propostas de novas Ações, os Chefes de Departamento e de Divisão da Subsecretaria deverão utilizar o Formulário de Proposta de Ações, que encaminharão por mensagem de e-mail ao SGEB a fim de facilitar sua pronta inserção na Pauta Executiva, uma vez aprovada sua inclusão ali. Aquele Formulário servirá igualmente para as unidades da SGEB apresentarem idéias próprias, não constantes nas respostas à [Circel 65374](#).

O Documento de Reforma será conservado e atualizado em meio eletrônico pelo Gabinete do SGEB. Os Chefes de Departamento e de Divisão da SGEB disporão de exemplares do Documento de reforma em seus computadores, os quais o Gabinete do SGEB cuidará em manter atualizados, mediante envio de e-mails periódicos com sua evolução mais recente. Reuniões periódicas (mensais, bimestrais?) das Chefias da SGEB avaliarão a Pauta Executiva, sua composição e comportamento, e farão recomendações sobre que Ações cobrar, aperfeiçoar, acrescentar ou, mesmo, suprimir.

Eventualmente, versão ostensiva do Documento poderá ser disponibilizada na Intratec, para acesso e apreciação de todos os usuários acreditados naquela rede, no espírito da colaboração aberta, participativa e transparente encorajada pela [Circel 65374](#). Nesse caso, o Formulário de Proposta de Ações poderia ser usado também pelos postos para apresentação de novas propostas, não contempladas no exercício lançado na [Circel 65374](#) e resumidas na Compilação .

## **Implantação**

Em 20/02/2008: apresentação ao SGEB do projeto de Ação relativa à implantação do Documento de Reforma Consular.

Em 21/02/2008: apresentação do projeto ao Secretário-Geral.

## MANUAL DE SERVIÇO PERENE

### Sugestões

- *estabelecimento de sistema para recolher sugestões dos postos relativas a normas e procedimentos consulares que necessitem de atualização ou complementação* ([E. Bangkok](#))
- *inserir alterações ou esclarecimentos das normas no Manual Consular e Jurídico, com referência cruzada* ([CG Buenos Aires](#))
- *Revisão do Manual do Serviço Consular e Jurídico, com a conseqüente atualização das páginas na Internet de cada Posto, e sua contínua atualização* ([CG Buenos Aires](#))
- *O Manual Consular e Jurídico, para facilitar a consulta, teria de ser redigido com links aos parágrafos, às normas e às leis citadas.* ([VC Concepción](#))
- *revisão e padronização de normas de atendimento consular, consolidando-as no Portal consular com o cuidado de assegurar a necessária padronização, em benefício de compreensão imediata e precisa* ([C. Córdoba](#))
- *atualização e acesso "online", extensivo aos auxiliares locais, do Manual do Serviço Consular e Jurídico* ([CG Miami](#))
- *revisão contínua das NSCJ e sua distribuição eletrônica aos postos pela SERE* ([CG Montevideú](#))
- *publicar "on-line" instruções e informações que são instrumentais para o serviço consular, como por exemplo as listas de vistos denegados.* ([E. Moscou](#))
- *publicar "on-line" as eventuais atualizações do MSCJ e do Quadro de Regime de Vistos* ([E. Moscou](#))
- *atualização permanente, pela SERE, da versão eletrônica do Manual do Serviço Consular e Jurídico, de forma que o Posto não se veja freqüentemente obrigado a consultar, subsidiariamente, circulares telegráficas e postais, além de despachos telegráficos que orientam sobre dúvidas específicas* ([CG Porto](#))
- *atualização tempestiva das normas consulares* ([C. Rivera](#))
- *redação de manual de operações para atendimento de público e gerenciamento de plantões.* ([CG Sidney](#))
- *revisão e atualização do Manual do Serviço Consular e Jurídico, mantido apenas em seu caráter normativo.* ([CG Sidney](#))

- implantação “on line” do Manual Consular, para que possa ser perenemente atualizado, com participação aberta de seus usuários ([CG Tóquio](#))

- Publicação no Portal Consular, de versão revista do Manual do Serviço Consular e Jurídico (MSCJ) ([E. Washington](#))

- Atualização constante dos textos utilizados pelo SCB ([E. Wellington](#))

- propõe que tanto o Portal Consular quanto o Manual do Serviço Consular e Jurídico sejam constantemente atualizados ([E. Wellington](#))

### **Comentário/Justificativa:**

Poucas matérias encontram tanto consenso como a da necessidade da revisão do Manual do Serviço Consular e Jurídico, bem como sua formatação em termos modernos, com a possibilidade de sua revisão perene e participativa. A última versão impressa do manual data de 2.000; a versão na Intratec já se encontra igualmente desatualizada. Um novo Manual é necessário para consolidar as mudanças do passado e permitir pronta incorporação das que se tornarão indispensáveis no futuro. É importante que o Manual deixe de ser um fator de inibição do progresso do sistema; é crucial que passe a ser, ao contrário, uma plataforma para a perene atualização e modernização da rede consular e de seus procedimentos.

### **Ação:**

#### **Imediata**

O DCB encetará entendimentos com a DINFOR e o SERPRO a fim de que sejam implantadas duas versões do Manual, de acordo com o seguinte projeto:

“O Manual do Serviço Consular e Jurídico terá duas versões na INTERNET:

a) uma **versão de consulta**, de acesso público e hospedada no Portal Consular;

b) uma **versão de trabalho** (*beta?*), de acesso reservado aos usuários da Intratec e hospedada neste sítio [ou outro sítio, a ela especialmente dedicado e administrado pela SGEB, de preferência com o mesmo universo de acesso autorizado da Intratec].

A versão de consulta compreenderá todas as Normas de Serviço, devidamente atualizadas, bem como os modelos e formulários a elas correspondentes e a legislação de base em cada caso pertinente. Esses dados “anexos” seriam acessíveis por meio de links eletrônicos, a partir das próprias Normas, suprimindo-se, por conseguinte, os Tomos II e III da versão atual, impressa, do Manual.

Para acesso a seu conteúdo, a página inicial dessa versão de consulta conterá quatro botões-link:



**Índice por Capítulos e Seções;**

**Índice Remissivo por Assuntos;**

**Busca** (para procura no texto por palavras ou expressões); e

**Alterações Recentes** (uma lista daquelas mudanças, com breve indicação de seu conteúdo).

[As Alterações Recentes apareceriam com cor distinta (**verde?**) e negrito no texto, para facilitar sua localização. Transcurso período a ser determinado (um mês?), assumiriam o formato da fonte normal, ao mesmo tempo em que a mudança seria excluída da respectiva lista de recentes].

A partir de cada botão seria possível acesso imediato ao texto escolhido.

A versão de trabalho seria o suporte para a perene atualização do Manual pela SERE, bem como para sua alteração por iniciativa de qualquer dos usuários acreditados na Intratec, na linha de repensamento e reforma transparente e participativa encorajada pela [Circel. 65374](#). Aquela versão teria, em sua página inicial, além dos botões previstos para a versão de consulta, outros três:

**Para Propor Alterações;**

**Propostas de Alteração Pendentes;**

**Para Comentar Propostas**

Uma vez acionado, o botão **Para Propor Alterações** abriria para um *Formulário de Proposta de Alteração*, no formato de mensagem de e-mail e que incluiria campos para

identificação do autor da proposta;

identificação numérica do Capítulo e da Seção que se cogita alterar;

texto da passagem a ser modificada, subtraída ou acrescida;

texto da alteração sugerida; e

justificativa da alteração proposta.

[A considerar: as propostas de alteração poderiam talvez ser formuladas por meio da ferramenta de revisão do Word (“Track Changes”), ou outro mecanismo mais sofisticado. No caso da ferramenta do Word, as alterações propostas apareceriam em **vermelho** no texto da versão de trabalho, facilitando a compreensão de seu alcance, pelo contraste com o texto original, assim como a identificação das passagens em processo de apreciação participativa].

Uma vez preenchido, e acionado seu botão “enviar” pelo autor da proposta, o e-mail-*Formulário de Proposta de Alteração* seria dirigido a endereço operado por um Coordenador Executivo (COEX) do Manual (funcionário, não necessariamente diplomata, que exerceria essa atribuição independentemente de suas demais ocupações na SGEB). Esse Coordenador consultaria o Chefe de Divisão da SGEB competente (na matéria a que a proposta se aplicasse) sobre a conveniência de abri-la à consideração coletiva. Em caso de avaliação favorável, a proposta seria introduzida pelo COEX na versão de trabalho, e uma síntese de seu conteúdo seria acrescentada à lista de **Propostas de Alteração Pendentes** – na qual se poderia também assinalar a sugestão recebida no linguajar próprio da net (Novo! Novo!).

Ao pé da sugestão apareceria uma mensagem com convite aos usuários da INTRATEC para se manifestarem a respeito, já oferecendo acesso a um *Formulário de Comentário a Proposta*, pré-endereçado ao COEX e com campos destinados para

identificação do autor;  
identificação da emenda, e  
o teor do comentário.

Não lhe parecendo impertinente, o comentário, o COEX o colocaria também na versão de trabalho, ao pé da passagem em discussão. Comentários sobre os comentários (incluindo eventuais réplicas e esclarecimentos do autor da emenda) teriam o mesmo tratamento e poderiam ser igualmente incluídos ao pé da proposta de alteração.

Periodicamente (o intervalo seria determinado em função do número e da importância das emendas em revisão), os Chefes dos Departamento e Divisão da SGEB se reuniriam numa Câmara de Revisão do Manual (CAMPER), a qual, à luz dos comentários apresentados e, claro, de sua própria opinião, submeteria ao SGEB parecer sobre as propostas submetidas a avaliação no período anterior.

O Sub-Secretário decidiria, no âmbito de sua competência institucional (tal como existe, ou viesse a ser definida), com relação a

incorporar imediatamente a emenda ao Manual, em suas duas versões, de consulta e de trabalho, ou, ao contrário,  
retirar a proposta da versão de trabalho;  
manter a proposta por mais tempo naquela versão, sob consideração dos usuários, eventualmente dando nova redação à emenda (sub-emenda, no jargão legislativo); ou ainda  
submeter a proposta a instâncias superiores (até porque em muitos casos as propostas exigiriam mudanças normativas a nível superior ao do Manual).

No caso de inclusão da emenda no Manual, o COEX providenciaria também sua inserção no Índice das Alterações Recentes, podendo mesmo assinalar a novidade com recurso aos expedientes habituais na net (Novo! Novo!), ainda que em formato mais discreto.

As Circulares telegráficas por meio das quais são hoje introduzidas modificações no Manual passariam a ser empregadas apenas para chamar a atenção dos postos para as mudanças já introduzidas na versão de consulta. Numa primeira fase, de transição, aquelas mensagens poderiam ser igualmente usadas para chamar atenção para propostas de alteração de maior relevância sob consideração participativa na versão de trabalho.

A ser possível montar-se um esquema como o indicado, haveria como rapidamente atualizar os textos consolidados de consulta ora disponíveis – já ultrapassados por incontáveis mudanças, introduzidas espaçadamente no correr dos anos. Com relação ao futuro, o Manual deixaria de ser um fator de virtual inibição do sistema consular, transformando-se em suporte ágil e referência segura para sua perene revisão e regeneração, num processo aberto, participativo e transparente”.

**Rspnsável:**

Gabinete do SGEB.

**Implantação:**

Em 12/02/2008: o Chefe da DINFOR é consultado sobre a possibilidade de o projeto ser executado no universo informático da INTRATEC. Resposta preliminar é prometida para o início da semana de 18 de fevereiro.

Em 19/02/2008: o Chefe da DINFOR comunica que o projeto do Manual Perene foi detidamente analisado e que sua implantação na INTRATEC se mostrou tecnicamente exeqüível. Não seria possível, contudo, encetar aquela implantação antes de seis meses, em virtude de compromissos e dificuldades na programação da Divisão este ano.

Em 20/02/2008: discussão do projeto pelo SGEB e o Chefe do DCB.

Em 21/02/2008: apresentação do projeto ao Secretário-Geral.



## Formulário de Proposta de Ação

**Nome do autor:**

**Departamento/Divisão:**

**Sugestões:**

**Comentário/Justificativa:**

**Ações:**



## REFLEXÃO SOBRE O SERVIÇO

CONSULAR BRASILEIRO.

REPENSAMENTO DA ESTRUTURA, DAS  
NORMAS E DAS PRÁTICAS UTILIZADAS PELO MRE.

Circel Nr. 65374

RESUMO=

INFORMA, DÁ INSTRUÇÕES E PEDE SUBSÍDIOS. LANÇA EXERCÍCIO DE REFLEXÃO SOBRE O SERVIÇO CONSULAR E DE APOIO A COMUNIDADES BRASILEIRAS NO EXTERIOR. PEDE AOS POSTOS O ENVIO, EM FORMA ESTRUTURADA, DE COMENTÁRIOS E SUGESTÕES VISANDO AO APRIMORAMENTO DESSAS ATIVIDADES. ENFATIZA O OBJETIVO PRINCIPAL DE CURTO PRAZO DE ACABAR COM AS RECLAMAÇÕES POR FILAS, DEMORAS E OUTROS PROBLEMAS DE ATENDIMENTO.

Estou determinado a acabar com as filas, os atrasos, a falta de resposta a chamadas telefônicas e outros problemas que têm motivado críticas ao serviço consular brasileiro, afetando negativamente a imagem do Itamaraty em sua face mais visível perante a opinião pública.

2. São conhecidas as dificuldades de alguns Postos e da própria SERE para propiciar um atendimento mais adequado nessa área. Sabe-se que muitos problemas têm causas estruturais e requerem mais do que providências tópicas. Várias medidas de maior alcance vêm sendo tomadas nesse sentido, tais como a recente criação da Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior (SGEB) e a implementação de um amplo programa de modernização consular.

3. Outras estão em curso ou cogitação, como a criação da Ouvidoria do Serviço Consular e de uma nova Divisão no DCB para tratar de planejamento consular. A SGEB e a SGEX, por outro lado, vêm examinando questões de recursos humanos e materiais. Pensa-se em valorizar a atividade de atendimento ao público. Estuda-se o estabelecimento de “call centers” consulares, centros de processamento de vistos por correio, cursos de treinamento consular e formas interativas de utilização e atualização do Manual do Serviço Consular e Jurídico (MSCJ). Estima-se que muito possa ser feito em termos de racionalização dos serviços, inclusive em coordenação com outros órgãos do Governo. Práticas exitosas da iniciativa privada e de nossas representações no exterior podem ser aproveitadas.

4. Muitas dessas idéias baseiam-se em propostas dos próprios Postos e seus diplomatas, em trabalhos do CAE e na experiência de serviços consulares estrangeiros. Cabe agora reunir essas sugestões no contexto de uma reflexão estruturada sobre o serviço consular brasileiro. É esse o exercício a que estou dando início com a presente Circular.

5. Peço assim a todos os Postos, diplomatas e demais funcionários para apresentarem ou renovarem observações sobre o serviço consular brasileiro e recomendações quanto a formas de aprimorá-lo. Também serão bem-vindas proposições sobre a própria maneira de organizar esse exercício, inclusive com o fim de facilitar a apresentação e o compartilhamento de contribuições, e eventualmente instituir um foro permanente de troca

de idéias e informações sobre temas consulares e de assistência a comunidades brasileiras no exterior.

6. Rogo enviar as sugestões por telegrama com distribuição SGEB/SGEX/DAC – alterável conforme os temas abordados -; classificação CASC/CORG/país; índice “REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES”; e RESUMO em que estejam indicados os aspectos tratados, tais como: atendimento de balcão, telefônico ou por e.mail; processamento e concessão de vistos; prática de atos notariais; assistência a brasileiros e comunidades brasileiras; modernização; valorização da atividade consular; lotação; terceirização; horários de atendimento; materiais e equipamentos; criação de postos; designação de chefias; convênios com outros órgãos; consulados itinerantes; contratação de advogados etc.

7. Sempre que couber, pede-se usar como referência a itemização do MSCJ (Intratec/Normas). Posteriormente, poderá ser adotado novo método de encaminhamento e organização de idéias que as próprias sugestões dos Postos recomendarem. Os comentários também poderão ser enviados para a caixa postal eletrônica sgeb@mre.gov.br, mas pede-se que as propostas não deixem de constar de telegrama oficial.

8. Os telegramas, que farão referência à presente Cirtel, deverão ser sempre finalizados com um parágrafo intitulado: “SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS”, em que estas venham relacionadas de forma concisa, como por exemplo:

- a. criação de agências consulares em locais que não justifiquem abertura de repartição consular de carreira;
- b. organização de curso de treinamento consular para servidores removidos e incorporação da matéria no currículo regular do IRBr;
- c. estabelecimento de horário especial e outras vantagens para servidores incumbidos de atendimento direto ao público;
- d. realização de “mutirões consulares” em casos de trabalho acumulado ou aumento extraordinário de demandas consulares;
- e. etc.

9. Peço que as Chefias da SERE e dos Postos no Exterior, assim como todos os servidores da Casa, passem a partir de agora a dar atenção redobrada ao atendimento consular, procurando com todo empenho assegurar a cordialidade, a qualidade e a rapidez que os cidadãos esperam nos serviços prestados por uma instituição como o Itamaraty.

10. Minha expectativa é a de que a implementação de medidas já aprovadas e a adoção de outras que resultarem do presente exercício contribuam não apenas para aprimorar a ação consular do MRE, como também para estimular uma verdadeira mudança de cultura quanto a essa atividade, acabando com a percepção redutora que às vezes ainda a associa a uma rotina cartorial, substituindo-a por outra que valorize de forma correta sua relevância política, sua função diplomática e sua importância como serviço público.

EXTERIORES



## Compilação de Sugestões

(A partir das sínteses dos telegramas de resposta à Circtel 65.374 -  
aduzidas recomendações das Reuniões de Coordenação - RC em Washington e Madri)

[Acordos de Isenção de Vistos](#)  
[Administração Orçamentária: Recursos para a Área Consular](#)  
[Administração Orçamentária \(Geral\)](#)  
[Agências Consulares](#)  
[Assistência Comunitária](#)  
[Assistência em Países Cumulativos](#)  
[Assistência Educacional](#)  
[Assistência Jurídica](#)  
[Assistência Médica](#)  
[Assistência Trabalhista](#)  
[Atendimento \(Geral\)](#)  
[Atendimento aos Postos](#)  
[Atendimento Telefônico](#)  
[Atendimento: Recepção e Balcão](#)  
[Autenticação de Documentos](#)  
[Avaliação](#)  
[Banco de Dados](#)  
[Boletim Consular](#)  
[Cartilha Consular](#)  
[Comunidades Brasileiras: Estudos e Pesquisas](#)  
[Comunidades Brasileiras \(Geral\)](#)  
[Conselho de Cidadãos](#)  
[Consulados Honorários](#)  
[Consulados Itinerantes](#)  
[Coordenação Inter-Postos](#)  
[CPF](#)  
[Crises](#)  
[Cultural](#)  
[Diplomacia Consular](#)  
[Eleições](#)  
[Emolumentos \(Geral\)](#)  
[Emolumentos: Pagamento por Meio Eletrônico](#)  
[Equipamento e Informática](#)  
[Imagem](#)

[Informação aos Brasileiros](#)  
[Instalações](#)  
[Legalização](#)  
[Manual de Serviço](#)  
[Matrícula e Carteira Consular](#)  
[Missões de Organização dos Postos](#)  
[Ouvidoria](#)  
[Organização \(Geral\)](#)  
[Padronização](#)  
[Parcerias com outras organizações](#)  
[Pessoal – Contratados Locais](#)  
[Pessoal de Quadro](#)  
[Pessoal \(Geral\)](#)  
[Plantão](#)  
[Portal Consular](#)  
[Presos](#)  
[Redistribuição da Rede Consular](#)  
[Repensamento](#)  
[Treinamento](#)  
[Vistos](#)  
[Voluntários](#)



## **ACORDOS DE ISENÇÃO DE VISTOS**

- negociação de acordos formais ou informais de facilitação de vistos para diminuir a pressão sobre os serviços consulares. ([E. Argel](#))

## **ADMINISTRAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: RECURSOS PARA A ÁREA CONSULAR**

- estudo sobre a conveniência de reversão parcial da renda consular para a Repartição Consular que a gera ([CG México](#))

- alocar fatia do orçamento geral da SERE para as demandas dos consulados ([E. Washington](#))

- consideração de mecanismos para assegurar recursos financeiros ao sistema a ser implantado em função do repensamento – eventualmente mediante aproveitamento da renda consular para melhoria dos serviços de que se origina ([CG Tóquio](#))

- transferência de dotações de custeio e de pagamento de salários para divisão do âmbito da SGEB ([CG Miami](#))

## **ADMINISTRAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (GERAL)**

- criação de novas rubricas para o orçamento do DCB, de modo a ampliar a realização de ações de apoio às comunidades no exterior ([RC WASHINGTON 2533](#))

- rever o presente regulamento do GAP para aplicação de verbas de atendimento consular à luz dos resultados dos estudos realizados sobre cada país ou, minimamente, abrir condições para que o Chefe do Posto possa avaliar a necessidade e determinar a aplicação de recursos em caráter excepcional ([E. La Paz](#))

- negociar prazo de recolhimento de teto nas verbas da dotação ADC (PF/PJ). As Repartições Consulares frequentemente estão desabastecidas de recursos no mês de janeiro, período de grande demanda ([E. La Paz](#))

## **AGÊNCIAS CONSULARES**

- instalação de "agências consulares", pequenas estruturas com poucas salas e funcionários, em localidades onde há comunidades brasileiras significativas ([RC Madri](#))

- em determinadas localidades onde existe grande concentração de brasileiros e se realizam itinerantes com muita frequência, tais missões poderão dar lugar, futuramente, à instalação de agências consulares ([RC Washington](#))

- os “agentes consulares” poderiam estar lotados nos próprios Consulados e teriam a função de viajar regularmente às comunidades onde estivessem concentrados brasileiros. Com isto se evitaria o ônus de instalar sede e, eventualmente, se conseguiria o mesmo efeito ([E. Madri](#))
- criação de agências consulares em locais que não justifiquem abertura de repartição consular de carreira ([CG São Francisco](#))
- criação de agências consulares honorárias que ficarão sob a superintendência das Repartições consulares de carreira ([CG Zurique](#))
- como alternativa aos consulados honorários, viabilidade do estabelecimento de "agências consulares", dotadas de estrutura mais enxuta e aptas à prestação dos serviços menos complexos e mais corriqueiros oferecidos nos Consulados ([RC Washington](#))
- o CG São Francisco submeteu minuta delineando as necessidades logísticas para a abertura de uma agência consular ([RC Washington](#))
- os EUA já dispõem de cinco agências consulares no Brasil ([RC Washington](#))

#### **ASSISTÊNCIA COMUNITÁRIA**

- criação de redes envolvendo empresas, igrejas e outras instituições que congreguem número expressivo de brasileiros ([CG Miami](#))
- realização de reuniões sistemáticas com líderes comunitários e de Foros Comunitários sobre temas de interesse imediato para os brasileiros, nas áreas de educação, saúde, imigração e assuntos consulares ([CG Miami](#))

#### **ASSISTÊNCIA EM PAÍSES CUMULATIVOS**

- inclusão, na presente reflexão, da questão de como tornar mais eficiente a concessão de assistência a brasileiros que se encontrem em países cumulativos ([E. Bangkok](#))
- concessão de recursos para visitas de funcionários do Setor Consular a países cumulativos, para coleta de informações e manutenção de contatos ([E. Bangkok](#))
- estabelecer possíveis mecanismos com países em cujo território não se encontre Repartição de Carreira brasileira, para prestação de assistência a brasileiros em dificuldades, particularmente os roubados que fiquem indocumentados e/ou vítimas de sinistros, tais como atropelamentos, atentados etc ([E. La Paz](#))

#### **ASSISTÊNCIA EDUCACIONAL**

- incentivo, através de acordos, de núcleo básico de ensino comum em ambos territórios brasileiro/boliviano, priorizando o tema ambiental ([VC Cobija](#))

## **ASSISTÊNCIA JURÍDICA**

– constituição nas Repartições Consulares de biblioteca jurídica básica para consultas do público brasileiro e estrangeiro ([C Ciudad del Este](#))

- contratação, pelas unidades do SCB que deles necessitarem, em especial pelo tamanho da comunidade, de profissionais que, sem exercerem a função de advogados dativos dos brasileiros, possam prestar-lhes aconselhamento jurídico em situações em que possam ser inclusive autores ou réus diante da justiça local ([E. Wellington](#))

- reforço da assistência legal e social ([E. Lisboa](#))

- contratação de escritórios de advocacia, para a orientação de determinados casos mais complexos de assistência a brasileiros e prestação de esclarecimentos sobre temas de interesse da comunidade, nas áreas penal e de imigração ([CG Miami](#))

- autorizar a contratação de advogado para orientar brasileiros sobre diversas questões e representar aqueles que estejam simultaneamente na condição de incapazes e desvalidos ([E. La Paz](#))

- acesso a assistência jurídica em bases permanentes ([E. Estocolmo](#))

- constituição em Ciudad del Este de uma Central Jurídica para assistência adequada e nos diferentes foros em processos e/ou interesses envolvendo cidadãos brasileiros nesta Cidade e nas área de jurisdição (Vice-Consulados em Saltos del Guairá e Encarnación), além de acompanhamento dos casos dos brasileiros que cumprem pena nos presídios regionais; ([C. Ciudad del Este](#))

- concessão aos advogados contratados para a Central de subsídio salarial de 25%, o que permitiria facilitar os constantes gastos com deslocamentos fora de Ciudad del Este; ([C. Ciudad del Este](#))

– para a assistência jurídica, a contratação de advogados teria de ser pelo Posto da jurisdição ou comarca em que estes fossem atuar. Ou tais advogados teriam de ter sucursais na sede do Vice-Consulado, bem assim ajuda-de-custo para as constantes viagens entre este e o Consulado superordinado; ([VC Concepción](#))

## **ASSISTÊNCIA MÉDICA**

– sugestão de que o Consulado em Pedro Juan Caballero e o Vice-Consulado em Saltos del Guairá procedam ao cadastramento junto ao Sistema Único de Saúde de emigrantes brasileiros ([C. Ciudad Del Este](#))

- participação de Consulados de Fronteira na realização de campanhas conjuntas de prevenção de doenças comuns na região ( [C. Ciudad Del Este](#))
- contratação de serviços de médico/clínico geral para atendimento à comunidade de brasileiros, em especial àqueles concidadãos com escassos recursos ([C. Ciudad Del Este](#))
- inclusão do médico na equipe dos Consulados Itinerantes ([C. Ciudad Del Este](#))
- enviar o médico em missões de exame rotineiro nos presídios para atender à população carcerária brasileira, com especial ênfase no controle estrito das necessidades, tipos e quantidades de medicamentos hoje fornecidos pelo Governo brasileiro através deste Consbras para evitar abusos ([C. Ciudad Del Este](#))

#### **ASSISTÊNCIA TRABALHISTA**

- o estabelecimento de um "contrato-padrão" (ou modelo), talvez com a cooperação da CBF, que pudesse ser utilizado pelos jogadores de futebol no futuro ([Série Erevan](#))
- possibilidade de criação de assessorias dentro dos Consulados para prestação de informações sobre direitos trabalhistas ([RC Washington](#))

#### **ATENDIMENTO (GERAL)**

- revisão do expediente de modo a ampliar o período em que os funcionários consulares se poderão dedicar à elaboração da documentação consular. O meio expediente de atendimento de balcão permitiria acelerar a elaboração da documentação consular; ([C. Cordoba](#))
- revisão do atendimento ao público, favorecendo o uso de e-mails e páginas eletrônicas ([C. Frankfurt](#))
- realização de atendimento na sede do Consulado durante pelo menos um sábado a cada semestre para preparação imediata de atos notariais ([CG Miami](#))
- leitura e processamento de e-mails da caixa consular em tempo real e envio de respostas em prazos curtos ([RC Washington](#))
- envio de respostas, ainda que interlocutórias, a queixas e críticas do público ([RC Washington](#));
- agendamento de atendimento com hora marcada ([RC Washington](#));

- estabelecimento do atendimento com "hora marcada", desenvolvendo-se para isso programa que permita ao usuário confirmar imediatamente "online" sua hora marcada, sem a necessidade de troca de e-mails ([CG Miami](#))
- obrigatoriedade de registro seqüencial e numerado dos atendimentos prestados, com eventual relatório mensal ou trimestral à Secretaria de Estado ([CG Zurique](#))
- instalação de equipamentos úteis nos salões de atendimento do público (máquinas fotográficas, caixas rápidos, máquinas para venda de selos, money orders e envelopes, câmaras com áudio no balcão) ([E. Washington](#))
- ampliação geográfica do serviço de hora marcada para atendimento a brasileiros ([E. Washington](#))
- previsão de caixa para "drop-off" de documentos para pedido de serviços ([E Washington](#))
- o que mais percebo no trato com o público que procura assistência consular é a extrema necessidade de se sentir amparado ([E. Praia](#))
- ordenamento da demanda para aperfeiçoar os serviços, buscando maior equilíbrio no comparecimento dia a dia ao Consulado ([CG Tóquio](#))

#### **ATENDIMENTO AOS POSTOS**

- seria interessante que se criasse na SERE uma CAP (Central de Atendimento aos Postos) para orientar os Postos e esclarecer-lhes as dúvidas ([VC Concepción](#))
- implantação de atendimento on-line ininterrupto durante as 24 horas, para assegurar o pronto conhecimento de situações de emergência e habilitar a adoção tempestiva de providências ([CG Córdoba](#))
- centralização, na SERE, de serviço de apoio em caso de dúvidas dos funcionários consulares ([CG Montevideú](#))

#### **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

- o atendimento telefônico tem-se mostrado cada vez mais difícil. Em vários Postos, procurou-se limitar o atendimento aos casos de emergência ([RC Madri](#))
- o atendimento por e-mail constitui nova forma de comunicação com o público, em alguns casos mais ágil e eficiente que o atendimento telefônico ([RC Madri](#)).
- instalação de mesas telefônicas com ampla capacidade de receber múltiplas chamadas e com sistema que informe automaticamente ao usuário o tempo aproximado de espera ([CG. Miami](#))

- importância do estabelecimento de "call center" (nos EUA ou, preferencialmente, Brasil), para o fornecimento de informações consulares. Os funcionários removidos para os Consulados poderiam passar por um estágio no "call center" ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- criar um sistema de "call center", que, funcionando vinte e quatro horas, pudesse responder às consultas telefônicas e por e-mail de qualquer parte do mundo, responder algumas e acionar os Consulados, quando fosse o caso; ([CG. Madri](#))
- ajuste do número de telefonistas ao de chamadas recebidas diariamente; ([CG. Miami](#))
- contratação, em cada posto, de telefonista em horário integral ou, alternativamente, criação de "call center" combinado com linha-direta por e-mail com os consulados ([E. Washington](#))
- instalação de centros regionais de atendimento telefônico e informático a operarem em sistema de perguntas freqüentes e respostas-padrão ([C. Porto](#))
- estabelecimento de horário de atendimento que, da melhor maneira possível, busque acomodar o fluxo de público e a elaboração dos expedientes ([E. Moscou](#))
- dispor de gravações telefônicas com mensagens padronizadas para orientação ao público sobre os trâmites consulares mais freqüentes ([CG Montevidéu](#))
- melhoria no atendimento telefônico, mediante treinamento de funcionário exclusivo para aquele fim ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#));
- substituição dos telefones por mecanismos mais eficientes – e viáveis – na divulgação de informações de interesse dos usuários do sistema ([CG Tóquio](#))
- atendimento telefônico e pessoal durante todo o expediente ([CG Buenos Aires](#))
- estabelecimento de central de recepção de chamadas para atendimento telefônico, respostas a mensagens eletrônicas e agendamento prévio de entrevistas para tratar sobre matérias consulares, com vistas a reduzir filas e o tempo de espera ([C. Ciudad del Este](#))
- as centrais telefônicas deveriam dispor de menu interativo no Atendimento Automático, isto é, as informações teriam de ser dadas ou transmitidas em resposta a perguntas específicas. As centrais deveriam contar intercomunicador, correio de voz, desvio automático de chamada ao celular de plantão, etc. ([VC Concepción](#))
- fornecimento de atendimento telefônico e eletrônico, que possibilitem oferta de serviços consulares de maneira padronizada pela Rede Consular ([E. Doha](#))

## **ATENDIMENTO: RECEPÇÃO E BALCÃO**



- instalação de sistema de senhas eletrônicas nas recepções de público e separação das senhas segundo os serviços prestados ([CG Miami](#))
- atendimento prioritário para idosos, gestantes, pessoas acompanhadas de crianças e portadores de deficiências físicas ([E. Caracas](#))
- Estabelecer como norma geral o atendimento prioritário a gestantes, pessoas com crianças, maiores de 65 anos e portadores de deficiências físicas; ([C. Ciudad del Este](#))
- criação de padrão para a disposição das áreas de atendimento de público dos consulados, para torná-los mais funcionais diante das medidas de modernização em curso, permitindo, entre outros objetivos, o atendimento no balcão para a preparação imediata de atos notariais ([CG Miami](#))
- Os padrões incluiriam detalhes da disposição física do espaço, criação de logomarca do Serviço Consular, cores, etc, com a recomendação de que as repartições, sempre que possível, funcionem em andares térreos e em edifícios de fácil acesso por sistema de transporte público. Passariam a ser seguidos a cada nova instalação de repartição consular, e as reformas nas instalações existentes procurariam a eles se ajustar na medida do possível ([CG Miami](#))
- criação de recepções separadas para vistos, para recebimento de pedido de outros documentos e para a entrega de documentos; ([CG Miami](#))
- colocação de aparelho de DVD e televisão nas áreas de recepção para a apresentação de filmes curtos e programas brasileiros; ([CG Miami](#))
- conveniência de estabelecer formas adequadas de atendimento ao público que agilizem e dêem maior produtividade aos serviços prestados, tais como a separação de balcões para recebimento e entrega de documentos, bem como para estrangeiros e brasileiros ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- estabelecimento de horários especiais para servidores e funcionários locais que trabalhem no atendimento de balcão, bem como de sistemas de rodízio, em Repartições de maior lotação, dos funcionários no atendimento de balcão ([E. México](#))
- orientação dos usuários a caminho do balcão, a fim de reduzir o número de casos de atendimento dificultado em virtude de documentação incorreta ou incompleta ([CG Tóquio](#))
- atendimento do público teria de ter o melhor pessoal no balcão de atendimento. Não é difícil encontrarem-se aí alguns bem despreparados, tanto para atender quanto para dar informações ([VC Concepción](#))
- atendimento a estrangeiros apenas por e-mail ou pessoalmente ([CG Buenos Aires](#))
- definição de espaços físicos separados para pedido e devolução de documentos; ???

- sistema de senhas eletrônicas ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- consolidação do sistema de gerências temáticas para atendimento ao balcão, telefônico ou por e-mail ([CG Zurique](#))
- estipulação de horários fixos para a prestação direta de serviços ao público, em balcão, e para o atendimento personalizado ao telefone e e-mail, com intervalo de resposta ao menos interlocutória para as mensagens eletrônicas, decorridas 24 horas do recebimento ([CG Zurique](#))
- instalação de computadores para uso público nos Consulados, que poderiam ser utilizados para preenchimento de formulários necessários para a solicitação de serviços consulares ([E. Ottawa](#))

### **AUTENTICAÇÃO DE DOCUMENTOS**

- disponibilizar mecanismo de verificação de autenticidade de documentos, tais como Certificados de Alistamento Militar e Carteiras de Identidade quando, no atendimento de solicitação de emissão de passaporte, o interessado não tiver histórico de obtenção de passaporte anterior ([E. La Paz](#))

### **AVALIAÇÃO**

- disponibilização de fichas de avaliação para o público e sua utilização no Sistema de Avaliação e Treinamento dos funcionários ([CG Miami](#))
- estabelecimento de uma forma de aferição concreta e sistemática do grau de satisfação do usuário e identificação dos eventuais pontos fracos do atendimento. Pode ser feito tanto pela distribuição de formulários de avaliação de serviços e sugestões, como pela entrevista direta com o público ([CG Milão](#))
- estabelecimento de padrões de verificação da qualidade da prestação do serviço consular, de modo a poder definir de maneira mais adequada os recursos humanos e materiais que caberão a cada um dos postos consulares; ([CG Montevideú](#))

### **BANCO DE DADOS**

- disponibilização on-line de lista de vistos denegados; ([E. Viena](#))
- criação de Banco de Dados virtual, com acesso eletrônico pela Rede Consular, que inclua informações básicas sobre concessão e denegação de Vistos, processamento de documento de viagem e possibilite o registro de Emolumentos consulares, em substituição ao uso de estampilhas. ([E. Doha](#))

- criação de um banco de dados central relativo a vistos denegados ([CG Bueno Aires](#))
- criação de banco de dados de estrangeiros indesejáveis ([E. Bruxelas](#))
- criação de banco de dados para vistos denegados ([CG Buenos Aires](#))
- atualização, via Intratec, da LCC, das listas de vistos denegados, da TEC e do Quadro de Regime de Vistos ([C Ciudad del Este](#))
- estabelecimento de um banco de dados com nomes de cidadãos estrangeiros que tiveram pedido de visto denegados, permitindo que as consultas sejam também feitas eletronicamente ([C. Ciudad Guayana](#))
- criação de sistema "online" de controle de vistos denegados por qualquer repartição consular ([CG. Miami](#))
- criação de bancos de dados abrangentes nos setores de assistência a brasileiros, com informações úteis para casos de falecimento, de prisão, de problemas com a imigração, questões de saúde, emergências em geral, etc ([CG. Miami](#))
- inclusão dessas informações no Portal Consular, acompanhadas por clara declaração de isenção de responsabilidade ([CG Miami](#))
- criação de banco de dados sob a coordenação da SERE, sempre em estreita colaboração com instituições públicas brasileiras envolvidas no desempenho de atividades voltadas para a modernização do atendimento consular (de que é exemplo o excelente trabalho desenvolvido com o Cartório Eleitoral no Exterior, nas últimas eleições presidenciais) ([E. Seul](#))
- criação de banco de dados com registros sobre vistos concedidos/denegados por toda a rede consular ([CG. Montevideú](#))

#### **BOLETIM CONSULAR**

- adoção de um boletim, de publicação periódica (com frequência trimestral, p. ex.), em torno de prática consular, contendo seleção de consultas dos Postos e de instruções da Secretaria de Estado; ([C. Ciudad Guayana](#))
- publicação pelos consulados de "boletins consulares", com informações de interesse da comunidade, de forma sistemática (a pauta das informações seria determinada em Brasília, embora podendo os postos fazer as sugestões e acréscimos que lhes parecessem cabíveis); ([CG Miami](#))

#### **CARTILHA CONSULAR**

- impressão de Cartilha Consular com temas e acordos atualizados para distribuição ao público alvo; ([VC Cobja](#))
- distribuição de cartilhas consulares com os novos passaportes ([CG Sydney](#))

### **COMUNIDADES BRASILEIRAS: ESTUDOS E PESQUISAS**

- estabelecimento de parceria entre a SERE e o IBGE para recenseamento indireto da diáspora brasileira nos EUA, mediante inclusão, no censo no Brasil, de perguntas relativas à emigração de membros da família ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- realização de pesquisa analítica/recenseamento sobre a comunidade brasileira nos EUA, possivelmente por amostragem e sob a coordenação de pesquisador/antropólogo brasileiro ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- programa de estágios nos Consulados para pesquisadores brasileiros na área da imigração ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- realização de concurso de monografias acadêmicas sobre temas vinculados à comunidade brasileira nos EUA, a ser custeado pela SERE e/ou por entidade parceira ([RC Washington RC WASHINGTON 2277](#))
- Encomenda a acadêmicos de pesquisas específicas, com parâmetros previamente definidos pela SERE, sobre imigração em cada uma das jurisdições consulares brasileiras nos EUA ([RC Washington RCWASHINGTON 2533](#))
- levantamento da literatura acadêmica sobre o tema da imigração ([RC Washington RCWASHINGTON 2533](#))
- aperfeiçoamento e ampliação dos formulários de pesquisa atualmente utilizados por alguns postos (NY), com a orientação de especialistas no assunto, e disponibilização a todas as repartições, para fins de pesquisa nos próprios consulados (([RC Washington RCWASHINGTON2533](#)))
- encomenda ao Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) de ferramenta de geração automática de estatísticas a partir dos dados de atendimento do Portal Consular (([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#)))
- levantar dados sobre a geografia e tendências da comunidade brasileira no exterior ([CG Madri](#))
- contratação de estudo detalhado sobre o perfil das comunidades brasileiras na jurisdição do Consulado Geral em Montreal; ([CG Montreal](#))
- contratação de empresa para contagem física dos brasileiros no exterior ([C. Rivera](#))

- utilizar as informações constantes dos formulários de solicitação de documento de viagem, nos casos de ARB e passaporte do R\$-ouro 60,00, como instrumento para identificação de fluxos de tráfico de pessoas([CG Rotterdam](#))
- como o Serviço Consular da Embaixada tem encontrado dificuldades em determinar o número de brasileiros residentes neste país, indaga como essa questão vem sendo resolvida por outros Postos ([E. Tel-Aviv](#))
- contratação de empresa para contagem física dos brasileiros no exterior ([C. Rivera](#)).

### **COMUNIDADES BRASILEIRAS (GERAL)**

- o Serviço Consular brasileiro não pode prescindir das parcerias com outros órgãos do Governo brasileiro e com empresas como o Banco do Brasil e a CEF ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- Dia da Comunidade Brasileira ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- realização de conferências sobre a imigração brasileira nas regiões de maior concentração ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- apoio mais sistemático aos brasileiros retornados, inclusive com vistas a orientá-los a investirem de forma produtiva as economias acumuladas com o trabalho no exterior ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- o aumento do número de prostitutas brasileiras em alguns países chega a criar risco de que o conjunto das imigrantes brasileiras seja estigmatizado com a associação a tal atividade, com as conseqüências que isso implicaria, inclusive em termos de dificuldades para admissão em aeroportos. ([RC Madri](#))
- criação do Conselho Nacional das Comunidades no Exterior ([CG SYDNEY220](#)).
- instituição de um foro permanente de troca de idéias e informações sobre temas consulares e de assistência a comunidades brasileiras no exterior. ([E. Caracas](#))
- empenho na constituição de entidades na própria comunidade que possam desincumbir-se das tarefas de assistência comunitária que os Consulados não têm como realizar ([E. México](#))
- seleção de profissionais confiáveis para serem credenciados a prestarem serviços a cidadãos brasileiros expatriados ([CG Zurique](#))

### **CONSELHO DE CIDADÃOS**

- à exceção dos poucos Postos em que os conselhos vêm representando um bom canal de comunicação com a comunidade, de modo geral, aqueles colegiados parecem haver-se exaurido e tornado obsoletos. Em certos casos, ter-se-iam mostrado até mesmo contraproducentes, gerando falsa impressão de representatividade de seus membros. Desse modo, sem prejuízo da manutenção daqueles colegiados que parecem funcionar a contento, concluiu-se ser necessário buscar novas fórmulas ([RC Washington](#)) ([RC WASHINGTON 2533](#))

- o Conselho de Cidadãos poderia ser presidido também por Cônsules e Vice-Cônsules ([VC Concepción](#))

- o Manual de Serviço reserva aos Conselhos de Cidadãos Brasileiros função exclusivamente consultiva. Deveria haver espaço para que aquelas entidades prestassem aos Consulados apoio também executivo, operacional. Não só aos Consulados, mas também aos próprios brasileiros. ([CG Tóquio](#))

## **CONSULADOS HONORÁRIOS**

- consenso quanto às limitações das repartições consulares honorárias e à necessidade de que suas funções sejam mais claramente delimitadas, discutindo-se uma lista de requisitos necessários para a concessão de tal título ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

- reuniões de Coordenação entre os Cônsules Honorários nos Estados Unidos, o que permitiria melhor engajá-los em suas atuações ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

- na opinião de alguns Postos, deve-se procurar um novo perfil para a escolha dos titulares das repartições consulares honorárias, com inserção significativa na comunidade brasileira e domínio da língua portuguesa. Foi sugerida a atribuição aos Consulados-Gerais da responsabilidade de escolher, confirmar e destituir os Cônsules Honorários nas respectivas jurisdições ([RC Madri](#))

- alguns Chefes de Posto são da opinião de que, à exceção dos casos em que seja importante manter aberto um Consulado Honorário, deveria ser implementado programa de extinção dessas repartições, à medida que seus titulares se afastem dos respectivos cargos. Em outros casos, como na França e na Itália, os Cônsules Honorários têm-se revelado de grande importância, constituindo, em algumas regiões, a única autoridade que representa o Brasil ([RC Madri](#))

- convocação de exercício específico para analisar a atuação corrente dos Consulados-Honorários e reavaliar sua utilidade e relevância para o novo desenho de serviço consular. Sempre respeitadas as peculiaridades de cada Posto e jurisdição consular, poder-se-ia imaginar uma política de extinção paulatina daquelas entidades, à medida que seus atuais ocupantes se afastassem dos cargos. ([CG Milão](#)) ([CGMILÃO599](#))

- reavaliação do papel dos Consulados Honorários ([CG Montevideú](#))

- seja revisto o perfil dos titulares das repartições honorárias para adequá-lo à nova realidade da numerosa presença de brasileiros no exterior ([CG Sidney](#))

- os titulares, atuais e futuros, de repartições consulares honorárias recebam orientações e instruções que salientem: (i) o caráter prioritário da assistência aos brasileiros residentes em seu distrito e frisem a importância do auxílio a suas atividades, da defesa de seus direitos, bem como da ajuda em internamento hospitalar e repatriações; e (ii) a natureza complementar de suas atividades, inclusive em matéria de promoção cultural e comercial, em relação às da Missão diplomática ou Repartição de carreira à qual se subordinam ([CG Sidney](#))

- propõe a ampliação da rede consular honorária, inclusive a países onde não haja representação consular residente e a diversificação de suas funções, como repartições de apoio às de carreira ([E. Wellington](#))

### **CONSULADOS ITINERANTES**

- foram unânimes as manifestações quanto à grande importância e utilidade dos consulados itinerantes ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#));

- conveniência de, sempre que possível, organizar mesas redondas e workshops na ocasião ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

- consulados itinerantes e quiosques de atendimento eletrônico ([E. Lisboa](#))

- realização de consulados itinerantes, de forma rotativa e se possível pelo menos uma vez por semestre, em todos os locais onde haja presença expressiva de brasileiros; ([CG Miami](#))

- utilização dos consulados itinerantes para a realização de palestras sobre temas de interesse da comunidade e para a prestação de informações, por parte de advogado, sobre questões imigratórias ([CG Miami](#))

- introdução de método pelo qual os pedidos de passaporte possam ser feitos em mais de uma etapa, e, na etapa que exija a presença do interessado (para tirar a fotografia e colherem-se a assinatura e a impressão digital), instalação dos novos equipamentos em consulados itinerantes pelo tempo necessário ([CG Miami](#))

- definição do número de integrantes do consulado itinerante em proporção ao volume de atendimento esperado, para que os serviços sejam prestados de maneira eficiente ([CG Miami](#))

- treinamento dos parceiros do Consulado nos consulados itinerantes para que, dispondo de computadores próprios, possam, pelo menos uma vez por semana, orientar os brasileiros no encaminhamento de seus pedidos de determinados documentos (procurações e registros, por exemplo) via internet. Os referidos documentos seriam depois entregues aos interessados em visita mensal de um funcionário do Consulado ([CG Miami](#))

- conveniência de pronta liberação de recursos para aluguel dos equipamentos destinados aos consulados itinerantes ([CG Miami](#))
- consulados itinerantes: defende a continuidade da realização desse tipo de consulado, como maneira de ampliar o raio de ação do SCB, ao alcançar os brasileiros que não podem vir à Repartição ([E. Wellington](#))
- equipar os Setores Consulares nos países de significativa presença brasileira para realização de Consulados Itinerantes, de modo a que se tornem mecanismo eficiente de prestação de atendimento consular e objeto de relatórios fidedignos ([E. La Paz](#))
- Notebook e celular com GPS, via satélite, para as missões na floresta ([VC Cobija](#))
- estímulo à realização de consulados itinerantes em áreas com contingentes significativos de brasileiros ([E. Bruxelas](#))
- definição da forma como o novo sistema consular informatizado e o de emissão de passaportes coadunam-se com a prática dos consulados itinerantes (previsão de equipamentos portáteis). ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))
- consulados itinerantes de maior duração em áreas de turismo ([CG Buenos Aires](#))
- definir programa de Consulados Itinerantes com base em ampla consulta à comunidade de emigrantes nacionais ([C. Ciudad del Este](#))
- no que respeita aos consulados itinerantes, a fim de economizar recursos com divulgação e aumentar a afluência de público, eles teriam de ter previsibilidade, ou seja, frequência definida e regular ([VC Concepción](#))
- realização de consulados itinerantes, de forma rotativa e se possível pelo menos uma vez por semestre, em todos os locais onde haja presença expressiva de brasileiros ([CG Miami](#))
- realização, um dia antes dos consulados itinerantes, de reunião com os líderes locais e de "workshops" com os voluntários ([CG Miami](#))

#### **COORDENAÇÃO INTER-POSTOS**

- permanente estímulo à troca de experiências entre os Consulados, inclusive com reuniões periódicas das repartições pertencentes a uma mesma área geográfica ou política ([E. Bruxelas](#))
- encontros periódicos (base trimestral) para trocas de informações entre as Repartições Consulares no Paraguai; ([C. Ciudad del Este](#))



- realização de estágios em outros consulados, de forma recíproca e rotativa, dos funcionários que tenham sido melhor avaliados nos sistemas de treinamento e avaliação, como forma de contribuir para uniformizar procedimentos, trocar experiências e aprimorar o treinamento ([CG Miami](#))
- realização de reuniões de coordenação sobre procedimentos consulares entre postos ([E. Ottawa](#))
- reuniões periódicas de Chefes de Setores Consulares: com a presença de funcionários da SGEB. Salienta que essas reuniões poderiam também servir como oportunidade de treinamento (ou de reciclagem) para os participantes do exterior. Estima útil a proposta de reuniões entre a Embaixada e as repartições consulares ([E. Wellington](#))
- circulação intermitente, de conformidade com intervalos apropriados de curta duração, de funcionários consulares do Quadro entre os Postos circunvizinhos, seja para a realização de “mutirões de serviço”, seja para o compartilhamento de informações e experiências ([CG Zurique](#))
- Inclusão na retransmissão automática dos telegramas de repartições consulares dos Postos vizinhos ou localizados em um mesmo país ([CG Buenos Aires](#))
- realização de estágios em outros consulados, de forma recíproca e rotativa, dos funcionários que tenham sido melhor avaliados nos sistemas de treinamento e avaliação, como forma de contribuir para uniformizar procedimentos, trocar experiências e aprimorar o treinamento ([CG Miami](#))
- estabelecer mecanismo para que os Consulados troquem experiências e discutam “best practices” ([GG Madri](#))
- criação de mecanismos por meio dos quais os agentes consulares dos diversos níveis possam registrar e intercambiar as boas práticas na área consular. ([CG Montevideú](#))
- realização de reuniões de coordenação sobre procedimentos consulares entre postos ([CG Miami](#))
- organização de reuniões regionais no exterior de chefias da área consular da SERE com chefes dos Setores Consulares ([E Bangkok](#))
- realização de reuniões periódicas de coordenação consular, para dirimir dúvidas e discutir procedimentos, podendo também ser organizadas reuniões específicas com a participação de vice-cônsules, funcionários do quadro e dos funcionários locais que tenham sido melhor avaliados nos sistemas de treinamento e avaliação dos Consulados ([CG Miami](#))

CPF

- Maior celeridade no processamento de solicitações de concessão e/ou regularização de CPF e de título de eleitor ([C. Ciudad del Este](#))

## **CRISES**

- criação de Setor ou Núcleo (específico e dinâmico), dentro do DCB, para pronta resposta aos conflitos ou catástrofes na fronteira comum. ([VC Cobija](#))

- criação de equipe consular de “intervenção rápida” para responder a situações de crise ou assegurar continuidade de assistência em circunstâncias especiais ([CG Zurique](#))

- implantação de atendimento on-line ininterrupto durante as 24 horas, para assegurar o pronto conhecimento de situações de emergência e habilitar a adoção tempestiva de providências ([C. Córdoba](#))

## **CULTURAL**

- apoio, de forma coordenada com os Setores Culturais das Embaixadas correspondentes, a atividades de cunho cultural e educacional de interesse brasileiro ([CG Montevideú](#))

- estímulo à utilização de programas de difusão cultural como atividade essencial de postos de fronteira, mediante abordagem sistêmica e individualizada com metas programadas de execução e acompanhamento da SERE. ([VC Rio Branco](#))

## **ELEIÇÕES**

- manutenção da regra flexível para residentes no exterior em relação ao cumprimento das obrigações eleitorais para fins de concessão do passaporte ou regularização de CPF e de título de eleitor ([C. Ciudad del Este](#))

- previsão de abertura de seções eleitorais em cidades onde não haja repartição consular que tenham um número mínimo de eleitores ([E. Washington](#))

- Maior celeridade no processamento de solicitações de concessão e/ou regularização de CPF e de título de eleitor ([C. Ciudad del Este](#))

## **DIPLOMACIA CONSULAR**

- Participação de representantes dos Consulados em reuniões do Mercosul ou bilaterais que versem sobre tema de seu interesse, ou a solicitação de subsídios ([CG Buenos Aires](#))

- Inclusão dos Postos consulares como destinatários de despachos telegráficos de divisões geográficas que tratam dos países do Mercosul e outras que eventualmente tratem de temas que possam ter repercussão sobre a atividade consular ([CG Buenos Aires](#))

### **EMOLUMENTOS (GERAL)**

- uniformização de tabelas de emolumentos na área Euro e harmonização de procedimentos e sistemas de trabalho ([CG. Frankfurt](#))

- - passagem à cobrança em Euro das taxas consulares na Bulgária, membro da UE, o que no momento é realizado em dólar ([E. Sófia](#))

### **EMOLUMENTOS: PAGAMENTO POR MEIO ELETRÔNICO**

- implantação de caixas do Banco do Brasil no salão de atendimento para recebimento de emolumentos consulares ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

- altamente necessário celebrar acordo com o Banco do Brasil para que os usuários dos Consulados- Gerais possam efetuar o pagamento dos emolumentos diretamente na agência ou em caixas eletrônicas localizados na própria repartição

- introdução de pagamento eletrônico de emolumentos consulares ([E. Viena](#))

- processamento eletrônico da renda consular. ([CG Sydney](#))

- redução do manuseio de dinheiro em espécie e estampilhas, com instalação de terminais de auto-atendimento de bancos, preferencialmente brasileiros, no interior dos postos ([CG Montevidéu](#))

-pagamento de serviços consulares com cartões de crédito ou débito ([E. Ottawa](#))

- colocação de caixas automáticas do Banco do Brasil nas Repartições Consulares para o pagamento dos emolumentos ([E. Ottawa](#))

- implementar o pagamento de emolumentos consulares mediante cartão de débito no atendimento do balcão; ([CG Toronto](#))

- depósito direto dos emolumentos consulares pelos usuários na conta da renda consular, se possível com a instalação de terminais do banco na recepção do Consulado, com desenvolvimento de software específico ([CG Miami](#))

### **EQUIPAMENTO E INFORMÁTICA**

- criação de uma "Intratec" consular, à qual tenham acesso os auxiliares locais ([CG Miami](#))

- desenvolvimento ou adaptação de "software" que permita o acompanhamento "online" dos processos pelo próprio usuário ([CG Miami](#))
- Melhoria do parque informático de base à disposição dos serviços consulares ([E. Bruxelas](#))
- Padronização dos equipamentos e móveis da rede consular ([C. Rivera](#))
- Revisão da frota veicular da rede consular. Atendimento dos casos especiais, como o de Rivera. ([C. Rivera](#))
- Aquisição de material permanente para melhorar a estrutura física para o trabalho dos funcionários e o conforto dos cidadãos brasileiros. ([CG Buenos Aires](#))
- Modernização do equipamento das unidades, modernização do equipamento informático utilizado pelos funcionários do SCB, para que o trabalho possa continuar eficiente ([E. Wellington](#))
- equipar o setor com computadores novos e velozes, um aparelho de fax, duas máquinas xérox e dois telefones celulares ([E. Caracas](#))
- quanto à informática, os Postos, a bem da produtividade, no que se refere a bancos de dados, teriam de ser plenamente adaptados e conectados a um servidor central (Intratec), bem assim de ter os computadores locais conectados em rede local (LAN). Os arquivos de dados, de textos etc. teriam de estar armazenados de forma sistêmica num servidor local. ([VC Concepción](#))
- exame dos programas de informática criados por diversos postos na área consular, para eventual incorporação de recursos já testados aos programas sendo desenvolvidos na SERE ([E. Bangkok](#))

## **IMAGEM**

- empenho articulado em aprimorar a imagem do sistema consular, valorizando sua parceria solidária com os brasileiros que a ele recorrem ([CG Tóquio](#))

## **INFORMAÇÃO AOS BRASILEIROS**

- divulgação ampla, por meio do Portal Consular e páginas "web" dos postos, das atribuições e deveres principais do serviço consular ([CG Montevideú](#))
- campanha de esclarecimento visando a impedir que a imigração indocumentada ocorra em função de desinformação sobre suas conseqüências (riscos na travessia da fronteira,

trabalho servil em situação de vulnerabilidade, riscos de detenção por longos períodos e deportação, entre outros) ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

- formas criativas de divulgação pelos Consulados de assuntos de interesse da comunidade (jornais da comunidade, rádio, TV, newsletters, além do Portal ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#)))

- Informação ao público, no portal consular e outros meios, de lista exemplificativa de tarefas que o serviço consular não pode realizar ([E. Argel](#))

- devido esclarecimento acerca dos limites da atuação consular ([CG Bueno Aires](#))

- é necessário desenvolver material de fácil acesso para conscientização da comunidade brasileira sobre as competências do Consulado ([RC Madri](#))

- urgência de se divulgar melhor, nas agências de viagem, nas companhias aéreas, nas "homepages" dos Postos e no Portal Consular os critérios e as normas utilizados para admissão no espaço comunitário, minimizando assim possíveis casos de denegação de entrada ([RC Madri](#))

- Atualização das exigências referentes à documentação para ingresso de brasileiros nos países vizinhos, com a informação aos Postos cada vez que haja assinatura de acordo que resulte em modificações ([CG Buenos Aires](#))

- Elaboração de lista dos países que não exigem passaporte, com link para o referido acordo ([CG Buenos Aires](#))

- Realização de palestras por especialistas brasileiros sobre temas de interesse da comunidade ([C. Ciudad del Este](#))

- Criação de lista de perguntas e respostas, disponíveis na Intratec, a partir das consultas dos Postos ([CG Buenos Aires](#))

-aumentar o estoque das respostas-padrão às perguntas identificadas como mais frequentes, na correspondência com os usuários, no Balcão do Consulado, nos itinerantes e nos Postos Avançados ([CG Tóquio](#))

- atualização das páginas "web" dos postos com conteúdos obtidos em outros sítios governamentais de interesse ([CG Montevideú](#))

- criação de caixa de "sugestões" nas páginas "web" dos postos da rede consular ([CG Montevideú](#))

- criação nos Consulados em cuja jurisdição resida número expressivo de brasileiros de setores de Imprensa, Divulgação e Relações com a Comunidade ou de Núcleos de Apoio à Comunidade, que possam realizar um trabalho sistemático de comunicação com a grande

imprensa local e brasileira e desenvolver ações de apoio direto à comunidade, por exemplo, na área educacional ([CG Miami](#))

- aposição, nas páginas "web" dos postos e no Portal Consular, de listas de documentos "achados e perdidos" à disposição dos seus titulares postos; ([CG Montevideú](#))

- inclusão, na página "web", inclusive no Portal Consular, das respostas às perguntas mais freqüentes identificadas nos atendimentos no balcão ([CG Montevideú](#))

- Participação (...) em feiras e exposições (...) que contem reconhecidamente com grande afluência de participação de público brasileiro; ([C. Ciudad del Este](#))

## INSTALAÇÕES

- importância da qualidade do espaço físico de atendimento e das salas de espera. Na experiência de diversos Postos, o estabelecimento de um espaço único e amigável influencia positivamente a atitude do público e dos próprios funcionários; dinamiza o trabalho em equipe e confere dignidade à repartição ([RC Madri](#))

- investimento realista na qualidade das instalações físicas das áreas de atendimento ([CG Milão](#)) ([CG MILÃO599](#))

- maior alocação de recursos para a manutenção, reforma ou construção de instalações físicas dos postos consulares ou para os setores consulares das Embaixadas, conjugada com melhor capacitação dos funcionários consulares ([CG Montevideú](#))

- adequação das instalações do setor consular, tanto na área interna quanto na de atendimento ao público ([CG Montreal](#))

- um bom atendimento consular depende de instalações físicas adequadas e da disponibilidade de equipamentos. ([E. Praia](#))

- adequação das instalações consulares: Propõe a consideração de algumas normas para a abertura ou a mudança de local das Repartições Consulares ([E. Wellington](#))

- adequação das instalações com terminais e programas específicos para as rotinas consulares;

- adequação das instalações dos setores consulares de Embaixadas pequenas ([E. Wellington](#))

- melhoria das instalações físicas dos Consulados, Vice-Consulados e Setores Consulares, inclusive do ponto de vista de segurança ([E. Bruxelas](#))

- maior espaço nas repartições consulares para diminuir as filas que enfrentam os cidadãos brasileiros e realização de eventos ([CG Buenos Aires](#))

- melhoria das instalações físicas e eventual estabelecimento de uma arquitetura consular ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- Análise pela SGEB, com a competência de ordenadora de despesas, das necessidades das Repartições Consulares em termos de instalações físicas e de modernização/padronização de equipamentos ([C. Ciudad del Este](#))
- Reestruturação física e de pessoal do Posto, priorizando treinamentos e cursos a todos os funcionários, incluindo os contratados locais ([VC Cobija](#))
- As instalações físicas dos Vice-Consulados, para terem mais representatividade e o respeito da comunidade local, teriam de ter melhor aspecto, melhor apresentação ([VC Concepción](#))

## **LEGALIZAÇÃO**

- Sugestão de que, no Rio de Janeiro, as legalizações passam a ser feitas pelos Consulados que operam na cidade. ([ERERIO](#))

## **MANUAL DE SERVIÇO**

- estabelecimento de sistema para recolher sugestões dos postos relativas a normas e procedimentos consulares que necessitem de atualização ou complementação ([E. Bangkok](#))
- inserir alterações ou esclarecimentos das normas no Manual Consular e Jurídico, com referência cruzada ([CG Buenos Aires](#))
- Revisão do Manual do Serviço Consular e Jurídico, com a conseqüente atualização das páginas na Internet de cada Posto, e sua contínua atualização ([CG Buenos Aires](#))
- O Manual Consular e Jurídico, para facilitar a consulta, teria de ser redigido com links aos parágrafos, às normas e às leis citadas. ([VC Concepción](#))
- revisão e padronização de normas de atendimento consular, consolidando-as no Portal consular com o cuidado de assegurar a necessária padronização, em benefício de compreensão imediata e precisa ([C. Córdoba](#))
- atualização e acesso "online", extensivo aos auxiliares locais, do Manual do Serviço Consular e Jurídico ([CG Miami](#))
- revisão contínua das NSCJ e sua distribuição eletrônica aos postos pela SERE ([CG Montevideú](#))

- publicar “on-line” instruções e informações que são instrumentais para o serviço consular, como por exemplo as listas de vistos denegados. ([E. Moscou](#))
- publicar “on-line” as eventuais atualizações do MSCJ e do Quadro de Regime de Vistos ([E. Moscou](#))
- atualização permanente, pela SERE, da versão eletrônica do Manual do Serviço Consular e Jurídico, de forma que o Posto não se veja freqüentemente obrigado a consultar, subsidiariamente, circulares telegráficas e postais, além de despachos telegráficos que orientam sobre dúvidas específicas ([CG Porto](#))
- atualização tempestiva das normas consulares ([C. Rivera](#))
- redação de manual de operações para atendimento de público e gerenciamento de plantões. ([CG Sidney](#))
- revisão e atualização do Manual do Serviço Consular e Jurídico, mantido apenas em seu caráter normativo. ([CG Sidney](#))
- implantação “on line” do Manual Consular, para que possa ser perenemente atualizado, com participação aberta de seus usuários ([CG Tóquio](#))
- Publicação no Portal Consular, de versão revista do Manual do Serviço Consular e Jurídico (MSCJ) ([E. Washington](#))
- Atualização constante dos textos utilizados pelo SCB ([E. Wellington](#))
- propõe que tanto o Portal Consular quanto o Manual do Serviço Consular e Jurídico sejam constantemente atualizados ([E. Wellington](#))

## **MATRÍCULA E CARTEIRA CONSULAR**

- início da emissão, pelo Departamento de Polícia Federal, de Carteira de Identidade Nacional de Brasileiros no Exterior ([E. Washington](#))
- a comunidade brasileira teme informar seus dados pessoais com receio de que o Consulado brasileiro possa colaborar com as autoridades imigratórias para sua expulsão ([RC Madri](#))
- (...) algum tipo de incentivo para a inscrição consular, o que ajudaria na formação de bancos de dados sobre a população brasileira. ([RC Madri](#))
- propõe que a matrícula consular seja regularmente oferecida aos clientes, em especial àqueles que residem em países onde não haja representação consular residente, com situação política instável ou sujeitos a desastres naturais ou causados pelo homem ([E. Wellington](#))



- Convênio com o INI para a expedição de cédulas de identidade/matricula consular ([CG Sidney](#))
- Concessão de carteira de matrícula para cidadãos brasileiros residentes na jurisdição desta repartição ([E. Viena](#))
- criação de cédula de identificação única para moradores de fronteira, reconhecida por ambos Estados ([VC Cobija](#))

### **MISSÕES DE AVALIAÇÃO E TREINAMENTO**

- Constituição de um grupo ou equipe "volante" de apoio consular, sem funções de controle ([E. México](#))
- criação de mecanismo de missões de verificação e aconselhamento consular nos postos no exterior ([CG Tóquio](#))
- Inspeção periódica a cargo de organismos/grupos de trabalho especializados da Secretaria de Estado, com vistas a levantar deficiências e tomar iniciativas para sanar desequilíbrios, claros de lotação e necessidades de equipamentos e materiais ([CG Zurique](#))

### **OUVIDORIA**

- criação de uma Ouvidoria Consular, como mecanismo de controle e melhoramento do sistema. ([CG Frankfurt](#))
- ombudsman e questionário de avaliação da qualidade dos serviços consulares. ([E. Lisboa](#))
- a SGEB deve contar com um sistema permanente para ouvir reclamações, queixas, sugestões de aperfeiçoamento do trabalho, etc. ([CG Madri](#))
- criação de uma ouvidoria consular ([CG Montevideú](#))
- criação de inspetoria consular interna e ouvidoria externa ([C Rivera](#))

### **ORGANIZAÇÃO (GERAL)**

- Instalação de novos recursos tecnológicos: sistemas de monitoramento das áreas de acesso público, atendimento telefônico, senhas eletrônicas e software consular com banco de dados informatizado ([CG Nova York](#))
- ensejar ganhos de eficiência sem qualquer tipo de ônus financeiro, mediante a implantação de métodos e rotinas capazes de reorganizar o trabalho com base em princípios clássicos de administração, como a especialização, o remanejamento de pessoal, o

estabelecimento de linhas de produção, avaliações, políticas de incentivos etc. ([CG Nova York](#))

- manutenção de controle de qualidade através de monitoramento por gravações de imagem nas áreas de recepção de público e de voz na principal mesa telefônica, vinculando esse controle ao sistema de treinamento dos funcionários ([CG Miami](#))

- poderia ser criada uma Divisão para lidar com atos notariais; assim, a DAC poderia se concentrar em problemas de assistência consular ([CG Madri](#))

- terceirização de serviços ([E. Lisboa](#))

- estabelecimento de parâmetros baseados no volume dos serviços consulares prestados e da renda consular, bem como nas peculiares locais de cada Posto, como indicadores para a adequação uma melhor adequação entre meios e fins ([E. México](#))

## **PADRONIZAÇÃO**

- padronização de toda a documentação da rede consular ([CG Miami](#))

- uniformização de formulários e documentos emitidos pelos postos a partir de modelos contidos no Portal Consular ([E. Moscou](#))

- padronização da configuração das repartições consulares ([CG Sydney](#))

- padronização das informações e exigências dos Postos ([CG Buenos Aires](#))

- os formulários poderiam ser padronizados para todos os Postos, com campos diretamente preenchíveis ([VC Concepción](#))

- padronização de rotinas e organização da documentação seguindo os itens de Capítulos e Seções do MNCJ ([C. Córdoba](#))

## **PESSOAL – CONTRATADOS LOCAIS**

- avaliação semestral dos funcionários locais, em que são analisados critérios como pontualidade, comparecimento ao trabalho, cumprimento das horas previstas, desempenho, trato com o público, colegas e chefia imediata ([CG Miami](#))

- incentivos para os contratados locais. Foi ressaltada a importância desses funcionários para a estabilidade do atendimento consular e a grande valia de sua experiência continuada de trabalho na área ([RC Madri](#))

- correção das distorções salariais que algumas vezes ocorrem entre contratados locais de Consulados e Embaixadas ou Missões nas mesmas cidades ([RC Madri](#))

- equidade salarial para os que trabalham nas duas únicas cidades de um país (pequeno) onde se localizam postos de carreira que apresentam nível de vida equivalente no padrão Euro ([C Porto](#))
- participação da SGEB no processo seletivo de funcionários do Quadro a vagas nas Repartições Consulares ([C. Ciudad del Este](#))
- abertura de concurso para contratação de pessoal local de nível educacional elevado para prestar apoio às atividades consulares ([C. Ciudad del Este](#))
- faltam incentivos e perspectiva de carreira para os contratados locais ([CG Madri](#))
- adoção de fórmula de contratados locais especializados em assistência consular, com promoções, incentivo profissional e treinamento sistemático
- criação de Carreira para motivação do Quadro Local ([VC Cobija](#))
- criação/treinamento/valorização de "auxiliares consulares" contratados localmente ([CG São Francisco](#))
- realização de processos seletivos para a contratação de auxiliares locais que sejam direcionados para o serviço consular ([E. Moscou](#))
- Criação de uma categoria de Contratados locais (AGCs - agentes consulares), com programa de ascensão funcional ([E. Washington](#))
- o pessoal local teria de ser bem remunerado. E o Chefe do Posto teria de ter o poder de decisão para estabelecer-lhe o salário ou que houvesse uma política bem definida de salários para todos os Postos. Para o primeiro caso, a dotação teria de ser global, sem divisão de valor vinculado a cada contratado ([VC Concepción](#))
- contratação de funcionários locais com salários mais elevados ([E. Caracas](#))

## **PESSOAL DE QUADRO**

- estudo de viabilidade da concessão de benefício, a ser definido, aos funcionários que desempenhem as funções de Vice-Cônsul, como forma de outorgar maior reconhecimento e estímulo a esses servidores ([C. Ciudad Guayana](#))
- remunerar a função de Vice-Cônsul exercida por Oficial de Chancelaria ([CG Toronto](#))
- adicional salarial para Oficiais e Assistentes de Chancelaria que venham a ocupar funções de Vice-Cônsules ([E. Washington](#))

- substituição imediata de funcionários do quadro que estejam concluindo seu tempo de serviço no posto ([CG Nova York](#))
- criação de corpo de funcionários especializado no serviço consular ([E. Argel](#))
- concessão de diferencial de salário para funcionários do Quadro não-diplomáticos que sejam nomeados Vice-Cônsules (em geral, atuando como Chefes de Setores Consulares ou de Assistência a Brasileiros) ([C. Ciudad del Este](#))
- Oficiais de Chancelaria que se especializem no tratamento de assuntos consulares, sejam aprovados em curso específico e assumam funções de Vice-Cônsul ([CG Miami](#))
- lotar adequadamente os postos, criando inclusive esquema de estímulo ao serviço em repartição consular ([CG Frankfurt](#))
- formação contínua de pessoal e aumento de quadros ([E. Lisboa](#))
- exigência de experiência consular para promoções até Primeiro Secretário, bem como nas promoções para as demais carreiras do serviço exterior brasileiro; ([C. Montevideú](#))
- aumentar a presença de funcionários do Quadro Permanente em Repartições Consulares ([CG Toronto](#))
- valorização dos Oficiais de Chancelaria Vice-Cônsules, mediante vantagens que os gratifiquem e distingam dos colegas sem aquele título - e responsabilidade. ([CG Tóquio](#))
- principais deficiências dos serviços consulares na Europa decorrem da crescente carência de pessoal administrativo do Quadro ([RC Madri](#))

#### **PESSOAL (GERAL)**

- equidade salarial para os que trabalham nas duas únicas cidades de um país (pequeno) onde se localizam Postos de carreira e que apresentam nível de vida equivalente no padrão Euro ([CG Porto](#))
- incentivo financeiro por atendimento ao público, utilização de mão-de-obra terceirizada ([CG Milão](#)) ([CG MILÃO 599](#))
- assinalada a necessidade de se criarem vantagens ou gratificações para o trabalho na área consular, sobretudo de atendimento ao público ([RC Madri](#))
- estabelecimento de sistema de avaliação e pontuação dos funcionários consulares ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

- conveniência de que todos os funcionários saibam executar as variadas rotinas consulares (rotatividade de funções), método eficaz de garantir o dinamismo e a flexibilidade da equipe ([RC Madri](#))

- equilíbrio na lotação consular entre funcionários do Quadro e contratados locais ([C Córdoba](#))

- reestruturação física e de pessoal do Posto, priorizando treinamentos e cursos a todos os funcionários, incluindo os contratados locais ([VC Cobija](#))

I

- lotação de equipe de funcionários em número adequado à demanda de cada uma das Unidades da SGEB ([C Córdoba](#))

- necessidade de quadro de pessoal estável e qualificado, com plano de carreira de evolução pessoal e monetária progressiva, que disponha de condições materiais e humanas propícias e incentivos para bem desempenhar as funções de funcionários da Rede Consular do Serviço Exterior brasileiro ([E. Doha](#))

- adequação da lotação das unidades existentes ([E. Estocolmo](#))

- das atividades do Itamaraty, a mais “planejável” é a consular: é possível, em vista da demanda, definir com alguma precisão as necessidades de lotação; ([CG. Madri](#))

- a lotação atual é inadequada. O ideal seria ter uma equipe fazendo só atendimento ao público e outra equipe fazendo expediente interno ([CG. Madri](#))

- adoção de fórmula estabelecendo a proporção ideal entre número de funcionários do atendimento consular e demanda por serviços ([CG Miami](#))

- valorização da atividade consular mediante delimitação clara e pormenorizada de código de conduta, deveres e direitos dos funcionários e do público ([CG Zurique](#))

- adequação da lotação dos Postos ([CG Milão](#) [CG MILÃO599](#))

- recuperar para a atividade consular a importância que já teve nos processos de seleção e formação de diplomatas e dos funcionários das demais carreiras do serviço exterior brasileiro ([CG Montevideú](#))

- revisão das lotações dos postos de fronteira; ([VC Rio Branco](#))

- criação de modos de valorização dos funcionários consulares, do quadro ou locais ([C. Rivera](#))

- maior agilidade na concessão de aumentos salariais ([C. Rivera](#))

- adequada lotação funcional da rede consular ([C. Rivera](#))

## **PLANTÃO**

- Elaboração de normas básicas, em consulta com os Postos, sobre o atendimento de plantão e substituição do termo “plantão” por “atendimento de emergência” ou outro termo neste sentido ([CG Buenos Aires](#))
- criação de "kit" básico para uso do funcionário encarregado do plantão consular ([C. Ciudad del Este](#))

## **PORTAL CONSULAR**

- Modificações no recurso “Fale Conosco” do Portal Consular ([CG Buenos Aires](#))
- elaboração, pela SERE, das páginas do Portal Consular que contenham as informações comuns a todos os Postos ([CG Porto](#))
- padronização do conteúdo do Portal Consular e paulatina eliminação das páginas "web" dos postos da rede consular ([CG Montevideú](#))
- padronização da atuação consular em um mesmo país por meio do Portal Consular ([CG São Francisco](#))
- revisão do portal consular para permitir o duplo atendimento de brasileiros e estrangeiros ([CG Sidney](#))
- aperfeiçoamento do aplicativo "Fale Conosco" do Portal Consular ([B WASHINGTON 2024](#))
- inserção no Portal Consular de teses acadêmicas sobre a emigração brasileira ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))
- incorporação ao Portal de sistema de acompanhamento "on-line" da expedição de passaportes e outros serviços notariais, mediante "tracking numbers", possibilitando ao público acompanhar o processamento de pedidos e reduzindo a necessidade de consultas por telefone ou correio eletrônico ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))
- criação no Portal de seção para inclusão de informações sobre assistência médica, imigração, educação, atos legais específicos e eventos com apoio oficial e entidades acadêmicas ou governamentais, nacionais e estrangeiras, de apoio a imigrantes e outros temas de interesse ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))
- inclusão de "links" para serviços essenciais a brasileiros desvalidos, tais como hospitais e clínicas de baixo custo, abrigos para vítimas de abuso e advogados de família "pro bono", além de entidades parceiras ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

- redirecionamento das consultas apresentadas através do "Fale Conosco" para os e-mails diretos dos postos, criação de mecanismo que possibilite o reenvio das mensagens e envio das respostas com cópia através do "Portal" e de mecanismo de numeração/protocolo automático das consultas e respostas ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

- inclusão de página de registro com perguntas básicas (nome, cidade de residência, profissão, consulta), de modo a permitir sua inclusão automática em banco de dados e aproveitamento dos dados fornecidos em estatísticas de atendimento ([RC WASHINGTON 2533](#))

- estabelecimento de uma seção de "Perguntas e Respostas" para listagem das dúvidas mais comuns ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

- previsão de espaço para informações na língua do Posto, a fim de possibilitar a futura substituição ou a transposição das seções consulares das atuais webpages e evitar a duplicação dos endereços eletrônicos com informações ao público ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

## **PRESOS**

- organizar a distribuição aos presidiários de vestuário básico, em base semestral, de acordo com as necessidades climáticas, e de artigos de higiene e de víveres não-perecíveis em base trimestral ([C. Ciudad del Este](#))

- visitas a presídios e a centros de detenção: destaca a importância dessa atividade, no quadro da competência consular, como forma de apoio aos brasileiros detidos no exterior ([E. Wellington](#))

## **REDISTRIBUIÇÃO DA REDE CONSULAR**

- criação de novos Consulados em Newark, Nova Jersey, e Hartford, Connecticut ([RC Washington](#) [RC WASHINGTON 2533](#))

- uma revisão profunda da atual rede consular, localizando os postos segundo um plano diretor que considere as necessidades da comunidade brasileira no exterior ([CG Frankfurt](#))

- criação de Vice-Consulados em países onde a colônia brasileira apresenta maior densidade ([E. Estocolmo](#))

- redistribuição de atribuições e tarefas, mediante a criação de Agencias Consulares ([E. Bruxelas](#))

- criação do Consulado-Geral do Brasil em Caracas ([E. Caracas](#))

- examinar a possibilidade de criar Vice-Consulado em Coronel Oviedo, Departamento de Caaguazu ([C. Ciudad del Este](#))
- abertura de novos consulados; na área de jurisdição do Consulado-Geral em Miami, abertura, além do Consulado-Geral em Atlanta, de um Consulado em Orlando ([C. Miami](#))
- criação de agências consulares, desde que suas funções sejam claramente delimitadas e elas possam estar equipadas para processar os pedidos de passaportes, registros, procurações, alistamento militar e eleitoral ou matrícula consular, ou seja, basicamente serviços que não possam ser prestados por correio ([CG. Miami](#))
- maior agilidade na análise de expansão e criação de repartições consulares ([Rivera](#))
- realização de estudo abrangente da rede consular no exterior, com vistas a sua remodelação à luz das prioridades atuais do sistema ([CG Tóquio](#))
- Criação de uma repartição consular em Bregenz ([E. Viena](#))
- Criação de uma zona eleitoral em Bregenz ([E. Viena](#))
- Extensão da rede de consulados honorários ou sistematização de missões consulares itinerantes ([CG Zurique](#))

## **REPENSAMENTO**

- divulgação aos postos de tabulação com as sugestões recebidas no contexto do presente exercício de reflexão. ([E. Bangkok](#))
- sistematização do exercício avaliador, mediante formação de um reduzido grupo de trabalho integrado por colegas na SERE e no exterior para consolidação de um documento de propostas ([E. Washington](#))

## **TREINAMENTO**

- o pessoal do Quadro Permanente teria de ser bem treinado antes de chegar aos Postos. Os concursos poderiam ser conduzidos a selecionar pessoal especializado em áreas específicas; ([VC Concepción](#))
- treinamento dos funcionários locais para melhorar o atendimento ao público e as rotinas de trabalho consular ([E. Argel](#))
- treinamento de todo o pessoal em exercício nos Consulados, com especial ênfase nos funcionários locais. ([E. Bruxelas](#))



- treinamento específico dos funcionários para tratamento de temas consulares, especialmente com vistas ao atendimento dos interesses nacionais; ([CG Bueno Aires](#))
- treinamento especializado dos funcionários que trabalham no setor consular ([CG Buenos Aires](#))
- organização de curso de treinamento consular para Oficiais de Chancelaria removidos ou criação de uma carreira consular à parte ([E. Caracas](#))
- incorporação da matéria no currículo regular do IRBr ([E. Caracas](#))
- Reforço no treinamento de funcionários em todas as atividades consulares, no âmbito do CHSE e diretamente nos Postos ([CG. Ciudad del Este](#))
- Uma escola de formação e capacitação permanentes ou um Posto modelo poderia resolver ou amenizar o grande déficit de conhecimento nas áreas consular, contábil e de informática ([VC Concepción](#))
- time de treinadores para capacitar funcionários na SERE e para integrar missões itinerantes ([CG Córdoba](#))
- designação de Missões itinerantes de treinamento: será sempre mais eficaz / proveitoso que o funcionário consular tenha a oportunidade de apresentar em seu ambiente de trabalho a prática de suas rotinas, exercício que tende a tornar mais evidente aos treinadores eventual necessidade de ajustes ([CG Córdoba](#))
- se houver a intenção de ampliar a lotação de funcionários, um dos passos prévios seria o da formação funcional. É possível criar, no âmbito da SGEB, uma especialização em serviços consulares para OCs e ACs? ([CG Madri](#))
- Capacitação/ formação, reciclagem e treinamento na matéria consular: (1) previsão de atividades continuadas, na SERE, e modalidade intensiva no momento da remoção, e (2) chamadas a serviço de funcionários que se encontrem no Brasil em férias, afastamentos trimestrais ou idas periódicas, a pedido do Chefe do Posto, para seguirem curso compacto de habilitação e treinamento ([CG Córdoba](#))
- produção de filmes ou vídeos sobre atendimento de balcão e telefônico, (...) métodos de elaboração de documentos notariais e de viagem segundo os outros sistemas a serem implantados. Tais vídeos estariam acessíveis no (...) Portal Consular ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- capacitação em idiomas - espanhol e francês - no caso de remoções para Postos em que o inglês não seja o idioma comumente falado ([CG Córdoba](#))
- previsão de Módulo de Ensino de Técnicas de Comunicação e Atendimento a público nos Cursos de Habilitação das categorias de Oficial de Chancelaria e de Assistente de Chancelaria ([CG Córdoba](#))

- programação de Ciclo de palestras das Chefias destinadas a conscientizar o corpo de funcionários quanto ao empenho do MRE em conferir prioridade ao aperfeiçoamento e à modernização da missão consular, valorizando-a e conformando cultura institucional sintonizada com a responsabilidade acrescida de que se vê investido ([CG. Córdoba](#))
- formação de Oficiais de Chancelaria e Assistentes de Chancelaria para integrarem corpo de funcionários consulares que seriam removidos exclusivamente para Repartições Consulares ([CG. Córdoba](#))
- maior especialização de quadros do Serviço Exterior brasileiro para o exercício de funções consulares, com cursos de treinamento consular prévio à assunção de funções (cursos esses extensivos a funcionários locais) e, na medida do possível, com o estabelecimento de mecanismos de valorização da carreira dos servidores com experiência consular ([E. México](#))
- há dois problemas cruciais no atendimento: o primeiro é o do número de funcionários e o segundo o de treinamento. É preciso aumentar a lotação e, ao mesmo tempo, proporcionar treinamento específico e gratificação para os funcionários que fazem o atendimento ao público ([CG Madri](#))
- adoção de sistema de treinamento e avaliação semestral dos funcionários dos setores consulares ([CG Miami](#))
- engajamento dos funcionários locais em reuniões de coordenação consular, consulados itinerantes e debate sobre temas de interesse do serviço consular ([CG Montevideú](#))
- realização de cursos de inglês e de português para funcionários locais; ([CG Montevideú](#))
- realização de cursos i) organização de cursos de treinamento consular para servidores removidos ([CG São Francisco](#))
- incorporação de matéria consular no currículo do IRBr e treinamento de diplomatas na área consular ([CG São Francisco](#))
- orientações padronizadas e treinamento dos funcionários que vão operar os novos sistemas de processamento e emissão de passaportes, vistos e atos notariais ([CG São Francisco](#))
- inclusão de temas consulares no programa de ensino do Instituto Rio Branco ([CG Montevideú](#))
- envio de missões da SERE para formação e aperfeiçoamento dos funcionários locais que atendem ao público ([CG Porto](#))
- cursos de treinamento para servidores do quadro do serviço exterior, a serem realizados na SERE, dos quais também participariam Vice-Cônsules ([E. Moscou](#))

- cursos de treinamento para contratados locais dos quais participariam representantes de consulados localizados em um mesmo país ou em países de uma mesma região, buscando-se, sempre que possível, uma certa semelhança no tocante à legislação quando se tratar de diferentes países ([E. Moscou](#))
- treinamento permanente e específico na remoção e no Posto, seja proveniente da SERE, seja em estágios em unidades de maior densidade operacional no país sede ([VC Rio Branco](#))
- qualificação profissional (treinamento e habilitação) dos funcionários do quadro e locais,
- inclusão de curso no IRBr sobre o SCB e estágio profissionalizante no exterior ([C. Rivera](#)).
- contínuo treinamento e aperfeiçoamento não apenas dos funcionários do quadro e locais, como também das chefias ([C. Rivera](#))
- treinamento dos funcionários locais, eventualmente a partir da vinda de funcionário especializado da SERE, com o objetivo de melhorar o atendimento ao público e implementar as rotinas de trabalho consular e implantar programas de informática. ([E. Seul](#))
- institucionalizar treinamento para atendimento ao público na ocasião de contratação na Repartição Consular de Auxiliar Local ([CG Toronto](#))
- cursos periódicos de atualização de normas e procedimentos ([E. Viena](#))
- reinclusão do tema consular no programa do Instituto Rio Branco e inclusão dos Consulados entre os postos para estágios de final de curso para os alunos ([E. Washington](#))
- montagem de programa (Manual ou CD-Rom) para treinamento permanente dos funcionários consulares ([E. Washington](#))
- Treinamento para identificação de fraude em documentos ([E. Washington](#))

## VISTOS

- designação de um consulado nos EUA para centralizar a concessão de vistos pelo correio ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- harmonização dos critérios para concessão de vistos ([CG Buenos Aires](#))
- valorização da entrevista ([CG Buenos Aires](#))
- consolidação de dados relativos a vistos concedidos com base em acordos bilaterais, em especial no que tange a sua efetiva aplicação ([CG Buenos Aires](#))

- disponibilizados na Intratec poderiam estar o Quadro Geral de Regime de Vistos e o Controle de Denegação de Vistos, que seria alimentado diretamente pelo Posto em banco de dados localizado igualmente na Intratec ([VC Concepción](#))
- atualização e simplificação da legislação e dos procedimentos para concessão de vistos ([E. Estocolmo](#))
- designação de um consulado nos EUA para centralizar a concessão de vistos pelo correio ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- desenvolver sistema de consulta eletrônica para vistos denegados a ser disponibilizado na Intratec ([CG Genebra](#))
- verificar a possibilidade de integrar a lista de vistos denegados à Lista de Controle Consular da Polícia Federal (LCC), para reforçar a segurança no processamento de pedidos de visto ([CG Genebra](#))
- oferecer para os funcionários consulares, em meio eletrônico, as normativas jurídicas referentes a vistos, juntamente com as normas do serviço consular e jurídico a que correspondam ([CG Montevideú](#))
- estabelecimento de centro de processamento postal de pedidos de vistos de turistas [CG São Francisco](#))
- instalação de "call center" nos E.U.A. para informações sobre vistos ([CG São Francisco](#))
- composição de um sistema integrado de informações que harmonize as atividades do MRE , da Polícia Federal do Ministério da Justiça com vistas a emitir vistos e manter registros de vistos concedidos e\ou denegados. Comunicação "on line" entre esses órgãos seria essencial ([E. São José](#))
- adotar mecanismo de "central de informações" sobre a aprovação e data de entrega de vistos ([CG Toronto](#))

## **VOLUNTÁRIOS**

- reconhecimento ao trabalho de voluntários que assistem os agentes consulares ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))
- possibilidade de estabelecimento de cotas para a agraciação com a Medalha do Rio Branco para voluntários que apóiam o Serviço Consular Brasileiro. Como alternativa, criação de uma ordem do mérito propriamente consular e mesmo a concessão de diplomas com títulos de "Amigos do Brasil" ou "Amigos do Consulado". ([RC Washington RC WASHINGTON 2533](#))

## **II. Fichas temáticas sobre as propostas apresentadas, com indicação de tendências principais (trabalho elaborado por diplomatas-estagiários do IRBR lotados na SGEB**

- Acordos de Isenção de Vistos
- Administração orçamentária e recursos para a área consular
- Agências Consulares
- Assistência a Presos
- Assistência a Vítimas do Tráfico de Pessoas
- Assistência Comunitária
- Assistência Educacional
- Assistência Jurídica
- Assistência Médica
- Assistência Trabalhista
- Atendimento aos Postos
- Atendimento (geral)
- Atendimento: recepção e balcão
- Atendimento Telefônico
- Banco de Dados de Vistos Denegados
- Boletim Consular
- Cartilha Consular, Imagem e Informação a Brasileiros
- Comunidades Brasileiras: estudos e pesquisas
- Conselho de Cidadãos
- Consulados Honorários
- Consulados Itinerantes
- Coordenação Inter-Postos
- CPF e Título de Eleitor
- Crises
- Cultural
- Diplomacia Consular
- Eleições
- Emolumentos: pagamento por meio eletrônico
- Instalações
- Legalização
- Manual do Serviço Consular e Jurídico
- Matrícula e Carteira Consular
- Missões de Avaliação e Treinamento Consular
- Ouvidoria e Avaliação
- Padronização
- Parcerias com Empresas
- Pessoal do quadro, contratados locais e geral
- Plantão
- Portal Consular
- Redistribuição da Rede Consular
- Treinamento
- Vistos
- Voluntários



## Acordos de Isenção de Vistos

**Definição / Delimitação:** estabelecimento de acordos de isenção ou facilitação de visto para estrangeiros.

**Justificativa:** a demanda por serviços nos consulados – que, segundo queixa generalizada, estão sublotados e com equipamentos, espaço e recursos escassos – seria sensivelmente reduzida.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** um número maior de acordos de isenção ou facilitação de visto poderia liberar recursos, nos Postos, para o atendimento de nacionais. Vistos de negócios com múltiplas entradas, por exemplo, poderiam ter o prazo de validade ampliado. Seria necessário levantamento, na SERE, sobre quais países estariam dispostos politicamente a celebrar esses acordos e quantificar quais as nacionalidades que mais requerem vistos nos consulados brasileiros.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

#### *Contras*

- se não houver reciprocidade, a isenção/facilitação de visto para estrangeiros pode acarretar reações negativas da opinião pública;
- diminuição da renda consular;
- aumentam as chances de estrangeiros indesejáveis entrarem no país.

#### *Prós*

- a facilitação/isenção de visto pode ser canalizada para um ganho político para o Brasil (mostra de boa vontade e desejo de aproximação, por exemplo);
  - havendo reciprocidade, aumentaria a mobilidade de cidadãos brasileiros no exterior;
- Os funcionários dos Postos teriam mais tempo e recursos para o atendimento de nacionais.

Obs: quatro telegramas fazem a sugestão. Concordam que a demanda por serviços consulares diminuiria se houvesse mais acordos desse tipo, mas ressaltam que o princípio da reciprocidade deve pautar esse acordos. Apenas nos casos em que os interesses brasileiros – como o aumento significativo do turismo no país, diminuição drástica da demanda por serviços consulares, etc. – fossem muito favorecidos é que os Postos sugerem a isenção unilateral de visto.

### **Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

#### *MSCJ*

11.1.3 – Os casos de dispensa de visto, por força de acordo firmado com base na reciprocidade, são indicados no Quadro Geral de Regime de Vistos.

#### *GAP*

O Guia de Administração de Postos não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** a aplicação da sugestão necessita esforço conjunto de vários departamentos (alguns fora da SGEB). Parece fundamental um levantamento preliminar que quantifique em quanto a pressão por serviços consulares seria reduzida com as medidas sugeridas.

## Administração orçamentária e recursos para a área consular

**Definição / Delimitação:** sugestões diversas, relacionadas à administração do orçamento do MRE para a área consular, visando ao aprimoramento do serviço consular brasileiro.

**Justificativa:** a rigidez do sistema atual de administração orçamentária (pouco espaço para a SGEB, a unidade mais capaz de definir prioridades para a área consular, administrar os recursos), necessidade de garantia de mais recursos para a área consular e de ampliação, em alguns casos, dos serviços prestados.

### **Síntese das sugestões / Ações propostas:**

Brasemb La Paz faz as seguintes sugestões para o aprimoramento da assistência a brasileiros em situações de emergência:

- criação de um “fundo de reserva” na dotação ADC, a ser recolhido no último dia útil de janeiro, para atender a emergências diversas. O MRE poderia negociar com as autoridades competentes a prorrogação do prazo de recolhimento dessa dotação, estabelecido um teto para cada posto, de modo que as repartições consulares não fiquem sem reservas em períodos de grande demanda, particularmente no mês de janeiro.

- criação de categorias de países segundo sua capacidade de atender os estrangeiros em casos como hospitalização e encarceramento. Para cada grupo seriam criadas regras e critérios específicos para aplicação de verbas. Nos países em que hospitais e penitenciárias encontram-se em situação mais precária, por exemplo, consulados deveriam ter mais recursos disponíveis, a qualquer tempo, e mais liberdade para atender os brasileiros em situações de emergência. O objetivo é evitar que brasileiros fiquem sem assistência em casos de emergência porque o consulado não dispõe de recursos naquele momento, não é possível a emissão de recibo pelo indivíduo que recebeu a assistência, porque a família do cidadão no Brasil não pôde ser contatada, ou, ainda, por não haver previsão legal para determinados gastos. Também se procura evitar casos em que, como ocorre na Bolívia, funcionários têm de buscar alternativas para oferecer atendimento em casos de hospitalização, e muitas vezes acabam tendo de lançar mão de recursos próprios.

- criação, mediante acordos, de mecanismos para atender brasileiros e documentá-los, na hipótese de extravio de documentos de viagem em país que não tenha em seu território repartição consular de carreira brasileira, em substituição à figura do “passaporte de emergência” ou da ARB. Isso seria especialmente interessante no caso de brasileiro ferido e impossibilidade de deslocamento de servidor para prestar-lhe atendimento.

Brasemb México sugere estudo sobre a conveniência de reversão parcial da renda consular, quando necessário e com concomitante acompanhamento de mecanismos de controle, para a repartição consular que a gera, de modo a tornar mais expedito e autônomo o atendimento às suas necessidades.

Brasemb Washington, Consbrás Miami e Consbrás São Francisco sugerem que a administração dos recursos destinados à área consular fique a cargo de divisão do âmbito da SGEB. O maior conhecimento da área consular permitiria à SGEB definir melhor as prioridades e alocar recursos de maneira mais eficiente, obedecendo a um planejamento mais amplo, ao invés de buscar soluções pontuais. Os gastos seriam racionalizados e agilizados.



Uma forma de alcançar isso seria a alocação de fatia do orçamento do MRE para a área consular, ficando a cargo da SGEB definir as prioridades.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Não há menção a prós e contras.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** o GAP, em seu capítulo 7, disciplina a utilização dos recursos com assistência diplomática e consular (dotação ADC).

**Obs. / Sugestões:** as sugestões parecem ser interessantes e bem fundamentadas. Não são, contudo, de implementação simples, pois demandariam alterações legais. Algumas sugestões implicariam a transferência de recursos, oriundos da renda consular, de outras unidades do MRE para a área consular.

## Agências Consulares

**Definição / Delimitação:** implantação de agências consulares onde a presença de comunidade brasileira é significativa, mas não justifica a abertura de Consulado.

**Justificativa:** a mobilidade das comunidades brasileiras no exterior requer estruturas mais flexíveis por parte do serviço consular brasileiro. Estruturas consulares mais enxutas – com poucas salas e menos funcionários – poderiam contornar o ônus da instalação de sede a cada novo movimento das comunidades brasileiras no exterior.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** em localidades onde se realizam consulados itinerantes com frequência, poderiam ser instaladas unidades consulares menores – as agências consulares –, capazes de prestar os serviços menos complexos e mais corriqueiros oferecidos nos Consulados. Esse tipo de estrutura já vem sendo empregada por países como Itália e Estados Unidos, podendo essas experiências servir de modelo para o desenvolvimento de estrutura adequada às necessidades do serviço consular brasileiro.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

#### *Prós*

- As agências consulares poderiam descentralizar o serviço consular brasileiro, dando-lhe flexibilidade e mobilidade a custos reduzidos.

#### *Contras*

- O formato que deveriam assumir as agências consulares ainda está pouco definido, especialmente no que se refere a quais funções exatamente elas teriam ou se seriam permanentes ou itinerantes.

Obs: quatro Postos fazem referência à sugestão em tela. Todos estão de acordo que a descentralização e a flexibilização da estrutura do serviço consular proporcionariam atendimento mais satisfatório às comunidades brasileiras no exterior.

### **Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

#### *MSCJ*

O MSCJ não menciona o tema em questão.

#### *GAP*

O Guia de Administração de Postos não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** o Consulado-Geral em São Francisco submeteu minuta delineando as necessidades logísticas e orçamentárias para a abertura de uma agência consular.

A estrutura das agências consulares e os serviços que poderiam prestar às comunidades brasileiras não deveriam ser totalmente rígidos. Esses dois aspectos poderiam variar de acordo com a realidade enfrentada por cada Posto.

## Assistência a Presos

**Definição / Delimitação:** desafios em torno da assistência consular a brasileiros detidos ou cumprindo pena no exterior.

**Justificativa:** a assistência consular a nacionais presos no exterior constitui uma das clássicas atividades da assistência consular, mas há graves problemas no cumprimento das atribuições delineadas no MSCJ.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** foi mencionada a importância das visitas a presídios e centros de detenção no quadro da competência consular como forma de apoio aos brasileiros no exterior bem como a importância da organização regular das atividades, mas relativamente poucos postos forneceram propostas sobre o tema.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* trata-se de uma forma de assistência de grande visibilidade, sobretudo em casos humanitários como os 2 brasileiros condenados à morte na Indonésia.

*Contras:* há sérias limitações de recursos humanos em muitos postos. Com relação aos centros de detenção na jurisdição do Consulado em Boston, por exemplo, onde existem mais de 200 cidadãos brasileiros presos por imigração irregular, a repartição consular possui apenas uma única funcionária responsável por percorrer todos os presídios em locais diferentes e distantes. A situação também é especialmente grave na Guiana Francesa, onde a pequena repartição consular tem dificuldade em fornecer atendimento aos 140 brasileiros lá detidos, a maioria por garimpo irregular.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** Tomo I, Capítulo III, 3.1.23 e Seção 8

**Obs. / Sugestões:** análise dos arquivos do Núcleo de Assistência a Brasileiros da DAC revelam que a assistência aos presos no exterior acaba inevitavelmente caindo no "julgamento" ou no estilo pessoal dos servidores a quem é dever fazer isso. De acordo com a equipe da DAC, faz-se necessário um trabalho de conscientização de todos os funcionários do Itamaraty para esclarecer que não lhes cabe o julgamento dos brasileiros presos. A assistência consular a presos deverá ser concedida com base em uma cadeia de perguntas bastante simples: i) é brasileiro? ii) está preso no exterior? iii) precisa de assistência consular? A assistência consular constitui um dever consular e um direito do nacional.

Uma possível medida contra esse problema seria tornar o trabalho objetivo e mensurável. Talvez um bom indicador de eficiência seria uma relação entre o número de brasileiros presos no exterior atendidos com o número de funcionários consulares. A idéia de "indicadores de eficiência" demonstra o serviço prestado. Também seria importante que a DAC fosse estruturada de maneira a cobrar o cumprimento das obrigações dos Postos delineadas no MSCJ.

## Assistência a Vítimas do Tráfico de Pessoas

**Definição / Delimitação:** a incorporação de um atendimento especializado para casos de brasileiros aliciados para fins de exploração (sexual e de trabalho) bem como de possíveis colaborações para medidas de prevenção e repressão.

**Justificativa:** o problema do tráfico de brasileiros, sobretudo de mulheres, está ganhando proporções sem precedentes. Ameaçadas de violência física, e tendo seus documentos apreendidos por seus patrões, as brasileiras envolvidas em prostituição dificilmente podem se desvencilhar dos esquemas que as envolvem sem auxílio oficial. Também a prostituição masculina é explorada pelas redes criminosas, especialmente a de travestis. A exploração da prostituição, seja feminina seja masculina, reforça os estereótipos da sensualidade do povo brasileiro e da sua flexibilidade moral, e servem, paralelamente, para alimentar o turismo sexual no Brasil.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** as sugestões recebidas dos postos incluem:

- treinamento tópico para o serviço de atendimento consular em áreas sensíveis;
- estreitar cooperação com a Polícia Federal para intensificar o trabalho de identificação e combate de redes criminosas de tráfico de migrantes, incluindo coiotes e agências de viagem;
- participação em campanhas acompanhadas de "itinerantes" em cidades brasileiras de onde partem maior número de imigrantes, como Criciúma/SC e Governador Valadares/MG, entre outras;
- estabelecimento de parcerias com o MJ, a PF e os aeroportos para a fortalecer políticas estratégicas;
- implementação de método para a utilização dos dados informados aos postos pelos solicitantes de PACOM de R\$-ouro 60,00 (substituição de passaporte roubado, extraviado ou danificado) e de ARB para identificar a origem de fluxos de tráfico de pessoas do Brasil para o exterior.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** O tema foi mencionado em ambas as Reuniões de Coordenação (em Washington e Madri) e em 9 telegramas dos postos. A preocupação com o aumento no número de casos e com o estigma associado a brasileiras envolvidas com a prostituição fez com que a maioria dos Postos pedissem treinamento adequado.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**  
em cumprimento ao Decreto 5.948 de 2006, foi inserida em 23 de maio de 2008 uma seção sobre o tema no Capítulo III, 9ª Seção do MSCJ (na atual versão).

## Assistência Comunitária

**Definição / Delimitação:** estabelecimento de novos mecanismos para atender os diversos interesses e necessidades das comunidades brasileiras.

**Justificativa:** especialmente em Postos em cujas jurisdições vive número expressivo de brasileiros, torna-se necessária a expansão dos meios de acessar a comunidade a fim de prestar-lhe as informações e a assistência solicitadas.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:**

criação de redes envolvendo empresas, igrejas e outras instituições que congreguem número expressivo de brasileiros.

realização de reuniões sistemáticas com líderes comunitários sobre temas de interesse nas áreas de saúde, educação, imigração e assuntos consulares.

estabelecimento de mecanismos com países nos quais não haja Repartição de Carreira para assistência a brasileiros em dificuldades, principalmente os indocumentados por motivo de roubo e vítimas de violência.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* a criação das redes facilita não apenas a integração da comunidade, mas a disseminação de informações úteis que os Consulados desejem disseminar.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

o tema não é regulado pelo MSCJ, tampouco pelo GAP.

## Assistência Educacional

**Definição / Delimitação:** o tema Assistência Educacional engloba o apoio a escolas brasileiras no exterior e a cursos de português para filhos de migrantes, além de outros tópicos.

**Justificativa:** Consbrás Miami capta a importância da assistência educacional quando afirma que “as três principais reivindicações da comunidade que vão além da prestação tradicional dos serviços consulares dizem respeito à assistência jurídica, à saúde e à educação”. Essa afirmativa foi corroborada durante a Conferência Brasileiros no Mundo, em que a educação foi tema de destaque nas mesas regionais, especialmente na dedicada à Ásia e Oceania. Também foi um tema recorrente nas reuniões de coordenação consular norte-americana e européia, no ano de 2007.

A assistência educacional assume diversos papéis em função da comunidade brasileira a que se refere. *Grosso modo*, nos Estados Unidos, trata-se de cultivar em brasileiros filhos de migrantes os laços com o Brasil, enquanto, no Japão (em razão da barreira representada pelo idioma e do papel desempenhado pelas escolas brasileiras), o apoio a iniciativas educacionais voltadas para brasileiros teria como objetivo promover a integração menos conflituosa dos jovens *dekasseguis* na sociedade nipônica.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** as sugestões e demandas relativas à assistência educacional vão de pedidos mais genéricos a solicitações e propostas mais específicas, como as listadas a seguir:

estabelecimento ou reforço de parcerias entre as repartições consulares/ Departamentos Consular e Cultural do MRE/ Ministério da Cultura e entidades privadas (como governos municipais dos países estrangeiros, entidades filantrópicas ou, no Brasil, a Fundação Roberto Marinho) para o ensino de português a filhos de migrantes;

desenvolvimento, com o apoio do Ministério da Educação, de método próprio para o ensino de português para filhos de migrantes, tornando-os disponíveis para escolas ou professores interessados;

fornecimento de material didático para ensino de português e de cultura brasileira;

apoio a concessão de bolsas de estudo para jovens brasileiros quando se fizer necessário;

apoio sob diversas formas às escolas brasileiras no Japão, especialmente no sentido de capacitá-las tecnicamente e de promover seu reconhecimento junto ao Governo japonês.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Devido à recorrência do tema nos telegramas dos Postos e na Conferência Brasileiros no Mundo, pode-se dizer que há unanimidade em relação à importância do tema da Assistência Educacional. O único contra-plausível seria que novos projetos de assistência educacional agravariam o problema da escassez de pessoal.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

as dotações orçamentárias Assistência Diplomática e Consular (ADC), Divulgação do Brasil (ACS) e Difusão da Língua Portuguesa e da Cultura Brasileira no Exterior (IC) são as que dizem respeito ao tema.

**Obs. / Sugestões:** o reforço da assistência educacional a brasileiros no exterior passaria necessariamente por uma parceria entre os departamentos consular e cultural do MRE e entre o MRE e o Ministério da Educação. Cabe também lembrar que diversos Postos já praticam programas bem estruturados de apoio educacional. Esses projetos poderiam ser ampliados e levados, de forma sistemática, conforme a necessidade das diferentes comunidades brasileiras, a outras regiões.

## Assistência Jurídica

**Definição / Delimitação:** contratação de advogados locais para prestação de assistência jurídica. A acepção do termo “assistência jurídica” encontra, no entanto, maior ou menor amplitude conforme as propostas e sugestões.

**Justificativa:** a contratação de advogados locais é considerada pela totalidade dos postos que apresentaram sugestões sobre o tema como fundamental para o atendimento de certas demandas das comunidades brasileiras e dos próprios consulados. Atualmente, alguns consulados mantêm contratos de assessoria jurídica, enquanto outros solicitam recursos para casos pontuais. Ressalte-se que a SERE espousa o entendimento de que a contratação de advogados para a defesa direta de brasileiros deve ser confinada a hipóteses muito restritas, como a possibilidade de imposição de penas de morte e de prisão perpétua ou de penas desproporcionais às estabelecidas pelo ordenamento jurídico brasileiro. Alega-se, porém, que muitos são os países que não dispõem de recursos para prestar, sequer a seus nacionais, o atendimento em questões judiciais e jurídicas, não havendo como esperar que ofereçam esses serviços a estrangeiros. Nesses casos, o cidadão brasileiro desvalido teria vedado seu acesso ao Poder Judiciário local, se não representado diretamente por advogado disponibilizado pelo posto.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** os postos que trataram do tema são unânimes em sugerir o estabelecimento da assistência jurídica em bases permanentes, quando fundada na real necessidade do posto. Conforme já aludido, porém, a amplitude dada ao termo ‘assistência jurídica’ varia consideravelmente, contemplando da mera orientação jurídica prestada aos postos nos casos mais complexos de assistência à prestação de aconselhamento jurídico diretamente aos cidadãos brasileiros (ainda que sem substituir o patrono ou advogado dativo), chegando, por vezes, a compreender também o patrocínio direto de causas quando única via restante para assegurar ao cidadão brasileiro o acesso ao Poder Judiciário local.

Detectou-se, ainda, divergência quanto ao modo de proceder à contratação quando se trata de vice-consulado ( se a contratação deve ser feita pelo próprio vice-consulado, recrutando-se o profissional entre os advogados atuantes em sua própria jurisdição, ou deixada a cargo do consulado superordinado, que estabeleceria uma espécie de “Central Jurídica” composta por advogados que se deslocariam conforme a necessidade, mediante pagamento de adicional e custeio de despesas de deslocamento para fora da sede da jurisdição).

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Contras:* a adoção de uma acepção demasiado ampla do termo “assistência jurídica” , de modo a retirar o caráter excepcional da representação judicial direta de cidadão brasileiro por advogado contratado pelos postos, representaria ônus considerável para a SERE, além de caracterizar transferência ao governo brasileiro de responsabilidade inerente ao governo local (qual seja a de providenciar advogado dativo àqueles que não possam arcar com os custos da representação judicial).

*Prós:* a prestação de assistência jurídica em bases sistemáticas viria ao encontro de demandas dos cidadãos brasileiros no exterior, que muitas vezes desconhecem a legislação local e os meios de defesa à sua disposição no campo da imigração, no penal, no civil, no trabalhista



etc. Em casos excepcionais, quando não fosse possível a designação de advogado dativo custeado pelo governo local, a representação direta por advogado contratado poderia ser a única via para o acesso à Justiça local.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* 3.1.15 – estabelece que a autoridade consular poderá solicitar à Secretaria de Estado autorizações para assistência jurídica (Rubrica: Outros Serviços de Terceiros \_ Pessoa Jurídica). O item 3.1.19 prevê que, em casos excepcionais, a autoridade consular poderá submeter à Secretaria de Estado pedido de contratação de advogado para a prestação de assistência jurídica. Cabe ainda à autoridade consular prestar ao cidadão brasileiro informações acerca da legislação local, desde que a tanto solicitada (item 3.1.20), bem como prestar assistência aos brasileiros que se acharem envolvidos em processos criminais e se inteirar do andamento dos processos de presos brasileiros (item 3.1.23, 1 e 2).

*GAP:* 7.18 – permite a utilização da dotação ADC para o custeio de: b) honorários advocatícios exclusivamente para assuntos relacionados diretamente com a assistência consular; c) contratação de advogados para brasileiros detidos (mediante consulta prévia à SERE).

**Obs. / Sugestões:** seria desejável uma sistematização do esquema de contratação de advogados, a partir de uma mais clara delimitação do que cabe aos postos proporcionar em termos de assistência jurídica. Entretanto, como visto, a necessidade dos postos nesse aspecto varia grandemente, conforme a dimensão e perfil das comunidades brasileiras em suas jurisdições, bem como no que diz respeito ao oferecimento ou não de advogados dativos pelo governo local. Pelo menos até que se obtenha um mapeamento mais preciso das necessidades de cada posto, parece mais viável a manutenção da análise caso a caso dos pedidos de autorização para a contratação de advogados, até para que seja mantido o caráter excepcional da representação direta de cidadãos brasileiros por advogado contratado pelos postos.

## Assistência Médica

**Definição / Delimitação:** prestação de serviços médicos no âmbito da assistência consular

**Justificativa:** salvo nos poucos casos dos brasileiros presos com problemas graves de saúde, a assistência médica não configura no rol de atribuições da assistência consular, e os Postos não são autorizados a pagar consultas, remédios, internamentos ou tratamento médico de cidadãos brasileiros no exterior, apesar de haver registros de precedentes em alguns casos. No espaço de atuação prevista no MSCJ, no entanto, há possibilidades para melhorar o acesso de brasileiros a informações de grande auxílio e importância.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** poucos postos tenham mencionado o tema da assistência médica. Entre as sugestões recebidas constam algumas medidas que ampliariam a atuação do MRE nessa área para além dos limites estabelecidos pelo MSCJ, a exemplo das seguintes: a) contratação de serviços médicos gerais para atendimento à comunidade de brasileiros (em especial àqueles concidadãos com escassos recursos); b) inclusão de médicos nas equipes dos Consulados itinerantes; c) envio de médicos em missões de exame rotineiros nos presídios para atender à população carcerária brasileira.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* o atendimento médico é de grande valor e visibilidade, podendo ter caráter humanitário em alguns casos, especialmente de brasileiros desvalidos.

*Contras:* do ponto de vista da estrutura orçamentária do MRE, não há recursos para assumir as despesas médicas de brasileiros no exterior. A assistência consular delineada no MSCJ já enfrenta carência de recursos humanos e financeiros.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

Tomo I, Capítulo III, 3.1.18: A Autoridade Consular estabelecerá contato com hospitais, clínicas, abrigos e outras entidades assistenciais que possam auxiliar o atendimento dos brasileiros desvalidos, mantendo relação atualizada daquelas instituições, bem como de advogados, médicos e outros profissionais liberais capazes de atender cidadãos brasileiros, quando necessário. Com base em texto padrão encaminhado pela SERE/DAC, os postos elaborarão folhetos informativos sobre o que a Repartição pode fazer pelos brasileiros no exterior, bem como com outras informações úteis julgadas pertinentes pela chefia do Posto. Exemplar de tais folhetos será encaminhado à SERE/DAC.

**Obs. / Sugestões:**

- Dentro da atribuição delineada no MSCJ, poderia ser consolidada um banco de dados acessível para funcionários e o público de um modo geral, a ser incluído no Portal Consular. A alta rotatividade de funcionários do MRE pode causar sérios problemas para a continuidade de relações estabelecidas com determinadas instituições que prestam assistência

bem como para a transmissão de conhecimentos acumulados por funcionários durante os períodos passados nos Postos. O estabelecimento de um “Diretório internacional de organizações governamentais e não governamentais que prestam assistência médica a brasileiros no exterior” que incorpore os contatos de todas as instituições que prestam qualquer forma de assistência médica gratuita a brasileiros no exterior seria uma forma de tornar as informações facilmente atualizáveis, perenes e acessíveis.

- Outras informações práticas poderiam ser divulgadas no Portal Consular e nas páginas dos Postos, a exemplo da informação, pouco divulgada, de que os segurados do INSS e suas famílias têm direito a assistência médica gratuita em 8 países (Portugal, Espanha, Grécia, Itália, Uruguai, Argentina, Chile e Cabo Verde) com o Certificado de Direito de Assistência Médica (CDAM) expedido pelo Governo brasileiro. direito este previsto nos acordos internacionais de Previdência Social assinados pelo Brasil com esses países.

- O Portal Consular poderia incluir ainda recomendação às pessoas que façam um Seguro de Saúde válido no exterior, um link para a Organização Mundial de Saúde, que fornece orientações sobre a situação de saúde em todos os países do mundo e medidas de prevenção para saúde dos viajantes internacionais, bem como informações sobre epidemias, doenças recorrentes e contínuas na população (endemias), e quais as medidas adequadas para enfrentar essas situações (vacinas, medidas de prevenção, tratamentos e medicamentos disponíveis à população).

## Assistência Trabalhista

**Definição / Delimitação:** prestação de informações sobre direitos trabalhistas aos cidadãos brasileiros no exterior.

**Justificativa:** a violação dos direitos trabalhistas dos cidadãos brasileiros residentes no exterior deriva, muitas vezes, do desconhecimento da legislação trabalhista local e dos meios disponíveis para a defesa de direitos.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** trata-se da incorporação formal da atividade de prestação de informações sobre direitos trabalhistas à missão dos consulados brasileiros. A implementação dessa nova modalidade de assistência poderia se dar de 3 diferentes formas:

**1.** mediante convênio MRE-MTE para repasse de recursos para a contratação de funcionários locais que venham a reforçar o quadro permanente de postos da rede consular escolhidos, dotados da necessária formação jurídica sobre direito trabalhista no país respectivo; **2.** através da contratação de funcionário para ocupar-se exclusivamente do apoio à comunidade ( o que incluiria, entre outras atribuições, a prestação de assistência trabalhista), desvinculado do trabalho de atendimento consular de rotina ( a exemplo da autorização concedida ao Consulado-Geral em São Francisco em 2005 no bojo do Plano Comunidade Brasil); **3.** por meio da cooperação com instituições e organizações da sociedade civil locais, a exemplo da proposta de cooperação formulada pelo “Department Wage and Hour Division” ao Consulado-Geral em Nova York para a prestação, a título gratuito, de assessoria em direitos trabalhistas a migrantes, quer em situação migratória regular, quer não.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Contras:* o alargamento da atividade de assistência, de modo a compreender agora também a prestação de assistência trabalhista, pode sobrecarregar os consulados, que por vezes já encontram dificuldades em realizar suas outras atribuições em vista de limitações de recursos e de pessoal. Sob esse ponto de vista, é inegável que as alternativas de implementação da assistência trabalhista de números 1 e 3 do item anterior apresentariam vantagem sobre a de número 2. Entretanto, essas alternativas, se menos custosas para a SERE, apresentam a desvantagem de dependerem em grande medida do interesse e disponibilidade dos possíveis parceiros (MTE e instituições e organizações locais, conforme o caso).

*Prós:* a prestação de informações sobre direitos trabalhistas reforçaria a assistência prestada pelos consulados e atenderia demanda recorrente porém até agora insatisfeita das comunidades brasileiras no exterior.

Apenas a Embaixada em Washington apresentou explicitamente sugestão sobre o tema em apreço (ao mesmo tempo oferecendo as supramencionadas 3 alternativas para sua implementação). Entretanto, vários outros postos aludiram à necessidade de fornecer orientações mínimas sobre direitos trabalhistas aos cidadãos brasileiros residentes no exterior, quando do oferecimento de sugestões acerca do tema da prestação de assistência jurídica em geral).

### **Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* o MSCJ não faz menção direta à prestação de assistência trabalhista, mas o item 3.1.20 se refere ao dever genérico da Autoridade Consular de prestar ao cidadão brasileiro informações acerca da legislação local, quando a tanto solicitada.

*GAP*: o GAP não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** uma alternativa para a implementação da assistência trabalhista seria oferecê-la, de forma criteriosa (levando-se em conta as dimensões e peculiaridades da comunidade brasileira na jurisdição), no bojo da assistência jurídica em geral.

## Atendimento aos Postos

**Definição / Delimitação:** criação de mecanismos para melhor atender às necessidades dos Postos.

**Justificativa:** funcionários consulares queixam-se da falta de interlocutores na SERE que possam esclarecer e informar os Postos em casos de dúvidas, o que é prejudicial ao serviço.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** foi enfatizada a necessidade de se criar na SERE algum mecanismo centralizado de serviço de apoio, como um núcleo “CAP” (Central de Atendimento aos Postos) disposto a orientar os funcionários no exterior e esclarecer-lhes as dúvidas de forma tempestiva. Foi proposta a implantação de atendimento on-line ininterrupto durante as 24 horas para assegurar o pronto conhecimento de situações de emergência e habilitar a adoção tempestiva de providências. Nessa linha, foi sugerida ainda a criação de um “fale conosco” nas divisões consulares do MRE (DAC, DIM, DDV, DJ) para responder dúvidas de rotina dos Consulares e Vice-Cônsules em no máximo 24 horas.

Foi solicitada a pronta difusão, por toda a rede consular, das decisões tomadas pela SERE ou por outras autoridades nacionais quando confrontadas a consultas pontuais. Para auxiliar os Postos na implementação de rotinas consulares, foi proposta a elaboração e atualização de manuais de melhores práticas (“best practices”) consulares disponibilizados pela intranet, para que todos os Postos possam beneficiar-se das experiências individuais de cada um.

Foi recomendado o acompanhamento pela SERE das iniciativas de digitalização e interligação entre cartórios brasileiros (“cartório digital”, “Integra Brasil” e similares) de modo a avaliar a possibilidade de introdução de tais serviços nas repartições consulares no que tange a atos notariais.

A criação de uma via eletrônica direta de comunicação com os órgãos governamentais com os quais trabalham os Consulados (Receita Federal, Ministério do Trabalho, Conselho Nacional de Imigração, Cartório Eleitoral do Exterior, Polícia Federal) foi ainda outra sugestão para agilizar a obtenção das respostas necessárias no atendimento ao público.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* a criação de mecanismos informativos amplia o grau de conhecimento dos funcionários consulares no exterior de modo a aprimorar os serviços prestados pelos Consulados.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* Não analisado.

*GAP:* Não analisado.

## Atendimento (geral)

**Definição / Delimitação:** aperfeiçoar o atendimento ao público, com vistas a amparar as comunidades brasileiras de forma mais eficaz.

**Justificativa:** o Manual do Serviço Consular e Jurídico considera o atendimento e a assistência consular como prioridades das Repartições Consulares. O trato com o público, seja por via telefônica, presencial ou digital, tem papel primordial no funcionamento dos postos. Não são raros, entretanto, as demonstrações de insatisfação de cidadãos brasileiros com seus Consulados, o que torna premente o aprimoramento de suas atividades.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** a via eletrônica de contato com o público seria priorizada em detrimento do atendimento telefônico e/ou de balcão, porém, os e-mails recebidos pela Caixa Consular deverão ser respondidos, mesmo que de forma interlocutória, em prazos curtos - inclusive os de queixas e críticas aos serviços prestados. O expediente de atendimento de balcão deveria ser reduzido para ampliar o período de dedicação dos funcionários à elaboração da documentação consular. Quanto à redução da espera em fila, poderia ser implementada caixa de drop-off de documentos para pedido de serviços. Alguns postos recomendam ainda o estabelecimento de atendimento com “hora marcada”, preferencialmente com desenvolvimento de programa de computador que permita confirmação online do horário, dispensando a troca de emails com funcionários. Sugere-se também sistema de gerências temáticas: cada uma dessas gerências se encarregaria do atendimento - tanto no balcão quanto por e-mail ou telefone – concernentes aos assuntos de sua responsabilidade, garantindo a qualidade do serviço prestado. Complementariam esses aprimoramentos a realização, ao menos um sábado por mês, de atendimento para preparação imediata de atos notariais e a instalação de equipamentos úteis (como máquinas fotográficas e máquinas para venda de selos) nos salões de atendimento. Por fim, cabe ressaltar que o público, ao recorrer aos serviços consulares, necessita sentir-se amparado pelos representantes de seu Estado. Sendo assim, mesmo nas oportunidades em que os serviços solicitados não possam ser atendidos, é indispensável que o funcionário lhe dedique cortesia e atenção.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* a priorização do atendimento por internet ofereceria maior presteza ao atendimento, diminuindo filas e o tempo de espera ao telefone.

*Contras:* a crescente informatização pode dificultar ou mesmo impedir que os cidadãos sem acesso à internet façam uso dos serviços consulares. Especialmente em postos cujas comunidades atendidas sejam caracterizadas por baixo nível de instrução e/ou renda, o atendimento de balcão – e mesmo o telefônico - não deve ser descartado, apenas complementado com as ferramentas digitais.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

o Manual do Serviço Consular e Jurídico prevê no artigo 3.1.4 que as Autoridades Consulares e os funcionários consulares devem agir com paciência e cortesia no trato com os brasileiros. O artigo 2.1.7 estabelece, ainda, que o atendimento e a assistência consular são prioridades e que as demais atividades devem condicionar-se ao não comprometimento da plena capacidade e eficiência dessa tarefa principal.

De acordo com o Guia de Administração de Postos, na entrada da Repartição deverão ser indicadas as horas de expediente diário para atendimento ao público, preferencialmente seis horas, consecutivas ou distribuídas em dois turnos de expediente, um pela manhã e outro pela tarde.

**Obs. / Sugestões:** a redução do expediente de balcão deve levar em conta a determinação do Guia de Administração de Postos de que o atendimento ao público deve ser feito diariamente, preferencialmente por seis horas.



## Atendimento: recepção e balcão

**Definição / Delimitação:** implementação de melhorias no atendimento presencial prestado pelos Postos às comunidades.

**Justificativa:** o tratamento concedido pelo funcionário que recebe o cidadão no balcão de atendimento é determinante para a satisfação com o serviço prestado. A espera prolongada, a desorganização e, principalmente, a eventual rudeza são fontes de inúmeras queixas daqueles que fazem uso dos serviços consulares. Assim sendo, otimizar o atendimento presencial é ferramenta primordial para o melhor atendimento das comunidades brasileiras.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** a suavização do desgaste físico e moral dos funcionários consulares pode ser garantida por meio de rodízios no atendimento de balcão e da seleção, para exercer essas atividades, de pessoal mais apto para o contato com o público. Com vistas à redução das filas, seria implementado sistema de senhas diferenciadas, de acordo com a demora média do serviço a ser prestado. O destacamento de funcionário ou voluntário para orientação dos usuários ainda na fila evitaria que muitos chegassem ao balcão com documentação incorreta, o que dificulta o atendimento. Sugere-se também a padronização da disposição física das áreas de atendimento, tornando-as mais funcionais: separação das recepções para vistos, pedidos ou entregas de documentos; criação de logomarca para o Serviço Consular; funcionamento em andares térreos e de fácil acesso por sistema de transporte público. O atendimento prioritário de gestantes, deficientes e idosos seria estabelecido em norma geral. Para implantar atmosfera mais acolhedora nos salões de atendimento, sugere-se ainda a instalação de aparelhos de TV e DVD para apresentação de filmes e curtas brasileiros. Computadores para uso público, uma vez disponibilizados nos salões, poderiam ser usados para preenchimento de formulários necessários para a solicitação dos serviços consulares e agilizariam o atendimento.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* há consenso acerca da necessidade de aprimorar o atendimento de balcão, seja por meio da redução das filas, da implantação de atmosfera mais acolhedora nos salões de atendimento ou de medidas que promovam a cortesia e o bom tratamento dispensado pelos funcionários ao público.

*Contras:*

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

o Manual do Serviço Consular e Jurídico prevê no artigo 3.1.4 que as Autoridades Consulares e os funcionários consulares devem agir com paciência e cortesia no trato com os brasileiros. O artigo 2.1.7 estabelece, ainda, que o atendimento e a assistência consular são prioridades e que as demais atividades devem condicionar-se ao não comprometimento da plena capacidade e eficiência dessa tarefa principal.

De acordo com o Guia de Administração de Postos, na entrada da Repartição deverão ser indicadas as horas de expediente diário para atendimento ao público, preferencialmente seis horas, consecutivas ou distribuídas em dois turnos de expediente, um pela manhã e outro pela tarde.

## Atendimento Telefônico

**Definição / Delimitação:** aprimorar o contato com o público pela via telefônica, de forma a melhor atender suas solicitações e dúvidas.

**Justificativa:** o atendimento telefônico não tem se mostrado capaz de atender às necessidades da comunidade. Tempo de espera demasiadamente prolongado e informações equivocadas ou desconexas figuram entre as principais fontes de insatisfação do público com essa forma de atendimento prestado pelos postos. Ademais, chamadas telefônicas ocupam tempo exacerbado dos funcionários, que ficam impossibilitados de exercer outras atividades necessárias.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** alguns postos sugerem que o atendimento telefônico seja desestimulado, limitando-se a casos de urgência, dado que a comunicação por e-mail seria mais ágil e eficiente. Especialmente no caso da concessão de vistos a estrangeiros, sugere-se que o atendimento seja prestado apenas pessoal ou virtualmente. Ainda assim, para tornar o atendimento por telefone mais eficaz, sugere-se a instalação de centrais telefônicas, possivelmente regionais e preferencialmente gratuitas, e/ou de sistema de gravações com mensagens padronizadas para orientação sobre horários de atendimento e trâmites mais frequentes, prevendo-se o repasse da ligação aos postos apenas quando cabível. Alternativamente, poderiam ser contratadas telefonistas, em número adequado às necessidades de cada posto, treinadas exclusivamente para esse fim e capacitadas para fornecer informações completas de todos os serviços consulares. Todas as sugestões pretendem diminuir o tempo dedicado pelos funcionários das repartições consulares ao atendimento telefônico, liberando-os para o exercício das demais atividades.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* o recurso a centrais telefônicas e/ou a sistema de gravações com mensagens padronizadas e menu interativo (que evita tempo demasiado ouvindo informações não desejadas) diminui satisfatoriamente a pressão sobre os funcionários consulares.

*Contras:* o contato telefônico diretamente com os funcionários não deve ser excluído, visto que, em alguns casos mais específicos, as informações gerais não são suficientes. Tem-se ainda que analisar as peculiaridades da comunidade atendida pelo posto, muitas vezes caracterizada por baixo nível de instrução e, por isso, dificilmente adaptável ao atendimento automatizado.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

o Manual do Serviço Consular e Jurídico prevê no artigo 3.1.4 que as Autoridades Consulares e os funcionários consulares devem agir com paciência e cortesia no trato com os brasileiros. O artigo 2.1.7 estabelece, ainda, que o atendimento e a assistência consular são prioridades e que as demais atividades devem condicionar-se ao não comprometimento da plena capacidade e eficiência dessa tarefa principal.

De acordo com o Guia de Administração de Postos, na entrada da Repartição deverão ser indicadas as horas de expediente diário para atendimento ao público, preferencialmente seis horas, consecutivas ou distribuídas em dois turnos de expediente, um pela manhã e outro pela tarde.

## Banco de Dados de Vistos Denegados

**Definição / Delimitação:** criação de banco de dados de vistos denegados, para consulta pelos postos.

**Justificativa:** a criação de banco de dados com vistos denegados, hospedado pelo MRE e passível de consulta pelos postos, foi sugerida por um total de 16 postos. Tal banco de dados permitiria controle mais eficaz e correto da atividade de concessão de vistos. A consulta no sistema atual, baseado em circulares telegráficas compostas a partir dos telegramas dos postos e emitidas pela SERE, toma muito tempo dos servidores, além de dar margem a erros. Alguns postos maiores já implementam bancos de dados próprios (bancos cuja alimentação demanda tempo de funcionários que poderiam ser empregados em outra atividade). Postos menores têm mais dificuldades de lidar com a grande quantidade de circulares sobre o tema. Diversos postos lembram que existem sistemas semelhantes, nos quais o MRE poderia se espelhar para criar esse banco de dados (a LCC, Lista de Consulta Consular, e o SIMPANET, Consulta de Dados do Passaporte, da Polícia Federal).

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** o trabalho de alimentação do banco de dados ficaria a cargo ou da SERE ou de algum grande posto do exterior. As informações constariam nesse banco de dados de maneira padronizada. (Um formato sugerido é a utilização de formulário com os dados essenciais da denegação e referência a expediente que explique com mais detalhe suas razões). Alguns postos vão mais adiante, e sugerem:

- que esse banco de dados contenha informações sobre passaportes falsificados, concessão de Passaportes Diplomáticos e de Serviço ou outras informações que possam contribuir para tornar o sistema de concessão de vistos e documentos de viagem mais dinâmico e seguro;
- que esse banco de dados seja construído de maneira interligada à LCC do DPF, de forma a possibilitar uma consulta única;
- que esse banco de dados seja incluído no bojo do projeto de modernização consular, de maneira que, uma vez que a concessão de visto passe a ocorrer de forma eletrônica, o sistema bloqueasse automaticamente visto para indivíduo cujo pedido de visto já tenha sido denegado (o funcionário então passaria ao exame mais detalhado do caso).

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Todos os postos que mencionam o tema são favoráveis ao banco de dados. Há apenas alguma discordância sobre quem seria o responsável por sua alimentação (SERE ou um posto específico) e sobre o formato que assumiria (conforme campo anterior).

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** as menções à denegação de vistos no MSCJ são as seguintes. Em seu capítulo 11 (item 11.1.33), estabelece a obrigatoriedade da consulta ou autorização prévia à SERE/DIM para concessão de visto no caso de solicitante que já tenha tido pedido de vista denegado por repartição consular. Nos itens 11.1.45, 11.1.46 e 11.1.47, o MSCJ estabelece que, em caso de denegação de visto, a autoridade consular brasileira deve apor, na última página do documento de viagem do solicitante, carimbo que identifique o posto e a data de apresentação do pedido, para facilitar o controle dos casos de denegação de visto. Estabelece também que os postos verificarão a existência ou não desse carimbo antes de conceder visto e que os casos de denegação deverão ser comunicados à SERE/DIM, por telegrama, com endereço do solicitante.

**Obs. / Sugestões:** uma possibilidade que pode ser considerada, embora não tenha sido lembrada pelos postos, é a de a alimentação do banco de dados se dar de forma contínua, pelos próprios postos responsáveis pela denegação dos vistos. Nesse caso, o posto que denegasse o visto, além de apor um carimbo no documento de viagem do solicitante, ficaria responsável por preencher um formulário eletrônico, que passaria a compor o banco de dados.

## Boletim Consular

**Definição / Delimitação:** elaboração de um boletim (“newsletter”), com conteúdo definido pela SERE e pelos Postos, com informações do interesse da comunidade.

**Justificativa:** nem sempre a comunidade toma conhecimento, por meio dos métodos de divulgação tradicionais, de informações importantes (como consulados itinerantes, documentação necessária para o serviço consular, eventos culturais, etc.). Muitos membros das comunidades brasileiras no exterior não têm acesso à internet (caso em que poderiam consultar o Portal Consular). A prática de acessar o Portal Consular periodicamente, mesmo entre os que possuem acesso à rede, ainda não está totalmente consolidada. Além disso, algumas vezes circulam informações imprecisas e boatos sobre a atividade consular local. O boletim poderia tornar-se um canal de comunicação ágil com a comunidade.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** a criação de um boletim consular com publicação periódica sobre temas de interesse dos brasileiros e sobre a prática consular. O boletim poderia ser publicado em jornais de grande circulação ou impresso e distribuído nos Postos. Para que houvesse padronização, o conteúdo geral do boletim poderia ser definido pela SERE e complementado com assuntos que os Postos julgassem cabíveis.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Contras:* a elaboração do boletim poderia causar algum prejuízo para o atendimento tradicional nos Postos em que os quadros não estão completos.

*Prós:* o novo canal de comunicação poderia informar a comunidade de forma mais precisa e ágil, o que também incentivaria seu envolvimento com o Posto (por meio de sugestões, críticas, opiniões, etc.).

Dois Postos fazem referência à sugestão em tela. Ambos estão de acordo com os benefícios que o boletim proporcionaria.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* o MSCJ não menciona o tema em questão.

*GAP:* o Guia de Administração de Postos não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** o boletim poderia ser produzido no formato eletrônico e enviado por e-mail. Poderia conter textos curtos sobre assuntos relevantes para a comunidade com a opção de um link “saiba mais”, que levaria a uma página do Portal Consular com informações mais detalhadas. O formato eletrônico tem a vantagem de permitir maior padronização do boletim e ainda estimular o hábito de acesso ao Portal Consular.

Além de uma versão impressa distribuída nos Postos, o boletim poderia ser enviado pelo correio para aqueles que não dispusessem de acesso à internet.

## Cartilha Consular, Imagem e Informação a Brasileiros

**Definição / Delimitação:** criação de mecanismos de divulgação ampla das atribuições concretas do serviço consular.

**Justificativa:** as comunidades brasileiras no exterior compõem público mal informado a respeito das atribuições instituídas legalmente às Repartições consulares. Percebe-se, no teor dos expedientes analisados, flagrante insatisfação dos postos com o baixo grau de informação do público no que se refere aos limites de atuação consular – o que o Consulado pode e o que o consulado não pode fazer pelo cidadão brasileiro no exterior. Segundo definição encontrada em um telegrama, “é preciso convencer os usuários – e, muitas vezes, também os funcionários – de que entre o Consulado e os cidadãos brasileiros deve existir não uma expectativa de antagonismo inevitável, mas sim o sentimento construtivo de uma parceria solidária.” As palavras-chaves da justificativa seriam “esclarecimento”, “aproximação” e “comunicação”.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** o estabelecimento de mecanismos informativos sugeridos pelos postos resume-se às seguintes propostas: 1) ampla divulgação de cartilhas consulares impressas contendo informações padronizadas sobre o Serviço Consular; 2) divulgação das atividades consulares por meio do Portal Consular, das próprias Repartições (palestras e campanhas) e da mídia de massa (rádios e redes de televisão); 3) produção em massa de “brochuras”, DVDs e de “cartões de visita”, além de divulgação dos mesmos em Consulados e em “pontos de concentração de brasileiros”. Um posto ousou ao propor a criação de setores de “Imprensa, Divulgação e Relações” com a comunidade ou “Núcleo de Apoio à Comunidade” em Consulados cuja jurisdição atenda a número expressivo de brasileiros. Esta ação teria função dupla: em primeiro lugar, auxiliaria no esclarecimento, junto ao público externo, a respeito das atribuições do serviço consular; em segundo lugar, promoveria divulgação da cultura brasileira, em franco auxílio à promoção da imagem do País no exterior.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* a criação de mecanismos informativos, sobretudo a divulgação de uma cartilha consular “global” ou “geral” (que creio já estar em processo de elaboração e poderá ser divulgada no Portal Consular) amplia o grau de conhecimento das comunidades brasileiras no exterior a respeito dos limites na competência executória dos serviços prestados nos Consulados.

*Contras:* as informações “globais”, “gerais”, “genéricas” de cartilhas consulares não eliminam a necessidade de aprofundamento – ou de detalhamento – das informações específicas dos postos, as quais guardam relação direta com a realidade local e com as particularidades da vida em determinada abrangência jurisdicional.

### **Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

**MSCJ:** Não analisado.

**GAP:** Não analisado.

**Obs. / Sugestões:** é imprescindível que os mecanismos de divulgação ampla do serviço consular estejam em consonância com as regras da Assessoria de Imprensa do Gabinete (AIG).

## Comunidades Brasileiras: estudos e pesquisas

**Definição / Delimitação:** aproximação com acadêmicos e institutos de pesquisas com vistas a co-produzir e disponibilizar dados quantitativos e qualitativos em relação à diáspora brasileira.

**Justificativa:** boa parte da dificuldade em oferecer aos cidadãos um serviço de assistência consular mais eficiente e célere se origina do desconhecimento das reais dimensões, características e necessidades das comunidades brasileiras no exterior. A superação desse desconhecimento deve ser buscada não apenas na compilação de dados quantitativos em relação a número, idade, renda, etc. dos nacionais residentes em cada país (porquanto tais dados, embora necessários, sejam facilmente percíveis), mas também na identificação e na interpretação das grandes tendências e movimentos relacionados ao tema.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** o posto que tratou em mais profundidade do tema foi a Embaixada em Washington. De fato, as sugestões elencadas pela referida Embaixada constituem um verdadeiro plano de ação para a produção de estudos sobre a diáspora. Outros postos que se manifestaram sobre o tema, como os CGs de Madri, Rivera e Montreal, sugeriram ações mais genéricas, como a "contratação de empresa para levantar dados sobre a diáspora". As medidas sugeridas podem ser agrupadas em dois grandes grupos: 1) as que defendem que a SERE busque aproximar-se de institutos de pesquisa e da Academia - contratando especialistas para recenseamentos e estudos específicos, realizando concurso de monografias sobre a diáspora, levantando a literatura disponível sobre o tema e solicitando ao IBGE que inclua, no censo brasileiro, questões sobre membros da família emigrados - e 2) as que desejam um melhor aproveitamento dos dados gerados pela própria atividade consular, seja ampliando os formulários já utilizados por alguns postos, seja desenvolvendo ferramentas que permitam transformar automaticamente em estatísticas os relatórios de atendimento do Portal Consular e dos postos. Adicionalmente, há postos que solicitam a criação de centros de estudos regionais, como Brasemb Bruxelas.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Não há, obviamente, nenhuma recomendação expressa de que a SERE não se esforce em saber mais sobre a população emigrada. Como objeções às ações propostas, entretanto, alguém poderia argumentar que os estudos a respeito da diáspora resultariam demasiado caros e percíveis. A mobilidade cada vez maior das pessoas vis-à-vis os custos não apenas de produzir, mas de manter atualizados esses dados, tornariam muito pequeno, ou até negativo, o custo-benefício de investir nessa linha de ação. Além disso, as ações que demandam o processamento de dados gerados pelas rotinas de atendimento dos postos poderiam tomar tempo de funcionários que de ordinário trabalham no atendimento ao público. Num contexto de carência de braços como o que descrevem inúmeros postos, tal desvio poderia acarretar na perda de qualidade da função precípua da Rede (o atendimento).

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** não consta.

**Obs. / Sugestões:** em relação à geração de estatísticas sobre a população emigrada, é quase certo que o sistema de atendimento integrado da rede consular, que começará a operar em

breve, venha a representar um enorme avanço na atividade de compilação dos dados. Uma relação mais próxima com a Academia também já vem sendo buscada. Prova disso são a forte agenda acadêmica da I Conferência sobre as Comunidades Brasileiras no Exterior e as compilações, que estão sendo realizadas, da lista de lideranças, de associações e de acadêmicos que tratam da diáspora.



## Conselho de Cidadãos

**Definição / Delimitação:** o Manual do Serviço Consular e Jurídico define os Conselhos de Cidadãos como “foros informais e apolíticos de aconselhamento, de composição rotativa, com o objetivo de encurtar as distâncias ainda existentes entre os nacionais que vivem no exterior e a rede consular, estabelecendo a ponte entre Governo e sociedade civil no exterior”. Sua composição, também estabelecida pelo manual, deve variar entre oito e dezesseis membros. A prerrogativa de convidá-los é do Presidente (Cônsul-geral ou Ministro-Conselheiro) do Conselho, seus mandatos são bienais e as reuniões devem acontecer no mínimo a cada seis meses.

**Justificativa:** o Conselho de cidadãos deveria servir para que o serviço consular fosse capaz de “tomar o pulso” da comunidade, conhecer sua composição, características e principais demandas. Para tanto, o Presidente do Conselho é orientado expressamente, no manual, a compôr um corpo de conselheiros que reflita, “tanto quanto possível”, o universo da comunidade sob a jurisdição de seu posto. A identidade entre as manifestações do Conselho e os anseios da comunidade seria garantida, também, pela exigência de publicidade das reuniões, cujas atas devem ser afixadas no Consulado e divulgadas tanto quanto possível.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** as sugestões quanto ao aprimoramento dos Conselhos de Cidadãos parecem bastante suscetíveis à experiência imediata de cada posto. Embora não haja quem proponha a extinção dessa instância, as sugestões vão desde a busca de novas formas de contato com a comunidade – medida que, por implicação lógica, diminuiria a importância relativa dos conselhos – à ampliação do poder desses fóruns além do que lhes concede o manual. CG Tóquio reclama para os conselhos funções executivas e operacionais, ao invés das funções meramente consultivas que se-lhes cabem atualmente. VC Rio Branco e VC Concepción defendem o fim da norma que estabelece que os Conselhos de Cidadãos só podem ser presididos pelos Cônsules-Gerais ou por, no mínimo, Ministros de Segunda Classe. De fato, tal restrição inviabiliza o funcionamento dessas instâncias em cidades que contam apenas com vice-consulados. Baseando-se na própria experiência, que considera exitosa, CG Miami defende a ampliação do conselho para uma “rede de solidariedade”, que consistiria uma “alternativa válida à idéia do Conselho, por envolver um maior número de membros (atualmente são cerca de 80), manter a comunicação entre eles, mesmo à distância através da internet e imprimir um sentido de solidariedade diante de situações emergenciais e adversas”. Além de ressaltar a importância e a necessidade dos conselhos, que em sua opinião constituem ponto de contato essencial entre posto e comunidade, Brasemb Wellington propõe que a escolha de seus membros seja orientada de forma mais democrática, assegurando voz a setores tradicionalmente subrepresentados como o dos imigrantes em situação irregular.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** A avaliação do que há de positivo e negativo na atuação dos Conselhos de Cidadãos condiciona a linha de ação que cada posto recomenda à SERE em relação a esses órgãos. Assim, a Embaixada em Washington, que pleiteia formas alternativas de contato com a comunidade, avalia a maioria dos conselhos como “obsoletos” e “exaustos”. O CG Tóquio, por sua vez, baseia seu pleito de ampliar as prerrogativas dos Conselhos previstas no Manual na experiência do Conselho de Cidadãos de

Gunma, que segundo esse posto assumiu, “com naturalidade”, a responsabilidade de “arregimentar, motivar e mesmo organizar o treinamento dos voluntários que dão assistência aos Consulados itinerantes”. Embora não trate especificamente do tema, a Embaixada em Berlim parece também ter seu conselho local em alta conta, uma vez que se utiliza de informações e avaliações produzidos ou divulgados nesse âmbito. De modo geral, pode-se dizer que os postos são majoritariamente favoráveis à existência e à ampliação dos conselho. A exceção, além da Embaixada em Washington, é a de Nova York, para a qual o conselho estabelecido no ano 2000 “não logrou êxito”.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** o Manual dedica aos Conselhos de Cidadãos a segunda seção de seu terceiro capítulo (Tomo I).

**Obs. / Sugestões:** uma vez que as sugestões dos postos emanam da realidade de cada jurisdição e referem-se, essencialmente, a mudanças no formato de conselho detalhado pelo manual, o GT avalia que cada repartição consular poderia ter maior grau de liberdade em relação à composição, aos requisitos e às prerrogativas desses foros. O trabalho da SERE consistiria mais em acompanhar as deliberações e cobrar desses órgãos uma atuação efetiva.

## Consulados Honorários

**Definição / Delimitação:** redefinição do papel do Cônsul Honorário, de sua atuação junto à comunidade e do nível de engajamento que o cargo requer.

**Justificativa:** ainda que em algumas jurisdições os Cônsules Honorários desempenhem papel importante de assistência junto à comunidade brasileira, a pequena institucionalização da função e a ausência de regras e obrigações mais bem definidas para o seu desempenho causam, muitas vezes, frustração nos brasileiros que recorrem a sua assistência.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** as funções principais do Cônsul Honorário devem ser mais específicas e claras. Por exemplo, estabelecer o caráter prioritário da defesa dos direitos e das atividades de brasileiros – bem como a ajuda no caso de internamentos e repatriações –, e o caráter complementar da promoção cultural e comercial. O perfil desejado para um Cônsul Honorário também deve compreender algumas particularidades, como, por exemplo, ter grande inserção na comunidade brasileira de sua jurisdição e domínio da língua portuguesa.

Realização de reuniões periódicas de coordenação com os Cônsules Honorários para melhor engajá-los nos temas de interesse da comunidade. Atribuir aos Consulados-Gerais a responsabilidade de escolher, confirmar e destituir os Cônsules Honorários. Alguns Postos chegam a sugerir a extinção da função.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

#### *Contras*

Em regiões em que não há representação brasileira próxima, pode ser tarefa árdua encontrar candidatos com o perfil desejado e que aceitem um grande número de tarefas com caráter obrigatório.

#### *Prós*

A definição mais clara das atribuições do Consulado Honorário e o estabelecimento de um perfil desejado podem suprir, em alguma medida, o atendimento a brasileiros em locais em que não há outro tipo de representação.

Nove Postos fazem referência à sugestão em tela. Seis deles enfatizam a necessidade de reformulação da função do Consulado Honorário, definindo mais claramente suas obrigações e estabelecendo um perfil desejado (o domínio da língua portuguesa é a característica mais citada). Dois Postos sugerem a extinção gradual da figura do Cônsul Honorário por considerá-la ineficiente. Reconhecem, no entanto, que o Consulado Honorário tem sido eficiente em casos pontuais.

### **Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* o capítulo 2, seção 8, do MSCJ descreve os objetivos principais do Consulado Honorário e quais deveriam ser suas atividades junto à comunidade brasileira.

*GAP:* o Guia ressalta o fato de que os Cônsules Honorários não podem não receber emolumentos consulares ou ser depositários de estampilhas (8.33).

**Obs. / Sugestões:** em linhas gerais, as sugestões já estão contempladas no MSCJ como objetivos principais do Consulado Honorário. Ao que parece, faltam meios de fazer cumprir essas atribuições.

## Consulados Itinerantes

**Definição / Delimitação:** Consulados itinerantes são missões eventuais a regiões de concentração de brasileiros distantes da cidade que sedia o consulado para a realização de atendimentos consulares, em especial a confecção e a distribuição de documentos.

**Justificativa:** a função dos consulados itinerantes é ampliar o alcance da rede de assistência consular, uma vez que, em regiões onde um só consulado tem um vasto território sob sua jurisdição, ou onde membros da comunidade brasileira não dispõem de recursos para deslocar-se até a cidade-sede, a cobertura da rede consular fica prejudicada. A realização dos itinerantes é plenamente justificada quando a demanda por serviços consulares em uma determinada região é grande o bastante para ser considerada estratégica.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** as sugestões dos postos em relação à realização de consulados itinerantes referem-se, resumidamente, a três de seus aspectos: frequência, localização e natureza. Em relação à frequência, vários postos defenderam não só a intensificação da realização dessas missões, mas também um melhor planejamento dessas iniciativas. O vice-Consulado em Concepción, por exemplo, defende que os CIs não dependam mais das iniciativas pontuais dos postos, mas obedeçam a um calendário prévio, de modo a economizar recursos com divulgação e aumentar a afluência de público. Consbras Ciudad del Este defende também alguma espécie de calendário, baseado em "ampla consulta à comunidade de emigrantes". Em relação à localização, os postos defendem, em conformidade com as instruções do Manual do Serviço Consular e Jurídico, que essas missões sejam realizadas em locais de concentração de brasileiros. O problema aí, naturalmente, é mensurar tais concentrações. Consbras Buenos Aires defende a realização de itinerantes de maior duração em locais de grande afluência de turistas durante as altas temporadas, por exemplo (tais missões são previstas pelo MSCJ: são as missões temporárias). Em relação à natureza, os postos demandam, principalmente, a ampliação do escopo dessas iniciativas, que deveriam passar a não apenas realizar atendimentos caso-a-caso, mas também a difundir informações. Consbras Ciudad del Este chega a solicitar a inclusão de médico brasileiro na equipe das missões. A RCC de Washington sugeriu, inclusive, que em regiões de grande demanda consular os itinerantes dessem lugar a agências consulares. Os postos atentam também para a necessidade de que os itinerantes sejam bem equipados, com notebooks e celulares via satélite (VC em Cobija). Tal preocupação deve tornar-se ainda mais premente agora, com a modernização tecnológica e a integração dos atendimentos consulares realizados nas sedes (RCC de Washington). Outra preocupação comum diz respeito à continuidade dos serviços prestados pelo consulado. Postos como Consbras Miami defendem o estabelecimento de parcerias com membros da comunidade ou outros voluntários, que pudessem, de alguma forma, servir como canal de comunicação entre o consulado e os brasileiros residentes na região onde se realizou a missão.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Nenhum posto questiona a importância e a conveniência da realização de missões consulares e itinerantes, que permitem a ampliação do alcance da assistência aos brasileiros. As sugestões são todas no sentido de aperfeiçoar esses atendimentos, principalmente por meio de maior planejamento, de melhor treinamento dos funcionários que o executam, e de equipamentos que dêem a essas missões condição de adequar-se aos novos padrões estabelecidos para o nosso serviço consular. Também é bastante

razoável a preocupação com o caráter episódico dessas missões, cujas realizações muitas vezes não conhecem continuidade.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** a 3a. seção do 3o. capítulo do tomo I do MSCJ é dedicada às missões itinerantes. Os artigos determinam, entre outras exigências, que cada missão itinerante ou temporária seja expressamente autorizada pela SERE, e que o posto produza, no final, um relatório discriminando a quantidade e a natureza dos atendimentos realizados.

## Coordenação Inter-Postos

**Definição / Delimitação:** aprimoramento da coordenação entre postos de um mesmo país ou região mediante realização de reuniões de coordenação periódicas e outros mecanismos.

**Justificativa:** reuniões de coordenação permitiriam estreitar os laços entre servidores das repartições consulares de um mesmo país ou região, facilitando o intercâmbio de informações e experiências. Lacunas e dificuldades comuns poderiam ser mais facilmente identificadas e dúvidas poderiam ser dirimidas. Estratégias comuns poderiam ser traçadas. Enfim, um reforço na coordenação entre os postos propiciaria maior eficiência no serviço consular.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** os formatos propostos para reuniões de coordenação pouco variam.

Participariam delas as chefias das repartições consulares de um mesmo país ou região e da embaixada a que se subordinam. A presença de funcionário da SGEB capaz de opinar sobre os temas discutidos também é sugerida.

Um formato de reunião de coordenação distinto e não excludente em relação ao anterior é sugerido por Consbrás Miami. Seriam reuniões com a participação dos vice-cônsules, de funcionários do quadro e de funcionários locais bem avaliados.

Consbrás Miami sugere ainda outra forma de incrementar a coordenação entre postos. Trata-se da realização de estágios, em posto distinto daquele de sua lotação, por funcionários locais bem avaliados, como forma de incentivo, aprendizagem e troca de experiências.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Há alguma discordância sobre o formato que tais reuniões tomariam. Brasemb Bangkok, possivelmente por ser o único posto brasileiro em seu país, sugere reuniões de cunho regional mais afastadas no tempo. Já postos de países com diversas repartições consulares (como Estados Unidos e Canadá) enfatizam reuniões entre repartições consulares de um mesmo país, a serem realizadas mais frequentemente (a periodicidade trimestral foi sugerida). Não há, porém, desacordo sobre a necessidade das reuniões de coordenação.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** não há menção ao tema nesses documentos.

**Obs. / Sugestões:** postos de fronteira em países em países vizinhos ao Brasil, mas não somente eles, tendem a valorizar a coordenação inter-postos na forma de reuniões periódicas.

A participação dos cônsules-honorários em reuniões de coordenação não foi sugerida. Contudo, em recente reunião de coordenação no Uruguai, a participação do Cônsul-Honorário do Brasil em Maldonado foi bem avaliada. Essa iniciativa poderia tornar-se praxe em reuniões de coordenação.

## CPF e Título de Eleitor

**Definição / Delimitação:** maior celeridade no processamento de concessão e/ou regularização de CPF e de título de eleitor.

**Justificativa:** existe grande demora no processamento de pedidos de inscrição e/ou regularização de CPF e de cadastramento e/ou recadastramento eleitoral, o que dá origem a pressões do público sobre os postos.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** foi feita tão somente uma única sugestão sobre o tema (CONSBRAS CIUDAD DEL ESTE), que atribui a referida demora ao fato de as malas do Posto serem quinzenais. Propõe como alternativa que seja formalizada consulta à Receita Federal e à Justiça Eleitoral sobre a possibilidade de as solicitações serem encaminhadas às autoridades responsáveis por aqueles temas no Estado do Paraná, as quais, dispendo de maior flexibilidade nas suas comunicações com Brasília, atuariam como facilitadoras para agilizar o encaminhamento dos processos. Ressalte-se que a prática atual é de que as solicitações relacionadas a CPF sejam enviadas pelos postos, via mala diplomática, diretamente ao setor responsável da Receita Federal, enquanto as solicitações referentes a título de eleitor sejam enviadas à SERE/DAC, que as remete ao Cartório Eleitoral do Exterior/ZZ.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** *Pró:* a sugestão do Posto poderia efetivamente resultar em uma agilização do processamento das solicitações referentes a CPF e título de eleitor. *Contras:* 1) a proposta carece de generalidade, aplicando-se tão somente ao Posto em questão, ou no máximo a outros postos de fronteira; 2) muitas vezes a demora no processamento não decorre da utilização da mala diplomática, mas sim da morosidade dos setores próprios da Justiça Eleitoral/Receita Federal.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** *MSCJ:* O capítulo 8º dispõe sobre o papel de mediação que cabe à SERE/DAC em matéria eleitoral (especialmente normas 8.1.3 e 8.1.9). Nada dispõe a respeito do processamento das solicitações referentes a CPF. *GAP:* –

**Obs. / Sugestões:** No que diz respeito a solicitações relativas a CPF, poderiam ser feitas gestões junto ao setor responsável da Receita Federal no sentido de agilizar o processamento. No que tange a solicitações referentes a título de eleitor, poderia ser simplificado o procedimento, passando os Postos a enviar as solicitações e documentos diretamente ao Cartório Eleitoral do Exterior.



## Crises

**Definição / Delimitação:** garantir resposta tempestiva e eficiente dos Postos e da SERE em situações inesperadas como desastres, catástrofes naturais, atentados, conflitos armados e revoluções.

**Justificativa:** o incremento da diáspora brasileira torna premente a sistematização da atuação do Ministério das Relações Exteriores em situações que coloquem em risco grande número de cidadãos.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:**

Criação de Setor ou Núcleo no DCB para “intervenção rápida” em conflitos ou catástrofes nas fronteiras.

Implantação, na SERE, de atendimento on-line 24 horas para assegurar o pronto conhecimento de situações de emergência e a adoção tempestiva de providências.

Conforme experiência italiana, sugere-se instalação de ferramenta digital que possibilite o conhecimento da presença de nacionais ao redor do mundo, de modo a facilitar a prestação de assistência em caso de crise.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* A especialização de equipe da SERE para atender os Postos e tratar das situações de crise promove melhor preparo e possibilita maior qualidade e prontidão na resposta a emergências.

*Contras:* Possíveis custos financeiros e de recursos humanos da criação de equipe especializada na SERE.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

o MSCJ dedica a sessão 7<sup>a</sup> do TOMO I às situações de potencial risco às comunidades brasileiras.

**Obs. / Sugestões:** todas as sugestões têm como objetivo garantir o preparo da SERE para responder a situações de crise, em auxílio aos Postos.

## Cultural

**Definição / Delimitação:** o tema cultural inclui políticas para a promoção da imagem das comunidades brasileiras no exterior e da cultura brasileira nos países de destino dos migrantes, além da valorização de artistas da diáspora.

**Justificativa:** a promoção cultural, por um lado, reforça os laços identitários de nossos compatriotas emigrados com o Brasil e os laços entre as comunidades brasileiras no exterior e as repartições consulares. Ajuda a promover o conhecimento do Brasil nas sociedades que hospedam comunidades brasileiras, melhorando a imagem dessa comunidade, e atua na valorização de artistas da diáspora. A importância do tema também pôde ser verificada durante a Conferência Brasileiros no Mundo, tendo sido citada em diversas mesas de discussão regionais.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** de um modo geral, foi enfatizada a importância da realização de eventos culturais como forma de aproximação da repartição consular com o brasileiro residente.

De acordo com o Diretor do Departamento Cultural, existem novas diretrizes de realização de atividades de difusão cultural com artistas das comunidades brasileiras, algo priorizado no atual programa de trabalho. Nesse sentido, foi feito convite os postos nos EUA e na Europa a proporem um projeto-piloto para estabelecer parcerias para a montagem de programas em parceria com autoridades municipais de educação, com igrejas brasileiras e com associações de brasileiros. Há ainda, de acordo com alguns Postos, grande potencial na promoção de artistas brasileiros que vivem nas áreas de jurisdição dos Consulados.

Foi sugerido o fortalecimento de parceria com artistas do *mainstream* cultural, associando a cultura brasileira ao prestígio de instituições de excelência nas diferentes áreas da promoção cultural. Foram mencionadas, ainda, iniciativas de promoção da imagem da comunidade brasileira no exterior, tais como o apoio à organização de mostras de cinema por alunos brasileiros em universidades no exterior e parcerias com o programa “Planeta Brasil” para a elaboração de conteúdos sobre as comunidades brasileiras. Foi mencionado papel potencial dos Centros de Estudos Brasileiros (CEB)s como agregadores da comunidade bem como possíveis parcerias entre os Consulados e o programa “Pontos de Cultura” do MinC, em vias de consolidação.

Na Conferência Brasileiros no Mundo, representantes da América do Norte solicitaram mais recursos para o apoio cultural às comunidades brasileiras no exterior e a criação de acervos culturais brasileiros disponíveis ao público nas repartições consulares. Representantes do Japão sugeriram a distribuição de livros em português para detentos brasileiros e o fornecimento, em geral, de material de divulgação e didático para tornar a cultura brasileira mais conhecida no país.

## Diplomacia Consular

**Definição / Delimitação:** participação de representantes do serviço consular em reuniões multi e bilaterais e formas de incrementar o fluxo, para as repartições consulares, de informações sobre temas econômicos e políticos de potencial interesse para a área consular.

**Justificativa:** não obstante o objetivo precípua de atendimento ao público, os temas políticos e econômicos refletem-se na atividade diária das repartições consulares. É comum, entretanto, que os consulados não sejam informados acerca de temas que os afetam e que são de competência de outras subsecretarias que não a SGEB.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** as sugestões, todas de Consbrás Buenos Aires, são as seguintes.

- Inclusão dos postos consulares como destinatários de despachos telegráficos expedidos não somente pelas divisões subordinadas à SGEB, mas igualmente daqueles oriundos das divisões geográficas que tratam dos países do Mercosul e de outras que lidem com temas com potencial repercussão sobre a atividade consular. Isso contribuiria para melhorar o atendimento consular e evitar que o posto fosse surpreendido por demandas inesperadas.
- Participação de representantes dos postos consulares em reuniões do Mercosul ou bilaterais que versem sobre tema de seu interesse (ou, o fornecimento de subsídios, por parte dos postos consulares, às delegações brasileiras nessas reuniões), como forma de garantir que seus resultados atendam às necessidades dos nacionais residentes no exterior ou em trânsito.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Consbrás Buenos Aires é o único posto que menciona o tema.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** não há menção ao tema nos documentos em questão.

**Obs. / Sugestões:** potencialmente, são sugestões de implementação simples, que teriam, se atendidas, repercussão positiva sobre a atividade consular. Poderia ser, inclusive, uma forma de valorização do serviço consular.

## Eleições

**Definição / Delimitação:** aplicação de medidas de facilitação do cumprimento das obrigações eleitorais por brasileiros residentes no exterior/ flexibilização da exigência de comprovação do cumprimento das obrigações eleitorais para concessão de documento de viagem a brasileiros residentes no exterior.

**Justificativa:** os cidadãos brasileiros no exterior podem encontrar grandes dificuldades no cumprimento de suas obrigações eleitorais, especialmente se residentes em localidade distante da sede da jurisdição consular. A partir da percepção dessa maior dificuldade, recomendam-se tanto medidas destinadas a facilitar o cumprimento das referidas obrigações quanto medidas que flexibilizam a exigência de comprovação do quitamento das obrigações eleitorais para concessão de passaporte.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:**

Entre as medidas destinadas a facilitar o cumprimento das obrigações eleitorais, insere-se a sugestão de realizar gestões junto à Justiça Eleitoral para que sejam estendidos os prazos de cadastro dos eleitores residentes no exterior. Outra proposta nessa linha seria a de obter junto ao TSE uma definição quanto à possibilidade de abertura de seções em zonas onde esteja cadastrado número mínimo de eleitores, mesmo que ali inexista repartição consular.

No que tange à flexibilização de regras para residentes no exterior, recomenda-se que continue a vigorar para o novo passaporte o que já valia para o passaporte antigo: que não seja necessária a apresentação do comprovante eleitoral para emissão de passaportes em repartições consulares.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* 1- as medidas sugeridas poderiam oferecer aos brasileiros no exterior melhores condições para cumprimento das obrigações eleitorais

2- a partir do reconhecimento da desigualdade de condições para o cumprimento das obrigações eleitorais entre brasileiros residentes no território nacional e aqueles que se encontram fora dele, a flexibilização de regras para os que se vêem confrontados com maiores dificuldades faz-se medida de justiça;

*Contra:* 1- o poder de decisão da SERE no que tange ao estabelecimento de regras atinentes a assuntos eleitorais é bastante limitado, dado que questões dessa ordem são da esfera da Justiça Eleitoral.

A tendência majoritária é de que os brasileiros no exterior tenham um tratamento diferenciado no que diz respeito a questões relativas ao cumprimento de obrigações eleitorais, a partir do princípio de justiça de que a lei deve tratar desigualmente os desiguais.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* O MSCJ dedica o capítulo 8º aos assuntos eleitorais. O item 8.1.2 dispõe que o Tribunal Superior Eleitoral definirá quais as situações em que será permitido o exercício do direito de voto. O item 8.1.3 estabelece que a SERE transmitirá oportunamente aos Postos as instruções recebidas do TSE relativamente ao alistamento e ao recadastramento eleitoral. Prevê o item 8.1.5 que apenas os eleitores devidamente alistados ou recadastrados poderão votar nos

Postos em que foi efetuado seu alistamento ou recadastramento.

No que tange à emissão de documento de viagem, o MSCJ distingue entre brasileiros residentes no exterior e aqueles não residentes. O item 12.1.8 dispõe que a apresentação de título de eleitor é dispensada para a concessão de documentos de viagem a brasileiros residentes no exterior, observando-se o disposto na NSCJ 12.2.27 para os não residentes (que, por sua vez, estabelece que o nacional brasileiro não residente no exterior deverá demonstrar estar em dia com suas obrigações eleitorais, por meio da apresentação de título de eleitor e de comprovantes de voto ou justificativas de ausência nas últimas eleições.)

**Obs. / Sugestões:** As sugestões referentes à melhoria das condições para o cumprimento das obrigações eleitorais pelos brasileiros residentes no exterior parecem fugir à esfera de atuação da SERE, que, em questões eleitorais, somente faz a intermediação entre a fonte dos regimentos (TSE) e os *loci* de cumprimento das obrigações eleitorais no exterior (repartições consulares). Porém, aparentemente, não há grandes obstáculos à manutenção da regra flexível para residentes no exterior no que se refere à concessão do novo passaporte.

## Emolumentos: pagamento por meio eletrônico

**Definição / Delimitação:** implantação de meios eletrônicos nos Consulados, como terminais de auto-atendimento e máquinas de cartão de crédito e débito, para o pagamento de emolumentos.

**Justificativa:** o manuseio de dinheiro em espécie e estampilhas para o recebimento de emolumentos consulares dificulta e atrasa o atendimento no balcão.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** proporcionar às comunidades brasileiras no exterior a possibilidade de pagamento dos emolumentos consulares por meios eletrônicos, com a instalação de terminais de auto-atendimento – preferencialmente de bancos brasileiros – nas próprias repartições consulares e de máquinas que processem o pagamento por meio de cartão de crédito e débito no próprio balcão.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

#### *Prós*

Os meios eletrônicos agilizariam o atendimento no balcão e dariam aos nacionais mais possibilidades de como dispor de recursos para pagamento dos emolumentos.

#### *Contras*

A implantação de meios que possibilitem o pagamento eletrônico, como terminais de auto-atendimento, depende de celebração de acordo com bancos.

Oito Postos fazem referência à sugestão em tela. Todos estão de acordo que o pagamento dos emolumentos consulares por meios eletrônicos tornaria o atendimento no balcão mais rápido, eficiente e confortável. Alguns Postos, em que o pagamento de emolumentos já é feito por meios modernos, relatam experiências bastante positivas da perspectiva da agilidade do recebimento dos pagamentos e do conforto dos nacionais que recorrem aos serviços consulares.

### **Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

#### *MSCJ*

O MSCJ não menciona o tema em questão.

#### *GAP*

O Guia de Administração de Postos não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** a prática de instalação de meios eletrônicos para o pagamento de emolumentos já vem se disseminando, na rede consular, de maneira espontânea e exitosa. No âmbito da SGEB, a área internacional do Banco do Brasil já foi contatada com o objetivo de discutir a implantação de terminais de auto-atendimento nos Postos. Também foi expedida uma circular (66595, de 21/12/2007) com instruções para que os Postos fornecessem informações sobre os serviços do Banco do Brasil disponíveis em sua jurisdição e o eventual interesse em deles fazer uso para a coleta de emolumentos. No momento, as informações recebidas estão sendo tabuladas.

## Instalações

**Definição / Delimitação:** as instalações físicas dos postos consulares compreendem tanto o espaço físico ocupado pelo posto quanto os equipamentos de que dispõe para melhor desempenhar as funções de assistência.

**Justificativa:** os apelos dos postos para que sejam melhoradas as instalações físicas das repartições consulares recebem tanto justificativas de ordem objetiva como de ordem subjetiva. As primeiras referem-se à capacidade de atendimento do posto: quanto maior for o espaço físico e melhores os equipamentos de que dispõe um consulado, maior será sua capacidade de atender às demandas dos cidadãos, e menos sacrificante será a espera dos que aguardam atenção. As segundas utilizam-se da seguinte argumentação: um ambiente mais agradável, organizado e amplo, ainda que não torne mais céleres os atendimentos, influenciará positivamente a atitude do público e a sua percepção de que está sendo bem tratado. Há ainda quem atente para a maior segurança para os funcionários e para o patrimônio que advêm de instalações mais adequadas.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** a maior parte das sugestões é demasiado genérica. Não se poderia, de fato, exigir que assim não fosse: a realidade física difere imensamente de um consulado para o outro. Em um, pode faltar espaço para o atendimento ao público. Em outro, o problema pode ser a falta de espaço para os serviços internos. Um programa de melhoria das instalações físicas dos consulados deveria, necessariamente, analisar os problemas de espaço de cada posto, identificar suas reais necessidades e elaborar um projeto de reforma adequado àquele caso. Foi nesse sentido que a Reunião Consular de Washington sugeriu o estabelecimento de uma arquitetura consular perene. De maneira geral, os postos solicitam mais recursos para a manutenção, a reforma ou a construção de um espaço mais adequado, demandam equipamentos mais modernos e investimentos em segurança. Alguns atentam para a necessidade de que haja uma maior padronização nas condições físicas dos diversos postos.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Os postos que se manifestaram sobre o assunto foram unânimes em apontar os ganhos dos investimentos em instalações físicas para a atividade consular. O único que ensaiou uma ressalva foi Consbras Milão, ao propugnar investimentos “realistas” nas instalações. Como argumentos contrários seria possível citar a necessária complexidade e os altos custos de um amplo programa de reforma das instalações físicas – que exigiria estudo detalhado da situação de cada posto – e a realidade necessariamente móvel do atendimento aos brasileiros no exterior: não é porque uma repartição é muito demandada hoje que isso continuará assim em cinco ou dez anos. Ao investir em instalações, a Administração não deve, portanto, perder de vista a perspectiva de longo prazo da comunidade brasileira numa dada região.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** O Manual não trata das instalações físicas das repartições consulares

## Legalização

**Definição / Delimitação:** aperfeiçoamento do procedimento de legalização de documentos

**Justificativa:** boa parte dos problemas de brasileiros no exterior, ou que retornam ao Brasil, são a legalização de seus documentos, para que possam ter validade, ou no exterior, para documentos brasileiros (legalização propriamente dita), ou no Brasil para documentos estrangeiros (legalização consular).

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** no que diz respeito à legalização propriamente dita (conceituada como o reconhecimento, por cortesia, pelo MRE, de assinatura aposta em documento previamente emitido ou reconhecido em cartório nacional), as duas propostas apresentadas são de teor divergente: a) centralização do procedimento de legalização na SERE, sob o argumento de que os Escritórios Regionais não estão aparelhados a proceder à legalização de forma segura (ERERIO). Sugere-se, ainda, que a atividade seja repassada aos Consulados dos países onde os documentos deverão ter efeito; b) descentralização do procedimento de legalização, instalando-se ou incrementando-se os serviços consulares nos Escritórios Regionais do Itamaraty (sugestão individual). No que tange à legalização consular (definida como o reconhecimento por funcionário consular brasileiro no exterior ou pelo funcionário consular estrangeiro no Brasil de assinatura em documentos), sugere-se que a adesão do Brasil à Convenção de Haia de 1961, sobre a Eliminação do Requisito de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros (sugestão individual)

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* 1) a centralização do procedimento de legalização propriamente dita na SERE traria maior segurança; □ 2) a descentralização do procedimento de legalização propriamente dita facilitaria sobremaneira a prestação de serviços aos brasileiros que vivem longe de Brasília, poupando-os de viagens longas e custosas, além de agilizar a prestação de serviços pela área consular da SERE; □ 3) a adesão à Convenção de Haia de 1961 suporia grande economia para os brasileiros, sobretudo estudantes no exterior. □ *Contras:* 1) a centralização do procedimento de legalização propriamente dita na SERE conduz à sobrecarga do serviços consulares da Secretaria de Estado, o que resulta em atrasos e despesas para os que deles fazem uso; □ 2) a descentralização da legalização propriamente dita, quando aliada com a falta de estrutura adequada de pessoal nos Escritórios Regionais, pode levar a graves erros; □ 3) a adesão à Convenção da Haia de 1961 implicaria perda de receita consular. □ Não foi possível identificar uma corrente majoritária de opinião, dado que foram feitas apenas 3 sugestões sobre o tema, cada uma em um sentido.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* A seção 7 do Capítulo 7 trata das normas referentes à legalização consular (autenticação de documentos e reconhecimento de assinaturas). A respeito da legalização propriamente dita, dispõe a norma 4.7.17 que a SERE/DAC somente efetuará o reconhecimento de Tabelaes de Notas quando o documento brasileiro se destinar a produzir efeito no exterior e as leis do lugar onde será apresentado requeiram tal reconhecimento. *GAP:*



**Obs. / Sugestões:** para examinar com propriedade a questão, é preciso ter em mente que a legalização propriamente dita e a legalização consular são procedimentos distintos e complementares. Não se pode, portanto, apoiar sugestão que confunda os dois procedimentos.

## Manual do Serviço Consular e Jurídico

**Definição / Delimitação:** análise de mecanismos para tornar o MSCJ perene, de fácil acesso e consulta online, bem como atualizável conforme alterações legislativas

**Justificativa:** Poucas matérias encontram tanto consenso como a da necessidade da revisão do Manual do Serviço Consular e Jurídico, bem como sua formatação em termos modernos, com a possibilidade de sua revisão perene e participativa. A última versão impressa do manual data de 2.000; a versão na Intratec já se encontra igualmente desatualizada. Um novo Manual é necessário para consolidar as mudanças do passado e permitir pronta incorporação das que se tornarão indispensáveis no futuro. É importante que o Manual deixe de ser um fator de inibição do progresso do sistema; é crucial que passe a ser, ao contrário, uma plataforma para a perene atualização e modernização da rede consular e de seus procedimentos.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** sugestão mais consensual de todo o projeto do Repensar Consular, o acesso facilitado ao conteúdo e às atualizações do MSCJ constitui reivindicação prioritária dos postos, que sugerem a criação de sistema para recolher sugestões relativas a normas e procedimentos consulares, um mecanismo de “buscas” e referência cruzada para facilitar o estudo do documento com “links” para as leis mencionadas.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

A maioria dos postos reivindicam uma atualização permanente, pela SERE, da versão eletrônica do MSCJ de modo que o Posto não se veja obrigado a consultar CTs e postais que orientam sobre dúvidas específicas.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

**Obs. / Sugestões:** Parceria entre o DCB e a DINFOR foi estabelecida para a criação de um mecanismo perene “online” que será inserido na INTRATEC. Extensa revisão do conteúdo foi realizado por uma equipe da SGEB, que contou com a colaboração de todos os setores relacionados aos incluídos no MSCJ.

## Matrícula e Carteira Consular

**Definição / Delimitação:** criação de incentivos à matrícula consular e concessão de documento de identificação aos brasileiros residentes no exterior. As propostas agrupadas sob o tema em questão são bastante heterogêneas e por vezes não se adequam perfeitamente ao conceito de “cédula de matrícula consular” (previsto no MSCJ) nem ao que se tem entendido, a partir da experiência pioneira do Consulado-Geral em Chicago, como “carteira consular”.

**Justificativa:** a prática da matrícula consular está ligada à formação de bancos de dados sobre a população brasileira nas respectivas jurisdições. Assim, sua disseminação possibilitaria o alargamento do conhecimento existente sobre as comunidades brasileiras no exterior, além de facilitar o contato com os cidadãos brasileiros em casos de crise (instabilidade política, desastres naturais etc.). A emissão de algum tipo de documento de identificação pelo Posto (ou por ele intermediada) serviria de estímulo à feitura e renovação da matrícula consular.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** no que diz respeito à matrícula consular, os postos são unânimes em defender a maior disseminação da prática. Oferecem-se sugestões no sentido de incentivar a inscrição consular (em geral por meio da concessão de algum tipo de documento de identificação que dependa da matrícula consular) e de contornar o temor de que os dados pessoais fornecidos por ocasião da inscrição consular sejam repassados às autoridades imigratórias.

Alguns postos sugerem ainda a emissão (pela Polícia Federal ou pelo Instituto Nacional de Identificação) de Carteira de Identidade Nacional de Brasileiros no Exterior. As repartições consulares seriam utilizadas para a solicitação e entrega dos documentos. O fornecimento de tal documento serviria de estímulo à matrícula consular (se sua obtenção fosse a ela vinculada) e representaria a eliminação de um obstáculo à concessão de novo documento de viagem àqueles nacionais que não podem retornar periodicamente ao Brasil e que tiveram suas cédula de identidade e passaporte anterior extravaviados. Recomenda-se que a cédula de identidade no exterior seja emitida por prazo limitado, de modo a tornar compulsória a renovação da matrícula consular, mantendo atualizado o cadastro.

Sugere-se também a extensão do projeto de carteira de matrícula consular, inicialmente projetado e executado por Consbras Chicago, a outras unidades da rede consular (o que conferiria a brasileiros em situação imigratória irregular a possibilidade de abrir contas bancárias e realizar remessas).

Finalmente, é proposta a criação de cédula de identificação única para moradores de fronteira, reconhecida por ambos os Estados.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* 1- a concessão de documento de identificação, diretamente pelos postos ou por eles intermediada, pode servir de estímulo à disseminação da prática de matrícula consular (sempre julgada positivamente).

2- A concessão de documento oficial sinaliza que o governo brasileiro zela por seus nacionais no exterior, independentemente de sua situação junto às autoridades imigratórias.

*Contras:* 1- o reconhecimento de documento de identificação concedido pelos postos para fins como abertura de contas e remessas bancárias depende de entendimentos prévios com instituições locais.

2- A emissão de documentos de identificação pelo próprio posto (carteira de matrícula consular) pode ser custosa (já que envolve a compra de equipamentos); a mera “intermediação” envolve entendimentos com outros órgãos (Polícia Federal/INI).

3- Existem dificuldades quanto ao processamento dos pedidos de “carteira consular” em consulados itinerantes.

A tendência majoritária é, sem dúvida, a valorização e ampliação da prática da matrícula consular. Os meios para incentivar a prática é que encontram variação, conforme a proposta.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ*: toda a seção 4ª do capítulo 3 do MSCJ é dedicada à matrícula de brasileiros. O item 3.4.1 estabelece que a Autoridade Consular orientará os funcionários no sentido de que peçam o preenchimento de Formulário de Matrícula aos brasileiros residentes, indicando-lhes a conveniência de a Repartição poder contatá-los localmente, ou a suas famílias, no Brasil, caso necessário. O item 3.4.3 esclarece que não será recusado atendimento ao brasileiro não matriculado, mas ser-lhe-á sempre dado formulário de matrícula a ser preenchido e esclarecida a utilidade e conveniência de tal procedimento. A possibilidade de expedição de Cédula de Matrícula de Brasileiro acha-se prevista no item 3.4.5. Finalmente, o item 3.4.6 dispõe que os dados relativos aos brasileiros matriculados são para uso exclusivo da Repartição Consular e não serão divulgados para instituições públicas ou particulares, brasileiras ou locais, cabendo aos funcionários disto esclarecer os brasileiros.

**Obs. / Sugestões:**

Realização de ampla campanha de esclarecimento sobre a importância da matrícula consular, enfatizando-se o sigilo que envolve os dados fornecidos.

Estudo da viabilidade de concessão de alguma espécie de “tratamento preferencial” no atendimento a residentes matriculados.

## Missões de Avaliação e Treinamento Consular

**Definição / Delimitação:** criação de missões que partiriam da SERE para inspecionar as atividades e a estrutura dos postos e propor melhorias.

**Justificativa:** os postos não fazem referência direta aos motivos que os levaram a propor missões de avaliação. Transparece de suas sugestões, porém, o desejo de contar com maior apoio da SERE para a revisão de suas práticas e identificação de necessidades.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** Consbrás Rivera sugere a criação de um órgão supervisor, uma “inspetoria interna”. Esse órgão seria uma espécie de contrapartida da Ouvidoria, e sua responsabilidade seria a de verificar eventuais falhas na prestação de serviços e sugerir melhorias. As missões seriam regulares. Consbrás Zurique também sugere a criação de uma inspetoria, lembrando que serviços consulares de países estrangeiros têm essa prática. Para Consbrás Zurique, o foco deveria ser os postos mais carentes.

Consbrás Tóquio é o outro posto que sugere missões de organização. Tais missões seriam compostas por funcionários da SERE e, eventualmente, por servidores experientes lotados no exterior. Durariam de quatro a cinco dias, e teriam a função de verificar a observância das normas de organização e do MSCJ e se os objetivos do serviço consular estão sendo perseguidos com pertinência e consequência. A partir dessa observação, as missões dariam sugestões ao Posto e reportariam suas descobertas à SERE. Para Consbrás Tóquio, se as recomendações fossem fundamentadas e consequentes, tais missões não seriam vistas como intrusas (o foco deveria ser “o que podemos fazer melhor” e não “o que estamos fazendo de errado”). As missões seriam instrumento de padronização da atuação do sistema no exterior, bem como de melhorias de suas próprias normas, já que seria possível verificar como as normas concebidas em Brasília aplicam-se no exterior.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Não há discordância sobre pontos específico. Há apenas, sugestões mais ou menos desenvolvidas.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** não há menção ao tema nesses documentos.

**Obs. / Sugestões:** as missões de avaliação e treinamento teriam um papel mais amplo que meras missões de treinamento. Fariam um mapeamento completo das atividades dos postos, de suas rotinas e de suas necessidades em termos materiais e de pessoal. Teriam também o papel de transmitir essas observações à SERE. Ao contrário do treinamento, tais missões de “inspeção” poderiam ser acionadas para a solução de casos específicos, como crises de atendimento e recorrência de queixas.

## Ouvidoria e Avaliação

**Definição / Delimitação:** criação de sistemas de monitoramento permanente de prestação de Serviços Consulares.

**Justificativa:** os dados/resultados recolhidos por meio de monitoramento permanente das atividades consulares seriam usados para realizar ajustes e melhorias na alocação de recursos orçamentários e humanos no âmbito da Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior (SGEB). A palavra-chave da justificativa é “gestão”.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** instalação, no âmbito da SGEB, de mecanismo permanente de avaliação dos Serviços Consulares prestados às comunidades brasileiras no exterior. Tal mecanismo realizaria a aferição concreta tanto da qualidade do Serviço Consular, quanto do grau de satisfação dos destinatários finais (ou usuários) do referido serviço. Resumidamente, as sugestões indicam a criação de duplo vetor de monitoramento:

Monitoramento externo permanente/regular: apesar de indicarem necessidade de avaliação, pelo usuário final, do Serviço Consular prestado, os postos divergiram quanto à modalidade mais adequada de avaliação. As ferramentas mais sugeridas pelos postos foram: a) fichas de avaliação; b) entrevistas com o público; c) criação de GTs na SERE e no exterior; d) criação de mecanismos de compensação – inclusive pecuniária – para funcionários bem avaliados pelo público externo; e) implantação de Ouvidoria Consular no MRE (recolhimento de sugestões, críticas, elogios – aferição da opinião pública, com vistas a detectar falhas e a propor soluções para problemas);

Monitoramento interno permanente/regular: realizado pela SERE, consistiria na criação de Inspeção Consular, cujas atribuições principais seriam: a) supervisão dos serviços prestados pelo pessoal lotado nas Repartições; b) identificação de problemas no atendimento com objetivo de propor treinamentos de pessoal; c) detecção de atos fraudulentos/criminosos; d) aprimoramento na gestão de recursos orçamentários e humanos – reengenharia das estruturas “física e de pessoal” conforme as necessidades do posto.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* A possibilidade de atualizar e de aperfeiçoar o Sistema Consular de maneira contínua, em razão do monitoramento permanente dos serviços. As demandas das comunidades brasileiras são as mais variáveis possíveis e a Ouvidoria Consular auxiliaria a levar a cabo um dos seis pilares da Política Externa Brasileira, qual seja a “manutenção dos vínculos com a crescente comunidade brasileira no exterior”, nas palavras do Chefe de Gabinete do Secretário-Geral.

*Contras:* Apesar de majoritária, a proposta de fichas de avaliação do público parece resolver, apenas parcialmente, a necessidade de *feedback* relacionada à qualidade da prestação de Serviços Consulares pelas Repartições. Isto ocorre porque somente o Chefe do Posto teria acesso às fichas, ou seja, a avaliação seria descentralizada e, portanto, sujeita à discricionariedade e à autonomia do comando da Repartição. Na medida em que a sugestão em

pauta tem como esteio a melhoria ampla e irrestrita do Serviço Consular brasileiro, o mecanismo de avaliação deveria ser centralizado na SERE, pelo Núcleo de Modernização Consular (NMCONS), por meio do uso de ferramentas disponíveis no âmbito do Portal Consular.

*Tendência majoritária de opinião:* Distribuição de fichas de reclamação/sugestão/avaliação de serviço prestado nas Repartições consulares.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* O *MSCJ* não menciona o tema em questão.

*GAP:* O *GAP* não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** a implantação de uma Ouvidoria Consular no Ministério das Relações Exteriores e a criação de um mecanismo de avaliação do Serviço Consular centralizado na SERE devem adequar-se ao arcabouço jurídico federal (Lei 10.683/03 e Decreto nº 5.683/05 e normas subseqüentes) que estabelece normas gerais reguladoras da matéria. O tema deve ser analisado de forma pormenorizada, vez que o estabelecimento de políticas de ouvidoria e de inspetoria poderia causar impactos substanciais na progressão funcional das carreiras do Serviço Exterior.

## Padronização

**Definição / Delimitação:** criação de mecanismos de padronização, de uniformização e de harmonização das rotinas afetas ao Serviço Consular.

**Justificativa:**

aumento de consultas para sanar dúvidas  
práticas, exigências e informações distintas de um Posto para o outro

**Síntese das sugestões / Ações propostas:**

Estabelecimento de mecanismo de padronização com origem na SGEB e posterior irradiação para os Postos;  
Revisão e padronização de rotinas de atendimento consular, as quais seriam divulgadas, de maneira concentrada, por meio do Portal Consular;  
Padronização de documentos (formulários para o público externo) e de ferramentas de expediente (planilhas de movimentação consular);  
Padronização dos formulários e documentos notariais, com atualização da linguagem empregada na sua redação;  
Maior padronização do conteúdo do Portal Consular;  
Padronização de documentos expedidos pelo serviço consular e, na medida do possível, dos procedimentos, modelos de formulários e documentos emitidos pelo Portal Consular, a fim de evitar discrepâncias;  
Padronização da configuração das repartições consulares. Desenvolvimento de uma cultura administrativa centrada na padronização e de uma estratégia integrada, que abranja pessoal, métodos, equipamentos e serviços prestados;  
Uniformização e padronização de práticas, documentação e estilos de impressão do material impresso distribuído ao público por toda a Rede Consular brasileira;

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Tendência majoritária de opinião:* Uso do Portal Consular como ponto de partida para a padronização de rotinas, documentos e informações afetas ao Serviço Consular brasileiro prestado em todo o mundo.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* O *MSCJ* não menciona o tema em questão.  
*GAP:* O *GAP* não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** a implantação de uma Ouvidoria Consular no Ministério das Relações Exteriores e a criação de um mecanismo de avaliação do Serviço Consular centralizado na SERE devem adequar-se ao arcabouço jurídico federal (Lei 10.683/03 e Decreto nº 5.683/05 e normas subseqüentes) que estabelece normas gerais reguladoras da matéria. O tema deve ser analisado de forma pormenorizada, vez que o estabelecimento de políticas de ouvidoria e de inspetoria poderia causar impactos substanciais na progressão funcional das carreiras do Serviço Exterior.



## Parcerias com Empresas

**Definição / Delimitação:** trata-se do estabelecimento de parcerias e da mobilização do empresariado brasileiro – bem como de empresários estrangeiros que tenham interesse em divulgar seus produtos ou serviços entre os membros da comunidade – com vistas à realização de eventos ou à promoção de serviços de natureza consular.

**Justificativa:** os potenciais ganhos para o serviço consular advindos da mobilização do empresariado seriam, basicamente, dois: i) o aumento do volume de recursos disponíveis para a promoção da assistência aos brasileiros e da mobilização/organização das comunidades na jurisdição de cada posto e ii) o *know-how* gerencial e administrativo que tal intercâmbio poderia trazer para a rotina dos postos.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** apenas um telegrama trata mais demoradamente do assunto, a saber, o comentário do núcleo Atlanta de Consbras Miami em relação à Reunião de Coordenação Consular realizada em Washington. Nessa correspondência, o cônsul relata a parceria que havia estabelecido com a empresa aérea TAM para a realização de cafés-da-manhã mensais com membros da comunidade, durante os quais seriam proferidas palestras. Para ele, empresas como Coca-Cola, Gerdau, UPS e Georgia Pacific poderiam ser sensibilizadas a patrocinar algumas atividades consulares. A Reunião de Washington também produziu recomendação nesse sentido. Com um pouco mais de dificuldade, acredita, grandes empresas brasileiras e multinacionais com interesses no país poderiam ser convencidas a financiar uma fundação que viria a atuar no apoio à comunidade, na consultoria jurídica e na assistência médica e psicológica de emergência. Há outras referências, todas bastante rápidas, à possibilidade de arregimentação das empresas. Consbras Miami, por exemplo, sugere que essas sejam incluídas numa rede de assistência a brasileiros, que incluiria também igrejas e centros comunitários, e relata as gestões junto a empresas para que contribuíssem para a confecção de um “jardim brasileiro” na cidade. O mesmo consulado relata iniciativas bem-sucedidas de parcerias com empresas na realização de eventos culturais, como show de música, e sugere parcerias também para o repatriamento coletivo de famílias ou grandes grupos de nacionais. Consbras Montevideú, por sua vez, relata. A Reunião de Washington propôs o estabelecimento de parcerias com bancos públicos ou de controle estatal, como o Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal. Brasemb Lisboa sugere a celebração não de parcerias, mas de contratos com empresas que pudessem prestar serviços que desafogassem os postos (por exemplo, os call centers, que são tratados em detalhe em outro tópico deste GT), desde que de “menor sensibilidade e confidencialidade”. Embora não sugira propriamente o estabelecimento de parcerias com empresas, Consbras São Francisco alerta para a necessidade de tomá-las (as empresas privadas) como exemplo no que toca ao atendimento ao público.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Ainda que o tema seja polêmico, nenhum posto manifestou-se contrário ao envolvimento de empresários na prestação de serviços ao cidadão brasileiro. A única ressalva à atuação de empresas em atividades eminentemente consulares foi feita por Consbras Montevideú, que rejeitou a idéia dos call-centers, preferindo preservar o caráter público da assistência aos brasileiros.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** o manual é silente em relação às parcerias.

## Pessoal do quadro, contratados locais e geral

**Definição / Delimitação:** formas de incentivo a funcionários do quadro e contratados locais que desempenhem funções consulares.

**Justificativa:** o serviço consular constitui uma atividade peculiar no âmbito das atribuições do MRE, de maneira que requer alguns incentivos específicos.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** em relação ao pessoal do quadro, sugere-se: benefícios aos funcionários do quadro que exerçam a atividade de vice-cônsul (dado o elevado grau de responsabilidade atribuído a eles); incremento na lotação de pessoal do quadro, especialmente administrativo, nas repartições consulares; criação de corpo de funcionários especializado no serviço consular;

Em relação a contratado locais, as sugestões são: avaliação semestral desses funcionários; incentivos de diversas naturezas para funcionários locais; remuneração mais adequada aos padrões salariais locais; criação de uma categoria de contratados locais (voltados para o serviço consular) que disporia de programa de ascensão profissional.

Em termo mais gerais, temos as seguintes sugestões: maior participação da SGEB no processo seletivo de funcionários do quadro a serem lotados em repartições consulares; incentivo financeiro para o atendimento ao público; utilização de mão-de-obra terceirizada.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Um número bastante significativo de postos dá sugestões relacionadas a pessoal, evidenciando a importância atribuída por eles ao tema.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

**Obs. / Sugestões:** as sugestões dos Postos poderiam ser incorporadas em uma Política de Pessoal para o Serviço Consular, a ser desenvolvida em parceria entre a SGEB e a SGEX. Essa política incluiria também as sugestões relativas ao item treinamento.

## Plantão

**Definição / Delimitação:** aperfeiçoar o atendimento às comunidades prestado pelos Consulados fora do horário de atendimento dos Postos.

**Justificativa:** parte significativa das situações de emergência vivenciadas pelos cidadãos brasileiros no exterior ocorre fora do horário de funcionamento do consulado. Faz-se necessário garantir o atendimento dessas chamadas, bem como a qualidade do apoio prestado.

### **Síntese das sugestões / Ações propostas:**

- Substituição do termo *plantão* por *atendimento de emergência*, para evitar o entendimento de que qualquer dos serviços prestados regularmente pelo Consulado podem ser atendidos.
- Elaboração de normas básicas, em consulta com os Postos, estabelecendo quais casos deveriam ser atendidos nesse período, respeitando a exigência de comprovada emergência.
- Estabelecer um "kit" básico para uso do funcionário responsável por cada turno do plantão consular, composto, além do celular, de cópia do MSCJ, de lista de telefones e endereços essenciais, locais e da SERE, bem como de resumo sobre procedimentos a serem adotados em situações de emergência.
- O número do telefone celular do Plantão deve ser informado na área externa do Consulado e, fora do horário de atendimento, em mensagem no telefone geral do Posto.
- A elaboração da escala do plantão deve levar em consideração a capacidade lingüística do funcionário, para evitar que cidadãos brasileiros sejam atendidos por quem não domina o português.
- Concessão de compensação aos funcionários em plantão, tendo em vista que, especialmente na Ásia e na Oceania, muitas das chamadas são recebidas durante a madrugada, além dos feriados e fins de semana.

### **Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* medidas simples como a elaboração do kit contribuem para o preparo do plantonista e para a qualidade do atendimento de emergência.

*Contras:* especialmente em Postos cujo número de funcionários é reduzido, o desempenho das atividades de plantão durante a noite, fins de semana e feriados pode constituir sobrecarga.

### **Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

o artigo 3.1.31 estabelece que a Autoridade Consular estabelecerá regime de plantão fora do horário normal e nos fins-de-semana, deixando claro, especialmente ao público brasileiro, o mecanismo de acesso aos funcionários encarregados do atendimento nessas circunstâncias, dando ciência à Missão Diplomática, meios de comunicação locais de língua portuguesa e autoridades locais de interesse.

**Obs. / Sugestões:** a concessão de compensação ao desempenho das atividades de plantão, previstas pelo MSCJ como obrigatórias gera ônus

## Portal Consular

**Definição / Delimitação:** adoção de medidas de aperfeiçoamento do sítio do Portal Consular.

**Justificativa:** necessidade de padronização e de uniformização dos dados sobre o Serviço Consular brasileiro, disponíveis no âmbito do Portal Consular. O público externo não só é pouco informado a respeito das atribuições consulares, como também tem acesso a dados que, não-raro, são conflitantes e contraditórios.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:**

Revisão das informações, com vistas a padronizar e a uniformizar o conteúdo das páginas do Portal Consular (rotinas, documentos, formulários, procedimentos e informações de interesse geral para as comunidades brasileiras) (a);

Possibilidade de usar o idioma local na redação da página (b);

Eliminação gradual das páginas individuais-particulares dos Postos (a) + (b), as quais seriam substituídas pelas páginas institucionais;

Aperfeiçoamento dos aplicativos (exemplo: “Fale Conosco” – em curso).

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* A padronização de informações e o aperfeiçoamento dos aplicativos trazem ganhos de produtividade na prestação do Serviço Consular. A razão principal destas melhorias reside no fato de que o público externo terá acesso a informações mais homogêneas sobre o Serviço Consular pátrio.

*Contras:* Resistência ao abandono das páginas particulares em detrimento das páginas do Portal Consular; dificuldades de gestão das páginas associadas à pouca familiaridade com informática; necessidade de manutenção de contrato de longo prazo com prestadores de serviço de hospedagem do Portal Consular e de fornecimento de assistência técnica.

*Tendência majoritária de opinião:* Uso do Portal Consular como ponto de partida para a padronização de rotinas, documentos e informações afetas ao Serviço Consular brasileiro prestado em todo o mundo.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

*MSCJ:* O *MSCJ* não menciona o tema em questão.

*GAP:* O *GAP* não menciona o tema em questão.

**Obs. / Sugestões:** o GT considera que as propostas de padronização do Portal Consular devem estar entre as prioridades de trabalho do Núcleo de Modernização Consular (NMCONS). Adicionalmente aos esforços envidados para a uniformização de dados, faz-se necessária campanha de adesão maciça dos Postos ao uso do Portal Consular como forma de contato com o público usuário dos Serviços Consulares. Gradualmente, a campanha de adesão ao Portal poderia vir acompanhada de recomendação para que se abandonem as páginas particulares antigas usadas pelos Postos.

## Redistribuição da Rede Consular

**Definição / Delimitação:** trata-se do conjunto de sugestões que defendem mudanças pontuais na distribuição física dos postos consulares pelo mundo e/ou nos critérios que norteiam tal distribuição.

**Justificativa:** poucos fenômenos são mais dinâmicos do que as diásporas. A intensidade e o sentido do fluxo de brasileiros – ou de nacionais de qualquer outro País – para o Exterior varia de acordo com um sem-número de fatores: econômicos, culturais, facilidade de entrada etc. É natural, portanto, que a distribuição de nossa rede consular pareça estar sempre um passo atrás da realidade, e é nesse sentido – otimizar a capilaridade do nosso serviço consular, de modo a que atenda o maior e mais necessitado contingente de cidadãos possível – que muitos postos sugerem mudanças na distribuição ou no critério de abertura e fechamento de novas repartições consulares.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** algumas sugestões tratam de necessidades específicas de regiões determinadas. Assim são as da Reunião Consular de Washington, que recomenda a abertura de consulados em Newark, New Jersey e Hartford – este último acatado, e em fase de implementação –, a de Consbras Miami, que solicita a abertura de consulado em Orlando, e a de Brasemb Caracas, que defende a criação do Consbras Caracas. Também Brasemb Viena e Consbras Ciudad del Este sugerem novos postos, em Begrenz e Coronel Oviedo, respectivamente. Consbras Tóquio e Consbras Frankfurt atentam para a necessidade da realização de uma “revisão profunda” ou de um “estudo abrangente” com vistas à remodelação da rede de consulados brasileiros, baseados num plano diretor de critérios claros que incorpore as novas prioridades de nossa política para as comunidades. Consbras Rivera, por sua vez, recomenda maior agilidade na reestruturação da rede de postos. Algumas repartições, entre as quais Brasemb Bruxelas e Consbras Miami, atentam para a possibilidade de expansão da rede por meio de agências consulares, desde que com atribuições específicas e bem delimitadas. Essas agências constituem um tópico à parte no âmbito deste GT.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** Parece ser ponto pacífico entre os postos que enviaram sugestões sobre o assunto a avaliação de que a abertura de novos postos em áreas de significativa concentração de brasileiros desafogaria postos demasiadamente demandados e aproximaria o aparato de assistência aos brasileiros de seus destinatários. Como os recursos são limitados, entretanto, a abertura e o fechamento de novos postos deve ser submetida a uma análise detalhada e criteriosa, de preferência baseada em dados estatísticos e não na impressão pura e simples dos titulares dos postos. Tal recomendação esbarra, naturalmente, no relativo desconhecimento a respeito das comunidades brasileiras no exterior, do qual trata outro tópico deste GT – a saber, aquele intitulado “Comunidades Brasileiras – Estudos e Pesquisas”.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** o item 2.1.4 do segundo capítulo do MSCJ determina: “A Diretoria-Geral de Assuntos Consulares, Jurídicos e de Assistência a Brasileiros no Exterior reverá periodicamente a estrutura da rede consular brasileira e proporá, quando necessário, a criação, extinção ou alteração de categoria ou de jurisdição das Repartições Consulares. As propostas aprovadas serão submetidas ao Ministro de Estado das Relações Exteriores”.

## Treinamento

**Definição / Delimitação:** criação ou aperfeiçoamento de programas de treinamento em serviço consular para servidores das carreiras do serviço exterior brasileiro e funcionários locais.

**Justificativa:** os recursos humanos são essenciais para o bom andamento do serviço consular. Recursos humanos qualificados demandam treinamento. Hoje em dia, o treinamento dos funcionários seria insuficiente e ocorreria em larga medida na prática, o que afeta a produtividade do posto (o funcionário não se torna produtivo antes de um determinado período de tempo, o que é especialmente dramático em missões transitórias, e torna-se necessário o deslocamento de um funcionário experiente para o auxílio ao recém-chegado).

**Síntese das sugestões / Ações propostas:** as propostas relativas a treinamento tratam tanto da formação inicial dos servidores quanto de mecanismos para sua formação continuada. Tratam, também, tanto do treinamento de pessoal do quadro quanto de contratados locais.

Em relação à formação inicial do funcionário, temos as seguintes sugestões:

- Criação de disciplina sobre serviço consular no Instituto Rio Branco, não apenas como forma de transmitir conteúdos, mas como maneira de despertar vocações para o serviço consular.
- Criação de equipe de funcionários qualificados para prestar serviço de treinamento na SERE e para integrar missões itinerantes.
- Reforço do treinamento de funcionários, no âmbito do CHSE, nas áreas de teoria e de prática consular.
- Treinamento mais intenso e sistemático para servidores destacados para missões transitórias.
- Treinamento para servidores removidos de posto não consular para repartição consular (poderia assumir a forma de chamada a serviço à SERE ou serviço transitório em repartição com capacidade para o treinamento do funcionário).

Em relação ao treinamento continuado, temos as seguintes sugestões

- Criação de material didático, em formato impresso e CD-ROM, para distribuição aos postos (esse material seria consultado à medida que o funcionário transitasse entre os diferentes setores de uma repartição consular).
- Criação de missões itinerantes de treinamento e revisão de práticas, missões encarregadas, inclusive, de instruir o pessoal local.
- Incentivo ao treinamento oferecido por grandes postos do exterior a funcionários das repartições consulares localizadas nos seus respectivos países, a exemplo do que ocorre no Uruguai (treinamento oferecido pelo Consulado-Geral em Montevidéu a servidores dos postos de fronteira). Equipes da SERE poderiam ser deslocadas para esses grandes postos do exterior para reforçar a equipe de treinamento.

O treinamento dos funcionários locais também é citado. Seria especialmente importante no casos dos postos pequenos, nos quais há alta rotatividade de funcionários do quadro.

Diversos postos ressaltam que o treinamento deve ser não apenas nas rotinas do serviço

consular, mas também em técnicas de comunicação e de atendimento ao público, inclusive para casos que extrapolam o atendimento de balcão, como é o caso de visita a penitenciárias.

Por fim, postos sugerem:

- Criação de programa de treinamento voltado especificamente para a realidade dos postos de fronteira, com parceria com outros órgãos da Administração Pública que operam na região, como Polícia Federal e Receita Federal.
- Criação de um centro permanente de treinamento, a exemplo do mantido pelo Departamento de Estado norte-americano na Itália.
- Treinamento específico, para todos os funcionários, para identificação de documentos adulterados (com o eventual auxílio da Polícia Federal).

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.** O número de postos que enfatiza a necessidade de treinamento é significativo.

Há sugestões diversas, mas foi possível identificar apenas uma discordância. Alguns postos enfatizam a realização de missões de treinamento partindo da SERE, missões que atingiriam a totalidade dos postos. (Tais missões teriam a vantagem de que a equipe de treinamento poderia supervisionar *in loco* as rotinas dos postos).

Outros postos mencionam modelo alternativo, segundo o qual os funcionários dos postos menores receberiam treinamento nos maiores postos de seu país/região. A SERE poderia, nesse caso, enviar servidores para reforçar as equipes de treinamento. (As vantagens desse modelo seriam: - custos potencialmente menores; - maior número de servidores atingidos; - treinamento mais voltado para realidades locais).

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:** não há menção ao tema nos documentos em questão.

**Obs. / Sugestões:** acreditamos que a forma de atender ao maior número de sugestões dos postos seja a seguinte.

Criação de programas de treinamento destinados a treinar servidores do quadro e contratados locais nos maiores postos de cada país ou região. Tais programas seriam implementados por equipes formadas por servidores da SERE e dos postos onde ocorreria o treinamento. Profissionais de fora do MRE, como assistentes sociais e especialistas em atendimento ao público, poderiam compor esses programas. Funcionários públicos de outros órgãos, como Polícia e Receita Federal, poderiam dar contribuições. Material impresso e em CD-ROM seria produzido para reforçar o treinamento e para possibilitar formação continuada.

## Vistos

**Definição / Delimitação:** implementação de medidas para tornar mais seguro e rápido o processo de tramitação dos pedidos de vistos.

**Justificativa:** com o crescimento da busca do Brasil como destino turístico, de negócios, de estudos, de tratamentos médicos, etc, faz-se necessário reformular os procedimentos para tramitação dos pedidos de vistos, de modo a dotá-los de maior segurança e agilidade. Ressalte-se que a maioria dos postos que ofertaram sugestões sobre o tema percebem o tempo dedicado à finalidade de processamento dos pedidos de vistos como subtraído do montante de tempo disponível para o atendimento das demandas dos cidadãos brasileiros no exterior.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:**

Entre as sugestões destinadas a agilizar e simplificar os procedimentos de tramitação dos pedidos de vistos, inserem-se:

- 1) o estabelecimento de centro de processamento postal de pedidos de vistos (por país ou região);
- 2) a adoção de mecanismo de “central de informações” para prestação de esclarecimentos a respeito da tramitação dos pedidos de concessão de vistos.

Dentre as propostas tendentes a incrementar a segurança na concessão de vistos a estrangeiros, situam-se:

- 1) a harmonização de critérios para concessão de vistos;
- 2) a valorização da entrevista;
- 3) a disponibilização aos funcionários consulares, em meio eletrônico, das normativas jurídicas referentes a vistos, juntamente com as normas do serviço consular e jurídico a que correspondam;
- 4) o estabelecimento de sistema que promova a integração entre as atividades do MRE, da Polícia Federal e do Ministério da Justiça no que diz respeito à emissão e manutenção de registros de vistos concedidos e/ou denegados. Uma variante desta proposta seria promover a integração da lista de vistos denegados à Lista de Controle Consular da Polícia Federal (LCC).

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Contra:* as medidas tendentes a simplificar o procedimento de concessão de vistos poderiam implicar o tratamento da tramitação de vistos como serviço de caráter meramente burocrático que vise meramente à sua concessão.

*Pró:* as sugestões de simplificação e agilização dos procedimentos de tramitação dos pedidos de vistos teriam o condão de desafogar as representações consulares, permitindo que maior atenção e tempo fossem dispensadas às diversas demandas dos cidadãos brasileiros no exterior, percebidas como prioritárias.

A tendência majoritária é no sentido de centralizar tanto a tramitação de pedidos de visto pelo correio quanto a prestação de informações a respeito da tramitação. No que tange às sugestões relativas ao incremento da segurança dos procedimentos, a tendência majoritária é de promover uma maior integração entre as atividades e informações da Rede Consular e da Polícia Federal no que se refere a vistos.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração**



**de Postos:**

*MSCJ:* O MSCJ dedica todo o capítulo 11 ao tema dos vistos em passaportes estrangeiros. Dentre as normas gerais previstas na seção 1ª do referido capítulo, tratam mais diretamente da tramitação dos pedidos de vistos aquelas numeradas de 11.1.18 a 11.1.47 (abrangendo os subtemas formulário de pedido de visto, documentos para pedido de visto, lista de controle consular –LCC, quadro de regime de vistos, consulta obrigatória ou autorização prévia e denegação de visto). No que diz respeito à LCC, dispõe o item 11.1.27 que, completado o pedido de visto, a Autoridade Consular deverá verificar se o nome do interessado não se encontra na Lista de Controle Consular distribuída aos postos, explicando em seguida, no item 11.1.30, que os registros da LCC são feitos com base no Sistema Nacional de Procurados e Impedidos – SINPI, mantido pela DPMAF, para utilização nos pontos de entrada e saída do território brasileiro, e atualizados periodicamente.

*GAP:* -

**Obs. / Sugestões:** Alguns dos fins buscados pelas propostas já serão alcançados com o novo sistema de emissão de vistos e de documentos de viagem (por exemplo, o novo sistema possibilita o acompanhamento do processo de tramitação de pedidos de vistos pela internet). Entretanto, uma maior integração com outros órgãos envolvidos em atividades relacionadas a vistos (principalmente a Polícia Federal) ainda se mostraria desejável.

## Voluntários

**Definição / Delimitação:** promoção do trabalho dos voluntários, arregimentados nas comunidades brasileiras, que assistem os agentes consulares.

**Justificativa:** diante da escassez de pessoal declarada por significativo número de Postos, o voluntário supre carências e pode ser útil em diversas atividades, como Consulados Itinerantes, organização de eleições e visita a enfermos. O estímulo ao desempenho dessas atividades constitui, portanto, forma de aprimorar os serviços prestados pelas Repartições Consulares.

**Síntese das sugestões / Ações propostas:**

Estabelecimento de cotas para a agraciação com a Medalha de Rio Branco para os voluntários que apoiam o serviço consular brasileiro.

Criação de Ordem do Mérito específica do Serviço Consular ou de títulos como “Amigo do Brasil” e “Amigo do Consulado”, a serem entregues em datas festivas, como o Dia da Comunidade Brasileira.

Estender a utilização do trabalho voluntário de atividades estratégicas como consulados itinerantes e eleições para serviços permanentes como a orientação preliminar do público nos salões de atendimento dos Consulados. Para tanto, prever-se-ia pagamento de pequena verba que ressarcia as despesas com refeição e deslocamento.

**Prós e contras. Tendência majoritária de opinião.**

*Prós:* as experiências positivas dos Postos tem demonstrado o bom potencial de utilização de voluntários entre a comunidade brasileira para serviços estratégicos, sendo tal tarefa normalmente realizada com entusiasmo e simpatia.

*Contras:* Postos não apontam razões contrárias à utilização crescente de voluntários.

**Onde é regulado no Manual do Serviço Consular e Jurídico e no Guia de Administração de Postos:**

o tema não é regulado pelo MSCJ, tampouco pelo GAP.

**Obs. / Sugestões:** O estabelecimento de medidas simples como a criação de medalhas e prêmios poderiam resultar em importante estímulo ao desempenho das atividades de voluntariado, motivando a colaboração de mais membros da comunidade. Contudo, a utilização de voluntários no desempenho de funções mais sensíveis como a visita a enfermos pode ser prejudicada pela possível rotatividade e menor comprometimento com a prestação do serviço.

### **III. Demandas da comunidade brasileira no exterior, conforme consignadas em Ata na I Conferência “Brasileiros no Mundo”(Palácio Itamaraty, RJ, julho de 2008)**

1. [Educação](#)
2. [Trabalho e Previdência Social](#)
3. [Saúde](#)
4. [Cultura](#)
5. [Serviços Consulares](#)
6. [Assuntos Jurídicos](#)
7. [Informação](#)
8. [Interlocução entre o Governo e as comunidades brasileiras no exterior](#)
9. [Eleições no Exterior](#)
10. [Empreendedorismo](#)
11. [Conferência “Brasileiros no Mundo”](#)
12. [Retorno ao Brasil](#)



## **I. Educação**

1. Ações junto ao Ministério da Educação em benefício de brasileiros no exterior, como convênios com sistemas públicos de ensino para educação bilíngue (com fornecimento de material didático em português, mesmo em regiões de baixa concentração de brasileiros), oferta de cursos supletivos e celebração de acordos para facilitar o reconhecimento de diplomas obtidos no exterior.
2. Criação de escolas básicas e técnicas para a comunidade brasileira, bem como melhoria da infra-estrutura das já existentes. Apoio a essas escolas por parte das Embaixadas. Celebração de acordos que facilitem o reconhecimento de escolas brasileiras como instituições de ensino, e não empresas. Permissão para que alunos dessas escolas possam usufruir de passe escolar.
3. Concessão de bolsas de estudo, tanto para nível superior quanto para pós-graduação, com reajustes periódicos de seu valor. Revisão das políticas da CAPES/CNPQ no que se refere à possibilidade de concessão de bolsas a brasileiros residentes no exterior.
4. Desenvolvimento de programa pedagógico para preparar crianças para o ingresso em escolas no exterior, bem como para promover melhor adaptação de alunos que retornam ao Brasil.
5. Acordos entre governo e empresas com grande número de funcionários brasileiros para a criação de cursos de ensino da língua e dos costumes locais.
6. Apoio ao ensino da Língua Portuguesa em países de emigração brasileira.
7. Acesso a material didático e programas de formação e aperfeiçoamento de professores, bem como apoio para a habilitação de tradutores do português no exterior.
8. Valorização dos veículos de comunicação brasileiros no exterior, para melhor informação e educação das comunidades.
9. Efetivação da Universidade do Mercosul.
10. Estabelecimento de diálogo com Ministérios da Educação de outros países visando ao intercâmbio de informações acerca de seus diferentes sistemas de ensino, do infantil ao superior.
11. Apoio a entidades esportivas das comunidades brasileiras, que utilizam o esporte para resgatar os jovens e adolescentes que não têm oportunidade de obter uma educação formal.

## **II. Trabalho e Previdência Social**

1. Realização, junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, de campanhas de educação sobre direitos trabalhistas e saúde do trabalhador. Criação de instância governamental com o objetivo de evitar que trabalhadores brasileiros caiam em armadilhas e propostas

enganosas no exterior, bem como garantir paridade salarial entre homens e mulheres, respeito a mulheres gestantes e fim da discriminação contra trabalhadores estrangeiros. Estímulo à contratação direta de trabalhadores, sem intermediação de empreiteiras.

2. Negociação de acordos previdenciários. Possibilidade de contribuição para o INSS, por via bancária, no país de residência do migrante, assegurando também o benefício a agricultores brasileiros no exterior. Possibilidade de que trabalhadores, inclusive os rurais, contem como tempo de serviço o período em que trabalharam fora do Brasil. Possibilidade de transferência dos fundos previdenciários.

3. Celebração de acordos entre o Brasil e outros países para garantir o direito de trabalho para aqueles que aguardam processos de naturalização e/ou permanência. Inclusão de trabalhadores menos qualificados e indocumentados nas políticas de apoio a brasileiros no exterior.

4. Criação de cursos profissionalizantes para capacitar jovens para entrar no mercado de trabalho. Assegurar que trabalhadores brasileiros recebam treinamento antes de lidar com máquinas pesadas, como forma de evitar acidentes.

5. Desenvolvimento do projeto Casa do Trabalhador.

6. Acordos entre sindicatos brasileiros e estrangeiros.

### **III. Saúde**

1. Analisar a possibilidade de formação de equipe de saúde multicultural, com a atuação conjunta de profissionais brasileiros e estrangeiros, inclusive nas áreas psiquiátrica e psicológica. Aumentar a assistência a brasileiros nessas duas áreas.

2. Ações junto ao Ministério da Saúde para a prestação de assistência médica aos brasileiros residentes no exterior, inclusive com reforço de ações médicas nas regiões de fronteira. Realização e ampliação de convênios no que diz respeito a atendimento hospitalar a brasileiros.

3. Estabelecimento de curso para tradutores na área médica.

4. Incentivo à criação de grupos de apoio a mulheres no exterior, para fazer frente a problemas tais como depressão, violência doméstica e abuso sexual;

5. Inclusão da questão do movimento Gays, Lésbicas, Bissexuais, Transexuais, Transgêneros e Simpatizantes (GLBTTS) no que diz respeito aos problemas enfrentados por essa comunidade nas áreas de saúde física e psíquica.

6. Exame médico gratuito para crianças em escolas brasileiras.

7. Obrigatoriedade de garantir a educação das crianças estrangeiras, com o reconhecimento das escolas étnicas e estrangeiras.

#### **IV. Cultura**

8. Criação de acervos culturais brasileiros, disponíveis ao público, nas repartições consulares. Estabelecimento de canais de comunicação entre os consulados e associações de brasileiros para a realização de projetos socioculturais. Disponibilização de linhas de crédito para a realização de projetos.

9. Ampliação da Lei Rouanet para a divulgação e manutenção da cultura brasileira no exterior. Maior dotação orçamentária para a área. Realização de acordos bilaterais com os países de destino dos emigrantes para facilitar a liberação de recursos para a área cultural.

10. Promoção de concursos e premiações para artistas brasileiros residentes no exterior a fim de manter viva a cultura brasileira entre os emigrantes.

11. Estabelecimento de calendário cultural brasileiro no exterior.

12. Distribuição de livros em português a detentos brasileiros no exterior.

13. Fortalecimento da imagem do Brasil no exterior.

#### **V. Serviços Consulares**

1. Aperfeiçoamento constante do trabalho realizado pelos Consulados, bem como a melhoria da estrutura física de suas instalações. Fornecimento de mais informações por telefone.

2. Maior capacitação profissional dos funcionários consulares e dos contratados locais responsáveis pelo atendimento ao público, bem como a adequação dos quadros de funcionários à dimensão das respectivas comunidades brasileiras.

3. Criação de uma ouvidoria de serviços consulares.

4. Reforço na assistência jurídica prestada aos brasileiros no exterior, em especial no acompanhamento aos presos brasileiros aguardando deportação.

5. Gestão junto às autoridades imigratórias para acelerar a deportação de brasileiros detidos em situação irregular e assegurar que eles sejam alojados com dignidade e respeito em centros de detenção específicos para deportados ao invés de prisões comuns.

6. Criação de novas repartições consulares em áreas com mais de 30 mil brasileiros e de vice-consulados nas principais regiões de fronteira.

7. Escolha de locais de fácil acesso por meio de transporte público para a instalação de novas repartições consulares.
8. Maior diálogo das representações consulares com as autoridades locais e com as comunidades.
9. Redução dos valores dos emolumentos consulares e aumento dos recursos orçamentários para as representações consulares brasileiras.
10. Criação de planos de ação social nas jurisdições dos consulados, incluindo a presença de assistentes sociais.
11. Criação de fundo para custear o traslado de corpos de cidadãos brasileiros falecidos no exterior.
12. Implementação de Planos Comunidade Brasil nas representações consulares, a exemplo do projeto-piloto anteriormente instalado na jurisdição de São Francisco.
13. Incentivo ao registro consular.
14. Simplificação e desburocratização dos atos consulares, em especial na homologação, no Brasil, de divórcio reconhecido na Justiça estrangeira, e na eliminação da obrigatoriedade de assinatura do pai ou mãe estrangeira na emissão de passaporte, a fim de resguardar o direito da criança de ter seu passaporte brasileiro, mesmo que uma das partes não esteja de acordo.
15. Reconhecimento automático de todos os registros expedidos pelos Consulados, sem exigência de que sejam transcritos civilmente no Brasil.
16. Solução pela via legal para a questão do duplo registro de nascimento.
17. Agilização da criação do Consulado-Geral na Cidade do México.
18. Criação de um Gestor Consular Autorizado para atender a comunidade brasileira residente no Vale do Bekaa, bem como criação de zona eleitoral na região.

## **VI. Assuntos Jurídicos**

1. Celebração de acordos bilaterais para cumprimento de penas relacionadas ao tráfico de pessoas.
2. Celebração de acordos bilaterais sobre Carteiras de Habilitação.
3. Assinatura da Convenção de Haia relativa à Supressão da Exigência da Legalização dos Atos Públicos Estrangeiros.



4. Repúdio à Diretiva de Retorno e medidas anti-migratórias do gênero da União Européia e apoio à posição do governo brasileiro e de países do Mercosul referentes a tal diretiva.
5. Gestões e ações efetivas para o cumprimento dos acordos realizados entre o Brasil e países receptores de imigrantes brasileiros.
6. Aprovação, pelo Congresso Nacional, do Acordo Brasil-Espanha sobre Carteiras de Habilitação (efetivada em março de 2009).
7. Assinatura de acordo bilateral com Angola para o fim da necessidade de visto para turistas.
8. Analisar formas de conciliar o casamento religioso realizado no exterior com as leis brasileiras.

## **VII. Informação**

1. Aprimoramento das informações disponíveis aos brasileiros nos sítios das repartições consulares e no Portal Consular, além da divulgação de iniciativas de associações de brasileiros no exterior e mapeamento das organizações que prestam assistência aos brasileiros.
2. Criação de um cadastro com vistas a saber quem são, como estão e quantos são os brasileiros no exterior. O cadastro poderia ser realizado com base em um esforço conjunto entre as comunidades, municipalidades, serviços consulares e com o apoio do IBGE. Seus resultados seriam divulgados no Portal Consular.
3. Distribuição da Cartilha para Brasileiros no Exterior pelas agências de viagens e empresas aéreas, bem como em todos os postos de emissão de passaportes.
4. Criação e distribuição de cartilhas escritas com linguagem simples e de fácil compreensão voltadas para a orientação específica dos migrantes de cada área geográfica de destino. Essas cartilhas devem conter, ainda, a tradução de leis locais que sejam de interesse da comunidade brasileira.

## **VIII. Interlocução entre o Governo e as comunidades brasileiras no exterior**

1. Criação de uma Comissão Consultiva das Comunidades Brasileiras no Exterior no âmbito do Poder Legislativo, com membros eleitos por cada jurisdição consular.
2. Criação de um Conselho de Migrantes brasileiros no âmbito do Ministério das Relações Exteriores.
3. Designação de um grupo de trabalho para estudar a criação de uma Federação, Conselho ou Estado do Emigrante com vistas a dar autodeterminação e autonomia aos emigrantes

para elaborarem, eles próprios, as normas necessárias às comunidades brasileiras no Exterior.

4. Reformulação e fortalecimento do Conselho de Cidadãos por meio da eleição direta e da adoção do critério de rotatividade dos membros. Realização de reuniões aos fins de semana.

5. Reconhecimento e apoio da Rede de Brasileiros no Exterior e estímulo para que entidades de toda natureza dedicadas ao apoio ao migrante articulem-se em rede.

6. Inclusão de representantes das comunidades brasileiras no exterior no Conselho Nacional de Imigração do Ministério do Trabalho e Emprego.

7. Manutenção de um canal de comunicação permanentemente aberto entre o Governo brasileiro e as comunidades brasileiras no exterior para a definição de políticas voltadas para o setor e revisões periódicas das ações implementadas.

8. Transformação da Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior em Secretaria Especial, ligada diretamente ao Gabinete do Ministro das Relações Exteriores.

9. Entendimento interministerial (Ministério da Fazenda, MEC e o MRE) para facilitar o trâmite de doações para o exterior.

## **IX. Eleições no Exterior**

1. Simplificação dos atos consulares relativos ao processo eleitoral, como recadastramento eleitoral pela Internet e desburocratização da mudança de domicílio eleitoral.

2. Reforma legislativa que permita aos brasileiros no exterior votar nas eleições para deputado federal e senador, como proposto na PEC nº 5/2005.

3. Análise, por parte dos órgãos de tecnologia da informação do Governo brasileiro, da possibilidade de permitir que os brasileiros residentes no exterior votem pela Internet nas eleições presidenciais. Estudar, ainda, a possibilidade de criação de zonas eleitorais virtuais no exterior, assim como os mecanismos de segurança de rede e a necessidade de mudanças legislativas concernentes.

4. Constituição das sedes das associações como locais de votação nos pleitos presidenciais.

## **X. Empreendedorismo**

1. Apoio e assistência do Governo Brasileiro aos pequenos empresários e empreendedores brasileiros no exterior, com possibilidade de apoio do Sebrae.

2. Criação de mecanismos legais que permitam o envio de parte dos lucros de empresas multinacionais às associações brasileiras no exterior.

3. Gestões junto ao Ministério da Fazenda para assegurar isenção tributária para o desembaraço alfandegário de bens e veículos trazidos por emigrantes brasileiros em retorno.

4. Abertura de banco brasileiro em Angola, bem como incentivo, por parte do governo, para que empresa aérea brasileira realize vôos diretos entre Angola e Brasil.

## **XI. Conferência “Brasileiros no Mundo”**

1. Realização da 2ª Conferência das Comunidades Brasileiras no Exterior, precedidas por prévias locais e regionais, com a possibilidade de ser organizada em bases temáticas para dar maior foco às ações e sugestões apresentadas.

2. Criação de uma comissão mista composta por membros do Ministério das Relações Exterior e representantes das comunidades brasileiras no exterior para encaminhamento dos resultados da 1ª Conferência das Comunidades Brasileiras no Exterior e para a organização de novas edições do evento.

3. Organização, na América Latina, de uma conferência internacional para formulação de políticas públicas visando aos seguintes temas: direitos e deveres dos brasileiros migrantes, assistência social e jurídica, educação, cultura, comunicação, imigração, trabalho e meio-ambiente (agricultura, extração vegetal e mineral); emigração e questão indígena.

## **XII. Retorno ao Brasil**

1. Gestões junto ao Sebrae para a criação de programa de orientação e reintegração dos migrantes retornados.

2. Criação de ambiente propício ao retorno de trabalhadores brasileiros que se encontram no exterior.

3. Realização de conferência entre os brasileiros retornados do exterior.



## **IV. Diretrizes para uma Reforma Consular no MRE (trabalho propositivo e de síntese realizado pelos secretários Gilsandra Moscardo e Carlos Moscardo, com base nos documentos I, II e III)**

1. Apresentação
2. Desempenho das repartições consulares, a natureza e o volume empresarial de suas atividades
3. Linhas de ação a serem adotadas para o melhoramento do desempenho e da qualidade dos serviços consulares
4. Novo modelo de setor consular
5. Administração consular: planejamento e orientação da SERE aos postos
6. Recursos para a área consular
7. Manual de Administração Consular
8. Modalidades de atendimento e de informação ao público
9. Assistência a brasileiros no exterior
10. Atualização do Núcleo de Assistência a Brasileiros e gestão de crises
11. Pessoal do serviço exterior e a lotação da área consular
12. Treinamento e valorização dos funcionários locais dos setores consulares
13. Criação de postos difusores de conhecimento
14. Vistos
15. Conselhos de Cidadãos
16. Consulados Honorários
17. Coordenação com os demais órgãos institucionais do governo brasileiro
18. Contato com interlocutores estrangeiros sobre temas consulares
19. Política cultural para brasileiros emigrados
20. Informação ao público sobre o alcance e as limitações dos serviços consulares
21. Medidas prioritárias



*“Estou determinado a acabar com as filas, os atrasos, a falta de resposta a chamadas telefônicas e outros problemas que têm motivado críticas ao serviço consular brasileiro, afetando negativamente a imagem do Itamaraty em sua face mais visível perante a opinião pública.”*

*Circel 65374/2007*

*A valorização profissional do serviço consular e a existência de repartições bem estruturadas, com espaço físico, dotação orçamentária e lotação de pessoal adequados, são elementos fundamentais para qualquer política voltada para comunidades. sem esses pressupostos básicos, nem a mais imaginativa política para a diáspora se sustentaria.*

*George Torquato Firmeza*

### *Apresentação*

No âmbito do exercício de repensamento do serviço consular, lançado pela circular telegráfica 65.374, de 13.09.2007, são a seguir apresentadas, conforme solicitado, propostas para reformulação do serviço consular e de apoio a brasileiros no exterior. As sugestões, abaixo relacionadas, foram elaboradas a partir das respostas ao mencionado expediente telegráfico, da coletânea e da reflexão sobre o teor desses telegramas, realizada por grupo de trabalho coordenado pelo Departamento Consular e de Brasileiros no Exterior, das propostas constantes na Ata Final da Conferência "Brasileiros no Mundo", ocorrida em 17 e 18 de julho de 2008, do quadro de iniciativas de uma política para os nacionais no exterior, elaborado pela Chefia do DCB, da experiência de modernização de processos empreendida no Consulado-Geral do Brasil em Milão, desde 2005, e dos dados relativos à área consular e a recursos orçamentários disponíveis na SERE. As mencionadas sugestões, quando oportuno, e a título exemplificativo, serão ressaltadas por comentários extraídos desses documentos, citados em itálico.

Conquanto necessário prosseguir e aprofundar o debate teórico sobre o tema dos movimentos demográficos, não seria possível protelar respostas às demandas das comunidades brasileiras emigradas. É fato, no entanto, que muitas não poderiam ser atendidas de imediato, como no caso de reivindicações cujo encaminhamento requer gestões frente a outros órgãos nacionais ou, muitas vezes, acordos internacionais e, na verdade, de modo geral, **o conjunto de anseios, como expressados na Ata da conferência “Brasileiros no Mundo”, poderia ser traduzido como a busca de um “welfare state brasileiro transnacional”**. Não obstante o amplo escopo dos pedidos das comunidades brasileiras, uma de suas mais importantes reivindicações consiste no aprimoramento do serviço consular, necessidade igualmente identificada como prioritária pelos postos que responderam à circel 65.374/2007. Em consequência, apesar da ampla variedade das requisições, pode-se estabelecer como ponto de partida para a atuação do MRE relativamente ao tema, **o cumprimento, com excelência, de sua missão de prestador de serviços consulares, monopólio estabelecido constitucionalmente.**

*("Congratulo-me com Vossa excelência pela Circular telegráfica no. 65374 e pela determinação que nela expressa de empreender o repensamento do sistema consular e sua conseqüente reforma. Impressionaram-me vivamente os termos firmes e decididos daquela*

*mensagem, bem como a transparência com que admite as falhas do sistema e proclama, incisivamente, nossa obrigação de removê-las - atitude rara e bem-vinda numa instituição mais inclinada a celebrar suas tradições do que a reconhecer e corrigir seus defeitos, os quais, nem por menores, deixam menos de incomodar o cotidiano da instituição e empanar suas merecidas glórias." Tel 00602 de Consbras Tóquio)*

*("Cumprimento calorosamente Vossa Excelência pela firme disposição de promover reforma no Serviço Consular brasileiro, consubstanciado no projeto SCI de abrangência sem precedentes . Só assim será possível dar-se ao cidadão brasileiro no exterior a medida exata do empenho do Itamaraty na defesa dos seus interesses e igualmente passar às autoridades estrangeiras a mensagem de que por detrás de cada imigrante brasileiro há um Governo atento e disposto a protegê-lo." Tel 783 Bruxelas).*

*("Para muitos brasileiros, talvez a única interface com o MRE aconteça nesse plano, nos balcões, sítios e telefones da SERE e dos Consulados. O aporte substancial de divisas enviadas por nossos emigrantes, já superando o valor das exportações de carne, segundo dados do Banco Central, movimentam as economias de várias áreas, criando empregos e incluindo parcelas da população na economia formal. A experiência desses cidadãos com a área consular do MRE é naturalmente comparada a contatos com entidades brasileiras atuando no exterior, tais como bancos e igrejas, geralmente mais ágeis e mais bem dotadas de recursos, e repercute sobre seus familiares, parceiros comerciais, líderes espirituais e, cada vez mais, representantes políticos. Portanto, parece-me que é de nosso interesse institucional fazer com que essa relevante interface não só satisfaça nossos deveres de repartição pública, como também gere uma imagem positiva, capaz de render frutos em instâncias como o Congresso Nacional". Tel 00338 de Consbras São Francisco)*

*("(...) as tarefas consulares são a face mais visível do nosso trabalho e justificam, por assim dizer, a existência do MRE dentro da Administração Pública Federal." Tel 00339 de Brasemb Wellington)*

*("Costuma-se acreditar que as repartições consulares não constituem ilhas de eficiência ou austeridade no Serviço Público. Crê-se, muito comumente, que os cônsules são nomeados por alguém no Brasil, de acordo com critérios de apadrinhamento político, entre pessoas desqualificadas para a função. (...)O juízo do público é severo e não tem meios tons. O funcionário ou erra ou acerta, ou satisfaz ou não satisfaz, sem meio termo. Afinal, pensa-se, ele está no balcão ou no telefone para isto. Para isto é pago. É inútil dizer que não foi treinado ou tentar explicar tecnicidades: o que interessa são resultados, pouco importando quem os produz ou como os produz. Se, afinal, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - argumenta-se - obteve aquele galardão, todos os demais órgãos públicos podem e devem consegui-lo, independentemente de desculpas e explicações. Aliás, o ideal, naturalmente, é não ter que dar nem desculpas, nem explicações: quem se desculpa ou se explica parte de situação de desvantagem. É, aliás, o que fazem as grandes empresas privadas quando, diante de reclamações, refazem o serviço ou substituem o produto, sem ônus para o usuário ou consumidor, e dão por encerrado o assunto." Tel 00220 de Consbras Sydney)*

*("(...) o serviço consular é a face mais visível do Itamaraty para o público brasileiro e estrangeiro, sendo, assim, de importância fundamental para a imagem pública da instituição". Tel 00762 de Brasemb Ancara)*

O esforço da Secretaria de Estado em fazer face ao desafio representado pelos novos fluxos migratórios pode ser exemplificado pela criação da Subsecretaria-Geral das Comunidades



Brasileiras no Exterior, pela decisão em implementar os novos sistemas informatizados de emissão de documentos de viagem e de vistos e de expedição de atos notariais e de matrícula consular, pela criação e abertura de novos Consulados-Gerais, Consulados, Vice-Consulados e setores consulares, pela realização da conferência "Brasileiros no Mundo" e, não menos, pelo lançamento do exercício de repensamento do serviço consular. Faz-se mister, no momento, estabelecer critérios administrativos e metodológicos para gerenciar um serviço que inclui, além das unidades afeitas ao setor na SERE, 48 Consulados-Gerais, 5 Consulados, 15 Vice-Consulados e 103 setores consulares em Embaixadas (sem esquecer os 170 Consulados Honorários), espalhados por 171 cidades, e que, **considerados suas dimensões e o público que diariamente é atendido, forçosamente deve utilizar critérios normalmente conceituados como empresariais.**

*("Ouso mesmo dizer que o serviço consular se está transformando rapidamente em atividade fim, já que, como atividade meio, parece extravasar os limites clássicos daquelas formas ancilares ou de apoio à atividade propriamente diplomática, e se está projetando no campo daquelas atinentes à soberania dos Estados.(...) Assim, vestida de natureza diferente, a atividade consular está a requerer, urgentemente, modelo diferente". Tel 00501 de Consbras Barcelona)*

*("É um truísmo, mas convém lembrar que, a exemplo do que ocorre com qualquer empresa ou instituição prestadora de serviços, o usuário é a principal razão de ser e alvo das atividades das repartições consulares. Naturalmente, os consulados brasileiros exercem atividades de outra natureza, especialmente nas áreas de difusão cultural e promoção comercial nas grandes metrópoles do planeta. (...)"Diante de comparações sempre desfavoráveis ao Serviço Público, cabe indagar se não seria o caso de aproveitar-se a experiência das empresas privadas prestadoras de serviços para modernizar as repartições consulares e seus métodos de trabalho.." Tel 00220 de Consbras Sydney)*

*("A primeira consequência dessa realidade é o reexame dos métodos de trabalho utilizados pelo SCB, para que o público possa continuar a ser atendido com presteza e eficiência." Tel 00347 de Brasemb Wellington)*

*("Sintoma da crescente facilidade e agilidade de movimentação para além das fronteiras pátrias, o maior volume de demanda pelo atendimento consular por parte de cidadãos brasileiros residentes ou de passagem no exterior é situação que tende a ser irreversível. Requer a adoção de conjunto de medidas integradas e sincronizadas no curto, médio e longo prazo que dotem o MRE dos meios necessários ao aprimoramento de suas atividades de natureza consular. Medidas que, ao renovarem práticas e mentalidades, promovam a adequação da atuação do MRE aos níveis de eficiência necessários ao cumprimento da missão de que estão incumbidas as Repartições consulares do Brasil". Tel 00413 de Consbras Córdoba)*

*ii. Desempenho das repartições consulares: a natureza e o volume empresarial de suas atividades*

**A área consular pode ser comparável a uma empresa, não apenas em razão da agilidade com que deve prestar seus serviços, como também, de forma mais direta, em função do aumento da renda consular.** De fato, como até o momento não se dispõe de dados demográficos precisos quanto ao volume da população brasileira no exterior, a

recente evolução da renda consular em dólares norte-americanos explicita a pressão de demanda a que estão submetidos os postos, e essa análise direta é possibilitada pelo fato de que a portaria que estabeleceu o valor dos emolumentos foi instituída em 1993, e permanece inalterada (com pequenas exceções nos casos de vistos e, a partir do início deste ano, com a reedução do câmbio Real-Ouro/Euro). São os seguintes os dados relativos ao período de 1996 a 2007:

Ano	Renda Total (US\$)
1996	17.402.293
1997	21.187.732
1998	29.837.195
1999	29.542.581
2000	33.263.602
2001	32.443.199
2002	36.809.142
2003	46.607.737
2004	49.545.556
2005	55.834.782
2006	61.826.228
2007	64.934.885

Fonte: siafi

**No período em tela, a renda consular foi quase triplicada (cerca de 270%), e, entre 2000 e 2007, foi acrescida em 95,21%, o que significa, *grosso modo*, o dobro do volume de serviço notarial, de emissão de documentos de viagens e de vistos em apenas oito anos, não contabilizável o tempo utilizado em assistência a brasileiros. Em 2007, 17 postos tiveram renda superior a 1 milhão de dólares, e os quinze postos de maior arrecadação correspondiam com quase 70% da renda auferida:**

Posto	Renda 2007 (US\$)
CG Nova York	6.520.100
CG Miami	4.868.095
CG Houston	4.420.330
Emb Washington	3.848.665
CG São Francisco	2.903.185
CG Los Angeles	2.883.490
CG Chicago	2.843.220
CG Nagóia	2.840.908
CG Tóquio	2.439.225
CG Lisboa	1.952.878
CG Toronto	1.915.626
CG Londres	1.692.411

CG Boston	1.684.260
Emb México	1.322.805
CG Milão	1.241.246

Fonte: Relatório Consular 2007

Dos postos acima relacionados, 8 estão localizados nos Estados Unidos, onde reside metade da população brasileira no exterior, ou cerca de 1 milhão e 500 mil pessoas; 3 postos, na Europa, com comunidades brasileiras estimadas em quase 600 mil pessoas apenas no Reino Unido, Itália e Portugal; e, 2 postos, no Japão, onde se encontram aproximadamente 310 mil pessoas. Percebe-se, portanto, que **a referência a esses 15 postos significa mencionar o trabalho prestado a quase 80% da população total de brasileiros emigrados, fato que evidencia a relação entre público atendido e renda consular arrecadada como parâmetro válido para iniciar o estudo do sistema consular como um todo.** O rápido exercício de análise de dados relativos aos 15 postos de maior renda consular permite verificar que, em meio à dispersão, o grupo mais numeroso de brasileiros ainda se concentra em poucos países; que os postos que atendem a essa comunidade recolhem mais de dois terços da renda consular total; e que, embora o aumento do trabalho tenha sido exponencial e possa ser quantificado em termos monetários, **o aspecto mais relevante do crescimento das entradas com emolumentos é que os setores consulares passaram a subvencionar parte considerável de sua despesa,** e poderiam, na prática, auto-financiar parte de seus gastos de custeio.

Por sua vez, ainda no caso desses postos, é igualmente possível distinguir perfis quanto a modalidade de serviço executado, pois os setores consulares localizados na América do Norte se ocupam maioritariamente, em termos proporcionais, da emissão de vistos, com a notável exceção do Consulado-Geral em Boston, enquanto, no caso dos postos localizados na Europa, a situação se inverte a favor de documentos de viagem e atos notariais, e, quanto ao Japão, se o serviço está relativamente equilibrado no Consulado-Geral em Tóquio, no Consulado-Geral em Nagoya, destina-se sobretudo ao atendimento de brasileiros. Na verdade, são diversas as demandas e expectativas dos cidadãos estrangeiros e dos nacionais. Difere, igualmente a prioridade ou agilidade que requer a execução dos variados serviços. Nesse sentido, a distinção dos tipos de expedientes executados, a seguir informada, se considerados também dados relativos a público atendido e a renda, torna possível **definir as necessidades de instalações e de pessoal e as modalidades de atendimento mais adequadas a determinados grupos de repartições ou setores consulares:**

posto	documentos de viagem	atos notariais	vistos (ano 2007)
CG Nova York	21.661	19.669	45.521
CG Miami	23.016	32.142	33.300
CG Houston	4.182	11.926	31.677
Emb Washington	3.434	9.293	37.637
CG Sao Francisco	4.179	6.143	24.077

CG Los Angeles	6.745	13.526	22.498
CG Chicago	2.590	9.401	22.826
CG Nagoya	40.088	49.990	12.165
CG Tóquio	21.473	32.710	22.049
CG Lisboa	15.639	38.382	1.314
CG Toronto	2.671	9.210	19.350
CG Londres	9.268	23.279	4.634
CG Boston	22.772	25.827	6.418
Emb México	1.414	3.699	27.927
CG Milão	6.799	24.053	1.837

Fonte: Relatório Consular 2007

*("Em resumo, a imagem do serviço consular em Postos com processamento de vistos também é determinada pelo atendimento ao público não-brasileiro. As decisões sobre os investimentos em pessoal, tecnologia e patrimônio, portanto, devem atentar para o perfil diferenciado dos Postos no que se trata de imagem." Tel 00419 de Consbras Toronto")*

Com finalidades administrativas, esse exercício demonstra que os postos podem ser agrupados por volume de trabalho, por especialização de serviços e por área geográfica. Em breve, para o desenho de uma política gerencial do sistema consular brasileiro, o ponto de partida deveria consistir na **definição de categorias de setores consulares**, uma vez que, além de princípios básicos, as estratégias de atendimento necessariamente serão diversas para postos com perfis díspares. Nessas categorias de postos, ademais, não apenas são diversos os serviços prestados, como também diferem as características da comunidade brasileira, que pode ser, por exemplo, de imigração mais ou menos recente, de maior ou menor grau de integração à cultura local ou de associação comunitária. Nesses termos, uma possível classificação poderia reunir:

- a) Consulados-Gerais nos Estados Unidos
- b) Consulados-Gerais na Europa
- c) Consulados-Gerais no Japão
- d) Consulados-Gerais, Consulados e Vice-Consulados na América do Sul
- e) Consulados-Gerais e setores consulares com renda superior a US\$ 400,000.00\* "especializados" em vistos
- f) setores consulares com renda igual ou inferior a US\$ 400,000.00\*

(\* valores definidos a partir da análise do desempenho dos postos, conforme dados constantes no Relatório Consular – Ano de 2007)

*("Explicou que planos de ação da SGEB estavam sendo direcionados a quatro segmentos fundamentais - Estados Unidos, Japão, Europa e América do Sul -, dando conta das iniciativas já adotadas nessas regiões e das peculiaridades da atuação em cada uma." Tel 02533 de Brasemb Washington")*

*("Estabelecimento de parâmetros claros, baseados no volume dos serviços consulares prestados e da renda consular, bem como nas peculiares locais de cada Posto, como*

**indicadores para a adequação dos meios disponíveis em cada Repartição Consular às tarefas a serem executadas".** Tel 1172 de Brasemb México)

*("Dando continuidade ao exercício de reflexão sobre o serviço consular brasileiro, apresento algumas considerações e sugestões relativas à tramitação de vistos. Estas considerações partem da premissa de que a tramitação de vistos é serviço de natureza distinta da assistência ao brasileiro. No que tange ao brasileiro, o papel da repartição consular é a de prover toda a assistência e prestar os serviços que estejam no âmbito de sua função de forma a atender as necessidades destes cidadãos. No caso dos estrangeiros, entretanto, a tramitação de vistos não pode ser tratada como serviço de caráter meramente burocrático que vise a sua concessão".* Tel 00603 de Consbras Buenos Aires)

*("Elaboração e atualização constante de manuais de melhores práticas ("best practices") consulares disponibilizados pela intranet, para que todos os postos possam beneficiar-se das experiências individuais de cada um. Esse manual deveria levar em conta, também, as especificidades dos postos, em especial o tamanho".* Tel 00762 de Brasemb Ancara)

*("Nesta ordem de idéias, impõem-se inicialmente algumas considerações acerca da freguesia das repartições consulares que, por certo, é composta de brasileiros e estrangeiros. Dentre os estrangeiros, a maioria absoluta procura os consulados brasileiros em busca de apenas uma providência: um visto em seu passaporte. Se repartição é uma das que concede vistos de turista, o seu público é numeroso e, quase sempre, majoritariamente estrangeiro. Se não os concede, o público é quase sempre relativamente pequeno e majoritariamente brasileiro. Assim, na Europa e na América Latina, a clientela é brasileira em sua maioria. Já na América do Norte, na Ásia e na África, onde prevalece a exigência do visto, o público é basicamente estrangeiro. Como se sabe, os recortes de público estão nos Estados Unidos da América e no Japão, países onde prevalece a exigência de visto de turismo e há grandes comunidades de brasileiros.(...) Pergunta-se o que deseja, afinal, o público. A resposta variará conforme se trate de público estrangeiro ou brasileiro.(...) Sabe também que, de um modo geral, os consulados são obrigados a dedicar mais tempo e esforço à solução de problemas criados pelo capricho de estrangeiros com conexões no Brasil, do que pela assistência a comunidades de expatriados brasileiros, em geral ordeiras e pacatas." Tel 00220 de Consbras Sydney "* Tel 00220 de Consbras Sydney)

*("A experiência em Toronto, onde se concentra metade da riqueza do país, indica, ademais, que é necessário atentar para uma diferença básica entre Repartições Consulares: a questão do processamento de vistos".* Tel 00419 de Consbras Toronto)

*("Estuda-se também estabelecer o atendimento por hora marcada para pedidos de visto, uma vez que esse setor tem público de perfil específico e, por não haver para cidadãos espanhóis a necessidade de visto de turista, os requerimentos que nos são feitos merecem em geral atento exame e breve entrevista. Creio que o atendimento à parte dos pedidos de visto terá o efeito de liberar espaço na sala de público e permitindo maior e melhor organização do setor." Tel 00700 de Consbras Barcelona)*

*("Os Postos de fronteira, e de novo notadamente os Vice Consulados, se ressentem ainda – e apesar da grande melhoria ocorrida em seus sistemas de comunicações." Tel 166 VC Rio Branco)*

*("(...) Notebook e celular com GPS, via satélite, para as missões na floresta." Tel 00222 VC Cobija)*

Do ponto de vista do emprego de funcionários, **afigura-se menos evidente a relação entre volume de trabalho e lotação de pessoal em cada posto**, conforme dados abaixo. Consideradas as estatísticas relativas a modalidades de serviço prestado, entretanto, torna-se compreensível que postos com renda superior possam atuar com menos funcionários que outros de menor renda, desde que a diferença se refira a emissão de vistos. Também altera essa relação a porcentagem de servidores do serviço exterior disponível, os quais ocasionalmente, por espírito público, concordam em trabalhar após o término do expediente normal, para realizar mutirões e tentar atualizar o serviço, o que nem sempre é verdade no caso dos contratados locais, não autorizados a receber pagamento de horas-extras. A título ilustrativo, poder-se-ia elaborar a hipótese de que, em 2007, a lotação do Consulado-Geral em São Francisco era equivalente a do Consulado-Geral em Chicago, e, em consequência, a produtividade similar das duas repartições.

Posto	servidores do quadro	servidores administrativos (ano 2007)
CG Nova York	6	21
CG Miami	4	17
CG Houston	4	13
Emb Washington	4	17
CG Sao Francisco	3	9
CG Los Angeles	3	7
CG Chicago	1	15
CG Nagoya	1	24
CG Tóquio	6	29
CG Lisboa	3	21
CG Toronto	2	6
CG Londres	2	15
CG Boston	6	11
CG México	3	4
CG Milão	1	17

Fonte: Relatório Consular 2007

A adequada proporção entre o tamanho de um setor consular, o público que atende e a renda auferida, ou melhor, a decisão sobre quando abrir novos consulados ou reestruturar os já existentes não pode prescindir de um **estudo sobre quantos documentos e assistência podem produzir ou prestar os funcionários em um prazo definido como razoável** (prazo que também deve ser identificado). No Consulado-Geral em Milão, diariamente, é realizado o **controle de produtividade**, pelo que se pode informar que, com o sistema de atendimento integral em guichês e **sem especialização em funções** (exceto para vistos), um excelente funcionário produziu 570 documentos\* no último mês de dezembro, um funcionário razoável, cerca de 450 documentos, ou seja, poderia ser executada uma média aproximada de 5.300 expedientes anualmente, por funcionário (descontada ausência de um mês e meio por férias, licenças médicas, etc.), incluído o trabalho não contabilizável monetariamente, como atendimento ao público, arquivo,

preparação de GMDs e ofícios, alistamentos eleitorais e militares, registros de nascimento, entre outros.

(\* passaportes, anotações em passaportes, alistamentos e entrega de títulos eleitorais, registros de nascimento, casamento e óbito, 2 via de registro, alistamentos militares, cpf, legalizações, procurações, 2 via de procurações, escrituras, atestados de vida, declarações, autorizações de viagem para menor, autorizações de retorno ao Brasil, restituição de documentos extraviados, respostas a e-mails)

Evidencia-se, portanto, que pode ser estabelecida a produção média por funcionário, mas esse dado foi revelado apenas porque não há divisão de funções entre os funcionários que confeccionam documentos no Consulado-Geral em Milão. Nesse caso, a demanda define a produção e o ritmo do trabalho, e não se está exposto às limitações impostas por faltas ou por férias de um auxiliar local específico. Se, digamos, o funcionário responsável por emitir procurações alega excesso de trabalho, sem saber ou poder quantificá-lo, os demais servidores tampouco estarão habilitados a executar o serviço, e não constituirá tarefa simples, inclusive para o responsável pelo setor, julgar se os atrasos e o nível de produção são justificáveis. Como o sistema mencionado no parágrafo anterior não é o mesmo utilizado por toda a rede consular, a estimativa de 5.300 expedientes anuais por funcionário não poderia ser generalizada. **Elaborar dados para os demais postos, cada qual utilizando métodos próprios de gestão de funcionários e de fluxo de serviço, entretanto, não parece tarefa fácil ou que venha a possibilitar estatísticas comparáveis, já que as premissas de trabalho são diversas.** O gerenciamento da rede consular, no entanto, não poderia ser realizado sem que se possa, afinal, identificar o número de funcionários necessários para cada posto, conclusão a que dificilmente se pode chegar se mantida a setorialização do serviço.

### *iii. Linhas de ação a serem adotadas para o melhoramento do desempenho e da qualidade dos serviços consulares*

Na atual circunstância, e no futuro previsível, a manutenção dos pequenos setores não seria justificável por qualquer razão. Ao extinguir-se a especialização nos serviços consulares, multiplica-se a disponibilidade e versatilidade dos funcionários para atuarem conforme a demanda e equilibra-se a carga de trabalho, importante elemento de gestão de recursos humanos. Como os auxiliares locais tornam-se intercambiáveis, não se depende de um único funcionário, nem sempre disponível, para realizar um exclusivo tipo de documento. Além de diminuir o tédio do trabalho notarial (pois, ao menos se confeccionam expedientes diversos), o fim da especialização oferece oportunidades em termos de desenvolvimento de um verdadeiro espírito de equipe entre os funcionários, antes isolados e desconfiados dos setores “concorrentes”, e a verificação prática das especificidades e do nível de dificuldade de cada setor faz com que a equipe tenha uma visão de conjunto e tenda a ser mais solidária quanto ao desafio de bem atender o público. Haja vista o caráter basilar dessa iniciativa, bem como o fato de que a manutenção dos setores dificulta ou reduz os ganhos que podem advir da implantação do novo sistema informatizado, ora em fase de instalação nos postos, se deveria considerar a possibilidade de determinar aos postos, de imediato, o **fim da especialização**. Os setores consulares seriam instruídos, portanto, a instituir sistema de

rodízios rápidos de treinamento, até que todos atinjam a requerida proficiência. O fim da especialização permitiria a análise da produtividade efetiva de cada setor, inclusive por funcionário, e a SERE poderia ter **parâmetros confiáveis para lotar com eficiência os postos, seja com pessoal do quadro, seja, sobretudo, com contratados locais**. Essa poderia constituir na primeira medida com vistas à padronização do serviço consular.

Em conseqüência, aparece clara a necessidade básica de que se dê início a **padronização das atividades do sistema consular brasileiro**. Considerado o modelo tradicional das repartições consulares brasileiras, a referência à padronização pode-se afigurar como demasiado inovadora e pouco ortodoxa ou, do ponto de vista dos diferentes consulados, restritiva à independência de atuação de cada unidade. É notável, entretanto, as incisivas referências dos postos à inadiável necessidade de que a atuação do serviço consular seja estabelecida segundo um modelo preestabelecido, de que sejam unificados os processos e uniformizados os métodos de produção. Sem dúvida, o atendimento a um público sempre mais numeroso e exigente dificulta o tratamento *ad hoc* a cada solicitação, como tradicionalmente ocorria. A falta de orientações precisas ou padronizadas faz com que, em cada repartição consular, a cada momento, se deva repensar ou decidir que atitude tomar diante da variada demanda. Por sua vez, nas respostas à circel 65374, muito insistiu-se para que sejam realizadas **reuniões de coordenação entre os postos**. Essa sugestão, quase unívoca, mais que demonstrar como, usualmente, os servidores não conhecem as demais repartições instaladas no mesmo país ou na mesma região, reforça o anseio por práticas sistematizadas. Com efeito, solicitar “maior coordenação entre os postos”, “troca de experiências” e “estratégias de ação conjuntas”, significa inequivocamente a padronização das atividades consulares brasileiras.

*(“Entre as medidas de maior alcance que poderiam ser introduzidas com vistas à melhoria desse atendimento, destacaria projeto de amplo alcance sobre toda a rede consular, que envolvesse a adoção de padrões mínimos uniformes, incluindo detalhes da disposição física do espaço, criação de logomarca do Serviço Consular, cores, padronização de toda a documentação da rede consular, etc. Sempre que possível, as repartições deveriam funcionar em andares térreos e em edifícios de fácil acesso por sistema de transporte público. Os padrões passariam a ser seguidos a cada nova instalação de repartição consular e as reformas nas instalações existentes procurariam a eles se ajustar na medida do possível. Seria importante que a disposição do espaço permitisse atendimento direto no balcão sobretudo para os atos notariais, que, satisfeitas outras exigências comentadas neste telegrama, poderiam ser preparados e entregues imediatamente”. Tel 814 de Consbras Miami)*

*(“A renovação de práticas e mentalidades a que acima me refiro contemplaria uma fase inicial, intensiva, de organização e padronização de rotinas, conduzida a partir da SERE e direcionada aos Postos. Essa primeira fase deveria ser acompanhada pela redefinição e adequação da lotação consular, considerando os múltiplos aspectos administrativos – de pessoal e logística – envolvidos nesse gerenciamento, sob a responsabilidade de diferentes Unidades da área de Administração da SERE”. Tel 00413 de Consbras Córdoba)*

*(“Uniformização e padronização de práticas, documentação e estilos de impressão do material impresso distribuído ao público por toda a Rede Consular brasileira, com possível contratação de empresas brasileiras para a execução dos serviços gráficos, quando e onde aplicável e menos oneroso.(...) Salvo melhor juízo, a única possibilidade de*



*enfrentar com eficácia tal desafio seria uma maior profissionalização dos funcionários consulares do Quadro, tanto diplomatas, como administrativos, assim como uma reciclagem programada dos contratados locais já existentes e o treinamento inicial intensivo dos que vierem a ser admitidos. Isso implicará, outrossim, a necessidade de uma maior especialização destes últimos, de modo que o atendimento aos cidadãos brasileiros, em cada área de jurisdição, possa merecer **um nível adequado de estabilidade e previsibilidade no que tange à qualidade dos serviços, independentemente do fluxo rotativo natural dos membros do Serviço Exterior.**" Tel 00260 de Consbras Zurique)*

*("A primeira medida que se impõe para a melhoria do atendimento consular em todas as suas vertentes é a padronização das informações e exigências dos Postos. As divergências que atualmente se observam provocam diversos problemas, entre os quais o aumento das consultas para sanar dúvidas".Tel 00604 de Consbras Buenos Aires)*

*("Estabelecimento de prazos iguais para os serviços de toda a rede consular, bem como uma maior uniformidade nos procedimentos" Tel 01262 de Brasemb Berlim)*

*("Padronização. A questão da padronização de documentos expedidos pelo serviço consular e, na medida do possível, dos procedimentos, é da maior importância. Muitas das iniciativas mais recentes da SERE já se encaminham nesse sentido".Tel 774 de Brasemb Moscou)*

*("Constituição de um grupo ou equipe de apoio consular, sem funções de controle, que poderia deslocar-se aos Postos para avaliar suas rotinas, fazer-lhes recomendações, apoiá-los e treiná-los para a adoção de rotinas mais eficazes, etc. A equipe, naturalmente, identificaria, em suas missões, práticas salutaras com o objeto de disseminá-las por outros Postos ou adotá-las como normas salutaras" tel 01172 de Brasemb México)*

*(" O Sistema Consular carece de uma cultura mais sólida e de uma prática mais aprofundada, que o assemelhe mais às redes comerciais e lhe permita usufruir completamente das vantagens que a experiência empresarial oferece. Como primeiro passo neste sentido, a padronização precisa ser buscada com fervor quase religioso. No exemplo das redes comerciais, a padronização inicia-se pela a configuração e aparência do estabelecimento, estendendo-se à linha de produtos ou serviços que é rigorosamente a mesma em todas as sucursais, estando sujeita a judicioso controle de qualidade. Da mesma forma, o atendimento do público faz-se com a mesma igualdade, que se estende ao trajar e até ao modo de dirigir-se à clientela, seja pessoalmente, seja por telefone ou por e-mail.(...) Padronização, porém, não se alcança por mero desejo. Nas instituições que a adotam, há equipamento, há funcionários (com planos de carreira e descrições de funções), há manuais, há treinamento, há marketing, há inspeções, há padrão de qualidade. Quando não há, retira-se o direito ao uso da marca. A lição do setor privado é a de que, para caminhar rumo à padronização, é necessário dispor de uma estratégia integrada de modernização, que envolva pessoal, métodos e equipamentos e, finalmente, serviços, de modo a criar uma cultura de trabalho capaz de avançar por seus próprios movimentos." Tel 00220 de Consbras Sydney " Tel 00220 de Consbras Sydney).*

*("Rotinas internas - Uma série de rotinas internas poderiam ser aplicadas de forma regular". Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*("A padronização da atuação consular -- pelo menos em um mesmo país onde exista mais de um Posto -- por meio de instrumentos comuns aos Postos, merece especial destaque, pois responde diretamente às críticas de tratamento pouco institucional de assuntos tão diversos quanto as aparências das coloridas páginas web dos Consulados e a aplicação de regras distintas pelos Postos para emissão de um mesmo documento. (...) o abandono do*

**tratamento pontual hoje dispensado aos problemas consulares; a abordagem sistêmica das questões do setor; a obtenção de recursos orçamentários específicos para a área consular; a gestão própria dos recursos financeiros, humanos e técnicos que digam respeito exclusivamente às atividades consulares. (...) No que diz respeito a recursos técnicos, é consenso que o novo sistema de emissão de passaportes, vistos e atos notariais representará um enorme salto qualitativo no atendimento consular. Tendo em vista o impacto da novidade tanto junto ao público quanto aos funcionários que operarão as máquinas, parece importante diminuir riscos na implementação de algo tão distinto dos métodos artesanais ora empregados. **Mais uma vez merece destaque a necessidade de orientações padronizadas e de treinamento dos funcionários**". Tel 00338 de Consbras São Francisco)**

**("Padronização de procedimentos para emissão de vistos –passaportes e outros documentos, tais como registros de nascimento, casamento, óbito"** Tel 00473 de Brasemb São José)

**("Reuniões regionais regulares entre as repartições consulares, com a presença da(s) Embaixadas a que se subordinam."** Tel 00762 de Brasemb Ancara)

**("Penso que seria oportuno também incluir, entre os assuntos em discussão, a criação de possíveis mecanismos de consulta entre os consulados bem como o setor consular da Embaixada, que permitam o contato e o intercâmbio de experiências e informações de forma mais expedita em questões de interesse comum."** Tel. 00625 de Consbras Nova York)

**("Parece-me, de qualquer forma, fundamental instituir reuniões periódicas de coordenação consular por áreas geográficas, com a presença de representantes da SERE e eventualmente de outros órgãos da administração pública, de modo a poder promover a troca direta de experiências e a elaboração de estratégias de ação conjuntas"**.Tel 00501 de Consbras Barcelona)

**("Creio ser essencial, ainda, que haja comunicação mais freqüente e fluida entre as repartições consulares"**.Tel 00604 de Consbras Buenos Aires)

**("Realização de encontros, idealmente em base trimestral, entre as Repartições Consulares no Paraguai para intercambiar informações sobre as principais dificuldades enfrentadas no atendimento em geral e as soluções encontradas, buscando, em conjunto, alcançar maior eficiência no serviço consular"**.Tel 00548 de Consbras Ciudad del Este)

**("O contato e a troca de experiências entre colegas trabalhando na área consular são sempre úteis e devem, portanto, ser estimulados"** Tel 00347 de Brasemb Wellington)

**("Reuniões regionais (eventualmente bianuais) no exterior, de chefias da área consular da SERE com os chefes dos Setores Consulares, poderiam contribuir para a identificação de lacunas e a coleta de sugestões para aprimoramento do Serviço Consular, além de possibilitarem troca de experiências e valorização da atividade consular"**.Tel 00461 de Brasemb Bangkok)

**("(...)o permanente estímulo à troca de experiências entre as diferentes Consulados, sobretudo aqueles localizados na mesma região geográfica ou política"**. Tel 00783 de Brasemb Bruxelas)

**("(...)reuniões de coordenação consular para dirimir dúvidas e discutir procedimentos podem constituir mecanismo útil para o aperfeiçoamento do atendimento consular. Podem também ser organizadas reuniões específicas com a participação de vice-cônsules, funcionários do quadro e dos funcionários locais que tenham sido melhor avaliados nos sistemas de treinamento e avaliação dos Consulados. Ainda uma medida adicional seria a**

*realização de estágios em outros consulados, de forma recíproca e rotativa, desses funcionários melhor avaliados, como forma de contribuir para a uniformizar procedimentos, trocar experiências e aprimorar o treinamento”. Tel 814 de Consbras Miami)*

*("Reuniões periódicas de Chefes de Setores Consulares: Considero importante a sugestão contida no tel. 461 da Embaixada em Bangcoc sobre as reuniões periódicas de Chefes de Setores Consulares, que podem realizar-se paralelamente a seminários de treinamento/reciclagem para seus participantes(...). **Essas reuniões, preferivelmente regionais,** deveriam contar sempre com a participação de funcionários da SGEB aptos a discutir as questões levantadas nessas ocasiões, bem como a treinar seus participantes naquelas áreas de maior demanda (documentos de viagem, vistos, certidões, etc.). Creio também muito válida a sugestão do tel antes mencionado da Embaixada em Ottawa sobre reuniões de coordenação entre a Embaixada e as Repartições Consulares situadas num mesmo país, em que poderão ser examinados, entre outros, temas que afetam as diversas unidades participantes”.Tel 00347 de Brasemb Wellington)*

*("(...)em regime de revezamento, nas **reuniões de coordenação consular,** a cada trimestre, o que lhes permite conhecer de perto o trabalho das demais repartições consulares no país, participar do debate sobre questões de interesse comum e trocar experiências e informações sobre boas práticas.” Tel 0043 de Consbras Montevideú)*

Em especial, nos casos das repartições consulares que atendem sobretudo à comunidade brasileira (de acordo com a categorização anteriormente proposta), a segunda medida a considerar seria a **adoção gradual de modelo de trabalho em que os funcionários atendam diretamente o público, em tempo real,** sistema que permite menor margem de erros na feitura, logo, maior correção dos documentos consulares, fato que proporciona ainda mais expressivo aumento de produtividade. As atuais linhas de produção utilizadas em alguns postos de grande movimento podem ser eficientes apenas até certo ponto, uma vez que geram alienação e o conseqüente desinteresse quanto aos resultados do trabalho realizado. A tendência da linha de montagem é o cansaço da equipe, com aumento gradual de erros. **O atendimento personalizado** insere-se igualmente dentro das modernas técnicas de prestação de serviços empresariais, dentro do conceito *one stop shop*, ou seja, a presença de um funcionário que atenda individualmente e resolva todos os tipos de demanda de cada cliente de maneira imediata ou com a maior agilidade possível. O atendimento direto oferece igualmente um maior controle em relação a responsabilidade de cada funcionário não apenas em relação a correção dos documentos elaborados, mas também em relação ao nível de cortesia e eficácia ao lidar com os clientes.

*("(...) Nesse contexto, e com base na experiência que acumulei ao longo da carreira na área de administração e em consulados de grande expressão, permito-me apontar que tal esforço de modernização deve forçosamente ocorrer, como bem percebe Vossa Excelência, não só pela melhoria das instalações dos locais de trabalho, **que dêem dignidade e caráter profissional ao trabalho do pessoal responsável pela atividade consular e ao público que diariamente se dirige às Repartições no exterior, mas também mediante à entronização de recursos gerenciais mais avançados e na adoção de novas práticas de atuação.” tel 783 Bruxelas).***

*("(...) o público precisa sentir que a empresa não o trata com indiferença, nem falta de respeito, que não há a figura do “ditador por detrás do balcão (...) precisa acreditar que*

*seus problemas são vistos solidariamente pela empresa. Na verdade, cabe observar, são posturas e recomendações, que, embora concebidas para o Setor Privado, já se espalham, com naturais adaptações, por órgãos públicos brasileiros que se relacionam diretamente com seus usuários, como o demonstram exemplos encontrados nos poderes executivos, federal e dos Estados, e no Judiciário e em empresas estatais”.Tel 00220 de Consbras Sydney)*

#### *iv. Novo modelo de setor consular*

Essa segunda proposição implicaria na obrigatoriedade de **adotar novo estilo de projeto de arquitetura para esse novo modelo de “consulado aberto”**. Os consulados abertos possuem vantagens também em termos de custo de construção ou reforma de instalações físicas, se comparados com o consulado tradicional: a repartição pública convencional, fechada ou de gabinete. Um amplo salão, onde sejam instaladas pequenas divisórias para guichês de atendimento, conforme plano já elaborado pelo Setor de Arquitetura – SARQ/DA, requer investimento em muito inferior à construção ou adaptação de inúmeras pequenas salas, em sua maioria inúteis, se não persiste a divisão de funções (com exceção de salas para atendimento de assistência consular, para processamento de vistos e para arquivos). E, tanto quanto o fim da especialização, o modelo de instalações sugerido também favorece a implementação do novo sistema informatizado. A considerar, igualmente, a necessidade de solucionar os problemas relativos ao manejo diário de renda consular, os quais poderiam ser minimizados pela inclusão de posto de atendimento ou caixas eletrônicos do Banco do Brasil ou outra instituição bancária, cuja arquitetura poderia ser pensada em conjunto com o desenho padrão de área de atendimento de repartição consular. Demonstrar-se-ia necessário, portanto, desenvolver **projeto padrão de desenho arquitetônico para cada uma das categorias de postos**, sugeridas no parágrafo 8, a ser utilizado tanto na paulatina modernização das repartições já existentes, quanto por ocasião da instalação de novas unidades consulares porventura criadas.

*(“melhoria das instalações físicas e eventual estabelecimento de uma arquitetura consular.” Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*(melhoria nas instalações físicas dos setores consulares de Embaixadas pequenas. Os setores deveriam contar com um projeto de área de atendimento ao público que responda a uma orientação básica (balcão, lugares de espera, área para entrevistas com o funcionário do setor)”.Tel 00818 de Brasemb Argel);*

*(“A melhoria das dependências físicas dos Consulados, Vice Consulados e Serviços Consulares das Embaixadas é hoje requisito indispensável para que o Itamaraty consiga cumprir a contento com suas obrigações face à diáspora brasileira”. Tel 00783 de Brasemb Bruxelas)*

*(“O tema das instalações das repartições consulares possui, a meu ver, importância crucial no contexto de repensamento do sistema. Adicionalmente à boa localização urbana da sede consular, a qualidade das instalações se revela de grande importância tanto para o rendimento dos funcionários como para o ânimo dos usuários, influyendo de forma significativa na execução e no processamento dos serviços.” Tel 00501 de Consbras Barcelona)*

*(“É necessário prever área suficiente para o atendimento ao público, incluindo eventual sala de espera, bem como amenidades em escala compatível com a média de público atendido (em especial toalete, de preferência com berçário, localizado fora da área de trabalho interno”. Tel 00762 de Brasemb Ancara)*

*(“(...)implantação de caixas do Banco do Brasil no salão de atendimento para recebimento de emolumentos consulares. (...)a disposição de sistema de senhas deve estar prevista nos projetos de implantação ou de reforma de Consulados de maior porte.”Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*(“Observação: os novos projetos de Consulado de maior porte devem prever convênio e espaço dedicado ao posto bancário seja da CEF ou do Banco do Brasil. (...) Instalação de "kit" de equipamentos úteis nos salões de atendimento do público (máquinas fotográficas, caixas rápidos, máquinas para venda de selos, money orders e envelopes, câmaras com áudio no balcão”.Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*(“(...)conviria examinar a modernização do sistema de controle contábil dos emolumentos consulares, com redução do manuseio de dinheiro em espécie e estampilhas. Hipótese nessa linha poderia ser a instalação no posto **de terminal de auto-atendimento do bancos locais onde se encontra a conta da renda consular** (no caso do CG Montevideú, o Banco Itaú, visto que não existe agência do Banco do Brasil no Uruguai) **ou, ainda melhor, um terminal de auto-atendimento do Banco do Brasil, interligado à Agência Nova York, por meio do qual o pagamento dos emolumentos consulares poderia ser feito diretamente a crédito de uma conta "omnibus" para toda a rede consular**”. Tel 0043 de Consbras Montevideú)*

*(“Banco do Brasil 38. Considerou-se altamente necessário celebrar acordo com o Banco do Brasil para que os usuários dos Consulados- Gerais possam efetuar o pagamento dos emolumentos diretamente na agência ou em caixas eletrônicas localizados na própria repartição. Os Postos que contam com tais serviços atendem de forma muito mais satisfatória a seus usuários. Muitas vezes existe uma excelente relação de trabalho entre a repartição local e o Banco do Brasil, que ademais costuma dar apoio a iniciativas culturais promovidas pelos Consulados”.Circular Telegráfica 66460)*

*(“No capítulo das instalações, cumpre incluir o tema do manuseio de dinheiro, que ainda se faz de forma anacrônica, onerosa e - sob certo aspecto - arriscada. Entendo que, com o fim das estampilhas consulares, a partir da implantação das novas máquinas do serviço consular, dar-se-á importante passo no sentido da simplificação do sistema, mas não ficará eliminada a questão da circulação do dinheiro cobrado pelo serviço. Parece-me conveniente, como já ocorre em alguns postos, **poder contar, nas dependências das repartições consulares, com guichê do Banco do Brasil habilitado a cobrar emolumentos ou, alternativamente, guichê específico funcionando como "caixa", para tanto dotado dos elementos de segurança adequados**”.Tel 00501 de Consbras Barcelona)*

A própria configuração arquitetônica transparente do modelo aberto oferece um novo “choque de produtividade”, que decorre justamente da possibilidade de observação direta dos trabalhos de feitura dos documentos por parte do **público, o qual passa a exercer, e de certo modo compartilhar com as chefias de uma repartição consular, um importante papel de fiscalização de eficiência e eficácia nos serviços** prestados, bem como a testemunhar o real esforço e o tempo necessários para a conclusão dos trabalhos. O novo modelo aberto atende aos princípios de “fluidez e transparência no dialogo entre as representações consulares e as comunidades”, item mencionado no segmento relativo aos

serviços consulares contido na ata da Conferencia “Brasileiros no Mundo”, com a vantagem adicional de representar um **intercambio diário de opiniões e de idéias com o conjunto da comunidade**, e não apenas, por exemplo, com um conselho de cidadãos. O modelo de consulado aberto significa desenho arquitetônico que confere permanência ao estilo de atendimento idealmente consagrado pelos consulados itinerantes, qual seja, a prestação de serviço direto ao cidadão, de forma abrangente, rápida, eficaz e personalizada, para não dizer simpática. Esse conceito de eficiência, democrático e popular, alinha-se com os objetivos de política externa e da política do MRE para suas comunidades no exterior, e fica claro, por muitas das respostas dos postos à circel 65374, serem as características do modelo proposto as responsáveis pelo êxito dos consulados itinerantes. Com efeito, à exceção dos consulados de fronteira, que se encontram frequentemente em locais remotos e com populações esparsas e de poucos recursos, a **“repartição consular itinerante” justifica-se maiormente, seja como de esforço de relações públicas, seja, como política de recursos humanos, por representar incentivo adicional aos funcionários, pela quebra de rotina e pelo contato direto com o público**, não mais ameaçador. Do ponto dos cidadãos atendidos, a visibilidade do trabalho, a possibilidade de obter rapidamente diversos documentos de que necessita e a facilidade com que obtêm informações personalizadas, torna a experiência gratificante e prazenteira. Tais considerações reforçam, uma vez mais, a vantagem em se adotar este modelo direto de atendimento. Ao ver-se invertida a lógica tradicional e **transformada a estrutura do consulado convencional no modelo aberto e flexível dos consulados itinerantes, logram-se elevados índices de produtividade e instaura-se sistema de trabalho mais amigável e compatível com os novos sistemas de elaboração de documentos consulares em fase de implementação**. Para os postos que ainda julgarem conveniente realizar missões itinerantes periódicas, sobretudo no caso dos consulados e vice-consulados de fronteira, de fundamental importância seria elaborar calendário permanente, de modo a estabelecer uma rotina de atividades que permita uma melhor organização das comunidades beneficiadas, redução de custos de divulgação e, como conseqüência, o melhor aproveitamento da iniciativa. As missões itinerantes na América do Sul representam oportunidade, inclusive, de cooperação e coordenação com outras áreas do governo, sobretudo militares e de saúde, fato que pode também contribuir para a previsão ou para o monitoramento de crises. Vale mencionar que algumas manifestações esportivas internacionais de grande porte e a presença sazonal de grande quantidade de turistas brasileiros em determinados locais igualmente justifica a operação de consulados itinerantes, merecedores, igualmente, de sistematização e padronização.

*(“Com a autorização e o apoio de Vossa Excelência, aumentei o número de consulados itinerantes. Creio que o consulado itinerante é a forma mais direta de comunicação com a comunidade brasileira, a que é considerada mais útil e a mais apreciada pela comunidade”. Tel 814 de Consbras Miami)*

*(“(…)nos consulados itinerantes, de funcionários dos diferentes setores do Consulado-Geral e não só daqueles que se ocupam normalmente do atendimento a nacionais e a estrangeiros, o que lhes tem permitido vivenciar experiências de prática profissional que, sem dúvida, enriquecem e diversificam suas capacidades funcionais e beneficiam a boa qualidade do serviço prestado ao público.” Tel 0043 Consbras Montevideú)*

*(“(…)foram unânimes as manifestações quanto à grande importância e utilidade dos consulados itinerantes. Mencionou-se que, em determinadas localidades onde existe*

*grande concentração de brasileiros e se realizam itinerantes com muita frequência, tais missões poderão dar lugar, futuramente, à instalação de agências consulares". Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*("Este Posto tem obtido excelentes resultados com a realização de Consulados Itinerantes, não apenas pelo aspecto de atendimento às necessidade de brasileiros que residem em zonas distantes do Consulado-Geral, mas igualmente pela oportunidade que representa para os funcionários de atuarem em área distinta daquela a qual estão destinados no trabalho cotidiano. Observou-se que o resultado da missão está diretamente relacionado com sua ampla e correta divulgação, que tem sido feita por meio de envio de e-mails aos cidadãos matriculados, informação na página na internet do Consulado e no Portal Consular e divulgação por meio da mídia local, com o auxílio dos Cônsules honorários, quando existentes. (...) Entretanto, no caso de regiões para as quais se dirigem grande número de turistas brasileiros e que não possuem repartição consular, como é o caso de Bariloche na Argentina, torna-se necessário o envio de missão com diferente característica. Por visar a atender ao cidadão não-residente, geralmente em casos relativos a furto ou perda de documentos e a acidentes, faz-se necessário o envio de missão de maior duração, que possa atender aos turistas no período de alta temporada. Os registros deste Consulado demonstram que a quantidade de atendimento a turistas tem aumentado e os cônsules-honorários manifestam não ter condições de atender a esta demanda em períodos de férias e feriados brasileiros."Tel 00604 de Consbras Buenos Aires)*

*("Definir anualmente um Programa de Consulados Itinerantes através de consultas às comunidades de brasileiros. As lideranças, as representações da classe empresarial, as igrejas poderiam ser chamadas a dialogar sobre o tema, a fim de permitir uma programação bem estruturada e em condições de prestar assistência diversificada a nossos co-nacionais. Em alguns casos, seria de interesse a presença de representante da SERE na reunião de definição do Programa de Trabalho Anual dos Consulados Itinerantes. A realização dos Consulados Itinerantes seria divulgada via rádio, para maior conhecimento sobre por parte das comunidades potencialmente beneficiadas sobre a ocorrência do evento".Tel 00548 de Consbras Ciudad del Este)*

*("Consulados itinerantes. Os consulados itinerantes são um meio bastante eficaz de atendimento bem acolhido pela comunidade. Eles teriam mais eficiência se fossem realizados com regularidade, em data predeterminada com razoável antecedência, de forma que os cidadãos brasileiros pudessem antecipar e com isso programar o deslocamento até o local de realização. Os consulados itinerantes, que ocorrem sem uma programação bem antecipada, podem não ter boa afluência de público, a menos que se lhes efetue de último momento um esforço enorme de divulgação, que, no caso do Vice-Consulado em Concepción, nunca chegará a ser plenamente satisfatória, pelas dificuldades de comunicação e acesso às comunidades mais distantes e isoladas. Os consulados itinerantes com data e hora certas, realizados, por exemplo, sempre no primeiro sábado ou domingo de cada trimestre, beneficiariam tanto o público, que teria a previsibilidade, a certeza do evento no tempo certo, quanto o Posto, que deixaria de despende muito na divulgação".Tel 0007 do Vice-Consulado em Concepción)*

v. A Administração consular: planejamento e orientação da SERE aos Postos

As demais ações relativas ao aprimoramento da rede consular não podem prescindir de que a **SGEB disponha de maior autonomia e responsabilidades com vistas ao planejamento administrativo do sistema**. Essa necessidade evidencia-se pelo fato de que diversas das proposições recebidas dos postos, no âmbito do exercício de repensamento do serviço consular, se referem a aspectos que hoje não se encontram considerados, de forma estruturada, por unidade específica da SERE. Em termos práticos, por exemplo, e como reflexo dessa circunstância, muitos dos temas cuja regulamentação seria de fundamental importância para a gerência dos setores consulares não estão contemplados, seja no Manual do Serviço Consular e Jurídico, seja no Guia de Administração dos Postos, até porque não dizem respeito, *stricto sensu*, aos temas tratados por tais compilações. Nesse sentido, afigura-se imprescindível a **criação de unidade apta a coordenar as funções consulares do ponto de vista estratégico, metodológico, gerencial e, inclusive, financeiro e contábil**. A instituição de um Departamento ou Coordenação-Geral de Administração Consular possibilitaria organizar inúmeras funções, entre as quais:

- a) estimar as necessidades orçamentárias da rede consular
- b) determinar o padrão de atendimento e de prestação de serviço consular
- c) gerenciar recursos para a modernização do sistema consular brasileiro, no Brasil e no exterior
- d) elaborar Manual da Administração Consular
- e) analisar dos Relatórios Consulares anuais
- f) definir quadros de lotação e coordenar o treinamento do pessoal da área consular, tanto no caso de servidores do quadro, quanto no caso de funcionários locais
- g) avaliar e, se conveniente, propor modificações à distribuição física da rede consular
- h) organizar reuniões periódicas entre consulados da mesma categoria

*(“A transferência de dotações de custeio e de pagamento de salários para divisão do âmbito da SGEB, a exemplo do que já ocorre na área de promoção comercial do Itamaraty, poderá racionalizar e agilizar decisões com alto impacto sobre o atendimento consular no exterior. Tel 814 de Consbras Miami)*

*(“Parece muito oportuna a idéia, mencionada na Cirtel 65374, da criação de uma nova Divisão no DCB para tratar de planejamento consular, bem como de uma Ouvidoria do Serviço Consular. (...) Testemunha involuntária de numerosas tentativas de estabelecer serviços equivalentes na SERE, tenho a esperança de que para que à cogitada unidade de planejamento seja reservada competência não apenas para estudar e conceber planos, mas também para supervisionar de perto sua implantação e, uma vez implantados, acompanhar a respectiva operação. A implantação e o controle são estímulos poderosos de regeneração do planejamento, possibilitando a pronta avaliação dos resultados do planejado, indispensável com vistas a eventuais correção e como inspiração para novos planos. As unidades a cargo do cotidiano da operação do sistema deveriam ser poupadas das tarefas inovadoras e só assumirem o inovado quando este tornar-se também cotidiano.(...) Uma unidade de planejamento com capacidade de perenemente criar, manter e regenerar deveria, a meu juízo, ter à mão os instrumentos de previsão e acompanhamento orçamentários do sistema, bem como ser dotada de uma sub-unidade de projetos especiais, para levar adiante toda iniciativa planejada – sem prejuízo, por conseguinte, do desempenho das atividades rotineiras pelas demais sub-unidades da Divisão e unidades do Departamento. (...)As novas unidades da SGEB poderiam estender sua atuação no exterior por meio de missões periódicas(...) À parte verificar se as normas de organização e do*



*MSCJ estão sendo adequadamente cumpridas, e os objetivos designados para o Sistema perseguidos com pertinência e consequência, tais missões deveriam avaliar em que medida o desempenho do posto poderia ser aprimorado, aconselhando-o – e à SERE - a respeito. Para isso, deveriam estar preparadas para também estimar de que mudanças organizacionais, ou recursos adicionais – de instalação, financeiros, humanos, de organização e treinamento –, o posto careceria para assegurar rendimento ótimo a suas atividades, **em consonância com os parâmetros que resultarem do repensamento de todo o sistema.** Se for possível dar credibilidade e consequência a suas recomendações, tais missões poderiam ser recebidas nos postos não como intrusos encarregados de apurar o que “estamos fazendo de errado”, mas sim como conselheiros e avalistas para que “possamos fazer melhor”. **Seriam, sem dúvida, um instrumento poderoso de homogeneização da atuação do sistema no exterior, bem como de regeneração de suas próprias normas, ao possibilitar a consideração no campo da aplicação do concebido e recomendado a nível central em Brasília**”.Tel 00602 de Consbras Tóquio)*

*(“Já avançamos muito no entendimento da realidade criada com a “diáspora” brasileira. A criação da SGEB, a expansão de vários Consulados e a abertura de novos, a criação do portal consular e da carteira de matrícula consular e outras medidas mostram que não faltou visão nem vontade para enfrentar a nova realidade. **No entanto, persistem alguns desafios. O ritmo de trabalho sempre acelerado em pouco contribui para uma reflexão sobre o setor, que parece útil nessa etapa em que se consolida uma Subsecretaria-Geral voltada exclusivamente para a área consular. Creio ser oportuno e útil pensarmos sobre tópicos tais como o que aprendemos nos últimos anos, o que a sociedade brasileira espera do seu serviço consular e como responder a tais expectativas. A consolidação de opiniões relevantes a respeito desses temas (e outros afins) serviria para definir melhor o desenho de um serviço consular pensado para atuar na nova realidade**”.(...) **Adiantando uma linha de pensamento, parece-me que um dos primeiros temas a enfocar seria o de habilitar a SGEB a administrar plenamente a área consular.** Diante da realidade criada pelas comunidades brasileiras no exterior, se faz necessário um reexame dos princípios organizacionais que, atualmente, restringem a capacidade de a Subsecretaria responder às demandas dos Postos com a eficiência correspondente à prioridade dada pelo governo à assistência consular. (...) **A ampliação da competência administrativa da SGEB contribuiria para uma gestão potencialmente mais eficiente de recursos financeiros.** No modelo atual, a Subsecretaria funciona mais como uma correia transmissora dos pedidos de recursos humanos e técnicos dos Postos. Assim, a SGEB é restrita à busca de soluções pontuais, uma prática que, geralmente, causa dispêndios mais elevados por solução. Adicionalmente, por não ser a instância decisória sobre as solicitações de recursos humanos e técnicos específicos para a área consular, existem possibilidades cotidianas de desgaste com as instâncias decisórias. Além disso, a escassez de verbas obriga a instância decisória a limitar o atendimento dos pedidos da área, podendo haver discrepâncias sobre a definição de prioridades. Já no modelo ora proposto, o conhecimento mais íntimo, pela SGEB, dos problemas e das prioridades da área consular **potencializa soluções mais eficientes, rápidas, econômicas e, principalmente, propicia uma atuação mais coerente com o alto grau de relevância afirmado em público pelo governo para a assistência às comunidades brasileiras no exterior**”.*Tel 00338 de Consbras São Francisco)

*(“Endosso a sugestão apresentada por Consbras São Francisco (tel 338) de 'habilitar a SGEB a administrar plenamente a área consular'. **Acredito que uma forma de concretizar tal mudança seria alocar-se fatia do orçamento geral da SERE para as demandas dos***

*consulados, de modo a que a análise dos pedidos possa ser feita com base nos critérios e em consonância com as prioridades da SGEB. Devo ressaltar que o bom atendimento do público depende, em parte, de uma boa estrutura física (incluindo equipamentos, mobiliário, pintura). O atraso na liberação dos recursos solicitados pelos postos faz com que o público tenha de conviver, às vezes durante meses, com equipamentos quebrados e instalações inadequadas, o que prejudica o funcionamento e a imagem do Consulado”.Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*(“Atribuição de competência à SGEB como unidade de avaliação e ordenadora de despesas para fins de reforma ou aluguel de instalações físicas adequadas às Repartições Consulares, tendo em vista o volume e tipo de atendimento ao público nelas prestado.(...) Competência à SGEB também como unidade ordenadora de despesas para aquisição e/ou leasing de equipamentos, especialmente de informática, destinados às Repartições Consulares”.Tel 00548 de Consbras Ciudad del Este)*

#### *vi. Recursos para a área consular*

O Ministério das Relações Exteriores pode apresentar nível de excelência na prestação dos serviços consulares e de apoio a brasileiros no exterior com recursos não excessivos, desde que seja implementado processo estratégico e administrativo para organizar suas operações, mas é condição *sine qua non* a solicitação e destinação programados desses recursos. **As demandas orçamentárias da área consular devem ser decididas a partir de análise concreta das necessidades, não apenas de manutenção, como também de modernização da rede consular.** A renda consular corresponde a cerca de 8% do orçamento total do MRE e a 30% do orçamento relativo a custeio. Ao final de cada exercício, para compor o próximo orçamento do Ministério, o Tesouro Nacional considera a previsão com a entrada de renda consular e esses valores, em vez de provenientes do Tesouro, serão transferidos ao MRE, a partir da conta BBNY MRE-Renda Consular. Mensalmente, os recursos arrecadados em cada setor consular são contabilizados no sistema do Tesouro Nacional, por intermédio da COF, transferidos da conta BBNY - MRE Renda Consular para a conta BBNY MRE-Conta-Geral, e utilizados para a aquisição de automóveis de representação e de equipamentos e para obras, conforme previsto pela Lei de Diretrizes Orçamentárias. Eventuais sobras serão aproveitadas em despesas de custeio ou transferidas para o Tesouro Nacional. Poder-se-ia considerar a possibilidade de **que percentual desses recursos fossem integralmente destinados à modernização e à manutenção do sistema consular e utilizados para a padronização do setor** do ponto de vista das instalações físicas (adaptação e manutenção do salão de atendimento ao público e de seus equipamentos, instalação de guichês e mesas de atendimento, aquisição de sistemas de senhas eletrônicos, por exemplo). Para tanto, seria necessário propor a **inclusão dessas atividades e ações na próxima Lei de Diretrizes Orçamentárias.** O bom funcionamento dos setores consulares e a imagem do serviço perante a opinião pública podem ser prejudicados pela falta de autonomia da SGEB para autorizar recursos de manutenção dos setores de atendimento. Ressalte-se que uma das principais reivindicações das comunidades brasileiras, por ocasião da Conferência “Brasileiros no Mundo”, consistiu justamente em propor o “aumento dos recursos orçamentários para as representações consulares brasileiras”, e certamente o tema encontraria respaldo junto ao Legislativo, uma vez que se refere à atividade maior visibilidade pública desenvolvida pelo MRE.

*(“(...) a CPMI da Emigração, após ter tomado conhecimento detalhado da situação dos brasileiros no exterior, concluiu pela inclusão de duas emendas orçamentárias, referentes à melhoria do atendimento consular, no PLOA 2006. Como constatado no seu relatório final (2006, p. 567-586), 'a necessidade de melhoria nas condições de atendimento consular aos imigrantes brasileiros tornou-se matéria prioritária para os integrantes da CPMI da Emigração, a partir dos diversos contatos mantidos com a comunidade brasileira residente em vários países. Em geral, observa-se que os consulados não dispõem de estrutura adequada para realizar prestação de serviço como exige a realidade do fenômeno migratório nacional e internacional'. Em vista disso, o Presidente da CPMI da Emigração, Senador Marcelo Crivella (PRB/RJ), e o Relator, Deputado João magno (PT/MG), negociaram a inclusão no orçamento do MRE das seguintes emendas: no valor de R\$ 30.003.852,00, na rubrica 'Atendimento Consular', de autoria da Comissão de Relações Exteriores e Defesa Nacional da Câmara; e no valor de R\$ 15.000.000,00, na rubrica 'Construção de Imóveis Próprios Nacionais no Exterior', no âmbito da Subcomissão I da Comissão Mista de Orçamento. E o relatório justifica: ' a abertura dessas rubricas representa um passo importante para que o Estado Brasileiro passe a encarar, de forma séria e responsável, a questão migratória como prioridade mediante a formulação de políticas públicas e legislações adequadas ao fenômeno'.” Guedes, C. E. R. Propostas para o Fortalecimento Orçamentário do Itamaraty, LIII CAE, IRBr, MRE, 2008).*

*(“...ao felicitar Vossa Excelência por haver incluído entre os objetivos do Sistema Consular Integrado a substituição das estampilhas por procedimento contábil mais eficiente e contemporâneo, ocorre-me especular sobre se não se deveria tirar partido do repensamento para tentar romper outro tabu multissecular do sistema consular brasileiro: o da renda consular recolhida automaticamente ao bolo orçamentário, sem qualquer benefício direto aos que para ela contribuem.(...) Há uma circunstância nova, de significativo peso político: os emolumentos remuneram hoje, em grande parte, serviços voltados especificamente aos cidadãos brasileiros – serviços que são ao mesmo tempo exigência e garantia de sua cidadania. Não se trataria de simplesmente reter recursos nas repartições que os arrecadam, mas sim de pensar numa fórmula que permitisse que os emolumentos fossem efetivamente encaminhados para o custeio de melhorias nos serviços prestados em favor de os pagam.”Tel 00602 de Consbras Tóquio)*

*(“Foi debatida, também, a possibilidade de criação de novas rubricas para o orçamento do DCB, de modo a ampliar a realização de ações de apoio às comunidades no exterior.” Tel 02533 de Brasemb Washington)*

#### *vii. Manual de administração consular*

**Outrossim, para lograr a padronização do serviço seriam fundamentais inúmeras outras decisões, inclusive algumas aparentemente de menor importância, mas cuja falta de instrução explícita, no dia-a-dia dos postos, provoca demoras no atendimento, perda de qualidade do serviço ou sobrecarga para os chefes de setores, ocupados com constantes tomadas de decisão de âmbito normativo e administrativo, e que não poderiam ser supridas, quer pelo Manual de Normas Consulares e Jurídicas, quer pelo Guia de Administração de Postos. Têm razão os postos que, em resposta à circotel 65374,**

solicitaram a difusão de rotinas propostas pela SERE, pois o mesmo tema, em condições semelhantes, não deveria ser problematizado a cada momento, em cada repartição consular. Uma das funções de um Departamento de Administração Consular consistiria, portanto, em elaborar breve Manual de Administração Consular, em que estaria explicitado o padrão de atendimento. Desse Manual poderiam constar, entre outros, os prazos máximos de emissão de cada tipo de expediente, o modelo de atendimento na recepção ao público e para verificação de documentos, o padrão de serviço telefônico, de respostas por e-mail e de plantão consular, a necessidade de manterem-se atualizados os dados referentes ao posto no Portal Consular, os tipos de documentos que podem ser processados e remetidos por via postal, o estilo do sistema de senhas, a frequência das reuniões entre a equipe de cada setor, a confecção das atas das reuniões, o sistema de arquivo, a periodicidade com que deve ser refeita a pintura da área de espera do público, instruções para o preenchimento do Boletim Consular (cujo sistema pode ainda ser aperfeiçoado, mas que já atenderia em muito às necessidades estatísticas, com finalidades estratégicas, se os postos utilizassem todos os mesmos critérios para informar o que lhes é solicitado).

*("Além do Portal Consular, indispensável para o bom funcionamento da Central de Atendimento – 24 horas/7 dias seria a **existência de um manual de operações para o atendimento de público** e o gerenciamento de plantões. A finalidade básica do manual, que serviria à SERE e aos postos, com partes redigidas especificamente para as unidades no Brasil e no exterior, consistiria em **padronizar conceitos** (entre eles o de “assistência consular”, “emergência consular”, “sujeito de assistência consular”, “desvalido”, “sujeito de repatriação”) e procedimentos, estabelecendo, deste modo, modelo uniforme e harmonizado de trabalho para todos os componentes do Serviço Consular. Entre os pontos a serem tratados no manual de operações estariam horários de funcionamento, ações recomendáveis em casos de deportação, prisão e problemas médicos de brasileiros no exterior, etc.... O manual teria ainda o papel de servir de parâmetro para o exame, pela cogitada Ouvidoria do Serviço Consular, de queixas e reclamações do público. Cabe notar que o **manual de operações não se confundiria com o Manual do Serviço Consular e Jurídico** (...).” Tel 00220 de Consbras Sydney)*

#### *viii. Modalidades de atendimento e de informação ao público*

Quanto a determinar o padrão de atendimento e de prestação de serviço consular, possivelmente a partir de premissas já expostas anteriormente, seria ademais conveniente **decidir, para cada categoria de setor consular, qual a modalidade preferencial de atendimento ao público**. No caso dos consulados “especializados” em serviços para a comunidade brasileira, certamente teria prioridade o público que comparece à repartição. No caso dos Consulados-Gerais nos Estados Unidos e do Japão, onde há **serviço postal** confiável, também poderia ser adotado o atendimento postal, desde que haja possibilidade de montar equipe específica para a função. No caso dos Estados Unidos, no entanto, considerada a afirmação de que 10% dos vistos são emitidos por via postal (tel 02533, de Brasemb Washington), seria conveniente considerar, pelo volume de trabalho que representa, a produtividade efetiva dessa modalidade de atendimento efetivamente demonstre boa relação custo benefício. **Mesmo no caso de extensas jurisdições, se o serviço puder ser executado de imediato, será preferível ao atendimento postal**, que

pode gerar atrasos em decorrência de envio de documentação incompleta ou sem os valores requisitados, erros na emissão de expedientes (só verificados quando recebidos pelo solicitante), extravio, consultas telefônicas ou por e-mail e fax, de parte daqueles que desejam saber se os papéis já foram recebidos, ou a solução providenciada, ou quando serão remetidos. A manutenção do serviço postal poderia ocorrer apenas para casos de brasileiros efetivamente impossibilitados de comparecer à repartição consular, especialmente para idosos ou por razões de saúde. Por sua vez, no caso de emissão de vistos, desde que disponível banco de dados de vistos denegados e mantidos parâmetros mínimos de exigências, de acordo com o quadro geral de reciprocidade, não haveria impedimentos em priorizar a opção pelo serviço postal, sobretudo para os postos com grande movimento.

*("Outro aspecto muito relevante relacionado à imagem do serviço consular aqui em Toronto tem sido exatamente o atendimento via correio. Apesar das iniciativas já implementadas para aperfeiçoamento do serviço (como designação de um AA para acompanhamento exclusivo do movimento, instalação de equipamento para leitura ótica dos envelopes do 'Canada Post' para registro dos 'tracking numbers' para controle da tramitação dos expedientes etc.), grande parte – injustamente, é claro - da 'imagem negativa' do serviço consular acaba produzida pela própria natureza do serviço à distância: em média, 20% das solicitações não pode ser processada por "culpa" do cliente que expediu seu pedido de forma equivocada ou incompleta. Além de não ter obtido o VITUR para visitar o Brasil, após no mínimo cinco dias de processamento interno, o cliente não consegue entender que o CG em Toronto não pode aceitar, por exemplo, uma money order em nome da Embaixada em Ottawa que também é integrante do mesmo Governo brasileiro." Tel 00419 de Consbras Toronto")*

*("A extinção do atendimento por correio certamente tornaria possível que todos os serviços fossem realizados no mesmo dia, com a presença física do interessado". Tel 0057 de Brasemb Berlim)*

*(A esse respeito, foi mencionado que cerca de 10% dos vistos concedidos nos EUA são processados por via postal. Anotou-se que maioria dos Consulados nos Estados Unidos processa vistos pelo correio e que, dispondo-se de recursos humanos e de condições adequadas, todos poderiam fazê-lo." Tel 02533 de Brasemb Washington)*

Exceto para informações de nível mais geral, seria extremamente difícil pretender a manutenção de **atendimento telefônico**, o qual **deveria ser limitado a informações de nível mais geral**. A maioria das informações úteis aos usuários dos serviços consulares poderá ser gravada em mensagens automáticas, medida que já ocorre, com bom aproveitamento, em alguns postos. Nos Consulados, no entanto, deveria ser mantido um telefonista, cuja função precípua seria a de redirecionar o usuário para outras modalidades de consulta, como o *site* do posto e o Portal Consular, o fax, o correio, ou, em último caso, o comparecimento à repartição consular para obtenção de informações. O telefonista, obviamente, poderia responder a perguntas básicas, como horário de atendimento e endereço do posto, número de fotografias requeridas para o passaporte e não muito mais. Na verdade, ademais de revelar-se método prolixo de atendimento, a desculpa, da parte dos interessados, de que lhe foram prestadas, por telefone, informações diversas daquelas atualmente válidas é fato que gera atrito nos postos, e a utilização dos outros meios de consulta, que permitem controle e registro das respostas, revela-se mais segura também para o cidadão. **A organização de call center, no entanto, talvez pudesse se demonstrar**

**eficaz nos Estados Unidos**, área de maior concentração de migrantes brasileiros, a qual engloba numeroso grupo de postos que compartilham do mesmo ambiente normativo e do mesmo idioma. Poder-se-ia, inclusive, caso não haja impedimentos de ordem legal, realizar experiência-piloto com sistema a pagamento, caso em que a cobrança de tarifas maiores para informações sobre vistos (em geral requisitada por estrangeiros) pudesse contribuir para reduzir, mediante subsídio compensatório, o preço das chamadas realizadas pelo público brasileiro interessado em assistência ou documentos consulares. Certamente, gratuito ou pago para os interessados, se o sistema de *call center* não puder ser exitoso nos Estados Unidos, não o será em qualquer outra região. Na Europa, por exemplo, a variedade de legislações nacionais e suas nuances, somadas ao grande número de idiomas falados, tornaria a criação de uma única central de atendimento telefônico para o Continente uma operação de extrema complexidade e, provavelmente, de baixo aproveitamento, sobretudo se considerado o incipiente conhecimento de idiomas estrangeiros de parte dos brasileiros emigrados, fato que leva à criação de “idiomas particulares” por muitos dos usuários, a serem traduzidos apenas por funcionário com bom conhecimento da cultura local de cada posto.

*(“Strategy is often defined as what a business chooses not to do. Similarly, **service excellence can be defined as what a business chooses not to do well. If this sounds odd, it should. Rarely do we advise that the path to excellence is through inferior performance. But since service businesses usually don’t have the luxury of simply failing to deliver some aspects of their service (...) most successful companies choose to deliver a subset of that package poorly. They don’t make this choice casually. Instead, my research has shown, they perform badly at some things in order to excel at others. (...) I like to tell managers that they are choosing between excellence paired with inferior performance on one hand and mediocrity across all dimensions on the other. When managers understand that inferior performance in one dimension fuels superior performance in another, the design of excellent service is not far behind”.)** Freix, Frances Harvard Business Review, Abril 2008)*

*(“Com o crescimento da comunidade, tornou-se cada vez mais difícil fornecer satisfatoriamente prestação de informações de rotina por telefone. **Ocupados com as ligações telefônicas ininterruptas, os funcionários viam-se frequentemente obrigados a deixar o público presente aguardando, em uma inversão clara de prioridades. Além disso as linhas estavam sempre ocupadas”.**Tel 00057 de Brasemb Berlin)*

*(“**Houve amplo consenso quanto à importância do estabelecimento de "call center" (nos EUA ou, preferencialmente, Brasil), para o fornecimento de informações consulares. Apenas aquelas questões mais complexas seriam transferidas para os Postos, que se veriam menos sobrecarregados de ligações.”** Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*(“Atendimento telefônico - Com base na experiência do Setor Consular desta Embaixada e nas experiências compartilhadas por outros consulados, uma forma de solucionar o problema seria a contratação, em cada posto, de telefonista em horário integral, capacitada para prestar orientações gerais sobre todos os serviços consulares. **A alternativa do "call center" mencionada por Vossa Excelência, seria excelente, mas precisaria ser combinada com o atendimento por e-mail. Posto que muitas consultas requerem contato com funcionários do próprio consulado (não sendo suficiente uma conversa com atendentes situados em outras cidades), poderia ser estabelecida rotina de***

repassa aos consulados, por e-mail (possivelmente numa linha direta), das consultas que se enquadram nessa categoria. Tel 02024 de Brasemb Washington)

("Creio perfeitamente viável em curto prazo "acabar com as filas, os atrasos.... e outros problemas que têm motivado críticas ao serviço consular brasileiro", como determinado no caput da Cirtel 65374. **Peço vênia para expressar meu ceticismo, no entanto, com respeito à aspiração de eliminar "a falta de resposta a chamadas telefônicas".** O problema é exasperante e não conheço situação em que tenha sido satisfatoriamente resolvido. Desencorajado por diversas frustrações ao longo da carreira, acabei desenvolvendo o raciocínio cínico mas realista de que para acabar com as queixas contra o atendimento telefônico, só mesmo acabando com ele, ou reduzindo-o drasticamente. Claro que oferecendo por vias mais eficientes as informações de que os usuários carecem.(...) Não estou seguro de que possam resolver o problema a montagem de dispendiosos "call-centers" e o recurso a expedientes como o da cobrança de emolumentos pelas respostas, a limitação do tempo das chamadas, seu prévio agendamento, etc. (...) Peço vênia para repetir os dados relativos à home-page, estes precisos e eletronicamente comprovados: média de até 1.133 acessos/dia. Não tenho como imaginar o porte e o custo de compra e manutenção do equipamento necessário para processar telefonicamente um tal volume de demanda de informação, nem como estimar o número de funcionários que se teria de contratar e treinar para seu atendimento - ou, tampouco, o espaço físico necessário para abrigar um tão gigantesco serviço, e respectivo custo. (...) **Mais difícil é estimar de quantas chamadas telefônicas nos terá poupado a Cartilha Consular.**" Tel 00602 de Consbras Tóquio)

("Ainda de forma a permitir melhor atendimento ao cidadão brasileiro, e consciente da restrição de pessoal, sugere-se que não haja atendimento telefônico para estrangeiros. **O atendimento telefônico requer muito tempo dos funcionários e, via de regra, destina-se a atender solicitação de exceções pelos estrangeiros, não satisfeitos com as informações disponíveis na página na internet**". Tel 00603 de Consbras Buenos Aires)

("Num segundo momento, a central operaria para o atendimento de chamadas procedentes do exterior em português e em algumas línguas estrangeiras escolhidas entre as mais difundidas, também por meio de uma combinação de mensagens gravadas e atendimento por telefonista, limitado este, nas línguas estrangeiras, se julgado cabível, aos dias úteis e ao horário comercial. Nesta etapa, **os plantões da rede consular, nos postos, deixariam de atender diretamente chamadas do público, que passariam a ser dirigidas à central de atendimento consular, na Secretaria de Estado.** Esta decidiria sobre a conveniência de acionar os plantões de posto, que, no entanto, continuariam a existir para o atendimento de tal eventualidade." Tel 00220 de Consbras Sydney)

("Atendimento telefonico - **A prestação de informações de rotina por telefone poderia ser estabelecida com a contratação de funcionários treinados para integrar um "call center" cuja função seria exclusivamente o atendimento telefônico. A fim de não sobrecarregar as linhas, pode-se pensar em ligações tarifadas, a exemplo do que faz o Consulado dos EUA em Berlim (1,86 Euro o minuto).**" Tel Brasemb Berlim)

("(...) em São Francisco, por exemplo, cerca de 73% das ligações recebidas são relativas a VITUR." Tel 00338 de Consbras São Francisco)

("**Instituição de Central Permanente de Atendimento Consular.** A bem sucedida experiência do funcionamento da central de atendimento consular, nos casos de catástrofes no exterior com vítimas brasileiras, poderia inspirar a criação de um serviço permanente de atendimento ao público por telefone, no Brasil e no exterior, que operaria durante as 24

*horas do dia e os sete dias da semana, de modo a cobrir todo o espectro mundial de horários. Em sua primeira etapa, a central poderia iniciar suas operações no Brasil, mediante um número telefônico do tipo 0800, para proporcionar gama de serviços que se expandiria gradualmente. Poderia combinar mensagens gravadas com respostas a perguntas usuais e atendimento personalizado, nos casos que dissessem respeito a catástrofes no exterior ou pessoas precisamente identificadas." (Tel 00243 de Consbras Sydney)*

O método de **atendimento via Internet** demonstra, inequivocamente, a melhor relação custo benefício, como identificado pela maioria dos postos. O *site* do posto e o Portal Consular, somados ao sistema de consultas e respostas por e-mail, revelam-se os meios preferenciais de informação ao público. Se, no passado recente, acessar a Internet era considerada ação tecnologicamente avançada e, portanto, além do alcance do público médio brasileiro, nota-se, hoje, que o fato de as informações estarem disponíveis preponderantemente na Internet não tem constituído empecilho, uma vez que os usuários menos treinados buscam o auxílio de seus parentes ou conhecidos para realizar essa tarefa. O desafio tecnológico representado pelo uso da Internet acaba por revelar-se experiência estimulante e, do ponto de vista dos consulados, contribui para reforçar o padrão de atendimento, desde que as respostas sejam completas e tempestivas. Na maioria das repartições consulares de maior porte, seria necessário dedicar ao menos um funcionário, em tempo integral, em regime de rodízio, para responder consultas de e-mail, de modo a oferecer credibilidade ao sistema e demonstrar sua superioridade ao sistema telefônico. Cabe mencionar o papel da cartilha consular como eficaz e simpático método complementar de informação, a ser distribuído ao público, inclusive como instrumento de relações públicas em eventos culturais, esportivos ou religiosos de interesse para a comunidade brasileira.

*("Peço vênha para repetir os dados relativos à home-page, estes precisos e eletronicamente comprovados: média de até 1.133 acessos/dia. Não tenho como imaginar o porte e o custo de compra e manutenção do equipamento necessário para processar telefonicamente um tal volume de demanda de informação, nem como estimar o número de funcionários que se teria de contratar e treinar para seu atendimento - ou, tampouco, o espaço físico necessário para abrigar um tão gigantesco serviço, e respectivo custo." op. cit. Tel 00602 de Consbras Tóquio)*

*("O atendimento pessoal ou por e-mail, apoiado por página na internet que contenha as informações necessárias, parece ser a melhor forma de estruturação do trabalho no setor de vistos e está sendo implementado neste Posto".Tel 00603 de Consbras Buenos Aires)*

*("Há cerca de um ano, a Embaixada tomou algumas medidas simples, porém eficazes. Em primeiro lugar, aperfeiçoou sua "homepage" com informações atualizadas e completas sobre todos os assuntos consulares. Posteriormente foi suspendida a prestação de informações de rotina por telefone, de forma a liberar os auxiliares locais para fazerem os serviços, controlarem os documentos que chegam pelo correio e responderem aos "emails" em no máximo 24 horas, assim como consultas por fax ou cartas.(...) **A resposta ágil e objetiva a todas as consultas que chegam por email é primordial** " Tel 0057 de Brasemb Berlim)*



Quanto ao **plantão telefônico consular**, este tornou-se impraticável na maioria dos postos com grandes comunidades de brasileiros e mesmo nos postos com grande demanda por vistos. Não há ainda uma definição de regras claras para o atendimento de parte do plantonista, que muitas vezes deve improvisar respostas diante de solicitações que, muitas vezes, extrapolam os limites de competência consular. O testemunho dos postos revela que o público não costuma respeitar o caráter emergencial dos serviços de plantão, fato que banaliza o serviço e o transforma em comum central de informações, problema agravado pelas diferenças de fuso-horário em relação ao Brasil e pelas decorrentes chamadas em horários inconvenientes. A instituição de regras padronizadas sobre os limites da prestação dos serviços de assistência durante o plantão é medida urgente, uma vez que já não faz sentido, por exemplo, com o grande movimento de turistas e migrantes brasileiros de hoje, deslocar um funcionário ao consulado fora do horário de expediente ou nos finais de semana para a emissão de passaportes ou mesmo de autorizações de retorno ao Brasil, situação de serviço frequentemente abusiva e que poderia ser objeto de restrições. Embora existam diplomatas que desempenham a mencionada função em alguns postos, vale recordar que o plantonista é normalmente um Oficial de Chancelaria ou um Auxiliar de Chancelaria, funcionário do quadro não sujeito à obrigação de prestar serviços em horários extraordinários. **Conviria definir e melhor regulamentar, seja o tipo de assistência a ser prestada, sejam os eventuais benefícios a serem concedidos aos plantonistas**, servidores que desempenham, atualmente, também o trabalho de telefonistas 24 horas. Relativamente a eventuais benefícios, caso não se pretenda remunerar trabalho adicional realizado, deveria ser concedida vantagem em termos de contagem de tempo de serviço ou estudada compensação em termos de horário especial de trabalho, como ocorre na SERE.

*(“A expressiva presença de brasileiros no exterior elevou a importância da atividade de assistência consular. Trata-se de área que exige dos funcionários nela envolvidos rapidez, eficiência, especial habilidade no tratamento com o público e dedicação, envolvendo regularmente trabalho em horário fora do expediente. Em postos pequenos, o plantão consular é muitas vezes partilhado por apenas um ou dois funcionários, que, além das chamadas telefônicas nos feriados e fins de semana, são, sobretudo na Ásia e Oceania, acordados durante a noite por chamadas telefônicas do Brasil. Seria certamente conveniente a concessão de compensações para esses funcionários, o que, entretanto, é de difícil execução justamente nos postos menores, em razão de seu pequeno quadro de pessoal”. Tel 00461 de Brasemb Bangkok )*

*(“O termo “plantão” leva o brasileiro a entender que existe atendimento 24 horas para qualquer trâmite. Sugerimos, portanto, que seja substituído por “atendimento de emergência” ou outro termo neste sentido. O que se propõe não é a mudança da prática, mas a adequação do termo aos serviços efetivamente prestados. (...) Por outro lado, creio que o atendimento de plantão fora do horário de expediente, respeitando-se as diferenças e peculiaridades de cada Posto, deveria obedecer algumas normas básicas relativas a quais casos devem e não devem ser atendidos neste período, esclarecendo-se que este serviço destina-se a casos de comprovada emergência. Estas normas deveriam ser elaboradas em consulta direta aos Postos, para que reflitam a realidade da assistência consular desta natureza”. Tel 0064 de Consbras Buenos Aires)*

*"Tema importante na presente reflexão é o da lotação da área consular. É sabido que se trata de área de lotação difícil. O trabalho é intenso e sem períodos de descanso(...)." Tel 00339 de Brasemb Wellington)*

A introdução do **Portal Consular constitui fundamental avanço em termos de padronização e modernização da interface das informações sobre serviços consulares do MRE na Internet**. Muitos postos sugerem como necessária a escolha entre maior colaboração e integração do Portal com os *sites* e e-mails já existentes em cada repartição, em termos de rede coordenada com alguma autonomia, e a determinação de que os Postos passem a utilizar exclusivamente o Portal como instrumento de divulgação dos serviços e informações consulares. Fato é que, nos consulados de grande movimento, resta pouco tempo disponível para administrar com eficiência dois *sites*. Muitos postos desejam manter os próprios *sites* e o sistema de e-mail local, anseio que pode ser considerado legítimo e moderno, desde que colaborativo e devidamente integrado na filosofia do Portal. Nesse sentido, constitui reivindicação de inúmeros postos o redirecionamento das consultas remetidas ao Portal Consular para suas caixas postais normalmente utilizadas. A opção por administrar os e-mails de todas as repartições consulares apenas no Portal, no entanto, eventualmente permitiria medir e avaliar comparativamente a quantidade de consultas e tempo médio de respostas.

*(“A recente criação do Portal Consular (e seu necessário e rápido desenvolvimento), bem como o início da concessão do novo modelo de passaporte, **facilitarão a uniformização ou a evolução de muitos dos atuais métodos de trabalho, mas obrigarão o pessoal a se familiarizar com essas novas modalidades de atuação**”. Tel 00347 de Brasemb Wellington)*

*(“Sobre o Portal Consular, renovo, conforme solicitado pela circletel em referência, os termos do telegrama 259 deste Posto, pelo qual sugiro modificações no recurso 'Fale Conosco'. Conforme comentado na ocasião, vários consulados são organizados por setores, os quais possuem cada um e-mail respectivo, divulgado ao público. O recurso 'Fale Conosco' tornou praticamente impossível a resposta de forma eficaz às perguntas que nele têm sido inseridas. O funcionário que gerencia o Portal não possui condições de responder a questionamentos sobre tão ampla gama de assuntos e o mecanismo de redirecionamento de mensagens carece de praticidade”. Tel. de Brasemb Buenos Aires)*

*(“(…) **caberia também a divulgação ampla, por meio do Portal Consular e da página "web" dos postos, das atribuições e deveres principais do serviço consular.**” tel 0043 de Consbras Montevideú)*

*(“No que respeita ao aperfeiçoamento do Portal Consular, parece-me de todo recomendável que se adote a sugestão apresentada por Consbras Miami relativa ao **redirecionamento das consultas apresentadas por intermédio do 'Fale Conosco' aos e-mails tradicionais dos postos, o que sem dúvida tornaria as respostas mais expeditas.** Tel 625 CG NY)*

*(“ **Está evidenciada, portanto, a necessidade de rever o portal consular, a partir da premissa de que deve dar atendimento a três diferentes tipos de demanda por informações consulares, aqui relacionadas na mesma ordem das etapas de entrada de funcionamento da central proposta no item anterior: (a) a dos residentes no Brasil (brasileiros e estrangeiros com residência permanente e, portanto, potenciais usuários do Serviço Consular no exterior); (b) a dos brasileiros que se encontrem no exterior e (c) de estrangeiros, que não residem no Brasil.**” Tel 00220 de Consbras Sydney)*

*(“O Portal Consular, por exemplo, é um excelente ponto de partida e, na medida em que se determine que substituirá, no prazo de um certo número de meses, as atuais páginas web individuais dos Postos, **pode ser transformado em ponto focal de informações consulares,***

*tanto para acesso pelo público, quanto para acompanhamento, pela SERE, do cumprimento do grau desejado de uniformização de procedimentos consulares". Tel 00338 de Consbras São Francisco)*

*ix. Assistência a brasileiros no exterior*

A oferta dos diversos tipos de atendimento, acima mencionados, encontra sua expressão mais personalizada no trabalho de **assistência a brasileiros**, cotidianamente prestado nos postos. O rápido crescimento da demanda tem provocado forte pressão no setor normalmente composto por apenas um funcionário nas grandes repartições consulares, quando, na atualidade, seria necessária toda uma equipe para fazer face às mais variadas solicitações, que incluem casos de morte, acidente, detenção, tráfico de pessoas, busca de desaparecidos e observação do andamento de diferentes processos jurídicos, em muitos casos acompanhados por advogados contratados pelo posto. Além das limitações relativas a pessoal, pouco e nem sempre hábeis ou bem treinados para tratar de temas áduos como tráfico de mulheres, por exemplo, também são exíguos os recursos destinados a assistência, fatores que contribuem para fragilizar o setor em que mais exposta se encontra toda a atividade desempenhada pela repartição consular. Muitos países, como a Austrália, por exemplo, alertam seus nacionais de que devem arcar com os riscos que envolvem uma viagem internacional. A França, por exemplo, ao fazer referência ao *Code Civil*, informa ser responsabilidade dos parentes cuidar dos membros da família, pelo que não resta ao governo qualquer responsabilidade financeira no sentido de assistir a cidadãos em dificuldade no exterior. Já a Alemanha possui legislação que estipula o direito a assistência consular, embora em termos gerais, e sempre com referência à lei de assistência social alemã, fato que notadamente limita o direito a obter assistência em outros países. A influência da opinião pública, no entanto, constantemente tende a fazer com que os limites sejam ultrapassados. No caso do Brasil, considerada a fragilidade de condições de muitos dos brasileiros emigrados, a pressão da sociedade para que sejam solucionados os mais diversos problemas, muitos dos quais alheios à tradicional atividade consular, representa grande desafio para o Itamaraty. Para fazer face a essa situação, além de dotar convenientemente os setores em termos de pessoal, seria fundamental estabelecer os parâmetros de atuação das repartições consulares. **Se a sociedade brasileira considera justo ampliar a prestação de serviço de assistência social no exterior, idéia ressaltada também na conferência Brasileiros no Mundo, demonstrar-se-ia imprescindível buscar a legislação do tema**, de modo que estivessem claros os casos em que deve ser acionada a repartição consular e quando devem ser alocados recursos para casos particulares de necessidade. Uma vez que o item seja preceituado pelo Legislativo, seriam conseqüentemente previstos os recursos correspondentes. Hoje, como se encontra a questão, a demanda é superlativa, mas não estão nítidas as obrigações que cabem aos postos, pelo que as repartições acabam por ser acionadas em função da pressão pública, mas não sempre em razão de casos convencionalmente considerados de real necessidade pelo serviço consular.

*("A natureza do serviço de assistência consular prestado pelo Consulado-Geral em Barcelona requer pessoal em número adequado e bem treinado para as especificidades do setor. O perfil de nosso público também estaria na base do aumento exponencial da*

**demanda por assistência consular.** Cresce a cada mês o número de cidadãos detidos nos aeroportos, presos por delitos vários, envolvidos em conflitos familiares que terminam por requerer ação policial etc”. Tel 00501 de Consbras Barcelona)

(“A finalidade básica do manual (...) consistiria em **padronizar conceitos (entre eles o de 'assistência consular', 'emergência consular', 'sujeito de assistência consular', 'desvalido', 'sujeito de repatriação')** e procedimentos, estabelecendo, deste modo, modelo uniforme e harmonizado de trabalho para todos os componentes do Serviço Consular. Entre os pontos a serem tratados no manual de operações estariam horários de funcionamento, **ações recomendáveis em casos de deportação, prisão e problemas médicos de brasileiros no exterior, etc.** (...)” Op. cit. Tel 00220 de Consbras Sydney)

(“**Em suas conclusões, os Chefes dos Postos manifestaram preocupação com a questão do tráfico de mulheres, problema que está ganhando proporções sem precedentes na Europa.** O aumento do número de prostitutas brasileiras em alguns países chega a criar risco de que o conjunto das imigrantes brasileiras seja estigmatizado com a associação a tal atividade, com as conseqüências que isso implicaria, inclusive em termos de dificuldades para admissão em aeroportos. Sugeriu-se que fossem avaliadas possíveis parcerias com o Ministério da Justiça, a Política Federal e os aeroportos para a elaboração de uma política estratégica diante deste fenômeno.” Circular Telegráfica 66460)

(“Um escritório de advocacia, cuja contratação foi autorizada por Vossa Excelência já há mais de um ano, tem auxiliado o Setor de Assistência a Brasileiros na orientação de determinados casos mais complexos, além de prestar esclarecimentos aos brasileiros nos deslocamentos a Pompano Beach e a outros consulados itinerantes, bem como, em algumas ocasiões, na própria sede do Consulado”. Tel 814 de Consbras Miami)

(“**Considero essencial manter a contratação de advogado para aconselhamento jurídico gratuito à comunidade brasileira, extremamente grata a esse serviço autorizado por Vossa Excelência.** (...) há muitas menções feitas à violência a que são submetidas mulheres brasileiras que casam com europeus ou americanos, muitas das quais com baixa escolaridade que vêem no casamento uma oportunidade de ascensão social e de apoio aos familiares no Brasil. Na Europa, a maior parte da comunidade brasileira constitui-se de mulheres”. Tel 01262 de Brasemb Berlim).

(“No caso da Bolívia, as instituições carcerárias não fornecem a seus presos refeições diárias, nem atendimento médico e/ou dentário essencial gratuito. Pior, se o episódio com esse brasileiro ocorrer em final de semana, quando não é possível agilizar a troca de telegramas com a SERE de acordo com a urgência que a situação demanda, ou mesmo estabelecer contato com familiares da vítima, e mais grave ainda é quando o brasileiro e sua família têm domicílio em terceiro país. **O GAP veta o pagamento de despesas hospitalares para brasileiros, que, nessa ou em outra situação excepcional, poderia ser feito mediante recibo emitido pelo Hospital e coberto pela dotação ADC/PJ.** Não se encontrando o brasileiro em condições de firmar Recibo de concessão, pela Repartição Consular, de verba de Pequenos Auxílios em ADC/PF para assisti-lo, **o Posto não dispõe de amparo para empregar os recursos necessários ao adequado atendimento.** Igualmente não há na Bolívia casas que ofereçam atenção (médica, psicológica etc.) para menores vítimas de maus tratos ou de exploração, até seu retorno ao país de origem. Ou mesmo atendimento a menores nascidos nos presídios, filhos de mães brasileiras detidas. Ao contrário, aqui famílias residem no presídio, com seus menores testemunhando violência, narcotráfico, prostituição etc. Assim, de acordo com a capacidade de prestação de

*assistência que cada país provê, poderia ser enquadrado em um grupo específico, e para cada grupo estabelecer-se regras e critérios para aplicação das verbas consignadas nas rubricas PF e PJ da dotação ADC, inclusive com revisão das que hoje são vetadas pelo GAP. Permito-me observar que, em vista desses obstáculos, os funcionários consulares estão sempre às voltas com busca de alternativas para que o atendimento consular possa ser realizado, e a mais comum é a cotização de funcionários para custear a assistência que deveria ser ônus da Repartição”. Tel 01558 de Brasemb La Paz)*

*(“Visitas a presídios e a centros de detenção: O aumento das comunidades no exterior leva, infelizmente, ao crescimento do número de prisões e detenções entre nossos compatriotas. As unidades que têm jurisdição sobre locais onde brasileiros estão internados deveriam tornar rotineiras as visitas a esses centros, de maneira a propiciar-lhes apoio, inclusive pela compra de agasalhos, "kits" de higiene e cartões telefônicos, além do acompanhamento eventual de seu estado de saúde. Para melhor assistência, deveria ser oferecida a matrícula aos brasileiros nessa situação. Os postos consulares devem também denunciar às autoridades locais quaisquer irregularidades ou problemas que afetem nossos compatriotas detidos, em especial alimentação, saúde, manifestações, inclusive por brigas, de racismo por detidos de outras nacionalidades e raças, bem como eventuais achaques cometidos por funcionários do centro de detenção, que se revelam, por exemplo, no comércio de tabaco e de cartões telefônicos. A assistência consular significará também o acompanhamento da apuração dessas denúncias. Nesse sentido, é necessário que o posto mantenha constante contato com as autoridades prisionais locais”. Tel 00347 de Brasemb Wellington)*

*(“Muitas se casam com estrangeiros que pouco conhecem, iludidas por falsas impressões sobre as posses econômicas dos pretendentes. Após o matrimônio se mudam para o país do cônjuge e descobrem que viverão isoladas tanto geograficamente quanto culturalmente e tornam-se por vezes vítimas fáceis de violência e de abusos domésticos. Quando existem filhos prévios ao matrimônio com estrangeiro, a situação torna-se ainda mais inquietante, pois o menor brasileiro poderá ser também objeto de abusos”. Tel 802 Brasemb Estocolmo)*

#### *x. Atualização do Núcleo de Assistência a Brasileiros e a gestão de crises*

Os setores de assistência consular nos postos necessitam estar melhor integrados ao funcionamento corrente e às rotinas de trabalho desenvolvidas no **Núcleo de Assistência a Brasileiros da Divisão de Assistência Consular do MRE**. Se é verdade que o programa do “NAB” para o acompanhamento dos casos de assistência consular, atualmente em uso na DAC, data de meados dos anos noventa e não possui as características ideais de operação e manuseio, esse sistema pioneiro oferece a base e a experiência necessária para desenvolver versão mais avançada de sistema de banco de dados de maior capacidade e confiabilidade e que receba preenchimento em sistema colaborativo e seqüencial de todos os agentes envolvidos em cada processo. Uma Ficha de Assistência Consular modernizada poderia conter contribuições, como “entrada”, tanto dos telefonistas, em tempo real, e dos atendentes do NAB, quanto dos diplomatas e demais funcionários do quadro, os quais poderiam inclusive aproveitar os relatórios em textos a serem expedidos automaticamente pelo EXPED. **Tarefas e relatórios produzidos nas unidades do exterior seguiriam o padrão dos modelos sugeridos pelo NAB** (talvez, o antigo Boletim de Ocorrência Consular pudesse ser reaproveitado como máscara básica dos despachos telegráficos e

telegramas de assistência) e, em segundo momento, **deveria ser estabelecida interface do sistema NAB para uso dos setores de assistência consular nos postos** (incluindo eventual acesso ao banco de dados utilizado na DAC sobre os casos em andamento e com possibilidade de interação com o NAB, seja na alimentação pontual de lista de detidos na jurisdição e mesmo para a troca de avisos urgentes entre o NAB e suas unidades no exterior em sistema de estilo *blog*). Dessa forma, a uma consulta realizada ao NAB, por exemplo, na parte da manhã, por cidadão brasileiro interessado em informações sobre familiar no exterior, poderia corresponder, consideradas as diferenças de fuso-horário, sucinta ocorrência no sistema de avisos e ser pesquisada de imediato pelo atendente telefonista em Brasília. Trata-se de projeto a ser desenvolvido em etapas, priorizando, de maneira inicial, um desbloqueio da capacidade gerencial da DAC, a qual se concentraria exclusivamente em sua função precípua de prestadora de assistência. Há, por exemplo, setor de gerência consular na DAC que trata, na verdade, de temas ligados aos consulados estrangeiros no Brasil e que, possivelmente, deva retornar ao Cerimonial (o credenciamento e emissão de carteiras de identidade de funcionários consulares é normalmente tratada nos setores de cerimonial e não é divorciado do tratamento prestado aos funcionários diplomáticos). O próprio sistema de emissão de carteiras é parte do programa SINCER do Cerimonial do MRE, o que deixa evidente a extrapolação do encargo. Caso seja inviável tal solução, seria conveniente retirar o setor da DAC, juntamente com o setor de legalizações, ambos serviços voltados ao público residente no Brasil, e não diretamente relacionados com as atividades de assistência a brasileiros no exterior.

Por sua vez, uma bem-sucedida **gestão de crises** envolvendo nacionais no exterior requer não apenas considerável esforço de coordenação interna de qualquer ministério de assuntos estrangeiros, como agilidade dessa instituição em estabelecer contatos com outros ministérios, entidades governamentais, organizações internacionais e organizações não governamentais. Se, na maioria dos países, a sociedade e a imprensa atribuem ao serviço consular cada vez mais responsabilidades, **é do setor de assistência consular e sobretudo na gestão de crises, ou seja, da prestação de serviços extraordinários de assistência consular em variedade e em grande escala que depende a imagem de todo o sistema consular**. No caso do serviço consular brasileiro, afigura-se indispensável a constituição de uma unidade responsável pela gestão de crises no âmbito do Núcleo de Assistência a Brasileiros. Atualmente, o número de consultas telefônicas recebidas pelo NAB ainda permite prescindir de permanente estrutura de atendimento telefônico de grandes dimensões, fundamental, entretanto, em situações emergenciais ou de crise. Em consequência, no momento, essa unidade de crise poderia ser virtual, ou seja, quanto a instalações, contar com aquelas já disponíveis na CAT, em termos de recursos humanos, estabelecer um *pool* de atendentes, o qual idealmente envolveria todo o corpo funcional do MRE. Tal medida, já utilizada em países como a Holanda e a Austrália, significaria realizar treinamentos breves, de apenas um ou dois dias, com grupos de servidores de diversas unidades lotados na SERE. Em pouco tempo, desde que mantida a continuidade do exercício, haveria uma ampla equipe capacitada a trabalhar em momentos de emergência, apesar das constantes viagens a serviço e das remoções de pessoal. Em adição, além do sistema telefônico, a unidade de crise deveria dispor de sistema próprio de comunicações via Internet, independente da série telegráfica, que permitisse a agilidade necessária na prestação de informações aos familiares e o intercâmbio entre a SERE e os postos. No futuro próximo, entretanto, considerada a construção do novo Anexo da Secretaria de

Estado, poderiam ser previstas amplas dependências para a instalação da unidade de crise, provida com terminais informáticos e de multimídia, inclusive para tele-conferência, sistema telefônico autônomo e posições para grande número de atendentes. E, se é imprescindível que a área consular esteja equipada para atuar em momentos de emergência consular, não seria ocioso ressaltar a necessidade de trabalho de monitoramento preventivo de eventuais crises envolvendo nacionais no exterior, pois nem todas as condições de emergência resultam de eventos absolutamente inesperados ou extraordinários. Esse exercício prospectivo de avaliação e de coordenação prévia de emergências envolvendo nacionais poderia privilegiar inicialmente as regiões de fronteira. Nesse sentido, em coordenação periódica entre embaixadas, consulados de fronteira, vice-consulados, autoridades militares e sanitárias, além dos governos estaduais e municipais fronteiriços, a DAC poderia lograr o **mapeamento estratégico de possíveis focos, áreas ou situações de crises**, de modo a tentar evitar o surgimento da emergência ou a alertar a comunidade brasileira no exterior com a anterioridade possível. A sistemática retransmissão para a área consular de telegramas sobre conflitos políticos no exterior, por exemplo, serviria como subsídio adicional à prevenção de situações de emergências.

*("Criação de equipe consular de "intervenção rápida" para responder a situações de crise ou assegurar continuidade de assistência em circunstâncias especiais." Tel 00260 de Consbras Zurique)*

*("Criação no âmbito da SGEB de um 'centro permanente de situações excepcionais', que lide com problemas consulares decorrentes de situações de exceção política, desastres naturais, golpes de estado e guerras, entre outros. Poderiam ser definidos parâmetros para a atuação nesses casos, à semelhança do recém-elaborado Manual de Evacuação de Não Combatentes, do Ministério da Defesa." Tel 00300 de Consbras Rivera)*

*("Rede de Solidariedade - experiência do Consulado em Miami de apoio e assistência mútua para casos de catástrofes naturais e diversos outros problemas". Circular Telegráfica 66159)*

*("Não obstante o objetivo precípua de atendimento ao público, os temas políticos e econômicos refletem-se na atividade diária das Repartições Consulares. É comum, entretanto, que os Consulados não sejam informados acerca de temas que os afetam e que são de competência de outras subsecretarias que não a SGEB. A participação de representantes dos postos consulares em reuniões do Mercosul ou bilaterais que versem sobre tema de seu interesse, ou mesmo a solicitação de subsídios, seria de muita valia para aprimorar a atividade diplomática brasileira e garantir que os resultados atendam às necessidades dos nacionais residentes no exterior ou em trânsito". Tel 00603 de Consbras Buenos Aires)*

#### *xi. Pessoal do Serviço Exterior e a lotação da área consular*

28. Quanto à **lotação dos setores consulares**, uma vez mais, não se poderia deixar de levar em conta as características empresariais com que devem trabalhar essas repartições, em razão das pressões de demanda a que estão submetidos sobretudo os Consulados-Gerais e setores consulares de grande movimento. Vale dizer que, esteja ou não preenchido o quadro de funcionários, o público estará presente, exigindo a prestação do serviço. Possivelmente, os problemas relativos à escassa lotação de pessoal, do quadro e de contratados locais,

representa a máxima preocupação expressada pelos postos em suas contribuições ao exercício de repensamento consular. Como antes mencionado (parágrafo 11), enquanto não se efetuar a padronização das atividades, preferencialmente por categoria de posto, constituiria exercício vão tentar determinar o número exato de servidores por setor consular, entretanto, pelo fato de o crescimento da demanda ser conspícuo, a necessidade de aumento da equipe de pessoal é medida que se impõe por si mesma. No caso dos servidores do quadro, o estímulo a remoção para repartições consulares poderia ser tentada por meio de adaptações de ordem normativa ou administrativa. Considerada, por exemplo, a especificidade da área consular, nota-se que a classificação dos postos não se deveria resumir a A, B, C ou D, mas incluir a categoria “CG”, a qual poderia constituir um dos critérios para alternância de postos, tempo de permanência no exterior ou para promoção. Os claros de lotação no exterior deveriam ser específicos para área consular, comercial, administrativa etc., e aqueles servidores que ocupassem a vaga consular, ainda que em Posto A, teriam contabilizada a lotação em Posto B, ou C, no caso de Posto B, ou D, em caso de Posto C. Propostas do gênero deveriam se coadunar com maior especialização de um quadro de diplomatas, oficiais de chancelaria e assistentes de chancelaria na carreira consular, com treinamento aprofundado e vantagens correspondentes. Seria igualmente importante avaliar a atividade do plantão consular, que inibe a decisão de servir em repartição consular, atividade que, de acordo com a Lei nº 8.112, de 11.12.1990<sup>1</sup>, **Oficiais de Chancelaria e Assistentes de Chancelaria não estariam obrigados a cumprir sem remuneração adicional, e, no caso dos servidores com título de vice-cônsul, valeria a pena considerar algum tipo de incentivo**, que poderia ser uma pequena gratificação financeira ou vantagem de outra ordem.

*(“Diferentemente de outras tarefas, que podem ser adiadas ou simplesmente não ser realizadas quando não se dispõem dos meios para fazê-lo, uma característica do serviço consular é a de que, como num cartório, numa agência bancária ou de correios, para que ele possa ser prestado em condições minimamente aceitáveis, deve ser guardada necessariamente uma proporção razoável entre a demanda pelos serviços e o número de funcionários para atendê-la. Atingir a proporção ideal e sobretudo mantê-la é um grande desafio para o Itamaraty à luz do aumento significativo da demanda pelos serviços consulares no exterior. Em Miami, por exemplo, os serviços a brasileiros quadruplicaram entre 1999 e 2004. O mais impressionante, contudo, é que duplicaram em apenas dois anos, de 2004 a 2006, quando o total de documentos a brasileiros passou de 30.154 para 60.504 por ano”. Tel 814 de Consbras Miami)*

*(“A estigmatização do setor tem alimentado, assim, um ciclo vicioso que tende a se estender ao longo da carreira: pouquíssimos colegas consideram a área consular uma opção preferencial porque não promove e nem remove "bem"; por outro lado, a percepção de que são infreqüentes as promoções e remoções competitivas acaba afastando o interesse da grande maioria dos diplomatas. É verdade que ultimamente tem havido um esforço para modificar essa situação e prestigiar e compensar com "boas" promoções e remoções os que demonstram desempenho superior na área consular. Nesse contexto, creio*

---

<sup>1</sup> Art. 19. Os servidores cumprirão jornada de trabalho fixada em razão das atribuições pertinentes aos respectivos cargos, respeitada a duração máxima do trabalho semanal de quarenta horas e observados os limites mínimo e máximo de seis horas e oito horas diárias, respectivamente. (Redação dada pela Lei nº 8.270, de 17.12.91)



*que o retorno de cadeiras sobre temas consulares no Instituto Rio Branco seria uma importante sinalização complementar dos novos tempos.(...) Outros países em que a área consular tem relevância profissional, como Estados Unidos e México, exigem que seus diplomatas passem, pelo menos uma vez (mínimo de 2 anos) por um Consulado ou por um setor consular na chancelaria, antes de chegarem ao topo de suas carreiras diplomáticas. Dada a dificuldade de lotação, tanto na SERE quanto em vários Consulados, e crendo que a experiência consular enriquece a perspectiva profissional, parece plenamente justificável a introdução de tal requisito no nosso mecanismo de promoções." Tel 00338 de Consbras São Francisco)*

*("Diplomatas - Acredito que o tema consular mereceria voltar a ser incluído no programa do Instituto Rio Branco, abrindo-se a possibilidade de que os eventuais estágios de final de curso para os alunos se realizem também em Consulados.(...) Oficiais e Assistentes de Chancelaria - Da mesma forma, poderia ser previsto um adicional salarial para aqueles que venham a ocupar funções de Vice-Cônsules".Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*("Examinar a possibilidade de conceder adicional de salário, devidamente escalonado, para funcionários do Quadro não diplomáticos nomeados como Vice-Cônsules e para Chefias de Setores Consulares e de Assistência a Brasileiros". Tel 00548 de Consbras Ciudad del Este)*

*("(...)estudo de viabilidade da concessão de benefício, a ser definido, aos funcionários que desempenhem as funções de Vice-Cônsul, como forma de outorgar maior reconhecimento e estímulo a esses servidores". Tel 00187 de Consbras Ciudad Guayana)*

*("Há iniciativas na área de recursos humanos, adicionais àquelas antecipadas no expediente sob referência, que também poderiam ser de utilidade, como prever a exigência de treinamento para atendimento ao público na ocasião de contratação de AA, ou como estudar a viabilidade de remunerar a função de Vice-Cônsul exercida por Oficial de Chancelaria. Considero esta última idéia como uma peça fundamental para emprestar ainda maior prioridade na Casa para o exercício da função consular, e, dessa forma, ensejar reflexos cada vez mais positivos sobre a imagem da Casa no exercício da função consular". Tel 00419 de Consbras Toronto)*

*("No plano dos funcionários do serviço exterior brasileiro, creio seja oportuno instituir a obrigatoriedade de rotatividade de lotações, que contemplem pelo menos uma passagem pela área consular, a ser seguida pelo devido reconhecimento funcional. Também a título de estímulo, poder se estender, por um ano adicional e mediante proposta do Chefe do Posto, o prazo normal de permanência no mesmo". Tel 00501 de Consbras Barcelona)*

*("Estímulos. As dificuldades apontadas em matéria de lotação levam naturalmente à idéia de criação de estímulos, com que atrair funcionários para o SCB e, mais importante, mantê-los na área. (...) No exterior, a possibilidade de nomeação como Vice-Cônsul dos que não têm direito legal ao PADIP seria estímulo adicional a esses funcionários. (...) Poder-se-ia pensar também em estímulo financeiro para os diplomatas Chefes de Setores Consulares, a exemplo do que existe hoje para os Conselheiros Chefes de SECOM. Finalmente, poderia ser estabelecido revezamento na Chefia do Setor Consular entre os diplomatas mais jovens em cada Embaixada.(...) Nos Consulados, o revezamento se daria entre os diferentes setores, permitindo que cada diplomata tivesse experiência de trabalho direto com o público e no escritório. Essa alternância tem uma finalidade adicional. Todos sabemos que o trabalho na área requer, muitas vezes, decisões rápidas. A passagem pelo SCB tem, também, para os jovens colegas, o propósito educativo de dar-lhes experiência*

*decisória com vistas às posições de chefia que virão a ocupar em suas carreiras. Creio, aliás, que a formação do diplomata não estará completa sem ao menos um período no exterior em função consular". Tel 00339 de Brasemb Wellington)*

*xii. Treinamento e valorização dos funcionários locais das repartições consulares*

Na maioria das repartições consulares, o desempenho das funções está baseado no trabalho dos contratados locais, seja pela exigüidade de servidores do quadro, seja porque os locais são os funcionários "especializados" de que dispõem: normalmente, estes têm mais experiência no setor e detêm a memória do posto, além de conhecerem a cultura, os hábitos, a legislação e o idioma do país, se não à perfeição, em geral, com mais propriedade. No caso dos **funcionários locais**, portanto, faz-se mister **criar ambiente e condições que favoreçam maior produtividade**, a ser alcançada mediante a padronização e modernização das atividades e das instalações e de estímulos mais diretamente relacionados ao reconhecimento profissional da categoria, como um **plano de carreira que contemple um grau satisfatório de ascensão funcional ou a criação de uma categoria funcional específica consular**. O pagamento de salários para a categoria deveria ser estabelecido preferivelmente em termos regionais, com pisos diferenciados, conforme o mencionado plano de carreira. Por sua vez, seria fundamental proceder à modificação do capítulo 5 do Guia de Administração dos Postos, de modo a que possa ser autorizado o **pagamento de horas-extras para os contratados locais que trabalham em setores consulares**, nos mesmos limites estipulados para pessoal de apoio. Hoje, nas diversas repartições, inequivocamente os funcionários responsáveis por emissão de documentos ou assistência a brasileiros são mais requisitados ou necessários que os motoristas dos postos. Conceder aos consulados a possibilidade de contar com o pessoal local, se necessário, por mais 10, 15 ou 20% do tempo, além de constituir ganho de que os postos não podem prescindir, submetidos, como hoje, a notável pressão de demanda, significaria inequívoco estímulo aos funcionários, sem significar novas contratações e todos os encargos relacionados. Em termos não especificamente monetários, mas que produziria efeitos positivos tanto para os setores consulares, como para os contratados locais seria o estabelecimento **estágios em outros postos, para promover intercâmbio de experiências, homogeneizar práticas e despertar o ânimo, o empenho e o compromisso do funcionário relativamente à sua atividade**. Não menos relevante seria a implementação de homenagens aos melhores e igualmente aos mais antigos funcionários resultaria estimulante, tanto quanto a imposição da Ordem do Rio Branco ou outra condecoração específica a ser instituída, e que poderia ser concedida com regularidade aos mais destacados e produtivos funcionários consulares. Tais homenagens constituiriam gestos simbólicos muito apreciados pelo funcionários, mas não envolveriam significativos custos financeiros e, não obstante a relevância do aspecto salarial, o sentimento de recompensa por um trabalho bem realizado e a satisfação pelo desempenho de funções em local agradável e caracterizado pela eficiência dos serviços também representam gratificação para os contratados locais.

*("A total inexistência de um plano de carreira, ou sequer de um programa de incrementos salariais sistemático constitui um fator de desestímulo para os funcionários locais, cujo trabalho não tem como ser, nos moldes atuais, objeto de qualquer forma concreta de reconhecimento. Poderia ser examinada a criação de uma categoria de*

*Contratados locais, que se poderia chamar de AGC (agentes consulares), nos moldes dos funcionários contratados para o SECOM. Os salários dos AGCs seria estipulado em patamar condizente com as faixas praticadas no mercado local, visando a atrair profissionais qualificados e estimular sua estabilidade no emprego.(...) A grande demanda do setor e a necessidade de aperfeiçoamento constante das rotinas vigentes requer, idealmente, que as equipes consulares sejam formadas por pessoal, tanto do quadro como local, preparado e motivado. Um simples atendimento consular no balcão pode ser feito de maneiras diferentes, dependendo da postura dos funcionários, e esse atendimento se refletirá na eficiência e imagem da repartição. É necessário, portanto, buscar formas de treinar e motivar as equipes consulares de modo a que venham a prestar um atendimento cortês e eficaz.” Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*(“No tocante a recursos humanos, uma possibilidade de aprimorar a prestação dos serviços consulares no exterior seria a da formação, nos Postos, de um quadro de pessoal local voltado exclusivamente para tarefas consulares. Os recursos financeiros para esses Auxiliares Consulares seriam oriundos de verba específica, que poderia pagar não somente vencimentos, mas também programas de treinamento e algum grau de progressão funcional. A nova categoria poderia ser introduzida com requisitos específicos, talvez com a realização de exame de habilitação para os atuais contratados locais, de maneira a depurar a escolha segundo as aptidões identificadas como relevantes para o setor (habilidade no tratamento com o público, bom-senso, disposição para reciclagem de conhecimentos e métodos de trabalho, por exemplo). Os aprovados para a nova categoria, tanto ex-AAs quanto novos contratados, teriam patamares salariais mais correspondentes ao mercado local e contariam com a possibilidade de ascender profissionalmente. Uma previsão de três ou quatro classes poderia ser estabelecida, com as devidas qualificações de tempo de serviço e de etapas de treinamento. Um quadro de contratados locais especializado em assistência consular oferece grandes possibilidades de suprir duas carências comumente identificadas nos Postos: a de incentivo profissional e a de treinamento especializado.” Tel 00338 de Consbras São Francisco)*

*(“Por fim, sustenta a boa doutrina do mundo empresarial que os funcionários são os responsáveis finais pela boa ou má imagem da instituição. A recomendação consiste em treiná-los e motivá-los para um 'customer-oriented approach', que se traduza em vantagens também para os próprios funcionários. Da mesma forma que se recompensa o bom cliente, deve-se também dar recompensas aos funcionários que atendem bem, cabendo lembrar que dinheiro não é a única forma de recompensa possível. Existem vários métodos de incentivar o desempenho, como reconhecimento público do mérito, possibilidades de treinamento avançado, oportunidades profissionais que envolvam viagens, etc. É apenas questão de descobri-los.” Tel 00220 de Consbras Sydney)*

*(“Ainda que não pertencendo ao Quadro Permanente do Ministério, os Auxiliares Administrativos que exercem funções consulares são credores de estímulo de nossa parte. Em 2005, o Senhor SG propôs que até cinco AA nessa situação, escolhidos pelos próprios colegas de Posto, viessem a Brasília, em 'home leave', por um mês, com passagem aérea e diárias pagas, além do direito a uma semana adicional de treinamento na DAC e DIM ou DDV, segundo as funções que executassem. O programa foi realizado apenas uma só vez. Creio que a iniciativa deve ser retomada permanentemente, para cerca de dez AA no exercício de funções consulares por ano, com distribuição equitativa entre as diversas categorias de postos e sua localização geográfica. É importante preservar a natureza eletiva do estímulo”. Tel 00339 de Brasemb Wellington)*

*("Salvo melhor juízo, a única possibilidade de enfrentar com eficácia tal desafio seria uma maior profissionalização dos funcionários consulares do Quadro, tanto diplomatas, como administrativos, assim como **uma reciclagem programada dos contratados locais já existentes e o treinamento inicial intensivo dos que vierem a ser admitidos.** Isso implicará, outrossim, a necessidade de uma maior especialização destes últimos, de modo que o atendimento aos cidadãos brasileiros, em cada área de jurisdição, possa merecer um nível adequado de estabilidade e previsibilidade no que tange à qualidade dos serviços, independentemente do fluxo rotativo natural dos membros do Serviço Exterior." Tel 00260 de Consbras Zurique)*

*("Por razões como as acima elencadas, considero fundamental que, em ampla revisão do sistema de serviço consular, **sejam não só valorizados os funcionários do setor, o que implica não apenas salários condizentes com as funções e respectivas responsabilidades, mas também aumento numérico do quadro de pessoal das repartições consulares e reciclagem com treinamento tópico para o serviço em áreas sensíveis,** tais como assistência consular a vítimas de tráfico de pessoas, cidadãos cooptados por narcotraficantes etc. Nesse sentido, ocorre-me propor a **criação de categoria específica consular em nível local.** O 'Auxiliar Local Consular' (ALC), a exemplo dos auxiliares técnicos dos SECOMs, ocupar-se-ia apenas de temas ligados ao âmbito consular e, a título de estímulo funcional, teria sua **progressão prevista em tabela de ascensão, com correções salariais por critério de antiguidade na classe.** Cumpre lembrar que tais formas de progressão funcional são previstas na legislação trabalhista espanhola". Tel 00501 de Consbras Barcelona)*

*("Outra medida tomada foi a melhor lotação do Setor Consular, tanto com auxiliares locais como com pessoal do quadro. Às vezes o acréscimo de um único funcionário de qualidade traz estabilidade e o bom funcionamento de toda a equipe. Tal como sugerido em meu tel.1262/2007, **o ideal seria a criação de vantagens e cargos específicos para trabalho na área consular. Os contratados locais deveriam ter remuneração diferenciada,** tal como os técnicos dos SECOMs. Já os funcionários do quadro poderiam ser removidos para vagas específicas consulares, que seriam contabilizadas como Postos B, no caso de Postos A como Berlim".Tel 00057 de Brasemb Berlim)*

*("Criação de Carreira para motivação do Quadro Local". Tel 00222 de Vice-Consulado em Cobija)*

*("(...) **criei um Sistema de Treinamento e Avaliação Semestral dos Funcionários Não Diplomáticos do Setor Consular,** que tem funcionado desde fevereiro de 2005. Trata-se de sistema de fácil controle e de simples execução, que abrange uma avaliação horizontal e vertical, realizada a cada seis meses através de votação, e uma avaliação objetiva, que se baseia em controles feitos pela administração. O sistema incentiva, entre outros pontos, o treinamento em vários setores e a conseqüente versatilidade do funcionário, a assiduidade e pontualidade, a eficiência na execução de trabalhos do setor específico do funcionário, o pré-atendimento e o atendimento de público na recepção, por telefone e por e-mail, bem como a contribuição para o bom ambiente do trabalho e para o espírito de equipe. **Uma política de valorização do pessoal deveria, assim, abranger as necessárias correções salariais e de níveis de auxílio moradia, entre outros atrativos de ordem material.**" Tel 814 de Consbras Miami)*

*("Circulação intermitente, de conformidade com intervalos apropriados de curta duração, de funcionários consulares do Quadro entre os Postos circunvizinhos, seja para*

*a realização de 'mutirões de serviço', seja para o compartilhamento de informações e experiências." Tel 00260 de Consbras Zurique)*

### *xiii. Criação de postos difusores de conhecimento*

Quanto ao treinamento em serviços e administração consular, este deveria ser objeto de cursos com conteúdo dirigido para cada categoria de consulados, com periodicidade definida, a serem oferecidos, por exemplo, aos servidores removidos ou em missão transitória para setores consulares. Além da organização de cursos na SERE e de missões itinerantes de treinamento no Exterior, os métodos de trabalho da área consular podem ser divulgados por meio de material didático impresso e audiovisual, a serem elaborados sob responsabilidade de área de administração consular. Esse material passaria a constituir manual prático referente ao tema, a ser organizado e divulgado via Portal Consular. **A indicação de postos difusores de conhecimento para cada categoria de repartição consular** é proposta que deveria merecer execução imediata. Estes seriam, em princípio, a base de formação e treinamento para funcionários do quadro e, sobretudo, de contratados locais, caso possível, sob formato de breves estágios, em regime de rodízio entre os postos, e privilegiada sempre a escolha dos servidores mais destacados e de maior produtividade, como proposto anteriormente. Poder-se-ia realizar nesses postos indicados, ademais, material audiovisual de treinamento, mídia que favorece a rápida compreensão e aprendizagem de métodos. Vale mencionar, que o exercício do Repensar Consular, e o decorrente intercâmbio de expedientes, e a realização de reuniões de coordenação entre Chefias de repartições consulares no Exterior já constituiu um considerável exercício de treinamento e de padronização. Seria necessário, no momento, ampliar tal possibilidade de intercâmbio aos demais níveis funcionais. Do ponto de vista institucional, o retorno de disciplinas relativas aos setores consulares ao currículo do Instituto Rio Branco representaria o reconhecimento de que os temas do setor devem ser compreendidos como parte da moderna ampliação do conceito de diplomacia, que passa a apresentar laços mais estreitos com a sociedade.

*("Em empresas cujos lucros estão diretamente relacionados com a qualidade do atendimento ao público é constante a preocupação com a seleção de pessoal e com o treinamento adequado à atividade funcional. As condições de trabalho em nossos Consulados não tem permitido, infelizmente, enfatizar esses aspectos cruciais para o bom desempenho de uma repartição consular: o do relacionamento com o público e o do conhecimento dos temas consulares. Para remediar tal situação, poder-se-ia pensar **na redação de um roteiro para o desenvolvimento de cursos de treinamento dos funcionários do setor.** Aí estariam incorporados parâmetros próprios à cultura da Casa (uma 'itamaratização' dos ensinamentos gerais dos cursinhos de atendimento ao público à venda no mercado) e lições sobre as tarefas consulares. **Os cursos poderiam ter os conteúdos definidos por um pequeno grupo de funcionários com experiência consular e, posteriormente ministrados nos Postos por outros funcionários treinados pelo grupo original. O processo de disseminação poderia ser regionalizado** (“(...)funcionários de Los Angeles e São Francisco poderiam ser treinados juntos, por exemplo, com o intuito de diminuir custos." Tel 00338 de Consbras São Francisco)*

*("Foi assinalada a importância de treinamento consular. Esta Embaixada propôs a **produção de filmes ou vídeos sobre atendimento de balcão e telefônico**, para melhor ilustrar formas ideais de atendimento e métodos de elaboração de documentos notariais e de viagem segundo os outros sistemas a serem implantados." Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*("Uma outra questão, ainda na plano de recursos humanos, diz respeito ao **treinamento de diplomatas em matérias consulares. Partindo da premissa de que não existem planos de dividir a carreira em diplomática e consular, pode-se dizer que faz falta e tem implicações profissionais negativas a inexistência – já há alguns anos -- de cadeiras sobre assuntos consulares no Instituto Rio Branco. Novos jovens colegas presumem, com alguma razão, que a área merece pouca atenção e, desde seus primeiros estágios, preferem evitá-la.**" Tel 00338 de Consbras São Francisco)*

*("Por fim, parece-me de todo bastante útil o treinamento dos funcionários consulares (vide circel 61551), por meio de materiais didáticos padronizados, com ilustrações e instruções pormenorizadas (o Posto, por exemplo, criou manuais com este objetivo, o que em muito facilita a compreensão das tarefas para funcionários de menor experiência), com o objetivo de instruir e melhorar o atendimento nos postos." Tel 00529 de Brasemb Seul)*

*("Treinamento e capacitação - Face à necessidade de organização de rodízios e substituições, bem como de participação em consulados itinerantes, é importante que cada um dos funcionários consulares tenha um bom conhecimento de todas as áreas. Nessas condições, poderia ser preparado programa de treinamento (nos moldes de um manual ou CD-Rom, por exemplo), a ser utilizado como ferramenta de apoio cada vez que um funcionário seja deslocado para nova área, em caráter temporário ou permanente". Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*("A qualificação dos funcionários é o segundo ponto essencial. Por qualificação deve ser entendida não apenas a capacidade técnica de produção, mas também o conhecimento dos "produtos consulares" e suas propriedades, a exemplo do que ocorre com os bons vendedores, que estão instruídos a explicar a potenciais clientes o funcionamento daquilo que vendem. Deve ser igualmente entendida como tal a existência de ferramentas, inclusive manuais e guias, equipamentos e materiais de consumo padronizados para a produção de documentos." Tel 00220 de Consbras Sydney)*

*("Todavia, todos os funcionários do setor, tanto do quadro quanto contratados locais, poderiam beneficiar-se com curso periódicos de atualização de normas e procedimentos." Tel 00680 de Brasemb Viena)*

*("Acredito que uma escola bastante séria e rigorosa, de ensino permanente nessas áreas, ou um consulado modelo, calharia muito bem ao propósito de informar e capacitar os funcionários do quadro antes da remoção a Postos no exterior. Outra idéia a considerar-se seria que Itamaraty orientasse os concursos de Oficiais de Chancelaria e Assistentes de Chancelaria no sentido de recrutar pessoal especializado ou com formação em áreas específicas." Tel 00007 do Vice-Consulado em Concepcion)*

xiv. Vistos

**No caso dos vistos, estabelecimento de acordos de isenção ou facilitação de vistos pode ser debatido, desde que não se veja prejudicado o princípio da reciprocidade.** Esse princípio deveria salvaguardar os interesses nacionais não apenas nos casos de vistos

turísticos, como também no caso de vistos permanentes. Hoje, os valores mínimos requeridos para concessão de vistos permanentes por investimentos ou por transferência de aposentadoria são irrisórios. No caso de vistos por investimentos, ademais, não faz parte do processo inicial examinado pelo Ministério do Trabalho os antecedentes penais dos interessados. Esses fatos podem eventualmente favorecer a imigração de indivíduos indesejáveis e, em muitos casos, possibilitar ilícitos relacionados ao tráfico de drogas ou de pessoas. Por sua vez, no caso de vistos para tripulações de cruzeiros marítimos, que sobrecarregam os postos, por vezes inesperadamente e com a mínima antecedência, haveria conveniência em considerar a possibilidade de emissão de documento coletivo, somada a anotação no passaporte de cada interessado, ou, alternativamente, nos termos da resolução Normativa 71/06, do CNIg, de concessão de tais vistos no Brasil. De modo geral, mais uma vez seria fundamental a padronização de critérios para concessão de vistos, também por meio de entrevistas, além da criação de banco de dados de vistos denegados, solicitação quase onipresente nas respostas à circel 65374), o qual pudesse ser consultado diretamente pelos postos, que estivessem, ademais, habilitados a incluir dados referentes a denegações efetuadas por cada repartição. **Tanto o banco de dados de vistos denegados, quanto o Quadro de Regime de Vistos, deveriam estar disponíveis na Intratec, para consulta ágil de parte dos postos.**

*(“De sua parte, o SGEB mencionou a proposta de designação de um consulado nos EUA para centralizar a concessão de vistos pelo correio, a qual foi muito bem recebida pelos participantes. Discutiram-se alguns parâmetros para o dimensionamento da equipe e melhorias necessárias.” Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*(“Composição de um sistema integrado de informações que harmonize as atividades do MRE, da Polícia Federal e do Ministério da Justiça com vistas a emitir vistos e manter registros de vistos concedidos e\ou denegados. Comunicação 'on line' entre esses órgãos seria essencial”. Tel 00473 de Brasemb São José)*

*(“Acesso de funcionário local (que desempenha funções de atendimento, análise, processamento de vistos e atos notariais etc.) às informações consulares da Intratec, se possível criando-se login especial de acesso apenas à área consular.” Tel 00837 de Brasemb Sófia)*

*(“Criação de um banco de dados central relativo a vistos denegados: os postos, sobretudo os pequenos, são inundados por circulares telegráficas e retransmissões de telegramas com importante informação sobre vistos denegados, as quais, além de serem de formato diferenciado, têm de ser processadas individualmente por cada posto para que sejam fácil e funcionalmente consultadas; a centralização desse trabalho, na Secretaria de Estado ou em algum grande consulado no exterior dotado de meios para fazê-lo, permitiria padronizar e agilizar a informação sobre denegação de vistos (mediante a utilização de um formulário com os dados essenciais da denegação e referência a expediente que explique com mais detalhes as razões) e liberaria energia funcional nos postos, facilitando-lhes adicionalmente a tarefa de consulta; exemplos perfeitos de práticas semelhantes recentemente adotadas são a LCC (Lista de Consulta Consular) e o SINPANET (Consulta de Dados do Passaporte) do Departamento de Polícia Federal, que centralizam e padronizam as informações, são perfeitamente atualizados e são facilmente acessíveis aos funcionários credenciados. (...) negociação de acordos formais ou informais de facilitação de vistos para diminuir a pressão sobre os serviços consulares.” Tel 00818 de Brasemb Argel )*

*(“No tocante à informação, a criação de banco de dados no qual constariam todos os vistos denegados. Este banco de dados, alimentado pela SERE, substituiria o procedimento atual de envio de circulares telegráficas. Neste Posto, criamos um banco de dados interno, que é alimentado com as informações enviadas pelas circulares telegráficas. Creio que Postos menores, entretanto, carecem de recursos humanos para tanto. O novo sistema, de fácil execução, permitiria o acesso imediato de todos os Postos à informação que, de outra forma, requer tempo que poderia ser despendido em outras funções igualmente importantes. Creio que este mecanismo poderia ser futuramente inserido no âmbito do projeto de modernização do serviço consular de forma que o referido banco de dados seja produto automático do processo de tramitação de vistos por meio do novo sistema”. Tel 00603 de Consbras Buenos Aires)*

*(“Na área de vistos, a eficiência aumentaria caso se dispusesse também "online" de sistema de controle de vistos denegados por qualquer repartição consular. Atualmente as informações sobre vistos denegados são enviadas apenas por circulares telegráficas”. Tel 814 de Consbras Miami)*

*(“Mencionou-se a futura transformação do atual Conselho Nacional de Imigração, vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego, em Conselho Nacional de Migrações, com atribuições mais amplas e cuja vinculação permanece indefinida, podendo o órgão passar ao controle do Ministério da Justiça ou da Presidência da República.” Tel 02533 de Brasemb Washington)*

#### *xv. Conselho de Cidadãos*

Conquanto seja consenso a inoperância e ineficácia de grande parte dos Conselhos de Cidadãos existentes, é possível observar que o conceito não está superado e muito provavelmente terminará por ser integrado às iniciativas promovidas pelo representantes das diversas comunidades brasileiras, por exemplo, no âmbito da Conferência Brasileiros no Mundo. **As atividades envolvendo repartições consulares e os conselhos de cidadãos, mesmo nas novas modalidades de representação a serem eventualmente desenvolvidas a partir da seqüência das Conferências Brasileiros no Mundo, deveriam centrar-se em aspectos ou temas específicos**, de modo a não se perder a objetividade e a evitar, na medida do possível, e por exemplo, debate ou polêmicas sobre procedimentos e minúcias da burocracia consular. A colaboração dos membros do Conselho ou de representantes comunitários para a formação de redes de solidariedade para atuar em crises, por exemplo, ou para resolver problemas pontuais de assistência humanitária deveria ser estimulada.

*(“As razões para o 'esvaziamento' do Conselho são muitas: rivalidades entre os líderes locais; crescimento acentuado da comunidade e grande distância geográfica entre seus principais núcleos; interesses divergentes; ausência de um tema aglutinador; falta de representatividade de seus membros; entre outros. Não se pode dizer, por outro lado, que tenha sido uma experiência fracassada, pois serviu, ao seu tempo, como importante instrumento para o Consulado melhor conhecer sua clientela e suas necessidades, além de possibilitar algum grau de entrosamento entre os membros da comunidade. Seria importante, agora, refletir sobre o rumo que desejaremos dar a essa estrutura, uma vez que os problemas que ensejaram seu enfraquecimento ainda persistem”. Tel 625 de Consbras Nova York)*



*(“Na verdade, o Conselho de Cidadãos constitui um núcleo de lideranças ideal como plataforma para o esforço em que, acho, os Consulados deveriam empenhar-se com vistas a promover a arregimentação da comunidade em torno de projetos de suporte comum e promoção de seus valores de origem. A criação de entidades recreativas, culturais e de beneficência poderia desincumbir os Consulados de muitas das atividades de assistência que normalmente lhes caberiam, e que mal podem realizar, por falta de recursos ou, mesmo, de vocação institucional ou de talento específico de seus funcionários.” Tel 602 de Consbras Tóquio).*

*(“A conclusão que se parece impor é a de que, à exceção dos poucos Postos em que os conselhos vêm representando um bom canal de comunicação com a comunidade, de modo geral, aqueles colegiados parecem haver-se exaurido e tornado obsoletos. Em certos casos, ter-se-iam mostrado até mesmo contraproducentes, gerando falsa impressão de representatividade de seus membros. Desse modo, sem prejuízo da manutenção daqueles colegiados que parecem funcionar a contento, concluiu-se ser **necessário buscar novas fórmulas.** (...) Concluiu-se que a rede teria a possibilidade de gerar eventualmente formas de representatividade mais legítimas da comunidade, contando com a vantagem adicional de inserir a SERE, por intermédio de seus Consulados, em eventual processo informal de organização e coordenação, preservando o laço amistoso e não confrontativo da relação entre os dois atores, Itamaraty e a diáspora. Nessas condições, houve amplo consenso quanto à vantagem de virem a ser criadas estruturas semelhantes em outros postos. (...) Foi objeto de apreciação a possibilidade de estabelecimento de cotas para a **agração com a Medalha do Rio Branco para voluntários que apóiam o Serviço Consular Brasileiro.** Como alternativa, poderia ser examinada a viabilidade de criação de uma ordem do mérito propriamente consular e mesmo a concessão de diplomas com títulos de 'Amigos do Brasil' ou 'Amigos do Consulado'.” Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*(“Voluntários - a experiência com consulados itinerantes e organização de eleições tem demonstrado o bom potencial de **utilização de voluntários entre a comunidade brasileira para serviços estratégicos, sendo tal tarefa normalmente realizada com entusiasmo e simpatia.** De modo a estimular tal esforço em caráter mais permanente, creio que poderia examinar-se a idéia de estimular o trabalho voluntário em certas áreas dos consulados tais como a triagem e orientação preliminar do público”. Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*(“Para uma melhor interlocução dos Consulados com a comunidade brasileira, em jurisdições em que o número de brasileiros assim o justifique, seria importante criar setores de relações com a comunidade e dotá-los dos meios adequados, para que possam desenvolver um trabalho sistemático de informação, de orientação jurídica, além de ações na área educacional. Caberia a esse setor também a organização de reuniões periódicas com lideranças da comunidade”. Tel 814 de Consbras Miami)*

#### *xvi. Consulados Honorários*

Uma vez que o envolvimento dos **Consulados Honorários** na feitura de documentos consulares resta extremamente restrito, situação que diminui sua importância e relevância para as numerosas comunidades brasileiras, sua atuação poderia se revelar proveitosa caso sejam instruídos a atuar em casos específicos de assistência a brasileiros e a prestar apoio a missões de autoridades brasileiras em locais mais distantes da sede da jurisdição consular, serviço que normalmente é de complexa e onerosa realização para as repartições. A

categoria permanece útil, desde que mantida apenas em cidades distantes dos consulados de carreira, de mediano porte e importância, e sem grandes concentrações de nacionais. Nos demais casos, **seria conveniente a gradual instalação de destacamentos consulares, a exemplo das imaginadas “agências consulares”, ou de consulados de carreira.**

*(“Houve consenso quanto às limitações das repartições consulares honorárias e à necessidade de que suas funções sejam mais claramente delimitadas, discutindo-se uma lista de requisitos necessários para a concessão de tal título.(...) Aventou-se, ademais, a conveniência da realização, em uma etapa posterior, de reuniões de Coordenação entre os Cônsules Honorários nos Estados Unidos, o que permitiria melhor engajá-los em suas atuações. Como alternativa aos consulados honorários, discutiu-se a viabilidade do estabelecimento de 'agências consulares' como sucedâneo mais eficaz para a prestação de assistência consular em localidades de presença brasileira numericamente mais significativa.” Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*(“Sobre os Consulados-Honorários, conforme assinali em meutel 487, parece-me contraproducente e anti-climático continuar a contar com repartições de ação limitada, que criam a falsa expectativa de um serviço que não podem oferecer. Creio (dentre outras alternativas) ser melhor substituí-los por Vice-Consulados (nos moldes dos já existentes na América do Sul), bem distribuídos geograficamente, capazes de processar parte da demanda dos Consulados-Gerais e que constituam opções mais próximas para grande parte dos cidadãos aqui residentes.” Tel 00501 de Consbras Barcelona)*

*(“(...) caberia uma reavaliação do papel dos Consulados Honorários: para o público em geral, não se distingue entre os Consulados Honorários e os de carreira. Os Consulados Honorários, em sua grande parte, prestam serviços desinteressados e altruístas à comunidade brasileira, porém, às vezes, não podem atender satisfatoriamente ao público (seja por estarem manietados pela realidade institucional, seja pela ineficiência ou inapetência profissional de alguns Cônsules Honorários atraídos apenas pelos aspectos protocolares do cargo). Fica assim, junto ao público, uma falsa idéia de ineficiência do Itamaraty. Melhor seria, onde couber, a instalação de Vice-Consulados.” Tel 0043 de Consbras Montevideú)*

*(“Proponho, à luz das considerações das reuniões de Washington e de Madri, e de análise dos textos legais e regulamentares sobre o Serviço Consular Honorário Brasileiro, que: a) seja revisto o perfil dos titulares das repartições honorárias para adequá-lo à nova realidade da numerosa presença de brasileiros no exterior; e b) os titulares, atuais e futuros, de repartições consulares brasileiros recebam orientações e instruções que salientem: (i) o caráter prioritário da assistência aos brasileiros residentes em seu distrito e frisem a importância do auxílio a suas atividades, da defesa de seus direitos, bem como da ajuda em internamento hospitalar e repatriações; e (ii) a natureza complementar de suas atividades, inclusive em matéria de promoção cultural e comercial, em relação às da Missão diplomática ou Repartição de carreira à qual se subordinam”. Tel 00298 de Consbras Sydney )*

*(“Os Cônsules- Honorários podem constituir apoio importante para os Consulados itinerantes, na sua preparação, realização – também obtenção gratuita de local para essa atividade -, como na centralização da distribuição posterior da documentação solicitada pelos clientes. Parece ser necessário, para que os CH possam executar corretamente suas tarefas, que haja reuniões periódicas entre a Unidade do SCB e as repartições consulares honorárias em sua jurisdição, bem como visitas de representante da unidade aos CH,*

*especialmente por ocasião de algum Consulado itinerante, iniciativas que se justificam pela necessidade de coordenação entre as Repartições consulares e os CH.” Tel 00347 de Brasemb Wellington)*

*(“Ainda na área de assistência consular, creio que tema relevante para reflexão seria como tornar mais eficiente a concessão de assistência a brasileiros que se encontrem em países cumulativos. Nem sempre é possível identificar nomes apropriados para designação como cónsules honorários nesses países, e, **de todo modo, não se poderia esperar de cónsules honorários que se envolvam em repetidos casos de assistência consular.** Apoio prestado por brasileiros residentes nesses países tampouco pode ser acionado de forma habitual. No caso desta Embaixada, com três cumulatividades a seu cargo (Camboja, Laos e Myanmar), têm sido necessárias viagens de funcionários do Setor Consular a alguns desses países, o que, como forma de concessão de assistência, apresenta as desvantagens de infreqüência, custo e desguarnecimento do Setor Consular, que conta com reduzido número de funcionários.” Tel 00461 de Brasemb Bangkok)*

#### *xvii. Coordenação com os demais órgãos institucionais do governo brasileiro*

Ao representarem muitas vezes o único ponto de contato com o governo federal no exterior, as repartições consulares tem devido executar uma variedade de serviços e de atender a demandas, em essência, alheias à atividade consular *tout court*. A Chefia da área consular na SERE tem buscado promover a ampliação de iniciativas de **coordenação com os demais órgãos institucionais do governo brasileiro**, sobretudo junto a outros Ministérios, de modo a agilizar a prestação de serviços complementares aos consulares, seja na parte de documentos fiscais, trabalhistas e previdenciários, eleitorais. Em caso limite, e desde que possível do ponto de vista de lei orçamentária, se poderia pensar inclusive em repasse de verbas dirigidas a determinadas atividades. Nesse sentido, constitui importante medida a conclusão de convênios para que, no novo sistema informatizado de elaboração de documentos consulares, estejam disponíveis dados relativos a alistamento militar, cadastro eleitoral e restrições ou indicações da Polícia Federal quanto à concessão de passaportes ou vistos. Ademais, **a coordenação entre órgãos governamentais poderia favorecer o encaminhamento de temas relevantes para as comunidades emigradas, tais como a questão das contribuições previdenciárias e a criação de um programa de orientação e reintegração dos migrantes retornados.**

*(“(...)conviria incrementar o diálogo, sob coordenação do Itamaraty (conforme suas prerrogativas institucionais) com outros órgãos de Governo, os quais têm atribuições quem dizem respeito aos cidadãos brasileiros residindo ou em trânsito no exterior (a exemplo da Justiça Eleitoral, do Ministério da Defesa, do Ministério do Trabalho e Emprego, do Ministério da Educação, etc), de modo a identificar os espaços para colaboração em benefício da cidadania, mas sempre preservando as atribuições institucionais do Ministério das Relações Exteriores.” Tel 0043 de Consbras Montevideú)*

*(“A carga de trabalho do SCB tem crescido exponencialmente, devido ao aumento da diáspora e ao crescimento da solicitação de vistos por estrangeiros. Ademais, **a incorporação, já realizada ou por acontecer, de atribuições de outros órgãos da Administração Pública Federal, em especial a Justiça Eleitoral e a Secretaria da Receita Federal (expedição de CPF), torna cada Unidade verdadeiro 'balcão do cidadão', em que,***

*num pequeno espaço, estão disponíveis diversos serviços que, no Brasil, se espalham por vários órgãos. Essa circunstância torna cada uma delas ainda mais relevante para nossos compatriotas". Tel 00347 de Brasemb Wellington)*

*("Convênio/parceria com órgãos brasileiros que solicitam com freqüência documentos aos brasileiros residentes no exterior (INSS, DETRAN, Banco do Brasil, CEF e cartórios de 1º Ofício e de Direito de Família), com vistas à padronização de categorias de informações constantes dos documentos (procuração, atestado de vida, atestado de residência, autorização para casamento, herança, aquisição de bens, divórcio). Como exemplo, recorde que muitos cartórios no Brasil vêm emitindo certidões de casamento e nascimento com informações resumidas e na forma de um cartão de crédito, as quais não incluem todas as informações solicitadas, por exemplo, para o processamento do passaporte brasileiro e registro de nascimento e casamento (tais como o nome dos pais, nome do município do nascimento do titular)". Tel 02024 de Brasemb Washington)*

*"Aventou-se igualmente a possibilidade de o MTE prestar apoio à reintegração de retornados no mercado de trabalho nacional. Tal orientação poderia ter a vantagem adicional de reduzir o índice de brasileiros que empreendem uma segunda emigração, no momento em que vêm dissipar-se as economias trazidas da primeira estada no exterior. Houve consenso de que o SEBRAE poderia ser um parceiro importante para essa atividade, replicando o que faz para o Japão com o programa 'dekassegui empreendedor'". Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*("Criação em Brasília de um Grupo de Trabalho Interministerial de Assistência a Brasileiros, prontos para se reunir mediante mudança de legislação ou procedimentos, composto por representantes desses órgãos". Tel 01262 de Brasemb Berlim)*

*("Comentou-se a necessidade de estabelecimento de formas de cooperação produtivas entre o MRE e o MTE, nesse contexto, sobretudo em ações prévias, no Brasil, de apoio aos brasileiros. Conforme indicado no item 1.1, o MTE poderia ser chamado a apoiar de forma mais sistemática os brasileiros retornados." Tel 02533 de Brasemb Washington)*

#### *xviii. Contato com interlocutores estrangeiros sobre temas consulares*

O aumento do fluxo migratório de brasileiros significa que **parte dos problemas consulares, até hoje, considerados em termos particulares, passam a constituir questões mais abrangentes, a serem tratadas, muitas vezes, em nível diplomático.** Destarte, a intensificação de contatos com os governos estrangeiros relativamente a temas consulares deve ser proativa e, em casos de maior complexidade, devem ser de responsabilidade das Embaixadas. Seria recomendável especial atenção para que o estreitamento e incremento dos contatos com autoridades locais por parte das repartições não venha a significar ingerências indevidas em temas de imigração, o que poderia ser negativamente interpretada junto as autoridades locais. Por sua vez, casos de discriminação e de desrespeito aos direitos humanos, como a situação dos brasileiros injustamente inadmitidos ou ocorrências relativas a crimes internacionais, poderão ser melhor defendidos se os consulados quotidianamente mantiverem assídua presença junto aos interlocutores locais. Essa presença seria valiosa não apenas em casos mais rotineiros relativos, por exemplo, à comunicação ou informação de aspectos de legislação brasileira, de modo a evitar surgimento de impasses desnecessários entre sistemas jurídicos conflitantes, como também poderia vir a **facilitar negociações referentes a acordos de isenção de vistos, de**

**acordos previdenciários ou, até mesmo, nos casos de graves emergências ou crises humanitárias.**

*(“Parece-me evidente dizer, mas assinalo por uma questão de clareza: o bom desempenho das atividades assistenciais depende acentuadamente de relações com instituições e autoridades locais, em diversos ramos de atividade. O elemento político envolvido nessa novidade é a conveniência de a agência consular apoiar a organização da população emigrada em órgãos da comunidade, para assistência solidária dentro da própria comunidade e substancialmente com seus próprios recursos, que por sua vez apoiarão atividades do consulado. Esse apoio à organização comunitária justifica o envolvimento do Governo, via consulados, para promover a idéia e gerar momento”. Tel 00787 de Consbras Londres)*

*(“Acompanhamento dos assuntos consulares de conformidade com o mesmo sistema da área política, com a designação de um responsável (‘desk-officer’) para o acesso direto e privilegiado de cada grupo de Postos, assim como para o contacto com Embaixadas e Repartições consulares dos países relacionados. As possibilidades de cooperação com Representações estrangeiras no Brasil e com autoridades locais deveriam ser objeto de sistematização e intensificação, principalmente no que tange à colaboração no tocante a assuntos criminais, contravenções e temas análogos, entre os quais sobretudo tráfico de pessoas, prostituição, comércio de estupefacientes, crimes financeiros e exploração infantil.”)*

*(“Talvez fosse útil, por exemplo, uma iniciativa para esclarecer ao Governo federal canadense – para informação dos agentes judiciais competentes – sobre a necessidade de homologação de sentença de divórcio de cidadão brasileiro”. Tel 00419 de Consbras Toronto”)*

#### *xix. Política cultural para brasileiros emigrados.*

Entre os temas salientados pelos participantes da Conferência Brasileiros no Mundo, sem dúvida mereceram amplo relevo os assuntos relativos a Educação, sobretudo o ensino de português. Na verdade, em meio à aparente relativização das fronteiras, esse aspecto, tão arraigadamente ligado ao conceito tradicional de nacionalidade, surge para os brasileiros no exterior como fator a ser preservado. Para atender aos anseios dessa comunidade, seria necessário **promover, talvez, prioritariamente, cursos de português para crianças**, certamente o público-alvo mais indicado. Onde possível, os Centros de Estudos Brasileiros ou Institutos de Cultura Brasileira poderiam coordenar a ação e, nos moldes do programa “Heritage Portuguese”, poderia ser efetuada parceria com o Ministério da Cultura, para o fornecimento de material didático e livros infantis. Quanto a temas culturais e de divulgação, um **projeto de mostra itinerante sobre as migrações para o Brasil** representaria contraponto à atual situação de desequilíbrio da percepção internacional sobre o país, e, ademais, conteria elementos de referência à atuação consular.

*(“The effect of mass migration has been the creation of radically new types of human beings: people who root themselves in ideas rather than places, in memories as much as in material things – because they are so defined by others – by their otherness. For people in their deepest selves, strange fusions occur... unprecedented unions between*

*what they were and where they find themselves. The migrant suspects reality. Having experienced several ways of being, he understands their illusory nature. To see things plainly, you have to cross a frontier.”* Rushdie, Salman, *Imaginary homelands*, Granta Ed., London, 1991)

*(“O SGEB discorreu sobre os "pontos de cultura" nos EUA, projeto administrado em parceria com o Ministério da Cultura, bem como sobre o programa "Heritage Portuguese", de cursos de português para filhos de imigrantes brasileiros.” Circular Telegráfica 66460)*

*(“Entre os projetos para o futuro na área de ensino de português no exterior, de interesse da comunidade, proponho que se estude o desenvolvimento, com o apoio do Ministério da Educação, de método de ensino de português para filhos de imigrantes brasileiros no exterior, tornando-o acessível às escolas e professores interessados. Há métodos desta natureza disponíveis para outras línguas, mas não para o português. (...) Além disso, considerando que as escolas públicas eventualmente interessadas em incluir o português como língua opcional têm dificuldade de recrutar professores, seria útil a criação de banco de dados de potenciais professores de português. Isto poderia ser feito através da organização de alguns cursos de treinamento para potenciais professores de português em universidades com programas de ensino de português”. Tel 814 de Consbras Miami)*

*(“De especial relevância foi a discussão sobre a conveniência de estimular o desenvolvimento de método de ensino de 'heritage Portuguese', ou seja de português para filhos de brasileiros, com base no legado histórico-cultural brasileiro. Discutiu-se a implantação ou reforço de projetos-piloto para ensino de português aos filhos de migrantes, com o objetivo de reverter o fenômeno, que ora se inicia, de progressiva perda de domínio da língua nacional entre as novas gerações de brasileiros no exterior.” Tel 02533 de Brasemb Washington)*

*(“Foram discutidos os benefícios de um projeto que atraísse para um espaço virtual único a comunidade acadêmica e científica brasileira no exterior, de modo a facilitar sua comunicação e vinculação com entidades no Brasil potencialmente interessadas em seus trabalhos e pesquisas. Decidiu-se que caberá a algum dos consulados nos EUA tomar a frente do projeto, identificando possíveis parcerias (possivelmente do Banco Mundial, Ministério de Ciência e Tecnologia e universidade brasileira) para criação e gerenciamento da rede”. Circular Telegráfica 66159)*

*(“(...) cursos de português para estrangeiros e para crianças brasileiras, bem como, todas as quartas feiras, no contexto do 'Projeto Alecrim' encontros de professores com crianças brasileiras para sessões de cinema, leitura e aprendizado de cantigas e costumes do país”. Tel 00783 de Brasemb Bruxelas)*

#### *xx. Informação ao público sobre o alcance e as limitações dos serviços consulares*

Tendo em vista a alta expectativa em relação à oferta e à abrangência de serviços consulares, seria fundamental **esclarecer e divulgar ao público as tarefas afeitas ao trabalho consular, possivelmente por meio dos meios de comunicação de massa**. Da mesma forma, campanhas de informação sobre temas consulares migratórios e de divulgação na mídia, escolas, universidades e centros comunitários, sobre a realidade da vida no exterior, poderiam contribuir não apenas, de forma mais restrita, para o conhecimento da atividade consular, mas também, e sobretudo, para **alertar os possíveis**

emigrantes sobre os riscos e dificuldades que, muitas vezes, significam a vida no exterior.

*(“O conhecimento antecipado, pelos compatriotas, no exterior e mesmo antes de sair do Brasil, do que o serviço consular pode por eles fazer (e do que pode fazer em caráter de emergência) evitaria frustrações dos cidadãos que vêem negadas atenções que esperam receber. Evitaria, também, que essa frustração continuasse a alimentar críticas infundadas ao serviço consular.” Tel. 0043 CG Montevidéu)*

*(“**Informação ao público, no portal consular e outros meios, de lista exemplificativa de tarefas que o serviço consular não pode realizar:** os serviços consulares são freqüentemente acionados por brasileiros ou estrangeiros que solicitam informações ou providências que em absoluto estão dentro da competência ou da capacidade de atuação do serviço, gerando por vezes inconformidade e reações negativas de parte do público (por exemplo, tramitação de vistos para o país em que se situa a repartição ou serviço consular, reconhecimento de diplomas, emissão de certos documentos, tramitação de questões migratórias locais, questões trabalhistas no Brasil ou no país, etc.); **os serviços consulares de alguns países listam nas suas páginas algumas tarefas ou questões que não podem ser resolvidas ou tratadas pela autoridade nacional** (como no caso do serviço norte-americano que alerta para os problemas insolúveis decorrentes da aplicação da legislação islâmica de família, com a clara advertência “não espere que o serviço consular resolva problemas decorrentes da questão do pátrio poder em países em que vige a lei islâmica. (...) informação clara, precisa e autorizada sobre os limites da atuação do serviço consular respaldam os funcionários no exterior e lhes dão autoridade para responder consultas não pertinentes; informação preventiva sobre as limitações da atuação consular e diplomática auxiliam no serviço e previnem atritos e conseqüências judiciais negativas .” Tel 00818 de Brasemb Argel)*

*(“**A divulgação dos direitos do brasileiro em relação às representações no exterior, que reputo necessária e louvável, deve estar acompanhada do devido esclarecimento acerca dos limites da atuação consular.** O descontentamento expresso pelo cidadão muitas vezes é oriundo da não-prestação, pelo agente consular, de serviço que de fato não pode prestar, geralmente por não se enquadrar dentre as funções da repartição, especialmente fora do horário de expediente normal.” Tel 00604 de Consbras Buenos Aires)*

*(“Diante de área de manobra com contorno tão preciso, a primeira preocupação deve ser a de evitar criar expectativas que não possam ser cumpridas. Para tanto é essencial **informar corretamente o público sobre o que pode demandar da repartição consular e como deve proceder para que sua demanda seja satisfeita.** Sítios na Internet, folhetos de informação, formulários, mensagens telefônicas pré-gravadas são alguns dos meios de que se dispõe para levar ao público, brasileiro e estrangeiro, a orientação mais correta e completa possível.” Tel 00220 de Consbras Sydney)*

*“Ainda que possam existir falhas no atendimento, é preciso destacar que muitos dos nossos clientes ainda desconhecem os limites da atuação do SCB e, portanto, ignoram o que podem esperar dos serviços oferecidos.” Tel 00339 de Brasemb Wellington)*

*(“**Realização de campanha no Brasil para alertar segmentos da sociedade brasileira e regiões de maior emigração para os riscos de residência no exterior sem documentação.** Essa iniciativa visa, especialmente, 1) **prevenir as pessoas de tornarem-se vítimas de intermediários inescrupulosos, ao esclarecer os riscos inerentes** e 2) solicitar colaboração*

*de determinados segmentos da igreja para evitar atitudes que estimulem a emigração.” Tel 808 de Consbras Miami)*

#### *xxi. Medidas prioritárias*

Ouvidos os participantes da Conferência Brasileiros no Mundo e os postos que tomaram parte do exercício do repensamento consular, lançado pela circular telegráfica 65374, evidenciam-se tanto os anseios das comunidades brasileiras no exterior, quanto as necessidades do sistema consular. Certamente, para fazer face ao crescimento abrupto da população brasileira no exterior, novos métodos devem ser adotados, de modo a buscar elevar a produtividade das repartições, com o mínimo de acréscimo em termos de despesas. Considerada, no entanto, a duplicação da demanda por serviços em apenas sete anos (de 2000 a 2007), não se poderia supor tentar satisfazer essa solicitação sem novos compromissos financeiros. Já foram feitos investimentos na informatização do sistema de produção de documentos consulares, em fase de implementação, e restaria, agora, conforme acima relatado, modernizar processos e investir, de forma programada, em instalações e pessoal. Do ponto de vista do Ministério da Relações, no momento em que o Brasil, por primeira vez em sua história, passa a participar do fluxo internacional de mão-de-obra, **demonstra-se fundamental compreender que a questão consular não constitui tema restrito às unidades administrativas consulares, mas deve interessar a Instituição como um todo. As repercussões de casos, em principio relativos apenas ao setor, têm o potencial de determinar a percepção da sociedade quanto ao Itamaraty em sua integridade.** Defender o bom funcionamento do sistema consular, hoje, significa preservar todo o histórico de bons serviços já prestados por este Ministério, em seu papel de defesa dos interesses nacionais. Esses interesses, em regime democrático e participativo, exigem sintonia e respeito aos anseios dos cidadãos, tanto individualmente, quanto em termos comunitários ou legislativos.

Nesse sentido, considerada a urgência com que deve prosseguir a remodelação da área consular, e os comentários e digressões apresentados no presente relatório, apresentam-se, a seguir, medidas de caráter mais imediato, as quais, caso julgado conveniente, poderiam fazer parte de plano de ação estruturado e abrangente de modernização do setor, a ser iniciado, preferencialmente, antes da próxima Conferência Brasileiros no Mundo, prevista para meados de 2009:

**a.** organização de equipe responsável por consolidar o Plano Diretor, a ser composta por diplomatas da SGEB, diplomata da SGEX, além de, mais especificamente, arquiteto do SARQ

**b.** visitas da mencionada equipe a posto referência nos Estados-Unidos, na Europa e a um Vice-Consulado (com permanência de aproximadamente uma semana), de modo a estabelecer, em definitivo, da perspectiva estritamente consular, padrão, prazos de atendimento, lista de procedimentos e caracterização de exceções; da perspectiva de administração, desenho arquitetônico e identificação de necessidades de equipamentos e de instalações para cada região ou tipo de posto



**c.** realização de reuniões de treinamento em posto difusor nos Estados Unidos, Europa e um Vice-Consulado, das quais participariam tanto diplomatas, quanto demais funcionários do quadro e funcionários locais, com vistas a divulgar e demonstrar o funcionamento das novas práticas

**d.** promoção de breves intercâmbios de funcionários locais entre os postos referência/difusores e os demais postos da categoria, de modo a divulgar os novos processos de trabalho e a dirimir dúvidas práticas

**e.** alteração do Guia de Administração dos Postos de modo a possibilitar o pagamento de horas extras a Auxiliares Administrativos lotados em setores consulares

**f.** estabelecimento de gratificação financeira para funcionários com título de Vice-Cônsul

**g.** aquisição de equipamentos de comunicação adequados para os Vice-Consulados de fronteira

**h.** estabelecer calendário para consulados itinerantes em regiões de fronteira, com antecipação mínima de seis meses

**i.** concretizadas as medidas anteriores, a equipe responsável pela consolidação do Plano Diretor deveria dedicar-se à elaboração do Guia de Administração Consular, o qual, possivelmente, poderia consistir, na fase de transição, em seção dedicada do atual GAP

A implementação das medidas acima relacionadas resultaria em otimização do serviço de forma ágil e exponencial, e a repercussão junto ao público seria imediata e favorável. Essas iniciativas contribuiriam para o êxito do Sistema Integrado Consular e dinamizariam os processos de forma integrada, pois teriam sido, ainda que inicialmente, contemplados todos os aspectos básicos que compõem a estrutura do serviço consular: métodos, equipamentos e pessoal.

---

Milão, 2009

Secretário Carlos Henrique Moscardo de Souza  
Secretária Gilsandra da Luz Moscardo de Souza



## Anexo I – Íntegra das respostas à Cirtel 65.374

<a href="#">CIRCTEL 66695</a>	<a href="#">CG. MONTEVIDÉU 577</a>
<a href="#">E. ANCARA 762</a>	<a href="#">CG. MONTEVIDÉU 43</a>
<a href="#">E. ARGEL 818</a>	<a href="#">CG. MONTEVIDÉU 38</a>
<a href="#">E. BANGKOK 461</a>	<a href="#">CG. MONTREAL 248</a>
<a href="#">CG. BARCELONA 501</a>	<a href="#">E. MOSCOU 774</a>
<a href="#">CG. BARCELONA 700</a>	<a href="#">CG. NAGÓYA 564</a>
<a href="#">E. BERLIM 1262</a>	<a href="#">CG. NAGÓYA 569</a>
<a href="#">E. BERLIM 57</a>	<a href="#">CG. NAGÓYA 671</a>
<a href="#">E. BRUXELAS 783</a>	<a href="#">CG. NAGÓYA 690</a>
<a href="#">CG. BUENOS AIRES 603</a>	<a href="#">CG. NOVA YORK 75</a>
<a href="#">CG. BUENOS AIRES 604</a>	<a href="#">E. OTTAWA 494</a>
<a href="#">CG. BUENOS AIRES 594</a>	<a href="#">CG. PORTO 419</a>
<a href="#">E. CARACAS 1347</a>	<a href="#">E. PRAIA 495</a>
<a href="#">C. CIDADE DO CABO 137</a>	<a href="#">VC. PUERTO IGUAZU 005</a>
<a href="#">C. CIUDAD DEL ESTE 548</a>	<a href="#">VC. RIO BRANCO 166</a>
<a href="#">C. CIUDAD GUAYANA 187</a>	<a href="#">C. RIVERA 300</a>
<a href="#">VC COBIJA 222</a>	<a href="#">CG. ROTTERDAM 377</a>
<a href="#">VC CONCEPCIÓN 007</a>	<a href="#">CG. ROTTERDAM 457</a>
<a href="#">C. CORDOBA 413</a>	<a href="#">CG. ROTTERDAM 005</a>
<a href="#">E. DACAR 574</a>	<a href="#">CG. SÃO FRANCISCO 338</a>
<a href="#">E. DOHA 261</a>	<a href="#">E. SÃO JOSÉ 473</a>
<a href="#">E. DUBLIN 423</a>	<a href="#">E. SEUL 529</a>
<a href="#">ERERIO 329</a>	<a href="#">E. SÓFIA 837</a>
<a href="#">E. ESTOCOLMO 802</a>	<a href="#">E. SÓFIA 942</a>
<a href="#">CG FRANKFURT 321</a>	<a href="#">CG. SYDNEY 220</a>
<a href="#">CG GENEBRA 227</a>	<a href="#">CG. SYDNEY 243</a>
<a href="#">E. HANOI 494</a>	<a href="#">CG. SYDNEY 298</a>
<a href="#">SERIE EREVAN 273</a>	<a href="#">E. TEL AVIV 552</a>
<a href="#">E. JACARTA 461</a>	<a href="#">E. TEL AVIV 585</a>
<a href="#">E. LA PAZ 1558</a>	<a href="#">CG. TÓQUIO 602</a>
<a href="#">E. LISBOA 694</a>	<a href="#">CG. TÓQUIO 692</a>
<a href="#">CG. LONDRES 787</a>	<a href="#">CG. TORONTO 419</a>
<a href="#">CG MADRI 366</a>	<a href="#">E. VIENA 680</a>
<a href="#">E. MAPUTO 822</a>	<a href="#">E. WASHINGTON 2024</a>
<a href="#">E. MÉXICO 1172</a>	<a href="#">E. WELLINGTON 339</a>
<a href="#">CG. MIAMI 808</a>	<a href="#">E. WELLINGTON 347</a>
<a href="#">CG. MIAMI 814</a>	<a href="#">E. WELLINGTON 358</a>
<a href="#">CG. MIAMI 1084</a>	<a href="#">CG. _____ ZURIQUE 260</a>
<a href="#">CG. MILÃO 491</a>	



## **CIRCULAR TELEGRÁFICA**

REFLEXÃO SOBRE O SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS. CONSBRÁS MILÃO. MÉTODOS DE GESTÃO.

**Nr. 66695**

RESUMO INFORMO E ROGO PROVIDÊNCIAS. APRESENTA, PARA CONHECIMENTO E EVENTUAL APLICAÇÃO NOS POSTOS, ESTRATÉGIAS DE GESTÃO E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS POR CONSBRÁS MILÃO PARA RESOLVER PROBLEMAS DE ATENDIMENTO CONSULAR E OBTER ALTOS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO.

Com a Cirtel 66.427/07, que aditou a de número 65.374/07, solicitei relatos sobre experiências bem sucedidas dos postos na área consular, fazendo referência no parágrafo 3 à transformação pela qual passou Consbrás Milão, que conseguiu resolver adequadamente problemas decorrentes do aumento da demanda por serviços, graças não só aos meios que lhe foram proporcionadas pela Administração, como também à adoção de estratégias apropriadas de planejamento e gestão de pessoal.

2. Nessas condições, mesmo que as peculiaridades de cada posto possam exigir soluções específicas, é útil ter presente as principais medidas que teriam contribuído para fazer com que Consbrás Milão " antes uma repartição problemática, com grandes filas, pilhas acumuladas de expedientes atrasados e demora de até seis meses para a concessão de um passaporte " tenha se transformado em uma repartição modelar, atendendo diariamente com cordialidade, conforto e eficiência cerca de duzentas pessoas e processando no mesmo dia número ainda maior de documentos. Convém ressaltar que, como o cidadão recebe os expedientes confeccionados de imediato, o público presente é integralmente renovado a cada dia.

3. Resumidamente, as providências adotadas foram as seguintes: verificação inicial das condições de atendimento e identificação de problemas, levando em conta sobretudo a qualidade dos serviços e a satisfação do usuário; reunião com todos os funcionários para o estabelecimento de nova atitude em relação ao serviço e engajamento de todos no processo de mudança a ser iniciado; sistematização de rotinas e aprovação de critérios de atendimento consular, com o estabelecimento de regras claras e conhecidas por todos; realização de reuniões periódicas com toda a equipe para avaliação do serviço, esclarecimento de dúvidas e análise de sugestões; habilitação de todos a tratar de quaisquer assuntos consulares, reforçada mediante rodízios periódicos; orientação imediata ao público logo na recepção, seguida de triagem prévia à entrega de senhas, para evitar filas, tempo perdido e desgastes com pessoas sem documentação completa; separação de filas de recebimento e entrega de documentos; verificação da possibilidade de confecção de outros documentos consulares além dos solicitados (alistamento militar, cadastramento e transferência eleitoral ou registros, por exemplo), para o aproveitamento da viagem do interessado e eliminação da necessidade de seu regresso ao consulado; designação de responsável único para atuar como "caixa"; estabelecimento da regra de processar no mesmo dia quaisquer documentos consulares e qualquer quantidade de expedientes solicitados por um mesmo interessado, exceto vistos (atualmente, como os expedientes

passaram a ser confeccionados de imediato, no guichê de atendimento, diante do cidadão, foram eliminadas as filas de recebimento e de entrega e resta apenas fila para verificação prévia da documentação apresentada pelo cidadão); despacho e assinatura de documentos à medida em que são produzidos; realização do trabalho interno (por exemplo, ofícios, GMDs e capas de lote) após o horário de atendimento ao público, por todos os funcionários, em sistema programado de rodízio de atividades; e priorização de atendimento pessoal e estímulo aos usuários a utilizarem o Portal Consular, o site do Posto, e-mail e correio, em vez de telefone, com vistas a assegurar informações precisas e a evitar mal-entendidos.

4. A efetividade de tais providências foi testemunhada diretamente pelo SGEB e pelo Diretor do DCB em visita feita àquela repartição em novembro passado. Com elas, foi possível obter pleno rendimento dos meios concedidos ao Posto para o desempenho de suas atividades " dependências com espaço, mobiliário, equipamento e pessoal adequados, banheiro com fraldário, máquinas de venda de alimentos e bebidas além de guichês de atendimento do Banco do Brasil -, em benefício do público e dos serviços prestados. Os métodos de gestão utilizados por Consbrás Milão serão aproveitados para o aprimoramento dos serviços de atendimento consular da DAC na SERE. Estimula-se o seu aproveitamento também nos postos no exterior e nos escritórios de representação regional do MRE.

## EXTERIORES

## **BRASEMB ANCARA**

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

### **Nr. 00762**

Resumo: São tratados os seguintes assuntos: atendimento ao público, instalações consulares, horário de atendimento, abertura de novos postos e aspectos institucionais.

Informe. Quaisquer sugestões para a melhoria do serviço consular brasileiro devem levar em conta que:

- a) o serviço consular é a face mais visível do Itamaraty para o público brasileiro e estrangeiro, sendo, assim, de importância fundamental para a imagem pública da instituição;
- b) o serviço consular brasileiro apresenta duas facetas principais: por um lado, o trabalho notarial-burocrático, que freqüentemente se confunde com o de um cartório no Brasil, e, por outro, o trabalho assistencial, de apoio aos brasileiros, quer radicados, quer de passagem no exterior; e
- c) ambas as tarefas mencionadas acima são delimitadas por constrangimentos legais e orçamentários que fogem da alçada do Ministério. É natural, assim, que, por vezes, surjam fricções com o público atendido, pois há limites claros para a ação consular, que podem desagradar os interessados em caso de restrições legais ou demoras na transferência de recursos orçamentários.

2. Permito-me tecer, assim, os comentários abaixo, embasados no cabedal de experiências acumuladas:

A) Atendimento ao público:

- .1) É necessário prever área suficiente para o atendimento ao público, incluindo eventual sala de espera, bem como amenidades em escala compatível com a média de público atendido (em especial toailete, de preferência com berçário, localizado fora da área de trabalho interno);
- .2) Idealmente, deveria haver saleta à parte para atendimento personalizado em casos especiais, sobretudo de assistência consular;
- .3) Nos postos maiores, deve-se considerar a introdução de sistema de senhas para ordenar o fluxo de atendimentos;
- .4) Nos postos grandes, em função da quantidade de trabalho burocrático e das inevitáveis interrupções para atendimento a telefones, etc, deve haver horário de expediente interno, atendendo a repartição o público no período legal mínimo;
- .5) Balcão: O atendimento direto ao público é tarefa desgastante. Em postos de maior movimento é imprescindível haver escala de balcão, ficando cada funcionário no máximo uma ou duas horas. Um funcionário cansado torna-se irritável mais facilmente, podendo perder a calma necessária para o correto desempenho de suas funções. É aconselhável, também, a manutenção de no mínimo dois funcionários no balcão, um dos quais responsável tão-somente pela conformidade documental dos papéis apresentados pelos postulantes, ao passo que os outros casos seriam responsabilidade de seu(s) parceiro(s). Outro elemento a ser considerado quando do estabelecimento da escala de plantão é a capacitação lingüística dos funcionários.

.6) Atendimento telefônico: O horário de atendimento telefônico deve restringir-se ao horário de atendimento ao público em geral, não sendo aceitas ligações durante o horário de expediente interno. Deve haver número privativo do Ministério para comunicação durante o expediente interno.

.7) Atendimento telefônico do plantão consular: deve-se colocar curta mensagem no telefone geral do posto fora dos horários de atendimento indicando o telefone de plantão e especificando os casos em que o plantão pode ser utilizado.

B) Aspectos institucionais:

. 1) Elaboração e atualização constante de manuais de melhores práticas (“best practices”) consulares disponibilizados pela intranet, para que todos os postos possam beneficiar-se das experiências individuais de cada um.

Esse manual deveria levar em conta, também, as especificidades dos postos, em especial o tamanho;

.2) Acompanhamento cuidadoso pela SERE das iniciativas de digitalização e interligação entre cartórios brasileiros (“cartório digital”, “Integra Brasil” e similares) de modo a avaliar a possibilidade de introdução de tais serviços nas repartições consulares no exterior no que tange a atos notariais;

.3) Realização de “workshops” regulares sobre técnicas de atendimento ao público. Manual com tais técnicas deveria ser disponibilizado para os postos;

.4) Reuniões regionais regulares entre as repartições consulares, com a presença da(s) Embaixadas a que se subordinam;

.5) Criação de repartição consular de carreira em Istambul, na Turquia, principal polo financeiro, econômico e turístico do país.

3. Síntese das propostas apresentadas:

- previsão de área suficiente para o atendimento ao público, incluindo eventual sala de espera, bem como amenidades em escala compatível com a média de público atendido;

- introdução de sistema de senhas para ordenar o fluxo de atendimentos;

- horário de expediente interno, atendendo a repartição o público no período legal mínimo;

- escala de balcão, com no mínimo dois funcionários, não ultrapassando cada servidor uma ou duas horas nessa função;

- número de telefone especial privativo para comunicação com o Ministério durante o expediente interno;

- elaboração e atualização constante de manuais de melhores práticas consulares disponibilizados pela intranet;

- introdução de serviços digitais de atos notariais nas repartições consulares no exterior concomitantemente à sua introdução ao Brasil;

- Realização de “workshops” regulares sobre técnicas de atendimento ao público;

- Reuniões regionais regulares entre as repartições consulares, com a presença da(s) Embaixadas a que se subordinam;

- Criação de repartição consular de carreira em Istambul, na Turquia

CESARIO MELANTONIO NETO, Embaixador



## **BRASEMB ARGEL**

Repensamento do Serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### **Nr. 00818**

Informo. Faço sugestões sobre banco de dados central sobre vistos denegados, informação sobre assistência que o público não pode receber do serviço consular, criação de corpo especializado de funcionários consulares, balcão específico do setor consular em postos pequenos e outros.

Após refletir sobre o atendimento consular e o funcionamento do setor nesta Embaixada, e com o benefício de experiências passadas em outros postos, são as seguintes as sugestões que me permito fazer dentro do espírito e da letra da circular telegráfica de referência:

1) Criação de um banco de dados central relativo a vistos denegados: os postos, sobretudo os pequenos, são inundados por circulares telegráficas e retransmissões de telegramas com importante informação sobre vistos denegados, as quais, além de serem de formato diferenciado, têm de ser processadas individualmente por cada posto para que sejam fácil e funcionalmente consultadas; a centralização desse trabalho, na Secretaria de Estado ou em algum grande consulado no exterior dotado de meios para fazê-lo, permitiria padronizar e agilizar a informação sobre denegação de vistos (mediante a utilização de um formulário com os dados essenciais da denegação e referência a expediente que explique com mais detalhes as razões) e liberaria energia funcional nos postos, facilitando-lhes adicionalmente a tarefa de consulta; exemplos perfeitos de práticas semelhantes recentemente adotadas são a LCC (Lista de Consulta Consular) e o SIMPANET (Consulta de Dados do Passaporte) do Departamento de Polícia Federal, que centralizam e padronizam as informações, são perfeitamente atualizados e são facilmente acessíveis aos funcionários credenciados;

2) Informação ao público, no portal consular e outros meios, de lista exemplificativa de tarefas que o serviço consular não pode realizar: os serviços consulares são frequentemente acionados por brasileiros ou estrangeiros que solicitam informações ou providências que em absoluto estão dentro da competência ou da capacidade de atuação do serviço, gerando por vezes inconformidade e reações negativas de parte do público (por exemplo, tramitação de vistos para o país em que se situa a repartição ou serviço consular, reconhecimento de diplomas, emissão de certos documentos, tramitação de questões migratórias locais, questões trabalhistas no Brasil ou no país, etc.); os serviços consulares de alguns países listam nas suas páginas algumas tarefas ou questões que não podem ser resolvidas ou tratadas pela autoridade nacional (como no caso do serviço norte-americano que alerta para os problemas insolúveis decorrentes da aplicação da legislação islâmica de família, com a clara advertência "não espere que o serviço consular resolva problemas decorrentes da questão do pátrio poder em países em que vige a lei islâmica"); informação clara, precisa e autorizada sobre os limites da atuação do serviço consular respaldam os funcionários no exterior e lhes dão autoridade para responder consultas não pertinentes; informação preventiva sobre as limitações da atuação consular e diplomática auxiliam no serviço e previnem atritos e conseqüências judiciais negativas;

3) criação de corpo de funcionários especializado no serviço consular: há muito o serviço diplomático brasileiro poderia beneficiar-se da especialização de funcionários administrativos (OCs e ACs) em tarefas-chave da nossa administração, a exemplo do que as Forças Armadas fazem (armas de cavalaria, infantaria, intendência, médico, engenharia, pára-quedistas, submarinista, montanha, etc.). Apesar do benefício da flexibilidade do sistema atual, as exigências do serviço talvez já justifiquem a criação desses quadros nas áreas seguintes: consular, administração e contabilidade, informática e comunicações. Os quadros de cada "arma" seriam fixados em função de cargos efetivamente existentes na Secretaria de Estado e em todos os postos no exterior, com obrigatoriedade de rodízio de postos e classificação própria dos postos (A, B, C e D) para essas categorias, de forma a evitar o desvio de funções; dessa forma, não apenas se aproveitaria já a experiência de veteranos em cada um desses setores, como se criaria um corpo de funcionários eficientes pela sua especialização e experiência;

4) melhoria nas instalações físicas dos setores consulares de Embaixadas pequenas: a Embaixada em Argel ressentiu-se (e o assunto já está sendo tratado com a Secretaria de Estado desde a missão do ISEX em 2006) da falta de um balcão adequado para o atendimento do público argelino e brasileiro, que não foi planejado por ocasião da construção da Chancelaria e cuja necessidade se ampliou fortemente em razão do aumento relativo do movimento consular (a renda consular, que em 2005 foi de cerca de 12 mil dólares, foi de 24 mil em 2006 e já está em 19 mil dólares nesta altura de 2007); os setores deveriam contar com um projeto de área de atendimento ao público que responda a uma orientação básica (balcão, lugares de espera, área para entrevistas com o funcionário do setor);

5) treinamento dos funcionários locais para melhorar o atendimento ao público e as rotinas de trabalho consular: nessa etapa de redimensionamento do serviço, seria importante que os funcionários locais, tanto brasileiros como estrangeiros, possam ser retreinados e orientados de forma padronizada sobre as suas funções, o atendimento ao público, o processamento dos documentos, a solução de dúvidas, a consulta a bancos de dados e fontes de informação de interesse para o serviço consular, etc.

6) negociação de acordos formais ou informais de facilitação de vistos para diminuir a pressão sobre os serviços consulares: na Argélia, houve alguma diminuição do trabalho consular por conta do acordo de supressão de vistos em passaportes oficiais e diplomáticos; o posto tem-se empenhado na aprovação de proposta brasileira de ampliação do prazo de validade de vistos de negócios com múltiplas entradas, de forma a diminuir o número de pedidos desses vistos; essa política deveria ser incentivada em todos os postos, a fim de facilitar a vida dos que viajam frequentemente por motivos profissionais e de diminuir a pressão sobre os serviços de atendimento.

Síntese das propostas apresentadas:

- a. Criação de um banco de dados central relativo a vistos denegados;
- b. Informação ao público, no portal consular e outros meios, de lista exemplificativa de tarefas que o serviço consular não pode realizar;
- c. criação de corpo de funcionários especializado no serviço consular;
- d. melhoria nas instalações físicas dos setores consulares de Embaixadas pequenas;

- e. treinamento dos funcionários locais para melhorar o atendimento ao público e as rotinas de trabalho consular;
- f. negociação de acordos formais ou informais de facilitação de vistos para diminuir a pressão sobre os serviços consulares.

Sérgio França Danese, Embaixador

## **BRASEMB BANGKOK**

Reflexão sobre o Serviço Consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### **Nr. 00461**

RESUMO = A seguir, trato dos seguintes temas: atualização do MSCJ e do Quadro de Regime de Vistos; reuniões regionais de chefes de Setores Consulares; programas de informatização desenvolvidos pelos postos; lotação dos Setores Consulares; missões consulares aos postos menores para modernização; assistência consular; cumulatividades; e organização do presente exercício de reflexão sobre o Serviço Consular.

Não poderia ser mais oportuna a reflexão proposta por Vossa Excelência sobre a estrutura, as normas e práticas do Serviço Consular brasileiro. O tema é, naturalmente, vasto. No presente telegrama, pretendo apenas alinhar alguns comentários e sugestões iniciais, baseados em diversas passagens pela chefia de Setores Consulares, ao longo da carreira.

2. Tendo em conta o grande volume de normas e práticas pertinentes às atividades consulares e as freqüentes mudanças a que estão submetidas, fruto natural de alterações em normas legais, progressos tecnológicos e evolução de circunstâncias sociais e demográficas, parece-me essencial incorporar ao Serviço Consular brasileiro um processo para efetuar a contento as constantes atualizações e adaptações necessárias às normas e procedimentos consulares. Não basta, por exemplo, fazer um grande e meritório esforço para atualizar o Manual do Serviço Consular e Jurídico, como ocorreu no passado, se as estruturas e recursos existentes não permitirem que, no dia-a-dia, o trabalho de atualização seja mantido.

3. Tal constatação - e a menção, na circular telegráfica de referência, ao exame de formas interativas de atualização do MSCJ - levam-me a propor que se busque instituir sistema que permita à SERE recolher sugestões dos postos relativas a itens do MSCJ e outras normas e procedimentos que necessitem de atualização ou complementação. Idealmente, tal sistema envolveria telegrama, e-mail ou formulário "online" padronizado, que permitisse elencar os elementos necessários de forma neutra e rotineira. Com relação às atualizações do Quadro de Regime de Vistos, talvez pudessem elas serem efetuadas "online", pela SERE.

4. Reuniões regionais (eventualmente bianuais) no exterior, de chefias da área consular da SERE com os chefes dos Setores Consulares, poderiam contribuir para a identificação de lacunas e a coleta de sugestões para aprimoramento do Serviço Consular, além de possibilitarem troca de experiências e valorização da atividade consular.

5. As atividades consulares, por seu caráter repetitivo, prestam-se muito à informatização. Vários consulados e embaixadas desenvolveram programas ("software") e modelos ("templates") para automatizar essas atividades, que talvez pudessem ser examinados, para incorporação, aos programas sendo desenvolvidos na SERE, de recursos já testados e úteis aos postos.

6. A valorização da atividade consular e a qualidade do atendimento consular são questões que se vinculam, freqüentemente, à lotação dos Setores Consulares, tanto em termos

quantitativos quanto qualitativos. Em uma embaixada pequena, onde o chefe do Setor Consular acumula responsabilidades com, por exemplo, a chefia do Setor Político e de outras áreas, torna-se mais difícil um esforço de reorganização amplo, que geralmente pode ser levado a cabo com relativa rapidez em um consulado geral dotado de quadro de pessoal mais numeroso. Tal dificuldade poderia ser contornada mediante a realização, no futuro, de missões de funcionários da área consular, que permaneceriam nos postos menores por algumas semanas, com o objetivo de implantar novos programas de informática, modelos e métodos de trabalho.

7. A expressiva presença de brasileiros no exterior elevou a importância da atividade de assistência consular. Trata-se de área que exige dos funcionários nela envolvidos rapidez, eficiência, especial habilidade no tratamento com o público e dedicação, envolvendo regularmente trabalho em horário fora do expediente. Em postos pequenos, o plantão consular é muitas vezes partilhado por apenas um ou dois funcionários, que, além das chamadas telefônicas nos feriados e fins de semana, são, sobretudo na Ásia e Oceania, acordados durante a noite por chamadas telefônicas do Brasil. Seria certamente conveniente a concessão de compensações para esses funcionários, o que, entretanto, é de difícil execução justamente nos postos menores, em razão de seu pequeno quadro de pessoal.

8. Ainda na área de assistência consular, creio que tema relevante para reflexão seria como tornar mais eficiente a concessão de assistência a brasileiros que se encontrem em países cumulativos. Nem sempre é possível identificar nomes apropriados para designação como cônsules honorários nesses países, e, de todo modo, não se poderia esperar de cônsules honorários que se envolvam em repetidos casos de assistência consular. Apoio prestado por brasileiros residentes nesses países tampouco pode ser acionado de forma habitual. No caso desta Embaixada, com três cumulatividades a seu cargo (Camboja, Laos e Myanmar), têm sido necessárias viagens de funcionários do Setor Consular a alguns desses países, o que, como forma de concessão de assistência, apresenta as desvantagens de infreqüência, custo e desguarnecimento do Setor Consular, que conta com reduzido número de funcionários.

9. No tocante a cumulatividades, seria também fundamental a concessão de recursos para a realização de visitas de funcionários do Setor Consular aos países cumulativos, com o objetivo de colher informações e efetuar contatos, que possam facilitar a execução de futuras atividades de assistência e atendimento consular. Tais visitas talvez pudessem ocorrer anualmente, alternando o chefe do Setor Consular com outros funcionários consulares.

10. Com relação à própria forma de organização deste exercício de reflexão sobre temas consulares, a divulgação de uma tabulação com as sugestões recebidas poderia servir para suscitar novas observações e estimular o debate sobre o assunto.

11. Muito agradeço a Vossa Excelência a oportunidade de tecer estes comentários.

## 12. SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS:

a) estabelecimento de sistema para recolher sugestões dos postos relativas a normas e procedimentos consulares que necessitem de atualização ou complementação;

- b) organização de reuniões regionais no exterior de chefias da área consular da SERE com chefes dos Setores Consulares;
- c) exame dos programas de informática criados por diversos postos na área consular, para eventual incorporação de recursos já testados aos programas sendo desenvolvidos na SERE;
- d) envio aos postos menores de missões de funcionários da área consular, com o objetivo de implantar novos programas de informática, modelos e métodos de trabalho;
- e) inclusão, na presente reflexão, da questão de como tornar mais eficiente a concessão de assistência a brasileiros que se encontrem em países cumulativos;
- f) concessão de recursos para visitas de funcionários do Setor Consular a países cumulativos, para coleta de informações e manutenção de contatos;
- g) divulgação aos postos de tabulação com as sugestões recebidas no contexto do presente exercício de reflexão.

Matias Vilhena, Encarregado de Negócios, a.i.

## CONSBRAS BARCELONA

Reflexão sobre o serviço consular brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

### Nr. 00501

RESUMO = Apresenta as contribuições do Consulado-Geral do Brasil em Barcelona no contexto da reflexão sobre o serviço consular brasileiro.

Permito-me congratular-me com Vossa Excelência pela iniciativa de repensar globalmente o sistema de serviço consular, que constitui, a meu ver, um espaço de transcendência para a atuação do Itamaraty no exterior, e que, na sua forma atual, se tem demonstrado inadequado para atender ao crescimento crescente das demandas. Acredito que muitas, dentre nossas Repartições consulares, ainda conservam, em extrema medida, a estrutura do período anterior ao final dos anos 80, quando tem início o fluxo emigratório brasileiro, e serão poucas as que dispõem de pessoal e equipamentos plenamente adequados para enfrentar os atuais e futuros desafios nesse setor. Ouso mesmo dizer que o serviço consular se está transformando rapidamente em atividade fim, já que, como atividade meio, parece extravasar os limites clássicos daquelas formas ancilares ou de apoio à atividade propriamente diplomática, e se está projetando no campo daquelas atinentes à soberania dos Estados.

Assim, vestida de natureza diferente, a atividade consular está a requerer, urgentemente, modelo diferente.

2. Para melhor analisar o tema e setorizar as propostas, considero apropriado dividi-lo em três tópicos: A) Pessoal; B) Instalações; C) Equipamentos e Circulação de informações.

#### A) Pessoal:

Por maiores que venham a ser os benefícios em termos de agilização do processamento de expedientes, quando se der a implantação do sistema de modernização consular, parece-me claro que o número de funcionários de que dispomos na área consular está muito aquém do ideal. Nessa avaliação, procuro levar em conta não apenas a natureza dos serviços demandados, mas também o perfil do público deste Consulado-Geral. Sendo grande parte do contingente de nacionais brasileiros residentes na Espanha (como talvez nos demais países da Europa Ocidental) constituída por cidadãos oriundos das classes mais desfavorecidas, o atendimento - para a renovação, por exemplo, de um passaporte - muitas vezes inclui auxílio para o preenchimento de formulários e/ou esclarecimentos outros, aos quais os funcionários não se podem furtar, mas que se traduzem naturalmente em maior dispêndio de tempo. Tal contexto limitará os ganhos de tempo decorrentes do novo sistema de modernização consular. O perfil de nosso público também estaria na base do aumento exponencial da demanda por assistência consular. Cresce a cada mês o número de cidadãos detidos nos aeroportos, presos por delitos vários, envolvidos em conflitos familiares que terminam por requerer ação policial etc. A natureza do serviço de assistência consular prestado pelo Consulado-Geral em Barcelona requer pessoal em número adequado e bem treinado para as especificidades do setor.

Por razões como as acima elencadas, considero fundamental que, em ampla revisão do sistema de serviço consular, sejam não só valorizados os funcionários do setor, o que

implica não apenas salários condizentes com as funções e respectivas responsabilidades, mas também aumento numérico do quadro de pessoal das repartições consulares e reciclagem com treinamento tópico para o serviço em áreas sensíveis, tais como assistência consular a vítimas de tráfico de pessoas, cidadãos cooptados por narcotraficantes etc. Nesse sentido, ocorre-me propor a criação de categoria específica consular em nível local. O "Auxiliar Local Consular" (ALC), a exemplo dos auxiliares técnicos dos SECOMs, ocupar-se-ia apenas de temas ligados ao âmbito consular e, a título de estímulo funcional, teria sua progressão prevista em tabela de ascensão, com correções salariais por critério de antiguidade na classe. Cumpre lembrar que tais formas de progressão funcional são previstas na legislação trabalhista espanhola.

No plano dos funcionários do serviço exterior brasileiro, creio seja oportuno instituir a obrigatoriedade de rotatividade de lotações, que contemplem pelo menos uma passagem pela área consular, a ser seguida pelo devido reconhecimento funcional. Também a título de estímulo, poder-se-ia estender, por um ano adicional e mediante proposta do Chefe do Posto, o prazo normal de permanência no mesmo.

#### B) Instalações:

O tema das instalações das repartições consulares possui, a meu ver, importância crucial no contexto de repensamento do sistema. Adicionalmente à boa localização urbana da sede consular, a qualidade das instalações se revela de grande importância tanto para o rendimento dos funcionários como para o ânimo dos usuários, influenciando de forma significativa na execução e no processamento dos serviços. Posso testemunhar da enorme melhoria ocorrida na condução da rotina deste Consulado-Geral, a partir da mudança de sede, em junho último. É fundamental dispor de instalações capazes de absorver e atender volumes cada vez maiores de público, assegurando nos casos em que se fizer necessária a devida privacidade e o espaço necessário à organização logística de grupos cada vez maiores de pessoas. Para tanto, faz-se conveniente rever as condições de alguns dos imóveis atualmente ocupados pelas sedes consulares, levando em conta a progressão de demanda que terão de enfrentar nos próximos anos. Sobre os Consulados-Honorários, conforme assinalei em meutel 487, parece-me contraproducente e anti-climático continuar a contar com repartições de ação limitada, que criam a falsa expectativa de um serviço que não podem oferecer. Creio (dentre outras alternativas) ser melhor substituí-los por Vice-Consulados (nos moldes dos já existentes na América do Sul), bem distribuídos geograficamente, capazes de processar parte da demanda dos Consulados-Gerais e que constituam opções mais próximas para grande parte dos cidadãos aqui residentes.

À ampliação da rede consular, poderia vir a somar-se a instalação de "call and e-mail centers" distribuídos por continentes, os quais teriam a função de filtrar as consultas telefônicas e de correio eletrônico, poupando aos postos um serviço de informação que muitas vezes impede o processamento em tempo hábil dos expedientes. No caso de países da União Européia, essa iniciativa poderia revelar-se muito operacional e de boa relação custo/benefício.

No capítulo das instalações, cumpre incluir o tema do manuseio de dinheiro, que ainda se faz de forma anacrônica, onerosa e - sob certo aspecto - arriscada. Entendo que, com o fim das estampilhas consulares, a partir da implantação das novas máquinas do serviço consular, dar-se-á importante passo no sentido da simplificação do sistema, mas não ficará



eliminada a questão da circulação do dinheiro cobrado pelo serviço. Parece-me conveniente, como já ocorre em alguns postos, poder contar, nas dependências das repartições consulares, com guichê do Banco do Brasil habilitado a cobrar emolumentos ou, alternativamente, guichê específico funcionando como "caixa", para tanto dotado dos elementos de segurança adequados.

#### C) Equipamentos e Circulação de Informações:

Dotar todas as repartições consulares de equipamentos modernos (sobretudo sob a forma de "leasing" devido à rápida obsolescência dos equipamentos e sistemas), capazes de acelerar ao máximo o processamento dos expedientes é passo obrigatório de qualquer projeto de adequação do serviço consular às necessidades atuais. Além das novas máquinas, cuja implementação se dará em breve, é essencial prover todos os postos de rede interna, a qual por sua vez disponha de interface não apenas com as demais representações diplomáticas e consulares, mas também com outros órgãos públicos brasileiros, com vistas a permitir consultas on-line a amplos bancos de dados, nos moldes do que já ocorre no serviço público de outros países. Além da economia de tempo que se obteria com tais instrumentos, seria igualmente considerável o ganho em termos de segurança, proporcionado pela troca de informações em tempo real, em setores como, por exemplo, o de vistos.

No plano do armazenamento de informações, no caso específico deste Consulado-Geral, impõe-se encontrar novas formas de gestão documental, utilizando sistemas de micro-filmagem ou de arquivo eletrônico e uma "desburocratização" da gestão documental, permitindo a eliminação de papéis, que possam reduzir o espaço atualmente ocupado pelos arquivos tradicionais.

3. Considero, ainda, que de modo geral deva ser conferida maior autonomia aos Chefes de Postos para a tomada de decisões que envolvam questões consulares. Tal prerrogativa agilizará o serviço e muito contribuirá para a imagem das repartições perante seu público.

4. Em síntese, penso que o presente exercício de reavaliação do serviço consular deve ter caráter dinâmico e não se esgotar em si mesmo. A evolução quantitativa e qualitativa do movimento migratório brasileiro deveria, a meu ver, incorporar algum mecanismo de re-exame periódico com vistas à adoção das medidas de "aggiornamento" que as circunstâncias imponham. Dessa forma, poder-se-á evitar que se acumulem gargalos ou pontos de estrangulamento que venham a exigir que se tenham de adotar, de forma casuística e não-sistêmica, providências que, se tomadas em tempo e com visão de conjunto, poderiam evitar prejuízos e desgastes tanto para prestadores, quanto para usuários. Naturalmente, outras sugestões poderão surgir, sobretudo ao longo da implantação do novo sistema de modernização consular. Parece-me, de qualquer forma, fundamental instituir reuniões periódicas de coordenação consular por áreas geográficas, com a presença de representantes da SERE e eventualmente de outros órgãos da administração pública, de modo a poder promover a troca direta de experiências e a elaboração de estratégias de ação conjuntas.

Marco César Meira Naslausky, Embaixador, Cônsul-Geral

## CONSBRAS BARCELONA

Reflexão sobre o serviço consular brasileiro.

### Nr. 00700

No âmbito da reflexão sobre o serviço consular brasileiro, em aditamento às contribuições já produzidas por este Consulado- Geral (ver tel 1005 de Brasemb Madri e meutel 501, respectivamente sobre a reunião que manteve naquela capital com os Embaixadores José Viegas e Gelson Fonseca Júnior, em julho último, e sobre as sugestões específicas desta Repartição consular), permito-me mencionar as iniciativas que já têm sido tomadas neste posto com vistas a agilizar o atendimento ao público e reduzir os tempos de processamento de expedientes, contribuindo para a modernização de nosso serviço consular.

2. Com relação ao processamento de expedientes por via postal, este Consulado-Geral desenvolveu banco de dados em “access” para controle contábil e de tramitação dos pedidos recebidos. Tal programa já vem sendo usado desde maio de 2005 e permite ao público consultar on-line, por meio da home-page do posto, o andamento de seus pleitos. Ressalto que, ao oferecer tal possibilidade aos usuários, reduziu-se consideravelmente o número de consultas telefônicas e via email, aumentando-se a produtividade e eficiência do sistema geral como um todo.

3. No que concerne à renda consular, foi igualmente implantada rotina informatizada de controle e geração de relatórios estatísticos, permitindo a identificação periódica dos setores de maior demanda de serviços, com conseqüente redistribuição de recursos humanos e materiais conforme a necessidade. Tal programa tem representado ainda considerável ganho de tempo no processo de produção de relatórios de estatísticas consulares além de permitir permanente acompanhamento da evolução do perfil dos serviços demandados ao posto.

4. Quero informar que se encontram em curso as medidas técnicas necessárias à implantação de rede informática, a qual já determinei seja utilizada sobretudo com vistas a reduzir os tempos de circulação de expedientes, consulta a base de dados e andamento dos serviços solicitados. Pretendo maximizar os benefícios dos programas mencionados nos dois parágrafos anteriores graças aos recursos possibilitados pela rede, familiarizando todos os funcionários com as facilidades disponibilizadas e promovendo crescente interação entre os diversos setores. A esse respeito, assinalo que é intenção deste posto, sem prejuízo das rotinas a serem estabelecidas por ocasião da posta em marcha dos novos equipamentos e sistemas de confecção de documentos, implantar um programa de atendimento consular informatizado, que permita inclusive a digitação, no próprio guichê de atendimento, de todos os dados dos usuários necessários à confecção dos documentos. Por meio da rede, esses dados, que receberiam números de protocolo, poderiam ser recuperados em quaisquer dos terminais para que a produção dos serviços possa ser realizada de forma rápida e por qualquer um dos funcionários.

5. Estarei enviando por via eletrônica os programas mencionados, bem como breve manual dos mesmos.

6. Estuda-se também estabelecer o atendimento por hora marcada para pedidos de visto, uma vez que esse setor tem público de perfil específico e, por não haver para cidadãos espanhóis a necessidade de visto de turista, os requerimentos que nos são feitos merecem em geral atento exame e breve entrevista. Creio que o atendimento à parte dos pedidos de visto terá o efeito de liberar espaço na sala de público e permitindo maior e melhor organização do setor.

7. Seria muito importante, porém, contar com um “caixa” único para a cobrança de emolumentos. Essa medida poderia ser viabilizada de duas formas: com a vinda e abertura de escritório do Banco do Brasil em Barcelona, ou com a instalação de um guichê e a designação dos funcionários exclusivos para atender essa tarefa.

8. Devo assinalar que foi preenchido o cargo de telefonista, que ficou vago por mais de dois anos, devido ao afastamento por doença da então titular. Contratou-se profissional com características apropriadas ao serviço e que é capaz de responder de imediato a numerosas consultas que chegam por telefone, filtrar chamadas, e com capacidade de acessar a homepage e o portal consular e consultar a legislação pertinente para fornecer os esclarecimentos requeridos. Trata-se, na prática, de núcleo de um futuro “call center”, que poderá ser constituído caso se possa contratar uma segunda pessoa com tais características e aptidões.

9. Está prevista a instalação, em janeiro próximo, sem custos para o Consulado, de um aparelho de TV de grandes dimensões, para transmitir sinal e programação da Rede Globo Internacional (e aberto a outras emissoras que o desejarem) na sala de público, o que vai ao encontro da intenção do Senhor Secretário-Geral de propiciar aos usuários de serviço e de assistência consulares de entretenimento durante os períodos de espera, os quais aliás, tenho o prazer de poder dizer, vêm sendo progressivamente reduzidos, não obstante o incessante aumento da demanda por tais serviços.

10. Por outro lado, informo que a sala de público está sendo usada como espaço multi-uso com a projeção de filmes brasileiros todas as segundas-feiras, fora do horário de expediente, em estreita colaboração com o Centro de Estudos, e com a devida divulgação prévia.

11. Finalmente, desejo concluir o presente telegrama expressando minha opinião de que o permanente exercício de diálogo com os distintos setores da Secretaria de Estado, notadamente a SGEB, a SGEX e a SGEC e respectivos Departamentos e Divisões, tem sido, a meu ver, responsável pelo bom entendimento dos problemas que se nos apresentam e propicia o adequado encaminhamento e solução dos mesmos.

Marco Cesar Meira Naslausky, Embaixador, Cônsul-Geral

## **BRASEMB BERLIM**

REFLEXÃO SOBRE O SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. REPENSAMENTO DA ESTRUTURA, DAS NORMAS E DAS PRÁTICAS UTILIZADAS PELO MRE.

### **Nr. 01262**

RESUMO = Cumpro instruções. Encaminho sugestões de aprimoramento das práticas consulares para fins de melhor atendimento ao cidadão brasileiro no exterior.

O Setor Consular da Embaixada em Berlim equivale a um Consulado de médio porte com renda anual de 300 mil dólares (no ano 2000 a renda era de 138 mil e vem crescendo a cada ano). O público é muito demandante e exigente, com perfil sócio-cultural heterogêneo e, em sua maior parte (75%), do sexo feminino. Sendo as relações econômico-comerciais Brasil- Alemanha intensas, há uma grande demanda por legalizações. As instalações são muito boas. As rotinas elas têm-se revelado adequadas. Os prazos foram abreviados mediante a suspensão fim de atendimento telefônico de rotina. As consultas por email ou fax são respondidas em no máximo 24 horas. Todos os serviços que não exigem a presença legal do interessado podem ser feitos pelo correio, inclusive vistos.

Apresento, a seguir, com base na experiência do Setor e na reflexão dos funcionários deste posto, algumas sugestões de aprimoramento:

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO E EMAIL** - A prestação de informações de rotina por telefone poderia ser estabelecida com a contratação de funcionários treinados para integrar um “call center” cuja função seria exclusivamente o atendimento telefônico. A fim de não sobrecarregar as linhas, pode-se pensar em ligações tarifadas, a exemplo do que faz o Consulado dos EUA em Berlim (1,86 Euro o minuto). A resposta ágil e objetiva a todas as consultas que chegam por email é primordial. Ao menos uma das duas modalidades de atendimento deve funcionar com 100% de eficiência.

**OUVIDORIA CONSULAR** - Responderia a reclamações que estão fora da competência da Embaixada, como questões legais, valor dos serviços, trâmites alfandegários, etc.

**TABELA DE EMOLUMENTOS** - Os valores pagos são considerados altos. Os brasileiros se queixam ao pagar 23 Euros por um mero reconhecimento de firma (que no Brasil custa em torno de R\$ 2,65 ou menos de 1 Euro). Sugiro a revisão da tabela de emolumentos, além da supressão de serviços não mais oferecidos, como traduções e atos de navegação.

**ADESÃO À CONVENÇÃO DE HAIA** - O Brasil é dos poucos países que ainda não aderiram à Convenção de Haia Relativa à Supressão da Exigência da Legalização de Atos Públicos Estrangeiros, de 1961. O fim da necessidade de legalizar documentos poupará recursos humanos nos Consulados, além de desburocratizar o procedimento, tal como sugeri no tel 512/2005.

**VIAGEM DE MENOR** - A autorização de viagem de menor é um serviço caro e de difícil obtenção sobretudo para pais separados e estrangeiros. Seu texto é inexato e o documento

vale uma única vez. Sugiro um novo modelo em que os pais possam optar por uma validade maior e múltiplas viagens internacionais.

**DUPLO PAGAMENTO CARTORIAL** - São freqüentes as críticas ao duplo pagamento de registro de atos notariais, uma vez no exterior, e outra no Brasil, ao se fazer a transcrição. Os brasileiros não entendem por que têm de fazer um novo procedimento no Brasil e pagar de novo, se os Consulados servem justamente para substituir cartórios no exterior. Os cartórios deveriam ser obrigados a efetuarem as transcrições de ofício de forma automática e desburocratizada.

**CONTRATAÇÃO DE ADVOGADO** - Considero essencial manter a contratação de advogado para aconselhamento jurídico gratuito à comunidade brasileira, extremamente grata a esse serviço autorizado por Vossa Excelência.

**HOMOGENEIDADE DE PRAZOS** - Estabelecimento de prazos iguais para os serviços de toda a rede consular, bem como uma maior uniformidade nos procedimentos.

**ATUALIZAÇÃO DO MSCJ** – É preciso atualizar em tempo real o Manual do Serviço Consular e Jurídico, disponível na “homepage” do MRE.

**FALE CONOSCO CONSULAR** - Criação de um “fale conosco” nas divisões consulares do MRE (DAC, DIM, DDV, DJ) para responder dúvidas de rotina dos Cônsules e Vice-Cônsules em no máximo 24 horas.

**VIA DE COMUNICAÇÃO COM ORGÃOS QUE OS CONSULADOS REPRESENTAM NO EXTERIOR** - Criação de uma via eletrônica direta de comunicação (email de acesso funcional) com os órgãos governamentais com os quais trabalham os Consulados (Receita Federal, Ministério do Trabalho, Conselho Nacional de Imigração, Cartório Eleitoral do Exterior, Polícia Federal).

Atualmente os Cônsules ou Vice-Cônsules recebem respostas padronizadas para o público ou nem mesmo recebem respostas.

**COORDENAÇÃO INTERMINISTERIAL** - Criação em Brasília de um Grupo de Trabalho Interministerial de Assistência a Brasileiros, prontos para se reunir mediante mudança de legislação ou procedimentos, composto por representantes desses órgãos.

**AGÊNCIAS CONSULARES** - A experiência em Hamburgo, onde um Consulado de carreira foi substituído por um Consulado Honorário e complementado por uma empresa despachante, revela a possibilidade da terceirização dos serviços consulares por agências privadas, que poderiam ser credenciadas pelos Consulados, encarregados da vigilância para coibir abusos.

2. Essas propostas deveriam se coadunar com maior especialização de um quadro de diplomatas, oficiais de chancelaria e assistentes de chancelaria na carreira consular, com treinamento aprofundado e vantagens correspondentes. Os claros de lotação no exterior poderiam ser específicos para área consular, comercial, administrativa etc. Aqueles que

ocupassem a vaga consular, ainda que em Posto A, seriam contabilizados como lotados em Posto B, ou C, no caso de Posto B, ou D, em caso de Posto C. Os contratados locais da área consular deveriam também ser especializados, com remuneração diferenciada, tal como os técnicos dos SECOMs.

3. Por fim, chamo a atenção para que, em países que contam com Embaixada e Consulados, como é o caso da Alemanha, haja funcionários de ligação entre as representações, de forma a habilitar os Consulados, sempre situados em cidade importantes do ponto de vista econômico-comercial e com aeroportos de grande fluxo internacional, a receber delegações e atender às demandas não consulares.

SEIXAS CORRÊA, Embaixador

## **BRASEMB BERLIM**

Assistência consular. Experiências exitosas. Setor Consular em Berlim. Métodos de gestão.

**Nr. 00057**

RESUMO = Apresento medidas adotadas pela Embaixada para melhoria dos serviços consulares.

Em resposta à circel em epígrafe, cuja retransmissão agradeço, teço alguns comentários sobre a situação específica na Alemanha e algumas medidas introduzidas para melhorar o atendimento consular.

2. Na Alemanha situa-se a quarta maior comunidade brasileira na Europa, atrás apenas do Reino Unido, Portugal e Espanha. Nos últimos anos tem tido crescimento significativo. Somente no Setor Consular da Embaixada, a renda elevou-se de US\$ 138.643 (2000) para US\$ 346.000 (2007). Somando-se às rendas dos Consulados-Gerais em Frankfurt e Munique, a previsão para este ano que é a renda consular na Alemanha ultrapasse os US\$ 1,2 milhão.

3. A maior parte da comunidade constitui-se de mulheres (75%) casadas com alemães, muitas das quais com baixa escolaridade e que vêm no casamento uma oportunidade de ascensão social e de apoio aos familiares no Brasil. Ainda assim, há grande diversidade na comunidade, que também é constituída por cientistas, artistas, profissionais liberais, executivos e muitos estudantes. Teuto-descendentes são particularmente presentes. Os dados oficiais alemães contabilizam exclusivamente os brasileiros sem outra nacionalidade européia, que estejam legalmente registrados nas prefeituras. O Conselho de Cidadãos de Berlim estima que, para cada um brasileiro nos dados oficiais alemães, correspondam outros dois brasileiros não-contabilizados. Por esse critério, presumo que residam atualmente na Alemanha cerca de 60 mil brasileiros.

4. Com o crescimento da comunidade, tornou-se cada vez mais difícil fornecer satisfatoriamente prestação de informações de rotina por telefone. Ocupados com as ligações telefônicas ininterruptas, os funcionários viam-se freqüentemente obrigados a deixar o público presente aguardando, em uma inversão clara de prioridades. Além disso as linhas estavam sempre ocupadas. Os prazos de prestação dos serviços também eram longos (3 semanas para um passaporte, por exemplo). O controle da entrada e protocolo de documentos pelo correio era falho e as reclamações eram freqüentes. Não se tratava de uma repartição problemática, mas os serviços vinham se deteriorando pelo fato do crescimento da demanda (e, portanto, da renda) não ser acompanhado de mudanças na estrutura de atendimento.

5. Há cerca de um ano, a Embaixada tomou algumas medidas simples, porém eficazes. Em primeiro lugar, aperfeiçoou sua “homepage” com informações atualizadas e completas sobre todos os assuntos consulares. Posteriormente foi suspensa a prestação de informações de rotina por telefone, de forma a liberar os auxiliares locais para fazerem os serviços, controlarem os documentos que chegam pelo correio e responderem aos “emails” em no máximo 24 horas, assim como consultas por fax ou cartas. Em seguida, todos os prazos máximos foram reduzidos e passaram a ser: 5 dias para passaportes, 3 dias para

vistos, 3 dias para legalizações, 1 dia para certidões. Na prática, tem sido possível oferecer prazos menores e todas as urgências passaram a ser processadas no mesmo dia (passaportes urgentes, autorizações de viagem, legalizações de transportes de animais e atestados).

6. Dada a confiabilidade do correio na Alemanha, as grandes distâncias (de até 500 km) e o alto preço das passagens de trem, todos os serviços em que a presença do interessado não é exigida por lei podem ser feitos pelo correio. A extinção do atendimento por correio certamente tornaria possível que todos os serviços fossem realizados no mesmo dia, com a presença física do interessado. Contudo, tendo em vista que as emergências estão sendo atendidas, optou-se por se manter o recebimento e entrega pelo correio para oferecer comodidade às pessoas que trabalham ou têm filhos e não podem se deslocar a Berlim com facilidade.

7. Outra medida tomada foi a melhor lotação do Setor Consular, tanto com auxiliares locais como com pessoal do quadro. Às vezes o acréscimo de um único funcionário de qualidade traz estabilidade e o bom funcionamento de toda a equipe. Tal como sugerido em meu tel.1262/2007, o ideal seria a criação de vantagens e cargos específicos para trabalho na área consular. Os contratados locais deveriam ter remuneração diferenciada, tal como os técnicos dos SECOMs. Já os funcionários do quadro poderiam ser removidos para vagas específicas consulares, que seriam contabilizadas como Postos B, no caso de Postos A como Berlim.

8. Uma alternativa à criação de “agências consulares” pode ser encontrada na experiência em Hamburgo, onde um Consulado de carreira foi substituído por um Consulado Honorário, que funciona muito bem, e por uma empresa despachante formada por antigas servidoras do Consulado-Geral. A Embaixada acompanha e vigia os procedimentos e a comunidade brasileira é alertada para o fato de que pode, se quiser, buscar, sem ônus de despachantes, diretamente os serviços desejados na seção consular em Berlim.

9. Na Alemanha, o Cônsul Honorário em Hamburgo destaca-se entre os seis CHs da rede consular honorária como o mais ativo, tanto na área consular, como política, comercial e cultural. Desde sua nomeação, tem sido extremamente ágil e prestativo em diversos casos de assistência consular. A escolha de CHs com esse perfil tem grande valia para o atendimento a brasileiros que moram em lugares distantes.

10. Por fim, gostaria de elogiar o serviço de contratação de advogado autorizado por Vossa Excelência, que é de grande utilidade para a comunidade brasileira em toda a Alemanha, atendendo todo tipo de consulta, sobretudo direito de família, direito do consumidor e questões migratórias.

SEIXAS CORRÊA, Embaixador



## **BRASEMB BRUXELAS**

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões.

**Nr. 00783**

RESUMO = Necessidade de reformulação do Serviço Consular brasileiro, mediante a melhoria das instalações de suas repartições, a introdução de novos recursos tecnológicos à disposição dos agentes consulares e a adoção de novas práticas de trabalho.

Cumprimento calorosamente Vossa Excelência pela firme disposição de promover reforma no Serviço Consular brasileiro, consubstanciado no projeto SCI de abrangência sem precedentes . Só assim será possível dar-se ao cidadão brasileiro no exterior a medida exata do empenho do Itamaraty na defesa dos seus interesses e igualmente passar às autoridades estrangeiras a mensagem de que por detrás de cada imigrante brasileiro há um Governo atento e disposto a protegê-lo.

2. Nesse contexto, e com base na experiência que acumulei ao longo da carreira na área de administração e em consulados de grande expressão, permito-me apontar que tal esforço de modernização deve forçosamente ocorrer, como bem percebe Vossa Excelência, não só pela melhoria das instalações dos locais de trabalho, que dêem dignidade e caráter profissional ao trabalho do pessoal responsável pela atividade consular e ao público que diariamente se dirige às Repartições no exterior, mas também mediante à entronização de recursos gerenciais mais avançados e na adoção de novas práticas de atuação.

3. A melhoria das dependências físicas dos Consulados, Vice Consulados e Serviços Consulares das Embaixadas é hoje requisito indispensável para que o Itamaraty consiga cumprir a contento com suas obrigações face à diáspora brasileira. Durante minha gestão à frente do Departamento de Administração e da Subsecretaria-Geral do Serviço Exterior, procurei privilegiar esse projeto de modernização levando na devida conta que boa parte dessas repartições foi instalada em época anterior à presente fase do Brasil como país de emigração. Infelizmente, apesar de alguns bons resultados, as recorrentes restrições orçamentárias deixaram muito por fazer e grande número de projetos de ambientação deixaram de ser executados. Como resultado disso, ainda hoje há varias unidades estreitas e acanhadas, mal preparadas em termos de distribuição espacial, mobiliário e segurança , sem, portanto, condições de acolher com dignidade os contingentes de brasileiros que passaram a demandar, a cada dia, os serviços consulares, numa situação que gera reclamações tanto de parte do público como também dos próprios funcionários, todos obrigados a conviver com uma nova e difícil realidade.

4. A entronização de recursos gerenciais mais avançados - já em curso, pelo que, aliás, também felicito Vossa Excelência - deve obrigatoriamente passar não somente pela informatização acelerada da oferta de informações às comunidades brasileiras e da coleta dos dados necessários à preparação dos documentos, mas também pela prestação de serviços seja "on line", seja diretamente aos interessados dentro das próprias instalações do Consulado. Só assim se conseguirá ganhar real eficiência e esvaziar progressivamente as salas de atendimento de nossas repartições consulares, com ganho de reconhecimento por parte do público. Nesse contexto, pareceria, então indispensável que o esforço atualmente

em curso fosse acompanhado de medidas que levassem à renovação em tempo hábil do parque informático de base hoje à disposição das repartições consulares.

5. Esses esforços em favor da modernidade e eficiência do serviço consular, só terão, porém, repercussão positiva se acompanhados da implantação de nova e adequada metodologia de trabalho, que inclua: a) a criação e disponibilização, para toda a rede consular, de banco de dados de estrangeiros indesejáveis; b) a pronta difusão, por toda a rede consular, das decisões tomadas na área seja pela SERE seja por outras autoridades nacionais quando confrontadas a consultas pontuais; c) o permanente estímulo à troca de experiências entre as diferentes Consulados, sobretudo aqueles localizados na mesma região geográfica ou política; d) uma nova repartição de atribuições e tarefas, via a criação de Agências ou Agentes Consulares e e) o treinamento do pessoal dos Consulados e Setores Consulares sobre a nova realidade que se quer implantar.

6. Nesse ponto específico, permito-me chamar especial atenção para a urgente necessidade de treinamento – não só o treinamento técnico específico mas igualmente o treinamento na arte difícil e delicada de lidar diariamente com público cada vez mais exigente e muitas vezes em situações estressantes, como visitas a prisões - do pessoal responsável pela atividade consular. Esse treinamento deveria envolver evidentemente o pessoal do MRE removido para as repartições consulares e também o pessoal local em exercício nessas atividades de tanta importância para a imagem do país e para assistir os compatriotas que vivem fora do Brasil.

7. Para o pessoal do Quadro Permanente, o ideal seria a criação de corpo de funcionários treinado especificamente para trabalhar exclusivamente na área consular. Não se provando realista esse projeto, ao menos a curto prazo, deveria ser examinada a viabilidade de formatação de curso voltado exclusiva e exaustivamente para o trabalho técnico consular. Precedido de treinamento no atendimento adequado ao público, como matéria do curso já exigido para remoção a partir da SERE, o treinamento técnico e notarial, inclusive a utilização das novas ferramentas em vias de implantação (Sistema Consular/SC e Sistema de Controle e Emissão de Documentos de Viagem/SCEDV), poderia talvez passar a constituir nova exigência a ser aplicada apenas àqueles funcionários pré-selecionados, no curso para remoção, para trabalho em Consulados. Isso eliminaria problema enfrentado frequentemente por funcionários que chegam às Repartições consulares - sobretudo quando removidos de outras Repartições não consulares no exterior – sem qualquer noção do que seja o trabalho notarial que os espera. O aprendizado é, na maioria das vezes, improvisado e efetuado diariamente ao sabor das necessidades e no balcão de atendimento ao público.

8. É igualmente extremamente necessário o treinamento profissionalizante do pessoal local que atua em atividades consulares. Afinal são eles que detêm a memória do Posto, são eles que falam a língua do país, conhecem os costumes e as idiosincrasias do lugar e, sobretudo, são eles que seguirão em atividade quando seus colegas do Quadro tiverem de ser removidos. Este treinamento especial – no qual se incluiria o funcionário do QP sem experiência consular - poderia ser feito, por exemplo, mediante o envio de missões aos Postos, compostas por diplomata e funcionários com experiência na área, para conversar, informar e instruir o pessoal local sobre a realidade que se quer, sobre as boas práticas e sobre os problemas vividos no cotidiano de trabalho, inclusive aqueles relativos ao

atendimento direto ao público. Outra prática de utilidade seria a promoção de reuniões regionais periódicas de funcionários consulares para troca de informações e de experiências.

9. Essa premente necessidade de modernização de nossa infra-estrutura e práticas consulares é particularmente evidente na Bélgica. As estimativas menos conservadoras chegam a calcular até em sessenta mil os brasileiros residentes no país; as mais conservadoras em quarenta mil, número que parece mais realista e com base em cálculos de agências de turismo e de entidades que transferem recursos de brasileiros para familiares. De qualquer forma, como bem sabe Vossa Excelência, o capítulo dedicado ao Brasil, no sítio da Organização Internacional de Migrações, informa que a Bélgica, Portugal e o Reino Unido seriam os países a registrar maiores crescimentos da comunidade brasileira na Europa. Registro desse crescimento significativo foi também feito em recente documento elaborado pela Chancelaria belga sobre a América Latina. Mesmo sem poder afirmar, com precisão, o número de compatriotas residentes na Bélgica, não é exagero recordar que no ano 2.000 a comunidade brasileira não passava de algumas poucas centenas de pessoas e que do total hoje estimado apenas 10% têm a situação regularizada perante as autoridades locais. Essa realidade resultou naturalmente no crescimento progressivo da demanda pelos serviços do Serviço Consular da Embaixada, que hoje atende a cerca de 120 pessoas por dia.

10. Ainda na Secretaria de Estado, obtive de Vossa Excelência autorização para atender a pedido de meu antecessor de transferir o Serviço Consular, do quinto andar, para o térreo do prédio onde funciona a Embaixada. Essa medida revelou-se extremamente oportuna por eliminar o trânsito crescente de público nos elevadores e por oferecer espaço maior para sua circulação no Serviço Consular. Não há, portanto, problema de metragem quadrada, que ainda se mostra suficiente, mas sim de adequação arquitetônica do recinto às necessidades da Repartição. Infelizmente, a carência de recursos para o atendimento de múltiplas situações no exterior não permitiu, por ocasião da transferência para o térreo, à conclusão do projeto de instalação de facilidades básicas de arquitetura para o funcionamento a contento, e com segurança, dos funcionários e do público que comparece diariamente ao Serviço Consular desta Embaixada. Permanece a necessidade premente de dotar o espaço de proteção mínima aos funcionários e ao público (Vide telegrama 738) e de redistribuição das divisórias internas para melhor racionalização do trabalho, bem como da instalação de balcões adicionais de atendimento ao público, inclusive para a emissão dos novos passaportes, de banheiro para o público - que atualmente utiliza o único banheiro disponível, dentro do recinto de trabalho, e que deveria, inclusive por razões de segurança, ser de uso exclusivo dos funcionários -, de fraldário para maior comodidade das mães que acorrem ao Serviço Consular com filhos pequenos, e de sistemas de calefação e de ventilação em determinadas áreas da Repartição. Nos próximos dias estarei submetendo a Vossa Excelência propostas de melhoria dessas instalações físicas do espaço consular. Aproveito para mais uma vez, agradecer a Vossa Excelência a autorização de recursos para instalação de antena parabólica e a contratação do serviço que permitirá aos compatriotas assistirem programas brasileiros de televisão a cabo durante as esperas, algumas vezes prolongadas, de serviços consulares.

11. Além das reuniões trimestrais do Conselho de Cidadãos e de encontros regulares na última quinta-feira de cada mês, com representantes da comunidade brasileira – pastores, artistas plásticos, jogadores de futebol, empresários, consultores, cavaleiros, domésticas etc -, a Embaixada promove, sob a coordenação de seu Setor Cultural cursos de francês para compatriotas e de português para estrangeiros e para crianças brasileiras, bem como, todas as quartas feiras, no contexto do "projeto ALECRIM", encontros de professores com crianças brasileiras para sessões de cinema, leitura e aprendizado de cantigas e costumes do país. À vista do crescimento do já expressivo contingente de brasileiros na Bélgica e, de outro lado, do também crescente interesse na cultura e no português falado no Brasil, creio que deveríamos pensar na viabilidade e conveniência de criação de um Centro de Estudos em Bruxelas.

12. Ainda em relação às dependências físicas para o serviço consular, com repercussões relevantes para a agilização do trabalho desta Embaixada, volto a mencionar a conveniência da criação de agência consular na cidade de Luxemburgo. Como ressaltai no telegrama 137, de 5/3/2007, a medida teria repercussão extremamente positiva junto à comunidade brasileira no Grão Ducado, estimada em cerca de quatro mil pessoas, não só por facilitar o acesso a serviços consulares como também por superar a necessidade de deslocamento, de mais de três horas de trem, até Bruxelas.

13. Por outro lado, o equipamento informático à disposição dos funcionários já se mostra ultrapassado em termos tecnológico e insuficiente em termos quantitativo. Insuficiente para fazer face ao atual movimento do Serviço Consular, provoca freqüentes atrasos na preparação de documentos e na prestação de outros serviços. Assim, a solicitação constante do tel 309, de 5/5/2006 segue pertinente e válida.

14. No que se refere aos recursos humanos, o Setor Consular da Embaixada conta hoje com oito funcionários, que se desdobram para atender, como já dito, as 120 pessoas que buscam por dia seus serviços. Os mesmos funcionários são responsáveis por todo o serviço consular interno, pelo atendimento de consultas telefônicas e por "e-mail" e pela prestação, quando necessária, de assistência aos brasileiros em dificuldades. Apesar de todo esse esforço e empenho, continuam, porém, suspensas ou atrasadas, por falta de pessoal, tarefas de grande importância – como a realização de consulados itinerantes em áreas de maior concentração de brasileiros (Grão Ducado do Luxemburgo, Antuérpia, Liège) e o registro dos brasileiros residentes na jurisdição - e outras atividades de rotina, dentre as quais aquelas relativas ao processamento tempestivo dos compromissos eleitorais e alistamento militar. Também por falta de pessoal segue sem poder ser implementada a medida hoje básica em qualquer consulado: a triagem, em sala de pré-atendimento, dos requerimentos e a verificação da documentação e comprovação do pagamento dos emolumentos antes do encaminhamento do interessado à área competente. Por essas razões, reitero os termos do tel 830/2006, em que pedi a contratação de três novos funcionários para o Setor Consular.

15. Síntese das propostas apresentadas:

- a) Melhoria das instalações físicas dos Consulados, Vice- Consulados e Setores Consulares, inclusive do ponto de vista de segurança;
- b) Criação de banco de dados de estrangeiros indesejáveis;
- c) Melhoria do parque informático de base à disposição dos serviços consulares;

- d) Permanente estímulo à troca de experiências entre os Consulados, inclusive com reuniões periódicas das repartições pertencentes a uma mesma área geográfica ou política;
- e) Pronta informação a toda a Rede Consular das decisões de caráter pontual na matéria tomadas em Brasília;
- f) Redistribuição de atribuições e tarefas, mediante a criação de Agencias Consulares;
- g) Estímulo à realização de consulados itinerantes em áreas com contingentes significativos de brasileiros;
- h) Treinamento de todo o pessoal em exercício nos Consulados, com especial ênfase nos funcionários locais.

ALMIR BARBUDA, Embaixador

## CONSBRAS BUENOS AIRES

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões. Setor de vistos.

Nr. 00603

RESUMO = Apresento sugestões para o aperfeiçoamento do serviço consular na área de vistos.

Dando continuidade ao exercício de reflexão sobre o serviço consular brasileiro, apresento algumas considerações e sugestões relativas à tramitação de vistos. Estas considerações partem da premissa de que a tramitação de vistos é serviço de natureza distinta da assistência ao brasileiro. No que tange ao brasileiro, o papel da repartição consular é a de prover toda a assistência e prestar os serviços que estejam no âmbito de sua função de forma a atender as necessidades destes cidadãos. No caso dos estrangeiros, entretanto, a tramitação de vistos não pode ser tratada como serviço de caráter meramente burocrático que vise a sua concessão.

2. Conforme preconiza o Manual do Serviço Consular e Jurídico em vigor, bem como o artigo 3º da Lei 6815/80, a concessão de vistos é ato do poder discricionário do Estado Soberano, representado neste caso pela Autoridade Consular, e que pode ser concedido ou denegado em conformidade com os interesses nacionais. O artigo 2º da referida lei, que define a situação jurídica do estrangeiro no Brasil, determina ainda a necessidade de observância à segurança nacional, à organização institucional, aos interesses políticos, sócioeconômicos e culturais do Brasil, bem como à defesa do trabalhador nacional.

3. Nesse sentido, considero primordial que a política de concessão de vistos de qualquer natureza atenda a estes objetivos e precauções e que, para tanto, tenham os funcionários responsáveis pelo tratamento do tema, seja na SERE, seja nas Repartições Consulares, treinamento específico que enfoque o tema com a atenção necessária.

4. Ainda com vistas a atender aos interesses nacionais, entendo que o critério da reciprocidade deve pautar a atuação consular e as exceções devem limitar-se a situações de real necessidade e que sejam de interesse do País. Uma das maiores dificuldades encontradas pelos funcionários no momento de atendimento ao público é a existência de critérios diferentes em cada Posto. Sendo a Argentina país vizinho que não requer visto para estrangeiros de nacionalidades para as quais o Brasil sim, acertadamente, o exige, é comum que estrangeiros, ao considerarem os procedimentos nas repartições consulares brasileiras de sua jurisdição demorados, requeiram o visto neste Posto.

5. Estabeleceu-se, para o bem do serviço prestado, o critério de três dias úteis para concessão de tais vistos. Neste período, realiza-se análise cuidadosa dos documentos apresentados, bem como entrevista quando considerado necessário, a fim de evitar a concessão em dissonância com os dispositivos legais. Assim, entendo que o número de vistos concedidos e o valor da renda consular obtida pelo Posto não deve servir de parâmetro para análise do volume de trabalho realizado.

6. A entrevista prévia para a concessão de visto deveria ser valorizada e, para tanto, torna-se necessário capacitar os funcionários do quadro e reformular o espaço físico. A lotação de funcionários do quadro nas repartições consulares é medida que se impõe para evitar que sejam concedidos vistos que acabem por permitir o exercício de atividades ilícitas. A contratação de mão-de-obra local nem sempre atende a este objetivo, em especial no que diz respeito à importância da Segurança da informação e ao Decreto 3505/00.

7. No tocante à informação, permito-me apresentar duas sugestões que creio poderiam auxiliar em muito a eficiência e correção dos serviços de concessão de vistos. Primeiramente, a criação de banco de dados no qual constariam todos os vistos denegados. Este banco de dados, alimentado pela SERE, substituiria o procedimento atual de envio de circulares telegráficas. Neste Posto, criamos um banco de dados interno, que é alimentado com as informações enviadas pelas circulares telegráficas. Creio que Postos menores, entretanto, carecem de recursos humanos para tanto. O novo sistema, de fácil execução, permitiria o acesso imediato de todos os Postos à informação que, de outra forma, requer tempo que poderia ser despendido em outras funções igualmente importantes. Creio que este mecanismo poderia ser futuramente inserido no âmbito do projeto de modernização do serviço consular de forma que o referido banco de dados seja produto automático do processo de tramitação de vistos por meio do novo sistema.

8. No mesmo sentido, sugiro que a contínua atualização do Manual do Serviço Consular e Jurídico, objeto de minha manifestação anterior, confira especial atenção ao capítulo de vistos. As alterações ou esclarecimentos das normas sobre o tema deveriam, além de informadas por circular telegráfica, ser inseridas no Manual online, com a modificação do texto e referência cruzada. O texto seria modificado a exemplo do que ocorre na página na internet da Presidência da República. A inclusão, modificação ou exclusão de texto é seguida de referência ao instrumento que determinou a alteração, como a possibilidade de acesso a este texto legal.

9. Ainda de forma a permitir melhor atendimento ao cidadão brasileiro, e consciente da restrição de pessoal, sugere-se que não haja atendimento telefônico para estrangeiros. O atendimento telefônico requer muito tempo dos funcionários e, via de regra, destina-se a atender solicitação de exceções pelos estrangeiros, não satisfeitos com as informações disponíveis na página na internet. O atendimento pessoal ou por e-mail, apoiado por página na internet que contenha as informações necessárias, parece ser a melhor forma de estruturação do trabalho no setor de vistos e está sendo implementado neste Posto.

10. Por fim, o serviço consular muito se beneficiaria da consolidação de dados relativos a vistos concedidos com base em acordos bilaterais, em especial no que tange a sua efetiva aplicação. Esta medida permitiria avaliar a efetividade dos acordos e serviria de base para eventuais gestões bilaterais para benefício dos cidadãos brasileiros.

**SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS** - treinamento específico dos funcionários para tratamento de temas consulares, especialmente com vistas ao atendimento dos interesses nacionais;

- harmonização dos critérios para concessão de vistos;
- valorização da entrevista;

- criação de banco de dados para vistos denegados;
- inserir alterações ou esclarecimentos das normas no Manual Consular e Jurídico, com referência cruzada;
- atendimento a estrangeiros apenas por e-mail ou pessoalmente;
- consolidação de dados relativos a vistos concedidos com base em acordos bilaterais, em especial no que tange a sua efetiva aplicação.

Graça Carrion, Embaixadora, Cônsul-Geral



## Consbras Buenos Aires

Reflexão sobre o serviço consular brasileiro.

### Nr. 00604

No âmbito da apresentação de sugestões sobre a avaliação e modernização do serviço consular brasileiro, estimo que seria necessário criar-se novos parâmetros para a avaliação do trabalho da rede consular. A renda consular é de inegável relevância na análise que se propõe para a melhoria dos serviços prestados. No entanto, entendo que o montante de renda consular auferido já não mais possibilita uma visão clara e precisa dos trabalhos a que se dedicam os Consulados no exterior. Outras informações devem estar à disposição da SERE, para que a avaliação de cada unidade consular se faça por força de índices de maior visibilidade e coerência com o tamanho de sua jurisdição e com o número potencial de brasileiros a serem atendidos. Além destes, interfeririam na análise do desempenho de uma repartição consular fatores tais como a sazonalidade do fluxo turístico, a preferência do Brasil como destino de negócios ou não, atos normativos bilaterais, cuja especificidade poderá gerar maior ou menor volume de arrecadação de emolumentos etc.

2. Quanto a isto, deve-se sempre ressaltar os documentos bilaterais firmados com este país, haja vista, por exemplo, os efeitos do Acordo sobre a Simplificação de Legalizações de Documentos Públicos entre o Brasil e a Argentina, de 2004, sobre o montante da renda auferida nestes últimos anos pelo Consulado-Geral em Buenos Aires (vide tel.242, parágrafo 2).

Há de levar-se em conta também o efeito limitador de renda de outros acordos bilaterais, entre eles a gratuidade permitida na concessão dos VITEMs I e IV e o Acordo de Residência, de novembro de 2005, cujos termos possibilitam que o cidadão argentino tramite a sua residência temporária diretamente nas Delegacias da Polícia Federal, no Brasil. Deixa-se, portanto, de arrecadar os emolumentos não só relativos ao VITEM IV como também ao VIPER relacionado com a atividade empresarial.

3. Observe-se ainda que as Resoluções nº 72/06 e 61/04, alterada pela Resolução 73/07, recomendam estrito rigor na contratação de mão-de-obra estrangeira. A este Consulado-Geral recorriam os despachantes de empresas contratantes daquela mão-de-obra para o trâmite dos vistos respectivos.

Tais liberalidades emitiam-se, fundadas nas autorizações recebidas do CNIg/MTE.

4. Se tomados em consideração os argumentos iniciais deste expediente, as repartições consulares não podem ser avaliadas tão-somente pelo que arrecadam com os emolumentos. Primeiramente, a atividade consular no que se refere à tramitação de vistos não se limita à sua concessão e à conseqüente aferição da renda correspondente. O trabalho dos agentes consulares, quando realizado em consonância com a legislação pertinente, requer cuidadosa análise que, freqüentemente, resulta em recusa ao processamento do pedido ou em denegação. Além disso, atende-se diariamente a dezenas de consultas de estrangeiros que não possuem os requisitos mínimos necessários para a concessão do visto solicitado.

Cabe apontar o rigor com que tem sido tratado este assunto, seguindo-se estritamente a letra da lei 6.815/80, visto o seu artigo 2º, e o Decreto 86.715/81, que a regulamenta.

5. Por outro lado, a atividade precípua de uma repartição consular, de conformidade com as prioridades conferidas pela política externa brasileira, é a assistência ao cidadão brasileiro. Esta vertente de atuação, ainda que resulte em renda consular pela confecção de determinados documentos, está voltada para o atendimento de outras necessidades dos cidadãos e cidadãs brasileiros no exterior.

6. O Consulado-Geral em Buenos Aires tem tido a oportunidade de empreender verdadeiro trabalho humanitário na assistência aos nacionais. Por exemplo: no terceiro trimestre do ano de 2007, foram atendidos apenas pelo Setor de Assistência a Brasileiros 1990 cidadãos e cidadãs brasileiros. Esta tarefa envolve situações de desespero e desconforto, que ocorrem com mulheres brasileiras e os seus filhos e turistas roubados.

7. É preciso que os consulados sejam avaliados também pelos trabalhos que realizam, direcionados à coletividade brasileira. Claro está que a parte cultural, a cargo das Embaixadas, contribui para a aproximação com a comunidade.

Contudo, a cada dia mais, de acordo com a experiência que recolho na Chefia deste Posto, verifico a aproximação do brasileiro comum com os serviços deste Consulado-Geral. Para tanto, dando continuidade à iniciativa de meu antecessor, publica-se periodicamente uma edição do “Jornalzinho”. Com isto, visa-se, por meio da comunicação escrita, a aproximar-se da coletividade brasileira residente, informá-la e ser informado. Além disso, em cooperação com a Embaixada em Buenos Aires, eventos culturais específicos têm sido propostos e efetivamente realizados com a contribuição e beneplácito de Vossa Excelência.

8. Entendo por fim que os trabalhos, desempenhados precipuamente pela rede consular, vão além da mera cobrança dos emolumentos consulares e das cifras que por eles são apresentadas. Cabalmente, não me preocuparia com a arrecadação dos emolumentos, uma vez que uma série de fatores, como acima demonstrei, já interferem em sua prática.

Permito-me dizer que a função moderna da rede consular é a de prestar assistência à diáspora dos brasileiros no Exterior.

Portanto, o trabalho assistencial tem sido o grande êxito alcançado nestes últimos anos pela rede consular, confortando e acolhendo os nacionais desvalidos, seja por que razão for.

Graça Carrion, Embaixadora, Cônsul-Geral

## Consbrás Buenos Aires

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões.

### Nr. 00594

RESUMO = Apresento sugestões para o aperfeiçoamento do serviço consular, em especial harmonização de informações, atendimento ao público, comunicação entre Postos e com a SERE, assistência a brasileiros e consulados itinerantes.

Parabenizo Vossa Excelência pela excelente iniciativa de iniciar processo de discussão de formas para aperfeiçoar o sistema consular brasileiro. Creio que a determinação expressa na circular telegráfica de referência, bem como as sugestões dos Postos que diretamente atuam no tratamento dos temas, resultarão em exercício que muito contribuirá para o atendimento mais eficaz dos que buscam as repartições consulares.

2. Este Consulado-Geral realizou ampla consulta a seus funcionários e, a partir das opiniões colhidas e de reflexão que já vinha sendo feita e resultou em diversas iniciativas no Posto, permito-me apresentar algumas considerações de cunho geral, bem como sugestões específicas.

3. A atuação consular estrutura-se a partir de duas vertentes: a assistência consular ao cidadão brasileiro e o atendimento a estrangeiros, em especial para tramitação de vistos. No caso do Consulado-Geral em Buenos Aires, em razão de sua proximidade com o Brasil, o atendimento a estrangeiros conta com expressivo número de pedidos de visto solicitados por indivíduos de nacionalidade distinta daquela da jurisdição do Posto, além das solicitações dos nacionais argentinos. As sugestões referentes especificamente a esta vertente da atuação do Posto, que considero necessitar de abordagem distinta, seguirão em expediente separado.

4. A assistência consular aos cidadãos brasileiros, no que tange a este Consulado-Geral e a outros Postos que possuem a mesma natureza, subdivide-se em duas áreas de atuação que exigem diferentes abordagens e representam desafios próprios. Por um lado, é cada vez maior o contingente de brasileiros residentes na jurisdição do Posto que buscam serviços notariais, emissão de documentos e assistência em temas como o da violência contra a mulher e o menor (resultado do grande número de casamentos mistos) e a repatriação, entre outros. Por outro lado, o grande número de turistas que visitam a Argentina exige especial atenção para necessidades específicas destes brasileiros, em especial o atendimento de emergência para casos de acidentes, furtos de documentos (cada vez mais freqüentes) e problemas nos aeroportos.

5. A primeira medida que se impõe para a melhoria do atendimento consular em todas as suas vertentes é a padronização das informações e exigências dos Postos. As divergências que atualmente se observam provocam diversos problemas, entre os quais o aumento das consultas para sanar dúvidas. A revisão do Manual do Serviço Consular e Jurídico, com a conseqüente atualização das páginas na internet de cada Posto, permitirá ao cidadão brasileiro a obtenção de informação correta e mais precisa, além de possibilitar melhor atendimento. Cito como exemplo a divergência que se observa entre os Postos no que se refere à necessidade de alistamento eleitoral para residentes no exterior. Há repartições consulares que informam, com base no Código Eleitoral, ser o alistamento facultativo para

aqueles que se encontram fora do país. O entendimento deste Posto, tendo como base a Constituição Federal, é o de que o alistamento é obrigatório. No mesmo sentido, carecem de uniformidade as exigências para obtenção de passaporte. Estas divergências podem ser observadas no âmbito do Portal Consular, que deveria atuar como harmonizador de informações.

6. Sobre o Portal Consular, renovo, conforme solicitado pela Cirtel em referência, os termos do telegrama 259 deste Posto, pelo qual sugiro modificações no recurso “Fale Conosco”. Conforme comentado na ocasião, vários consulados são organizados por setores, os quais possuem cada um e-mail respectivo, divulgado ao público. O recurso “Fale Conosco” tornou praticamente impossível a resposta de forma eficaz às perguntas que nele têm sido inseridas. O funcionário que gerencia o Portal não possui condições de responder a questionamentos sobre tão ampla gama de assuntos e o mecanismo de redirecionamento de mensagens carece de praticidade.

7. A atualização do Manual Consular e Jurídico, disponível na intratec, poderia ser contínua, e os Postos poderiam ser informados sempre que houvesse alteração. Esta atualização poderia ocorrer igualmente no que tange às exigências referentes à documentação para ingresso de brasileiros nos países vizinhos, com a informação aos Postos cada vez que houvesse assinatura de acordo que resultasse em modificações. Poderia ser elaborada lista dos países que não exigem passaporte, com link para o referido acordo, de forma a que o agente consular possa munir o cidadão brasileiro de informação clara. Este tema tem sido com frequência objeto de consultas de cidadãos brasileiros em turismo pela América do Sul e registram-se ocorrências de brasileiros que não logram embarcar a partir da Argentina para outros países da região portando apenas a cédula de identidade, apesar dos acordos existentes.

8. A ausência de estruturação das regras vigentes sobre o trânsito de pessoas na região, aliada ao tema da falta de internalização das normas do Mercosul, tem tocado a este Consulado-Geral à medida que os agentes consulares carecem de base jurídica uniforme que fundamente o atendimento às consultas feitas por brasileiros e estrangeiros (sobre o tema, ver os telegramas 187 e 257).

9. O atendimento carece, ainda, de treinamento especializado dos funcionários que trabalham no setor consular, seja dos que atendem ao público, seja dos que processam os documentos. Neste sentido, em muito auxiliaria a eficiência do Posto a criação de curso teórico e prático específico a ser realizado pelo funcionário na SERE antes da remoção para repartição consular. Manifesto minha opinião favorável a que a matéria consular seja incluída no currículo regular do IRBr e que sejam estudadas formas de valorização deste trabalho no âmbito da progressão funcional.

10. Este Posto tem obtido excelentes resultados com a realização de Consulados Itinerantes, não apenas pelo aspecto de atendimento às necessidade de brasileiros que residem em zonas distantes do Consulado-Geral, mas igualmente pela oportunidade que representa para os funcionários de atuarem em área distinta daquela a qual estão destinados no trabalho cotidiano. Observou-se que o resultado da missão está diretamente relacionado com sua ampla e correta divulgação, que tem sido feita por meio de envio de e-mails aos cidadãos matriculados, informação na página na internet do Consulado e no Portal Consular e

divulgação por meio da mídia local, com o auxílio dos Consules honorários, quando existentes.

11. Entretanto, no caso de regiões para as quais se dirigem grande número de turistas brasileiros e que não possuem repartição consular, como é o caso de Bariloche na Argentina, torna-se necessário o envio de missão com diferente característica. Por visar a atender ao cidadão não-residente, geralmente em casos relativos a furto ou perda de documentos e a acidentes, faz-se necessário o envio de missão de maior duração, que possa atender aos turistas no período de alta temporada. Os registros deste Consulado demonstram que a quantidade de atendimento a turistas tem aumentado e os cônsules-honorários manifestam não ter condições de atender a esta demanda em períodos de férias e feriados brasileiros.

12. Na linha de prover ao cidadão brasileiro atendimento satisfatório, entendo que este - seja telefônico, seja pessoalmente - deva ser possível durante todo o expediente (o que requererá, sem dúvida, lotação adequada nos Postos). Por outro lado, creio que o atendimento de plantão fora do horário de expediente, respeitando-se as diferenças e peculiaridades de cada Posto, deveria obedecer algumas normas básicas relativas a quais casos devem e não devem ser atendidos neste período, esclarecendo-se que este serviço destina-se a casos de comprovada emergência. Estas normas deveriam ser elaboradas em consulta direta aos Postos, para que reflitam a realidade da assistência consular desta natureza.

13. A divulgação dos direitos do brasileiro em relação às representações no exterior, que reputo necessária e louvável, deve estar acompanhada do devido esclarecimento acerca dos limites da atuação consular. O descontentamento expresso pelo cidadão muitas vezes é oriundo da não-prestação, pelo agente consular, de serviço que de fato não pode prestar, geralmente por não se enquadrar dentre as funções da repartição, especialmente fora do horário de expediente normal. O termo “plantão” leva o brasileiro a entender que existe atendimento 24 horas para qualquer trâmite. Sugerimos, portanto, que seja substituído por “atendimento de emergência” ou outro termo neste sentido. O que se propõe não é a mudança da prática, mas a adequação do termo aos serviços efetivamente prestados.

14. Este Posto elaborou um Manual para padronizar o atendimento por parte dos plantonistas e que contém as informações que poderão ser necessárias durante o atendimento ao cidadão brasileiro. O Manual contém os procedimentos a serem seguidos pelo plantonista, bem como telefones e endereços úteis, e foi transmitido, a pedido, ao Consulado- Geral em Lisboa. Foi, ainda, objeto de apreciação pelo Consulado-Geral em Paris.

15. Creio ser essencial, ainda, que haja comunicação mais freqüente e fluida entre as repartições consulares. As centrais telefônicas dos Postos deveriam ter a opção de contacto direto com a telefonista caso não se conheça o ramal desejado e os telefones diretos dos diplomatas deveriam constar da intratec, a fim de facilitar este contato entre os Postos. As repartições consulares poderiam incluir na retransmissão automática os Postos vizinhos ou localizados em um mesmo país nos casos em que o expediente tratar de tema de interesse comum. Desta forma, harmonizar-se-iam as instruções da SERE que se refiram a respostas a consultas feitas. Estas consultas, quando referentes a temas de interesse geral dos Postos,

poderiam ainda transformar-se em lista de perguntas e respostas, disponíveis na intratec. O Posto poderia, assim, buscar orientação desta forma, tornando desnecessária a consulta freqüente à SERE, com a conseqüente harmonização na atuação consular e maior eficiência.

16. Aprecio a sugestão apresentada na circel em referência de coordenação com outros órgãos do Governo. Observa-se com freqüência divergências entre as Normas do Serviço Consular e Jurídico e as práticas de outros órgãos governamentais, o que dificulta o trabalho das repartições consulares e provoca descontentamento no cidadão. Em especial, observam-se problemas com os órgãos responsáveis pelo sistema eleitoral (Tribunal Superior Eleitoral e Cartório Eleitoral do Exterior), que em período de eleições emitem instruções contraditórias. Registram-se, igualmente, problemas com os cartórios de registros que, desconhecendo legislações específicas como, por exemplo, o Acordo sobre Simplificação de Legalização em Documentos Públicos entre Brasil e Argentina, recusam-se a aceitar os documentos sem a legalização consular. Estas divergências de atuação são registradas igualmente entre os Postos e a SERE.

17. Não obstante o objetivo precípua de atendimento ao público, os temas políticos e econômicos refletem-se na atividade diária das Repartições Consulares. É comum, entretanto, que os Consulados não sejam informados acerca de temas que os afetam e que são de competência de outras subsecretarias que não a SGEB. A participação de representantes dos postos consulares em reuniões do Mercosul ou bilaterais que versem sobre tema de seu interesse, ou mesmo a solicitação de subsídios, seria de muita valia para aprimorar a atividade diplomática brasileira e garantir que os resultados atendam às necessidades dos nacionais residentes no exterior ou em trânsito.

18. Neste sentido, parece essencial que os postos consulares sejam incluídos como destinatários de despachos telegráficos, o que contribuiria para melhorar o atendimento consular e evitaria que o Posto fosse surpreendido por demandas inesperadas. Esta inclusão como destinatário deve orientar não apenas as divisões subordinadas à SGEB, mas igualmente divisões geográficas que tratam dos países do Mercosul e outras que eventualmente tratem de temas que possam ter repercussão sobre a atividade consular.

19. Por fim, comento aspectos estruturais que comprometem a eficiência do serviço consular. Primeiramente, maior espaço nas repartições consulares permitiria diminuir as filas que enfrentam os cidadãos brasileiros e aumentar o conforto. No caso do Consulado-Geral em Buenos Aires, o exíguo espaço no salão de recepção impede que haja mais “janelas de atendimento” ao público. Espaço maior permitiria, ainda, a realização, nas dependências do Consulado, de atividades de interesse da comunidade brasileira. A experiência deste Posto tem demonstrado que eventos culturais são excelente forma de aproximação da repartição com o brasileiro residente. Para citar apenas um exemplo, por ocasião do 07 de setembro realizamos festa de confraternização que contou com posto de atendimento no qual os participantes puderam matricular-se, sanar dúvidas e apresentar sugestões. Entretanto, o custo do aluguel de espaço, mesmo de área reduzida, inviabiliza muitas vezes a realização destes eventos.

20. O trabalho dos agentes consulares é prejudicado, ainda, pela ausência de estrutura física adequada, em especial a inadequação e a condição deteriorada de cadeiras, o que aumenta

os casos de faltas ao trabalho e horário reduzido como consequência de dores lombares e outras patologias associadas à má postura. A aquisição de material permanente desta natureza beneficiaria igualmente ao público, que poderia contar com maior conforto em casos de necessidade de espera e para o preenchimento de formulários.

21. Seguirei contribuindo em expedientes futuros com este exercício de reflexão, esperando que seus resultados de fato estimulem o aperfeiçoamento e a valorização do serviço consular brasileiro.

**SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS** - Padronização das informações e exigências dos Postos;

- Revisão do Manual do Serviço Consular e Jurídico, com a consequente atualização das páginas na internet de cada Posto, e sua contínua atualização;
- Modificações no recurso “Fale Conosco” do Portal Consular;
- Atualização das exigências referentes à documentação para ingresso de brasileiros nos países vizinhos, com a informação aos Postos cada vez que haja assinatura de acordo que resulte em modificações;
- Elaboração de lista dos países que não exigem passaporte, com link para o referido acordo;
- Treinamento especializado dos funcionários que trabalham no setor consular;
- Consulados itinerantes de maior duração em áreas de turismo para atender a cidadãos não-residentes;
- Atendimento telefônico e pessoal durante todo o expediente;
- Elaboração de normas básicas, em consulta com os Postos, sobre o atendimento de plantão e substituição do termo “plantão” por “atendimento de emergência” ou outro termo neste sentido;
- Devido esclarecimento acerca dos limites da atuação consular;
- Inclusão na intratec dos telefones diretos dos diplomatas lotados em repartições consulares;
- Inclusão na retransmissão automática dos telegramas de repartições consulares os Postos vizinhos ou localizados em um mesmo país;
- Criação de lista de perguntas e respostas, disponíveis na intratec, a partir das consultas dos Postos;
- Participação de representantes dos Consulados em reuniões do Mercosul ou bilaterais que versem sobre tema de seu interesse, ou a solicitação de subsídios;
- Inclusão dos Postos consulares como destinatários de despachos telegráficos de divisões geográficas que tratam dos países do Mercosul e outras que eventualmente tratem de temas que possam ter repercussão sobre a atividade consular;
- Maior espaço nas repartições consulares para diminuir as filas que enfrentam os cidadãos brasileiros e realização de eventos;
- Aquisição de material permanente para melhorar a estrutura física para o trabalho dos funcionários e o conforto dos cidadãos brasileiros.

Graça Carrion, Embaixadora, Cônsul-Geral

## **BRASEMB CARACAS**

Reflexão sobre o serviço consular brasileiro. Exercício de repensar a estrutura, as normas e as práticas utilizadas pelo MRE.

### **Nr. 01347**

RESUMO = O presente exercício de reflexão abrangeu a proposta da criação do Consulado-Geral em Caracas; questões de recursos humanos, inclusive treinamento; possibilidade de criação de uma carreira consular à parte; aquisição de equipamentos e mobiliário; aluguel de espaço para a instalação dos diversos setores e atendimento ao público; assistência a brasileiros; consulados itinerantes e de fronteira, etc.

À título de contribuir para o presente exercício de reflexão sobre o serviço consular brasileiro, teço comentários e apresento sugestões com vistas ao aprimoramento da estrutura atual, a qual, conforme salientou Vossa Excelência, é a que expõe de forma mais visível o desempenho do Itamaraty perante a opinião pública.

2. No que diz respeito ao funcionamento do setor consular desta Embaixada, há alguns gargalos que poderiam ser eliminados de modo a agilizar as diversas tarefas e tornar mais eficiente o atendimento ao público. Em primeiro lugar, permito-me reiterar a sugestão de ser criado um Consulado- Geral em Caracas (vide tel. 633/06), pois a atual estrutura (incluindo pessoal, instalações físicas e equipamentos) do setor não condizem com o contexto atual de crescente expansão das relações entre o Brasil e a Venezuela. A eventual conclusão do processo de adesão deste país ao Mercosul deverá elevar o relacionamento bilateral a um novo patamar, sendo de se prever um aumento no fluxo de brasileiros que visitam a Venezuela, a turismo, a negócios, para eventos culturais etc, e vice-versa, o que incrementará a demanda por serviços consulares.

3. Repensando, portanto, sobre a parte de recursos humanos – de longe a de maior importância - conviria que o serviço consular em Caracas pudesse contar com, pelo menos, dois diplomatas, quatro oficiais de Chancelaria e dez contratados locais, já que se pretende valorizar a atividade de atendimento ao público. Esta atividade deve englobar os que se dirigem à Embaixada para serviços de rotina (passaportes, vistos, atos notariais, etc), mas também visitas periódicas aos detentos brasileiros que se encontram em diferentes prisões neste país, sem receberem, de um modo geral, assistência consular por falta de pessoal. Também faz-se mister a organização periódica de consulados itinerantes para poder cobrir a vasta área de jurisdição desta Embaixada (18 dos 23 Estados venezuelanos).

4. Na eventualidade da criação do Consulado-Geral, seria indispensável se contar, entre outros, com um funcionário para a área de comunicações e, de preferência, com um analista de sistemas. Este último poderia, inclusive, se ocupar de manter um cadastro atualizado sobre a comunidade de brasileiros residentes na Venezuela, para que se possa dispor de números mais confiáveis sobre os nossos cidadãos residentes neste país e poderia desenvolver programas para dinamizar o serviço consular. Seria indispensável que os Oficiais de Chancelaria tenham experiência prévia nessa área ou recebam treinamento em Brasília antes de chegarem ao Posto, inclusive sobre a parte de contabilidade, renda consular e conciliação bancária. Essas tarefas deveriam ser executadas por dois



funcionários do quadro. Idealmente, seria recomendável se cogitar em ter uma carreira específica para abranger o serviço consular, de modo a que os funcionários do quadro interessados possam optar por especializarem-se nessa área. Nesse contexto, opino favoravelmente à incorporação da matéria no currículo regular do IRBr.

5. Para se proporcionar um atendimento de qualidade, devesse-ia considerar, ainda, a contratação de pessoal local com maiores qualificações e, portanto, com salários bem mais elevados. A questão salarial avulta, portanto, como muito importante para permitir a atração de profissionais talentosos, que dominem inclusive o idioma espanhol e o português. Considerando-se uma estrutura de, no mínimo dezesseis pessoas, seria indispensável assegurar um espaço adequado para permitir acomodar todos os funcionários, equipamentos e arquivos. Também seria fundamental se ter uma sala de atendimento ao público e outra de espera para permitir que o trabalho possa fluir melhor e possibilitar maior comodidade para todos. É sempre necessário se recorrer à contratação de advogados para determinados casos.

6. Os idosos, gestantes, pessoas acompanhadas de crianças e portadores de deficiências físicas devem receber atendimento prioritário, de forma institucionalizada.

7. O setor conta atualmente com equipamentos obsoletos. Necessita adquirir pelo menos 16 computadores novos e velozes, dois aparelhos de fax e duas máquinas fotocopadoras, além de dois telefones celulares. Também precisa de mobiliário em geral.

8. No tocante às repartições consulares em área de fronteira, às quais “mutatis mutandis” também se aplicam as observações acima, a questão de segurança é cada vez mais preocupante, devendo-se tomar as medidas necessárias para assegurar a integridade física dos funcionários e seus familiares, quanto da própria repartição consular. Reputo de grande utilidade a sugestão da eventual instituição de um foro permanente de troca de idéias e informações sobre temas consulares e de assistência a comunidades brasileiras no exterior.

Síntese das propostas apresentadas:

- criação do Consulado-Geral do Brasil em Caracas, com a conseqüente ampliação da lotação da área consular para 6 funcionários do quadro (2 diplomatas e 4 Oficiais de Chancelaria) e 10 contratados locais, além de outros;
- contratação de funcionários locais com salários mais elevados, de piso mínimo de US\$ 2000;
- organização de curso de treinamento consular para Oficiais de Chancelaria removidos ou criação de uma carreira consular à parte;
- incorporação da matéria no currículo regular do IRBr;
- equipar o setor com computadores novos e velozes, um aparelho de fax, duas máquinas xérox e dois telefones celulares;
- atendimento prioritário para idosos, gestantes, pessoas acompanhadas de crianças e portadores de deficiências físicas.
- instituição de um foro permanente de troca de idéias e informações sobre temas consulares e de assistência a comunidades brasileiras no exterior.

JOÃO CARLOS DE SOUZA-GOMES, Embaixador

## CONSBRAS CIDADE DO CABO

Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00137

Relaciona considerações e sugestões que poderão contribuir para o aperfeiçoamento dos trabalhos neste Consulado-Geral.

Informo. O aumento de vôos entre Johannesburgo e São Paulo de 7 para 10 vôos semanais tem resultado em maior afluxo de turistas brasileiros nesta cidade. A preparação para a Copa de 2010 já se faz sentir na Cidade do Cabo pelo crescimento da capacidade hoteleira, com a inauguração de vários novos estabelecimentos prevista para 2008. O incremento do número de visitantes brasileiros tem se evidenciado no atendimento nesta repartição consular e pode ser comprovado até mesmo pelo número nas agências e hotéis de informações turísticas em português.

2. No momento, o Oficial de Chancelaria e Vice-Cônsul Manoel Jorge Ornelas Pinto se ocupa do atendimento consular e conta com auxiliar local, de nacionalidade moçambicana, que o ajuda na digitação de alguns dos atos consulares. O referido funcionário é assim responsável pelo atendimento ao público, confecção de etiquetas de visto e outros documentos. A sua dedicação e competência têm possibilitado assegurar a assistência consular, mas o crescimento no número de atendimentos indica que no futuro próximo será necessário contar com outro oficial de chancelaria para tal.

3. Algumas medidas que poderiam melhorar o atendimento consular seriam as seguintes:

- a) Divulgar através do Portal Consular e do sítio deste Consulado-Geral da necessidade de que o cidadão brasileiro esteja em dia com suas obrigações militares, eleitorais, etc.;
- b) Inserir no referido sítio convite aos cidadãos brasileiros residentes nesta jurisdição consular a se matricular e manterem atualizados os seus dados cadastrais;
- c) Procurar lotar o setor consular com funcionários na medida do possível brasileiros, uma vez que o público manifesta o desejo de ser atendido por nacional;
- d) Implementar as medidas previstas no projeto de modernização e informatização da rede consular, especialmente do novo sistema de emissão de documentos, assegurando o devido treinamento dos funcionários para que possam utilizá-lo;
- e) Criar banco de dados informatizado e de consulta "on-line" com os nomes de cidadãos estrangeiros cujos pedidos de visto deverão ser denegados.

4. Em suma, tendo em vista as características do posto – comunidade brasileira de porte reduzido, em situação imigratória legal perante as autoridades sul-africanas e com apenas eventuais casos de prisão de cidadãos brasileiros por tráfico ou por permanência ilegal - O atendimento consular deverá muito se beneficiar das novas medidas previstas no programa de modernização e informatização.

MARCOS BORGES DUPRAT RIBEIRO, Cônsul-Geral

## CONSBRAS CIUDAD DEL ESTE

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões.

Nr. 00548

Apresenta sugestões para o aprimoramento do Serviço Consular Brasileiro, à luz das peculiaridades deste Consulado-Geral.

Permito-me congratular Vossa Excelência pela iniciativa de proceder a uma reflexão sobre as formas de aprimorar o Serviço Consular Brasileiro, à luz da crescente demanda de nossos emigrantes e de estrangeiros que exige profissionalismo, rapidez e eficiência por parte das Repartições Consulares.

2. Nesse contexto, apresento sugestões, relacionadas por categorias, tanto de caráter geral quanto mais específicas, tendo em vista algumas singularidades deste Posto, inclusive o fato de ser o único Consulado-Geral localizado em nossa fronteira e em cuja jurisdição vivem cerca de 300 mil concidadãos que se concentram em atividades agrícolas. A área coberta pelo CG/CDE abrange a faixa de fronteira mais dinâmica do País, pois nesta região entre o Paraná e o Paraguai residem aproximadamente 1,6 milhão de pessoas.

I - Área Administrativa, de Organização e de Pessoal:

a) Atribuição de competência à SGEB como unidade de avaliação e ordenadora de despesas para fins de reforma ou aluguel de instalações físicas adequadas às Repartições Consulares, tendo em vista o volume e tipo de atendimento ao público nelas prestado. Consbras Ciudad del Este, por exemplo, localizado em Próprio Nacional, trata-se de uma residência precariamente adaptada para funcionar como escritório, o que vem gerando inúmeros inconvenientes

b) Competência à SGEB também como unidade ordenadora de despesas para aquisição e/ou leasing de equipamentos, especialmente de informática, destinados às Repartições Consulares.

c) Adoção de procedimentos para atualizações regulares, na intratec, da LCC, das listagens de denegações de vistos, da Tabela de Emolumentos Consulares e do Quadro de Regime de Vistos, nos moldes do que se faz com o exped. No caso da LCC, das informações poderiam constar filiação, para os casos não raros de homônimos.

d) Realização de encontros, idealmente em base trimestral, entre as Repartições Consulares no Paraguai para intercambiar informações sobre as principais dificuldades enfrentadas no atendimento em geral e as soluções encontradas, buscando, em conjunto, alcançar maior eficiência no serviço consular.

e) Reforço no treinamento de funcionários, no âmbito do CHSE, na área de teoria e prática consular.

f) Treinamento nos próprios Consulados de "todos os funcionários do Quadro" (diplomatas, ofchans e achans) neles lotados compreendendo a teoria e prática de atendimento consular. Tal treinamento poderia, inicialmente, ser realizado durante uma hora diária, pelo período de duas semanas, com reciclagem e eventuais atualizações, em princípio em base quadrimestral.

g) Estabelecer um "kit" básico para uso do funcionário responsável por cada turno do plantão consular, composto, além do celular, de cópia do MSCJ, de lista de telefones

essenciais, locais e da SERE, bem como de resumo sobre procedimentos a serem adotados em situações de emergência.

h) A SGEB deveria participar diretamente do processo seletivo de candidatos do Quadro (diplomatas e outras categorias funcionais) a remoções para Repartições Consulares.

i) Examinar a possibilidade de conceder adicional de salário, devidamente escalonado, para funcionários do Quadro não diplomáticos nomeados como Vice-Cônsules e para Chefias de Setores Consulares e de Assistência a Brasileiros.

j) Abertura de concurso para contratação de pessoal local de nível educacional elevado (inclusive universitários), com redação própria se possível em dois idiomas, para atuar em apoio às diversas atividades consulares e de assistência a brasileiros. Em países como o Paraguai, mão-de-obra dessa qualidade poderia ser obtida a custos bastante competitivos.

## II - Atendimento ao Público em Geral:

a) Assegurar o atendimento telefônico através do estabelecimento de uma central de recepção de chamadas integrada por funcionário (os), que disponha de conhecimentos básicos sobre todos os temas consulares para prestar orientações iniciais. Caso torne-se necessário o fornecimento de informações específicas, a central redirecionaria a chamada, seja para o responsável direto pelo tema, seja para a "homepage" da Repartição Consular ou para o Portal Consular. A mesma central estaria igualmente encarregada de responder às indagações apresentadas por meio eletrônico.

b) Possibilidade de agendamento prévio de entrevistas por telefone, para o caso de brasileiros e estrangeiros que disponham de tempo limitado para comparecer à Repartição Consular. Esse procedimento poderia contribuir para a redução de extensas e desconfortáveis filas. Os pedidos de entrevistas poderiam igualmente ser transmitidos através da "homepage" das Repartições Consulares. O agendamento prévio é fundamental no caso do Paraguai onde os colonos vivem, em geral, em localidades distantes, no interior do país, das sedes das Repartições Consulares.

c) Estabelecer como norma geral o atendimento diferenciado e prioritário para gestantes, pessoas com crianças, maiores de 65 anos e portadores de deficiências físicas, independentemente do agendamento telefônico ou via internet.

Mesmo de acordo com essas prioridades, o atendimento seria também regulado por senhas.

d) Instituição de uma biblioteca básica, com exemplares de ordenamentos jurídicos de interesse do público brasileiro e estrangeiro, tais como a Constituição Federal, o Código Civil, o Regulamento Jurídico do Estrangeiro no Brasil, as principais Resoluções Normativas do CNIg, dentre outros.

Seria conveniente uma pequena sala de leitura, contígua à do atendimento, para tal finalidade.

e) Considerando que as Repartições Consulares exercem funções cartoriais, orientá-las, naquilo que for cabível, sobre procedimentos para atender cidadãos brasileiros que solicitem lavrar escritura pública, nos termos da Lei 11.441, de 04/01/2007, que altera dispositivos do Código de Processo Civil, possibilitando a realização de inventário, partilha, separação consensual e divórcio consensual por via administrativa.

f) Participação do CG CDE em feiras e exposições de maior relevo em sua área de jurisdição, nas quais seja reconhecida a grande afluência de público brasileiro, para divulgar as diversas atividades realizadas em favor da comunidade de imigrantes;

g) Realização de palestras nas colônias, proferidas por especialistas brasileiros para prestar orientações sobre diversos temas de interesse da comunidade. Os participantes, idealmente,

poderiam representar instituições como a Polícia Federal, a Receita Federal, o Juizado Eleitoral, as Secretarias Estaduais e Municipais de Segurança e de Saúde, dentre outras;

h) Existe grande demora no processamento de pedidos de inscrição e/ou regularização de CPF e de cadastramento e/ou recadastramento eleitoral, pelo fato de as malas do Posto serem quinzenais. Como alternativa, poderia ser formalizada consulta à Receita Federal e à Justiça Eleitoral sobre a possibilidade de as solicitações serem encaminhadas às autoridades competentes por aqueles temas no Estado do Paraná, as quais, dispendo de maior flexibilidade nas suas comunicações com Brasília, atuariam como facilitadores para agilizar o encaminhamento dos processos. Entendimentos nesse sentido poderiam ser realizados com as delegacias dos citados órgãos em Foz do Iguaçu.

### III – Assistência a Brasileiros no Paraguai:

a) Examinar a possibilidade de criar um Vice-Consulado em Coronel Oviedo, Capital do Departamento de Caaguazu. A região fica equidistante de Assunção e de Ciudad del Este. Trata-se de área sensível, com antigos conflitos de terras envolvendo colonos brasileiros e camponeses paraguaios. Um Vice- Consulado prestaria assistência mais rápida em casos de emergência, já que, hoje, o atendimento regular aos brasileiros da região, é feito seja por Consbras CDE, seja por Consbras Assunção.

b) Definir anualmente um Programa de Consulados Itinerantes através de consultas às comunidades de brasileiros. As lideranças, as representações da classe empresarial, as igrejas poderiam ser chamadas a dialogar sobre o tema, a fim de permitir uma programação bem estruturada e em condições de prestar assistência diversificada a nossos conacionais. Em alguns casos, seria de interesse a presença de representante da SERE na reunião de definição do Programa de Trabalho Anual dos Consulados Itinerantes. A realização dos Consulados Itinerantes seria divulgada via rádio, para maior conhecimento sobre por parte das comunidades potencialmente beneficiadas sobre a ocorrência do evento.

c) Realização de encontros rotineiros com os colonos brasileiros, em coordenação com suas cooperativas/comunidades e demais partes interessadas para analisar os problemas que afetam a comunidade, suas carências, e definir métodos eficientes para contorná-los.

d) Nos moldes do que vem sendo feito por este Consbras, cabe a sugestão de que o Consulado em Pedro Juan Caballero e o Vice-Consulado em Saltos del Guairá procedam ao cadastramento junto ao SUS de emigrantes brasileiros. As Secretarias de Saúde de Ponta Porã e de Guairá alegam, com razão, que, dada a extrema precariedade dos serviços médicos no Paraguai, atendem com frequência, em caráter humanitário, brasileiros em busca de auxílio médico-hospitalar. As respectivas Prefeituras naturalmente incorrem em altos gastos, não ressarcidos pelo Governo Federal, por não poder ser feita a comprovação de que os atendidos fazem jus aos benefícios do Sistema Único de Saúde. Hoje, a situação está de tal forma crítica que esse vital apoio corre o risco de ser suspenso.

e) Ainda na área de saúde, seria relevante a realização de campanhas conjuntas, envolvendo as Repartições Consulares na fronteira, as Secretarias de Saúde municipais brasileiras e paraguaias, bem como os Governos Estadual e Federal, para a prevenção de doenças como a dengue, as sexualmente transmissíveis, a tuberculose, a hanseníase, dentre outras comuns na região.

f) Contratação, em caráter permanente, de serviços de médico/ clínico geral paraguaio. A razão é a atipicidade deste Consbras. A comunidade brasileira é, em sua maioria, composta por colonos, com um número significativo deles sem recursos para arcar com o pagamento de consultas privadas, o que exerce forte pressão e onera a rede pública brasileira via

atendimento pelo SUS. Nesse contexto, o médico poderia integrar a equipe dos Consulados Itinerantes, atuando na área da medicina preventiva e cuidados de rotina, além de analisar e indicar o tratamento adequado para casos mais complexos.

Esse profissional também poderia deslocar-se às colônias para atendimentos a pedido das comunidades. Em seu contrato constaria que as despesas inerentes aos eventuais deslocamentos seriam de sua responsabilidade, para o que contaria, se possível, com adicional de salário, registrado no instrumento de contratação como sendo destinado a tal finalidade.

g) O médico e equipe também realizariam visitas trimestrais aos presidiários brasileiros na jurisdição, com o mesmo objetivo de prevenir doenças e atender casos mais prementes.

O profissional estaria igualmente encarregado de verificar a necessidade, tipo e quantidade de medicamentos que cada presidiário porventura necessite. Hoje, este Consbras adquire remédios por indicação de "profissionais de saúde" dos próprios presídios (os quais não necessariamente dispõem de formação médica). Não há como realizar um controle efetivo sobre a distribuição e mesmo a pertinência da aquisição, o que pode facilmente levar ao uso indevido de medicamentos fornecidos pelo Governo brasileiro por terceiros que a eles não teriam direito.

h) Sobre o tema da assistência aos nossos presidiários em CDE (população média de 100 pessoas entre homens e mulheres), elaborar programação para, duas vezes ao ano, distribuir vestuário básico (de verão e de inverno). O fornecimento de material de higiene e de víveres não-perecíveis poderia darse em base trimestral.

i) Constituição, em Ciudad del Este, de uma Central Jurídica, com advogados para prestar assistência à comunidade brasileira na área de jurisdição deste Posto, que envolve os Vice-Consulados em Saltos del Guairá e Encarnación (a maioria das questões passa por CDE em algum momento dos processos).

j) Os advogados integrantes da Central igualmente poderiam deslocar-se dentro da jurisdição (ou mesmo a Assunção, se assim for necessário) para atuar em favor de brasileiros nos processos em todas suas fases, facilitando o posterior acompanhamento, na hipótese de transferência de foro para CDE ou eventualmente para a Capital do país (como exemplo, no caso de apelações). Os mesmos advogados dariam, ainda, o devido acompanhamento aos casos dos brasileiros que já cumprem pena. Outro argumento a favor da criação de uma Central é o fato de que advogados contratados em cidades menores, como Saltos del Guairá e Encarnación, não raramente exercem outras atividades (de caráter político, por exemplo) que podem conflitar com o salutar princípio da imparcialidade.

k) Proposta de conceder aos advogados contratados para a Central, além do salário, adicional de 25%, previsto especificamente em cláusulas nos contratos como subsídio para custear despesas de deslocamento para fora de Ciudad del Este (alimentação, hospedagem e combustível).

## 2. Síntese das propostas:

I – Análise pela SGEB, com a competência de ordenadora de despesas, das necessidades das Repartições Consulares em termos de instalações físicas e de modernização/padronização de equipamentos;

II – Atualização, via intratec, da LCC, das listas de vistos denegados, da TEC e do Quadro de Regime de Vistos;

III – Encontros periódicos (base trimestral) para trocas de informações entre as Repartições Consulares no Paraguai;

- IV – Reforço no treinamento de funcionários em todas as atividades consulares, no âmbito do CHSE e diretamente nos Postos;
- V – Criação de "kit" básico para uso do funcionário encarregado do plantão consular;
- VI – Participação da SGEB no processo seletivo de funcionários do Quadro a vagas nas Repartições Consulares;
- VII – Concessão de diferencial de salário para funcionários do Quadro não-diplomáticos que sejam nomeados Vice-Cônsules (em geral, atuando como Chefes de Setores Consulares ou de Assistência a Brasileiros);
- VIII – Abertura de concurso para contratação de pessoal local de nível educacional elevado para prestar apoio às atividades consulares;
- IX – Estabelecimento de central de recepção de chamadas para atendimento telefônico, respostas a mensagens eletrônicas e agendamento prévio de entrevistas para tratar sobre matérias consulares, com vistas a reduzir filas e o tempo de espera;
- X – Estabelecer como norma geral o atendimento prioritário a gestantes, pessoas com crianças, maiores de 65 anos e portadores de deficiências físicas;
- XI– Constituição nas Repartições Consulares de biblioteca jurídica básica para consultas do público brasileiro e estrangeiro;
- XII– Orientar as Repartições Consulares, no que couber, sobre a aplicabilidade dos termos da Lei 11.441, de 04/01/07;
- XIII – Participação do CG CDE em feiras e exposições em sua área de jurisdição que contem reconhecidamente com grande afluência de participação de público brasileiro;
- XIV – Realização de palestras por especialistas brasileiros sobre temas de interesse da comunidade;
- XV – Maior celeridade no processamento de solicitações de concessão e/ou regularização de CPF e de título de eleitor, utilizando, caso possível, as representações estaduais como entidades facilitadoras para encaminhamento dos pedidos à Brasília;
- XVI– Examinar a possibilidade de criar Vice-Consulado em Coronel Oviedo, Departamento de Caaguazu;
- XVII – Definir programa de Consulados Itinerantes com base em ampla consulta à comunidade de emigrantes nacionais;
- XV – Realização de encontros periódicos com os colonos brasileiros, em coordenação com suas respectivas cooperativas/comunidades;
- XVIII – Sugestão de que o Consulado em Pedro Juan Caballero e o Vice-Consulado em Saltos del Guairá procedam ao cadastramento junto ao Sistema Único de Saúde de emigrantes brasileiros;
- XIX – Participação de Consulados de Fronteira na realização de campanhas conjuntas de prevenção de doenças comuns na região;
- XX – Contratação de serviços de médico/clínico geral para atendimento à comunidade de brasileiros, em especial àqueles concidadãos com escassos recursos.
- XXI – Inclusão do médico na equipe dos Consulados Itinerantes;
- XXII – Enviar o médico em missões de exame rotineiro nos presídios para atender à população carcerária brasileira, com especial ênfase no controle estrito das necessidades, tipos e quantidades de medicamentos hoje fornecidos pelo Governo brasileiro através deste Consbras para evitar abusos.
- XXIII – Organizar a distribuição aos presidiários de vestuário básico, em base semestral, de acordo com as necessidades climáticas, e de artigos de higiene e de víveres não-perecíveis em base trimestral;

XXIV – Constituição em Ciudad del Este de uma Central Jurídica para assistência adequada e nos diferentes foros em processos e/ou interesses envolvendo cidadãos brasileiros nesta Cidade e nas área de jurisdição (Vice-Consulados em Saltos del Guairá e Encarnación), além de acompanhamento dos casos dos brasileiros que cumprem pena nos presídios regionais;

XXV – Concessão aos advogados contratados para a Central de subsídio salarial de 25%, o que permitiria facilitar os constantes gastos com deslocamentos fora de Ciudad del Este.

ANTONIO FERNANDO CRUZ DE MELLO, Cônsul-Geral



**CONSBRAS CIUDAD GUAYANA**

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Sugestões.

**Nr. 00187**

Com referência à circel 65374, submeto as seguintes sugestões:

- 1) estabelecimento de um banco de dados com nomes de cidadãos estrangeiros que tiveram pedido de visto denegados, permitindo que as consultas sejam também feitas eletronicamente;
- 2) adoção de um boletim, de publicação periódica (com frequência trimestral, p. ex.), em torno de prática consular, contendo seleção de consultas dos Postos e de instruções da Secretaria de Estado; e
- 3) estudo de viabilidade da concessão de benefício, a ser definido, aos funcionários que desempenhem as funções de Vice-Cônsul, como forma de outorgar maior reconhecimento e estímulo a esses servidores.

Sergio F. Dantas da Cunha, Cônsul

## VICE-CONSULADO EM COBIJA

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões.

### Nr. 00222

Muito agradeço a Vossa Excelência por possibilitar a modestos Postos manifestarem distintas opiniões com relação a atual reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Sem a finalidade de narrações abrangentes, é necessário fazer um pequeno histórico da realidade das comunidades brasileiras que vivem e/ou sobrevivem na jurisdição deste Vice-Consulado.

2. Estima-se, em números aproximados, em cerca de seis mil cidadãos brasileiros habitando o território do Departamento do Pando, espalhados em pequenos grupos isolados e distantes uns dos outros, onde a maioria é composta de pessoas carentes, indocumentadas e em situação irregular, sem nenhuma assistência efetiva dos governantes locais. Em estudos acadêmicos realizados pela Universidade Federal do Acre, eleva-se a cerca de trinta mil os dependentes economicamente, na faixa da fronteira Acre/Pando, do Departamento do Pando. A fronteira terrestre compartilhada pelas populações brasileiras e bolivianas possui extensão de 3.423,2 km, em grande parte com este Departamento Boliviano. Como se sabe, em conceito geográfico fronteira possui largura, não apenas comprimento (incluindo populações e riquezas naturais), elevando-se assim, a citada área, a grande proporção e fundamental importância. Não existem grandes obstáculos e é, de longa data, atrativa para a penetração de brasileiros em busca de riquezas florestais. A facilidade para a crescente penetração de brasileiros tem sido catastrófica para a degradação das florestas pandinas, afeta de maneira irreversível todo o ecossistema comum.

3. Considerando as próximas, e necessárias, construções das hidrelétricas do Rio Madeira, aliadas ao futuro corredor do Pacífico, o incremento ao movimento das populações será vertiginoso, atingindo em cheio esta região. Como o tempo corre livre, depressa e sem retorno, é fundamental a preparação de ação preventiva no atual momento.

4. Sugiro, a seguir, idéias formuladas após dois anos de missões consulares às comunidades brasileiras deste Departamento, espero que possam auxiliar para a atual reflexão:

- a) Continuação e aperfeiçoamento das atuais missões itinerantes;
- b) Reestruturação física e de pessoal do Posto, priorizando treinamentos e cursos a todos os funcionários, incluindo os contratados locais;
- c) Criação de Carreira para motivação do Quadro Local;
- d) Notebook e celular com GPS, via satélite, para as missões na floresta;
- e) Incentivo, através de acordos, de núcleo básico de ensino comum em ambos territórios brasileiro/boliviano, priorizando o tema ambiental;
- f) Criação de cédula de identificação única para moradores de fronteira, reconhecida por ambos Estados;
- g) Impressão de Cartilha Consular com temas e acordos atualizados para distribuição ao público alvo;
- h) Criação de Setor ou Núcleo (específico e dinâmico), dentro do DCB, para pronta resposta aos conflitos ou catástrofes na fronteira comum.

5. Os pontos acima assinalados atenderia ou amenizaria, em uma primeira etapa, as tensões que poderão ocorrer entre ambas nacionalidades, S.M.J.

Emilio Barbosa Rodrigues, Agente Consular

## VICE-CONSULADO EM CONCEPCIÓN

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

Nr. 00007

Como contribuição ao aprimoramento do Serviço Consular Brasileiro, apresento idéias e relato experiências pessoais à luz das peculiaridades deste Vice-Consulado, bem como à de outros Postos maiores onde tive a oportunidade de servir.

Em primeiro lugar, congratulo-me com Vossa Excelência pela oportunidade que se oferece aos Postos e pelos esforços que se empreendem no sentido de melhor aparelhar o Serviço Consular Brasileiro.

2. Deter-me-ei nas peculiaridades deste Vice-Consulado, bem assim relatarei algumas experiências pessoais que tive noutros Postos maiores e apresentarei idéias que poderão ser de utilidade geral. Divido o texto em três temas:

- a) Temas consulares, que se relacionam com as atividades consulares diretamente afetas a cada Posto;
- b) Temas administrativos, que se referem às rotinas e procedimentos adotados em cada Posto;
- c) Temas estruturais, que correspondem a providências ou instruções que devem emanar da Secretaria de Estado.

a) TEMAS CONSULARES:

I - Conselho de Cidadãos. Pelas normas atuais, os Conselhos de Cidadãos só podem ser presididos por Cônsules-Gerais.

Penso, s.m.j., que os Conselhos poderiam ser também presididos pelos Cônsules e Vice-Cônsules. Acredito que, com essa medida, o número de Conselho de Cidadãos poderia crescer, tornando os cidadãos mais dinâmicos e participativos;

II - Assistência jurídica. A assistência jurídica deve, no meu entender, ser realizada por advogados locais. A contratação de advogados pelo Consulado superordinado, no caso deste Vice-Consulado, não produziu no passado bons resultados. A inconveniência esteve na distância entre o Consulado superordinado e a urgência com que certos temas precisam ser resolvidos na jurisdição do Vice-Consulado. Essa providência, no meu entender, só seria eficiente se os advogados do Consulado superordinado contassem com ajuda-decusto para as urgentes e freqüentes viagens aos fóruns locais ou que os advogados centralizados no Consulado superordinado tivessem sucursais nos fóruns localizados na jurisdição do Vice-Consulado. Presentemente, este Vice-Consulado contrata seu próprio advogado, que, mais próximo e presente, atende melhor e mais prontamente. Os advogados locais que não atendem a contento, por se ocuparem da política local ou de outros afazeres, não deveriam, em princípio, ser contratados ou deveriam ter seus contratos rescindidos. Essa norma poderia ser já de antemão estabelecida pela SERE.

III - Consulados itinerantes. Os consulados itinerantes são um meio bastante eficaz de atendimento bem acolhido pela comunidade. Eles teriam mais eficiência se fossem realizados com regularidade, em data predeterminada com razoável antecedência, de forma

que os cidadãos brasileiros pudessem antecipar e com isso programar o deslocamento até o local de realização. Os consulados itinerantes, que ocorrem sem uma programação bem antecipada, podem não ter boa afluência de público, a menos que se lhes efetue de último momento um esforço enorme de divulgação, que, no caso do Vice-Consulado em Concepción, nunca chegará a ser plenamente satisfatória, pelas dificuldades de comunicação e acesso às comunidades mais distantes e isoladas. Os consulados itinerantes com data e hora certas, realizados, por exemplo, sempre no primeiro sábado ou domingo de cada trimestre, beneficiariam tanto o público, que teria a previsibilidade, a certeza do evento no tempo certo, quanto o Posto, que deixaria de despender muito na divulgação. Com o tempo, a divulgação tornar-se-ia quase desnecessária. A menos que houvesse coordenação eficiente e bem antecipada por parte do Consulado superordinado, conviria que os consulados itinerantes realizados pelos Vice-Consulados fossem organizados e implementados de forma independente do Consulado superordinado. Por Consulado superordinado, um termo que ora cunho, designo o Consulado ou o Consulado-Geral a que um Vice-Consulado se subordina;

#### b) TEMAS ADMINISTRATIVOS:

O bom atendimento ao público depende diretamente da boa estrutura e organização do Posto. Senão vejamos alguns exemplos:

I - Instalações físicas. As agências bancárias, as financeiras e uma boa quantidade de outros tipos de estabelecimento têm instalações melhores, mais bem aparelhadas que as do Vice-Consulado do Brasil em Concepción.

Nesta cidade já existe uma classe de gente bem esclarecida, bem cidadina, grandes proprietários de terra, profissionais liberais e sobretudo uma população de brasileiros exigentes. Com razão, os locais criticam e os brasileiros reclamam das más instalações do Vice-Consulado. A SERE já me autorizou a reformar o prédio da Chancelaria deste Posto.

Mas, por aguda deficiência de funcionários, tenho de ocupar-me eu próprio de uma série de tarefas administrativas, que, diga-se, em pouco fica a dever em número às de um consulado maior. Isso me tem deixado pouco tempo para conduzir um processo licitatório e uma reforma. Mesmo assim, uma vez que me estão ora sendo designados dois funcionários a servir aqui, buscarei continuar as reformas tão necessárias;

II - Informática. A emissão de passaporte já se torna bastante informatizada. Em pouco tempo mais, outras rotinas tornar-se-ão igualmente informatizadas. Cada Posto já tem seu Portal Consular, que precisa ser administrado. Os computadores nos Postos necessitam estar conectados em rede local, a fim de que o investimento em equipamento tenha bom rendimento. Computadores sem softwares ou programas bons e eficientes não passam de máquinas de datilografia sofisticadas. É preciso que os Postos sejam dotados de bons e eficientes programas de computador em todas as áreas.

Observam-se os esforços e mudanças que já se realizam nessa área, mas ainda se pode fazer, principalmente na área de capacitação de funcionários. É de concordância geral que a informatização dos procedimentos e rotinas melhora os controles e o desempenho administrativo. Relato, a seguir, minha experiência pessoal nessa área, pois que assim posso transmitir melhor a idéia de como, com pouco, se pode aproveitar o material já existente para modernizar os processos e procedimentos típicos das rotinas administrativas e consulares. Minha primeira providência quando aqui cheguei foi interconectar os computadores em rede local (LAN Local Area Network). Com isso, pude eliminar 5 impressoras a jato de tinta, 4 scanners e, em conseqüência, uma boa quantidade de material.

Hoje só existe uma impressora-scaneadoracopiadora conectada à rede local em substituição a todos aqueles equipamentos. Além da economia de material e de serviço, pude ter uma substancial melhoria na produtividade administrativa, bem assim no ordenamento da documentação consular, uma vez que a informação, antes disseminada em vários computadores, pode hoje centralizar-se num único computador-servidor, onde tudo fica aí arquivado (gravado) de forma sistêmica e organizada;

III - Atendimento ao público. Não há nada pior para a imagem de um Consulado que um funcionário irascível, impaciente e desatencioso no balcão de atendimento. Muitas vezes, esse tipo de funcionário, por não se adaptar em nenhum setor de um Consulado, acaba quase sempre no atendimento ao público. Um Consulado perderá muito do seu lustro, em que pese a dispor da melhor estrutura, dos melhores recursos materiais, da melhor organização etc., se tiver no balcão de atendimento um funcionário com tais características. O público tolera o mau jeito, a desorganização, a demora, etc., mas não tolera rudeza, frieza, menosprezo e muito menos maus tratos. Sobre esse aspecto do atendimento recai o maior número de queixas de nossos compatriotas;

IV - Organização de arquivos. Os arquivos de séries são facilmente administráveis; o mesmo não se pode dizer dos arquivos por assunto, cuja eficiência depende de critérios bastante técnicos e de pessoal bem qualificado e treinado.

Geralmente, pela falta desse pessoal competente, esses arquivos são ineficientes em muitos Postos ou simplesmente inexistentes noutros. Sem esse tipo de arquivo, a produtividade de um Posto cai e o trabalho do chefe do Posto aumenta consideravelmente. Os Vice-Consulados são as vítimas mais fáceis desse tipo de problema, pois que lhes falta pessoal competente, bem treinado e sobretudo interessado.

Quando assumi a direção deste Vice-Consulado, encontrei-lhe os arquivos dispersos e bastante desorganizados. Hoje, ele, bem organizado e eficiente, tem-me sido de bastante apoio.

Mas, para que tudo não se descontinue, é preciso que haja manutenção e supervisão. Acredito que o método de organização dos arquivos deste Vice-Consulado, com as adaptações peculiares a cada Posto, possa servir a outros Vice-Consulados e até mesmo a outros Postos maiores;

V - Central telefônica. As centrais telefônicas internas devem contar com alguns requisitos, tais como rede de ramais, correio de voz, intercomunicador, atendimento automático e desvio de chamada ao celular de plantão. Quanto ao atendimento automático, (automatic attendant), ao confeccioná-lo, e essa é uma característica de suma importância, é preciso considerar que o cliente não pode ou não consegue ficar muito tempo ouvindo uma longa mensagem, com muitos detalhes e muitas informações. Enfim, o cliente precisa ser conduzido a interagir com o menu, fazendo opções entre a informação que lhe serve ou não. Tenho notado que muitos Postos, até mesmo os Postos maiores, não contam ainda com esses recursos relativamente simples, que melhoram em muito o atendimento ao público;

VI - Formulários. Desde que o Itamaraty deixou de confeccionar formulários pela Casa Harrison, coube a cada Posto criar seus próprios formulários. Geralmente, esses formulários, confeccionados sem a utilização dos melhores recursos dos softwares existentes, pecam pela má aparência, pela má qualidade e, sobretudo, pela falta de uniformidade até mesmo dentro de um mesmo Posto. A uniformização dos formulários em todos os Postos, com o mesmo layout, as mesmas fontes, enfim, o mesmo formato, elevaria o padrão e aumentaria a segurança da informação. Já existe no Vice- Consulado em

Concepción uma boa quantidade de formulários confeccionados com os recursos mais avançados do MS Word.

Esses formulários têm estrutura definida e são dotados de campos editáveis (preenchíveis).

c) TEMAS ESTRUTURAIS:

I - Pessoal do quadro permanente. O Setor Consular é outro grande problema de um Posto se não conta com funcionários locais com anos de casa e já engajados nessa área. Da mesma forma que ocorre com a Contabilidade, sucede também com o Setor de Consular. A maioria dos funcionários do quadro, pelo menos os que para cá vêm removidos, não são bem treinados na área consular. Geralmente, eles aprendem do contato com o trabalho e depois são removidos para aprimorar ou aproveitar o que começaram a aprender aqui nos Postos maiores. Considero que nessa área necessita concentrar-se grande esforço de capacitação. Nos Postos menores, como é o caso deste Vice-Consulado, vejo que, em razão da inevitável rotatividade do pessoal do quadro, a solução seria contratar auxiliar com boa qualificação, bem remunerado, que ao longo do tempo, tempo maior que o período de missão de um funcionário do quadro, pudesse assimilar os conhecimentos dessa delicada e importante área.

II - Pessoal local. O pessoal local teria de ser mais bem remunerado. Atualmente, os funcionários locais deste Posto percebem salários iguais ou inferiores aos praticados no mercado local. Tenho pedido à SERE que lhes aumente o salário, que desde há muito eles não o têm adequadamente reajustado. Tenho auxiliares que há 15 anos começaram com o salário mínimo e continuam com esse mesmo salário até hoje.

Outra auxiliar local vem tendo seu salário deteriorado a cada ano, ou seja, a cada ano ela percebe relativamente menos, em que pese aos constantes pedidos deste Posto no sentido de lhe ter o salário aumentado. Penso que o Chefe de Posto teria de ter mais latitude para corrigir essas distorções. Se o Posto recebesse a dotação CLP por um montante total, sem vinculação com cada funcionário local, acredito que o Chefe poderia melhor distribuí-la e administrar o pessoal sob sua direção e responsabilidade. Os aumentos e reajustes, globalmente considerados, seriam calculados sobre ou aplicados somente ao montante, não pontualmente sobre ou ao salário de cada auxiliar local;

III - Subordinação ao Consulado superordinado. Numa estrutura, todos se subordinam a uma ordem, aos escalões superiores, etc., com normas e competência de responsabilidades bem definidas. Esse tema, um tanto quanto delicado, no que tange aos Vice-Consulados, necessita, a meu ver, de mais definições, principalmente quanto à competência.

As normas atualmente existentes não aclaram bem como deve ser a relação de subordinação de um Vice-Consulado com o Consulado superordinado. Por não ser precisa, ocorrem caso de ingerência desmedida, de controles muitas vezes desnecessários, que prejudicam o trabalho do Vice-Cônsul e diminuem-lhe a autoridade perante seus subordinados. Normas ou regras precisas viriam sanar uma série de atritos que podem ocorrer no relacionamento entre o Vice-Consulado e o Consulado superordinado. Por exemplo, em que medida a subordinação deve ser mais funcional e menos operacional ou vice-versa? A subordinação deve ser ao Consulado superordinado ou ao seu Chefe? Se for ao Consulado superordinado, como deve o Vice-Cônsul reportar-se ao encarregado do consulado que for de cargo inferior ao do Vice-Cônsul? O Vice-Consulado é um apêndice do Consulado superordinado, isto é, parte deste, ou é ele não só de norma mas de fato um posto independente? Como detentor de um cargo de confiança, estaria o Vice-Cônsul sujeito a controle de presença ou ponto por parte do Cônsul superordinado? O Vice- Cônsul

é responsável direto pelo Posto ou essa responsabilidade compete a ambos ou apenas ao Cônsul superordinado? O Vice-Cônsul é isoladamente responsável financeira e patrimonialmente pelo Posto, mas não o é quanto à gestão? A hierarquia ao Consulado superordinado pressupõe que em algum lugar deva existir a responsabilidade exclusiva do Cônsul superordinado. A meu ver, é esse o lugar que necessita ser bem aclarado ou definido. Questões como essas, que parecem pueris à primeira vista, surgem muito amiúde no dia-a-dia de um Vice-Consulado, muitas vezes pela falta de boas interpretações desses temas;

IV - Disponibilização da Informação na Intratec. Tanto o Quadro Geral de Regime de Vistos quanto o Controle de Denegação de Vistos poderiam estar na Intratec, onde destes últimos os Postos lhe pudessem fazer a atualização via online. Pelo método atual, faz-se necessário que cada Posto repita o trabalho de alimentar um banco de dados particular, com todas as denegações de visto. Para que isso tenha eficiência, o Posto teria de praticamente ter um funcionário exclusivo, dedicado a essa única função de alimentar e controlar. Mesmo assim, o controle não seria perfeito;

V - Manual Consular e Jurídico. As normas poderiam ser introduzidas e alteradas diretamente no Manual Consular Jurídico. Bastaria que o Posto fosse apenas informado da alteração ou da nova norma. E esse manual poderia ser redigido com os melhores recursos do MS Word, com "links" aos parágrafos, às normas e aos diplomas legais. Isso facilitaria em muito a consulta. E a implementação disso, a meu ver, não seria tão difícil e onerosa;

VI - Softwares. O número sempre crescente de Postos do Itamaraty no exterior constitui forte apelo mercadológico a um bom número de empresas de softwares. Os softwares de que tanto os Postos necessitam poderiam ser produzidos de forma independente por tais empresas. Existem empresas que se ocupam de atender nichos de mercado e que estariam dispostas a produzir tais softwares, inclusive programas de contabilidade e outros mais sofisticados. O Itamaraty só teria que credenciá-las e recomendar aos Postos que lhes consumissem os softwares. E quanto à produção de softwares, é sempre bom ter em mente que os desenvolvedores tendem a criá-los com excessos de controle e os bancos de dados com a alimentação de uma quantidade desnecessária de informações.

É necessário que não se perca de vista o indispensável equilíbrio, bem assim o custo/benefício, aspectos de que se fala muito, mas que, na prática, por vaidade dos desenvolvedores, pouco se aplicam;

VII - Suporte Técnico. Sempre que tenho de fazer consultas sobre temas específicos para informar-me ou sanar alguma dúvida, não importa a área, deparo-me, não raro, com a falta de interlocutores na SERE. A pessoa que sabe ou entende do assunto ou encontra-se em reunião, em férias, em missão no exterior, em despacho etc. E isso é sempre prejudicial ao serviço, ao atendimento ao público, que tem de esperar e esperar. Uma CAP (Central de Atendimento aos Postos), com pessoal bem treinado em regime de turnos, para esclarecer e informar os Postos sobre as constantes mudanças na legislação consular e imigratória, poderia, creio eu, ajudar muito a administração das repartições consulares em geral;

VIII - Habilitação Consular, Contábil e em Informática. Acredito que uma escola bastante séria e rigorosa, de ensino permanente nessas áreas, ou um consulado modelo, calharia muito bem ao propósito de informar e capacitar os funcionários do quadro antes da remoção a Postos no exterior.



Outra idéia a considerar-se seria que Itamaraty orientasse os concursos de Oficiais de Chancelaria e Assistentes de Chancelaria no sentido de recrutar pessoal especializado ou com formação em áreas específicas.

#### 4. Síntese das propostas apresentadas:

##### a) TEMAS CONSULARES:

- I – O Conselho de Cidadãos poderia ser presidido também por Cônsules e Vice-Cônsules;
- II– Para a assistência jurídica, a contratação de advogados teria de ser pelo Posto da jurisdição ou comarca em que estes fossem atuar. Ou tais advogados teriam de ter sucursais na sede do Vice-Consulado, bem assim ajuda-de-custo para as constantes viagens entre este e o Consulado superordinado;
- III – No que respeita aos consulados itinerantes, a fim de economizar recursos com divulgação e aumentar a afluência de público, eles teriam de ter previsibilidade, ou seja, frequência definida e regular;

##### b)TEMAS ADMINISTRATIVOS:

- I – As instalações físicas dos Vice-Consulados, para terem mais representatividade e o respeito da comunidade local, teriam de ter melhor aspecto, melhor apresentação;
- II – Quanto à informática, os Postos, a bem da produtividade, no que se refere a bancos de dados, teriam de ser plenamente adaptados e conectados a um servidor central (Intratec), bem assim de ter os computadores locais conectados em rede local (LAN). Os arquivos de dados, de textos etc. teriam de estar armazenados de forma sistêmica num servidor local. Ver experiência deste Vice-Consulado;
- III - Atendimento do Público teria de ter o melhor pessoal no balcão de atendimento. Não é difícil encontrarem-se aí alguns bem despreparados, tanto para atender quanto para dar informações;
- IV – Na organização de arquivos, o arquivo por assunto teria de ser estruturado segundo as orientações contidas no Manual de Classificação. Ver experiência deste Vice-Consulado;
- V – As centrais telefônicas deveriam dispor de menu interativo no Atendimento Automático, isto é, as informações teriam de ser dadas ou transmitidas em resposta a perguntas específicas. As centrais deveriam contar intercomunicador, correio de voz, desvio automático de chamada ao celular de plantão, etc.
- VI – Os formulários poderiam ser padronizados para todos os Postos, com campos diretamente preenchíveis.

##### c) TEMAS ESTRUTURAIS:

- I – O pessoal do Quadro Permanente teria de ser bem treinado antes de chegar aos Postos. Os concursos poderiam ser conduzidos a selecionar pessoal especializado em áreas específicas;
- II – O pessoal local teria de ser bem remunerado. E o Chefe do Posto teria de ter o poder de decisão para estabelecer-lhe o salário ou que houvesse uma política bem definida de salários para todos os Postos. Para o primeiro caso, a dotação teria de ser global, sem divisão de valor vinculado a cada contratado;
- III - As regras não são bem precisas quanto à natureza da subordinação ao Consulado superordinado. A fim de que se evitem possíveis abusos, muitas vezes caprichosos, bem como interferências e controles desnecessários, a instituição de regras bem definidas

poderia constituir uma boa solução aos problemas que podem advir do relacionamento com um chefe de Consulado superordinado excessivamente controlador ou centralizador;

IV – Disponibilizados na Intratec poderiam estar o Quadro Geral de Regime de Vistos e o Controle de Denegação de Vistos, que seria alimentado diretamente pelo Posto em banco de dados localizado igualmente na Intratec;

V – O Manual Consular e Jurídico, para facilitar a consulta, teria de ser redigido com links aos parágrafos, às normas e às leis citadas.

VI - O Itamaraty poderia credenciar empresas a produzir softwares para os Postos, bem assim autorizar os Postos a utilizá-los;

VII - Seria interessante que se criasse na SERE uma CAP (Central de Atendimento aos Postos) para orientar os Postos e esclarecer-lhes as dúvidas;

VIII - Uma escola de formação e capacitação permanentes ou um Posto modelo poderia resolver ou amenizar o grande déficit de conhecimento nas áreas consular, contábil e de informática.

ÁLVARO ROBERTO CAMPOS DE OLIVEIRA, Vice-Cônsul

## CONSBRAS CORDOBA

Serviço consular brasileiro. Comentários e Sugestões. CGCórdoba.

### Nr. 00413

Referência à Circular Telegráfica 65.374. Muito agradeço a oportunidade de trazer comentários sobre a atividade consular e dessa forma buscar contribuir ao exercício de reflexão sobre o serviço consular brasileiro a que Vossa Excelência convoca.

2. Sintoma da crescente facilidade e agilidade de movimentação para além das fronteiras pátrias, o maior volume de demanda pelo atendimento consular por parte de cidadãos brasileiros residentes ou de passagem no exterior é situação que tende a ser irreversível. Requer a adoção de conjunto de medidas integradas e sincronizadas no curto, médio e longo prazo que dotem o MRE dos meios necessários ao aprimoramento de suas atividades de natureza consular. Medidas que, ao renovarem práticas e mentalidades, promovam a adequação da atuação do MRE aos níveis de eficiência necessários ao cumprimento da missão de que estão incumbidas as Repartições consulares do Brasil.

3. A experiência que tenho podido adquirir como titular do Consulado-Geral em Córdoba desde junho de 2005 se vem somar àquela que recolhi durante os três anos e meio em que servi no Consulado-Geral em Paris, como Cônsul-Geral Adjunto (1995- 1998).

4. Ainda que se trate de dois Postos com características locais e perfis funcionais distintos e, ademais, que minha atual função de Cônsul-Geral imprima perspectiva mais alargada ao alcance da atuação funcional do Posto, o acompanhamento da prática de rotinas consulares num e noutro casos demonstra que o MRE dispõe dos instrumentos essenciais para alcançar o êxito de sua missão consular: (a) conhecimento/informação [acervo e a qualidade de informações consolidadas nas orientações do MNCJ]; (b) organização e métodos [os critérios e normas de processamento, arquivo e guarda da documentação do MRE, tecnicamente primorosos, beneficiam-se amplamente dos avanços informáticos para continuar a imprimir em 2007 ordem e zelo na guarda da documentação consular, e (c) recursos humanos. Esses seriam aspectos centrais da temática que ora nos ocupa.

5. Cresceu o MRE, ampliou-se a rede consular brasileira, aumentou o contingente de cidadãos brasileiros que recorrem ao atendimento consular no exterior. O MRE precisa adaptar a sua estrutura consular a essa dimensão globalizada para poder retomar o passo de sua eficiência.

6. Dos três componentes acima enunciados, são os recursos humanos aqueles que deveriam concentrar atenção máxima das Chefias com vistas a determinar prontas ações de formação, capacitação e treinamento.

7. A relevância que hoje assume o atendimento consular resulta diretamente do aumento da demanda por providências consulares, mas é igualmente reflexo do grau de sensibilidade e de cuidado que envolve o trato com o público. Um atendimento inadequado – de balcão ou telefônico – tem potencial para frustrar esforços desenvolvidos anteriormente em benefício do aperfeiçoamento do processamento das rotinas consulares. Um bom atendimento,

correto quanto a seu conteúdo e institucional quanto à forma, é, por sua vez, capaz de atenuar o desgaste que uma resposta negativa pode provocar no interlocutor. Há sempre que deixar clara a distinção entre a possibilidade de atender e a de não (poder) atender.

8. Notadamente no quadro de crise que se busca reverter e gerenciar faz falta aos funcionários do Quadro e aos contratados locais o aprendizado sobre o conceito, a missão, a prática e o alcance da atividade consular. Uma formação ampla com tais características me parece essencial para habilitar os funcionários a assumir postura institucional que em muito beneficiará a eficiência do serviço. A carência dessa formação constitui hoje lacuna cuja eliminação deveria merecer esforços redobrados do MRE.

9. A renovação de práticas e mentalidades a que acima me refiro contemplaria uma fase inicial, intensiva, de organização e padronização de rotinas, conduzida a partir da SERE e direcionada aos Postos. Essa primeira fase deveria ser acompanhada pela redefinição e adequação da lotação consular, considerando os múltiplos aspectos administrativos – de pessoal e logística – envolvidos nesse gerenciamento, sob a responsabilidade de diferentes Unidades da área de Administração da SERE.

10. No contexto da crise de atendimento descrito na circular telegráfica, a medida que se impõe para adequar a atuação do MRE é o ajuste imediato – provisório e/ou permanente, de acordo com a situação específica- da lotação de Postos, com prioridade aos que apresentam índices elevados de defasagem entre demanda e atendimento.

11. Em caráter emergencial, poder-se-ia constituir equipe (“célula de crise”) integrada por funcionários do Quadro do MRE com experiência de trabalho na área consular, incumbidos de efetuar diagnóstico das situações mais críticas que, em fase imediatamente a seguir, seriam atendidas com a designação de integrante(s) dessa equipe consular, devidamente reciclado(s) para a tarefa de reforçar a lotação do Posto em questão, de modo a dar vazão à demanda não atendida, ao mesmo tempo em que buscaria reverter o fluxo de atendimento, adequando a sistemática de funcionamento do Posto aos padrões definidos pela Subsecretaria-Geral das Comunidades no Exterior (SGEB).

12. Simultaneamente, seria iniciado na SERE um processo acelerado de exame, apreciação e implantação de medidas para formar, capacitar e treinar os funcionários no atendimento ao público. O MRE precisa dispor de funcionários profissionalmente capacitados em sintonia com as técnicas de comunicação e atendimento. Concomitantemente, transcorreriam na SERE (e possivelmente também online, via IntraTec), cursos que ministrem aprendizado substantivo de rotinas e procedimentos consulares.

Síntese das Propostas Apresentadas:

13. Relacino, a seguir, elenco de providências para aplicação na SERE e nos Postos:

SERE:

I – Atendimento aos Postos:

a) Revisão e padronização de normas de atendimento consular, consolidando-as no Portal consular com o cuidado de assegurar a necessária padronização, em benefício de compreensão imediata e precisa;

- b) Incentivo a reflexão por parte do DPF e da Receita Federal, com o objetivo de conseguir uniformizar práticas e requisitos;
- c) Lotação de equipe de funcionários em número adequado à demanda de cada uma das Unidades da SGEB; Formação de time de treinadores para capacitar funcionários na SERE e para integrar missões itinerantes; Avaliação da implantação de atendimento on-line ininterrupto durante as 24 horas, para assegurar o pronto conhecimento de situações de emergência e habilitar a adoção tempestiva de providências;
- d) Designação de Missões itinerantes de treinamento: será sempre mais eficaz / proveitoso que o funcionário consular tenha a oportunidade de apresentar em seu ambiente de trabalho a prática de suas rotinas, exercício que tende a tornar mais evidente aos treinadores eventual necessidade de ajustes;
- e) Acompanhamento mensal da atividade consular: Por meio de planilha padronizada na SERE, a ser transmitida pelos Postos no último dia útil de cada mês, em substituição ao Relatório Consular anual (vide item (b) na seção Postos, abaixo). O critério da padronização do formato da planilha afigura-se essencial para habilitar o acompanhamento do movimento consular de cada Posto e a pronta identificação de situação de emergência que requeira atuação da equipe (“célula de crise”). O Consulado-Geral em Córdoba utiliza planilha simplificada que permite rápida visualização de dados e habilita acompanhamento do movimento de rotinas processadas.

#### II - Formação, capacitação e treinamento de Pessoal:

- f) Capacitação/ formação, reciclagem e treinamento na matéria consular: (1) previsão de atividades continuadas, na SERE, e modalidade intensiva no momento da remoção, e (2) chamadas a serviço de funcionários que se encontrem no Brasil em férias, afastamentos trimestrais ou idas periódicas, a pedido do Chefe do Posto, para seguirem curso compacto de habilitação e treinamento;
- g) Capacitação em idiomas - espanhol e francês - no caso de remoções para Postos em que o inglês não seja o idioma comumente falado;
- h) Previsão de Módulo de Ensino de Técnicas de Comunicação e Atendimento a público nos Cursos de Habilitação das categorias de Oficial de Chancelaria e de Assistente de Chancelaria;
- i) Programação de Ciclo de palestras das Chefias destinadas a conscientizar o corpo de funcionários quanto ao empenho do MRE em conferir prioridade ao aperfeiçoamento e à modernização da missão consular, valorizando-a e conformando cultura institucional sintonizada com a responsabilidade acrescida de que se vê investido;
- j) Formação de Oficiais de Chancelaria e Assistentes de Chancelaria para integrarem corpo de funcionários consulares que seriam removidos exclusivamente para Repartições Consulares.

#### POSTOS:

- a) Padronização de rotinas e organização da documentação seguindo os itens de Capítulos e Seções do MNCJ;
- b) Elaboração mensal de planilhas com movimento consular, para habilitar o time de funcionários na SERE a manter diagnóstico atualizado sobre pontos de estrangulamento que venham a necessitar de intervenção imediata (vide item (e) na Seção SERE, acima);
- c) Prazos de atendimento ao público – brasileiro e estrangeiro: revisão do expediente de modo a ampliar o período em que os funcionários consulares se poderão dedicar à elaboração da documentação consular.

Situações de emergência envolvendo cidadãos brasileiros naturalmente receberiam atendimento durante o horário de funcionamento da Repartição consular e / nos demais horários, pelo celular de plantão. O meio expediente de atendimento de balcão permitiria acelerar a elaboração da documentação consular;

d) Equilíbrio na lotação consular entre funcionários do Quadro e contratados locais;

14. A tarefa que aqui descrevo em grandes linhas, ao buscar reforçar as vantagens e qualidades de trabalho em equipe, ordenado, ágil e em estreita coordenação - tanto com os colegas de Posto quanto com os interlocutores na SERE - traz em si forte potencial de tornar rotinas e procedimentos consulares atraentes e, portanto, gratificantes, e, assim, despertar a atenção para os benefícios institucionais, pessoais e de equipe que naturalmente se podem produzir a partir de uma mudança de cultura.

15. Trata-se não apenas de reciclar funcionários na arte de atender o público, mas também de renovar a mentalidade burocrática desatualizada e passiva que tende facilmente a se instalar por falta de estímulo que, com disciplina, rigor e assiduidade deve ser infundido pelas Chefias. Os funcionários consulares devem ter sempre presente a noção de que o público constitui o motivo primordial da existência de uma repartição consular. E de que uma Repartição consular é território brasileiro, onde estrangeiros e nacionais devem receber acolhida adequada e solícita, seguidos os requisitos e as determinações da legislação pertinente. É sem dúvida tarefa de fôlego que requer a contribuição do conjunto de unidades da SERE e não unicamente daquelas mais diretamente ligadas ao tema consular. O desafio está à nossa frente. O lema “A melhor tradição do MRE é saber renovar-se” nos oferece inspiração e estímulo para afrontá-lo.

Maria-Theresa Lazaro, Cônsul-Geral

## **BRASEMB DACAR**

REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES.

**Nr. 00574**

RESUMO = Encaminho comentários e sugestões sobre atendimento consular, entre os quais a criação de banco de dados para vistos denegados, eliminação das estampilhas e dos vistos artesanais e formação de funcionários locais com salários adequados.

Conforme solicitado pela circel 65374, envio comentários e sugestões para o aprimoramento do serviço consular brasileiro. A experiência neste posto aponta que dois obstáculos principais emperram a prestação dos serviços daquele setor: falta de pessoal treinado e práticas artesanais.

2. Para superação dessas dificuldades, sugere-se:

- Abertura de concurso público e estruturação de carreira destinada ao Serviço consular, a fim de que as demandas cada vez mais crescentes naquele setor possam ser atendidas com rapidez e eficiência;
- Valorização dos quadros de pessoal local com treinamento adequado na SERE ou em algum Consulado-piloto e atribuição de salário compatível com as funções a serem desempenhadas e com as responsabilidades decorrentes;
- Eliminação das práticas artesanais; a esse respeito, entendo já estar em andamento programa de modernização que, posto em prática, eliminará as estampilhas, a aposição de carimbos diversos e as assinaturas, economizando tempo e agilizando, em consequência, a prestação dos serviços solicitados.
- Criação de um banco de dados relativos a vistos denegados, pois no momento é impossível controlar com eficiência os nomes mencionados nas inúmeras circulares telegráficas e retransmissões de telegramas sobre o assunto.

3. Para finalizar, permito-me mencionar que, em que pese a importância da iniciativa do projeto de modernização consular, ora em andamento, será necessário que os equipamentos adquiridos para aquela finalidade venham acompanhados de instrutor que possa efetivamente treinar os funcionários do setor consular, não somente dos grandes postos mas - especialmente - dos pequenos.

Katia Gilaberte, Embaixadora.

## **BRASEMB DOHA**

REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES.

**Nr. 00261**

RESUMO = INFORMA E CUMPRE INSTRUÇÕES. INDICA SUGESTÕES E OFERECE COMENTÁRIOS SOBRE O SERVIÇO CONSULAR. TRATA DOS ASPECTOS RELACIONADOS AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO; PROCESSAMENTO E CONCESSÃO DE VISTOS; PRÁTICAS DE ATOS NOTARIAIS; ASSISTÊNCIA ÀS COMUNIDADES BRASILEIRAS; MODERNIZAÇÃO DO SERVIÇO CONSULAR; VALORIZAÇÃO DA ATIVIDADE CONSULAR; E CONVÊNIO COM OUTROS ÓRGÃOS.

É de grande relevância repensar o Serviço Consular brasileiro, partindo de uma análise crítica da situação atual, de maneira a possibilitar ações de curto-prazo e planejamento futuro indispensáveis para a modernização e otimização de todo o sistema.

2. Primeiramente faz-se referência à questão do atendimento ao público. Com os avanços da TI-Tecnologia da Informação, faz-se necessário a constante atualização dos meios de atendimento e processamento dos procedimentos consulares. É necessário que os Postos possuam sítios na Internet que facilitem o acesso aos serviços consulares pelo público. A concessão de vistos, documentos de viagem e os diversos atos notariais poderiam ter seus trâmites reduzidos se todos os Postos possuíssem um Portal que possibilitasse que alguns destes serviços fossem realizados on-line. Seria ideal, ainda, que as páginas de todos os Postos contivessem informações e procedimentos padronizados. Da mesma forma, seria importante contar com algumas informações automáticas para o atendimento em gravações eletrônicas, como orientações sobre a concessão de vistos e documentos de viagem.

3. Mais precisamente quanto aos convênios com outros órgãos, sugere-se acordos com instituições como o Serpro, do MPOG, para o processamento de dados referentes a vistos, concedidos e denegados, documentos de viagem, emolumentos consulares; com a Justiça Eleitoral, para o processamento mais dinâmico dos pedidos de Títulos Eleitorais e demais serviços dessa natureza; com a Central de Informática do Ministério da Defesa (acesso ao Banco de dados dos Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica), para o processamento mais ágil e seguro dos documentos militares; com o Departamento de Polícia Federal, do Ministério da Justiça, para a consulta sobretudo de vistos denegados, certificados de eventuais registros criminais etc. Seria interessante também a possibilidade de Acordos de Cooperação com a vasta rede de Cartórios nacionais, toda informatizada, de maneira a possibilitar trocas de informações sobre procedimentos notariais. Outros acordos importantes seriam os relativos à contratações de serviços terceirizados, tais como os de tradução, digitalização, que poderiam em muito contribuir para o aprimoramento da Rede Consular do Serviço Exterior Brasileiro.

4. Outro assunto importante a ser tratado é o referente ao processamento, concessão ou denegação de vistos, que seria acessível a consulta on-line. Seria interessante repensar-se a maneira como atualmente são registrados a concessão e a eventual denegação dos mesmos.



A utilização de estampilhas é um procedimento que, além de moroso, pode resultar em extravios, eventuais rasuras ou inutilizações quando de sua aposição. Dessa forma, a utilização de outros meios de registro financeiro seria o mais adequado, principalmente vislumbrando-se a possibilidade da criação de Banco de Dados de registro do movimento de Emolumentos consulares, que permitisse movimentação e registro automático na Rede Consular on line. Sugere-se, ainda, a utilização do Banco de Dados eletrônico acessível a todos os Postos. Ter-se-ia, igualmente, acesso on-line ao Quadro Geral de Regimes de Vistos, principalmente ao item de no. 4. Esse banco de dados poderia, ainda, conter informações sobre passaportes falsificados, concessão de Passaportes Diplomáticos e de Serviço ou outras informações que porventura possam contribuir para tornar o sistema de concessão desses vistos e documentos de viagem mais dinâmico e seguro.

5. A reavaliação dos procedimentos de cobrança também é necessária em relação às práticas de atos notariais. Além do mencionado problema do uso de estampilhas, comum na concessão de vistos e documentos de viagem e nos demais atos consulares, seria importante repensar as formas de agilização a prestação dos serviços notariais pela Rede Consular. Muitos desses procedimentos poderiam ser realizados em conjunto com outras instituições brasileiras e de maneira eletrônica (como a concessão de títulos eleitorais, certificados militares, certificados de antecedentes criminais pela Polícia Federal etc). Quanto aos procedimentos mencionados anteriormente, sugere-se que, além dos Manuais Jurídicos do Serviço Consular, sejam preparados manuais técnicos com modelos detalhados e específicos, contendo informações minuciosas sobre os procedimentos notariais e guias práticos para a execução dos referidos serviços.

6. Quanto ao importante aspecto da assistência a brasileiros e comunidades brasileiras, os Postos deveriam contar com os meios necessários (material e humano) para o melhor atendimento aos nacionais no exterior. Seria necessária a presença de maior número de funcionários e melhores condições para que os envolvidos no serviço consular pudessem se dedicar às tarefas de assistência e não somente aos atos burocráticos próprios. O número de funcionários seria proporcional ao número de nacionais residentes na Jurisdição Consular. Nesse sentido, seria aconselhável um Orçamento adequado para a correta execução da atividade consular.

7. Os Postos devem dispor, preferencialmente, de pessoal do quadro permanente do Serviço Exterior. É fundamental que todo o Posto - ou repartição consular - disponha de funcionário de carreira qualificado para orientar e coordenar o Setor Consular. A eventual terceirização de atividades consulares poderia estar relacionada, principalmente, às questões relativas aos atos notariais básicos, que não são de primeira importância para o Serviço Consular. Os horários de Atendimento devem ser bem definidos e limitados, devendo permitir, após o atendimento ao público, que o funcionário do setor consular possa processar e preparar todas as solicitações que lhe forem direcionadas, naquela data.

8. Não obstante a necessidade de modernização do serviço consular, faz-se necessário, concomitantemente, maior valorização dos funcionários e dos recursos destinados à esta função. Fornecer treinamento adequado para realizar as funções consulares, dispor de materiais e equipamentos sempre em bom estado e prover incentivos (financeiros e de horários para os funcionários que desempenhem esta função) são alguns dos pontos

básicos. Seria aconselhável, ainda, investir na capacitação profissional e na remuneração adequada, ampliada constantemente, que habilite os funcionários do Quadro Permanente a se valorizar e se aperfeiçoar dentro das metas traçadas por uma justa e equitativa política de promoção e valorização dos recursos humanos.

9. Considera-se a questão mais relevante a modernização do Serviço Consular Brasileiro, que permita ao país um atendimento qualificado e ágil. Seria aconselhável pesquisar práticas e procedimentos dos países mais avançados tecnologicamente no atendimento consular. Neste sentido, além de possíveis parcerias que poderiam ser firmadas com instituições públicas brasileiras, poder-se-ia contar com acordos de cooperação técnica com países interessados a trocar experiências, que possibilitem estabelecimento, pelo Brasil, de melhores práticas consulares.

10. Em referência à concessão do novo Passaporte brasileiro - que utilizará tecnologia eletrônica, aumentando a segurança e a agilidade do serviço - seria interessante contar com instrumentos semelhantes para o processamento de vistos e atos notariais. Dispor de tecnologia semelhante - modernas máquinas e equipamentos - bem como propiciar o treinamento adequado para sua utilização pelos funcionários consulares, contribuiria para a objetividade, padronização, agilidade e segurança dos diversos serviços e procedimentos consulares.

#### 11. SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS:

- a) Fornecimento de atendimento telefônico e eletrônico, que possibilitem oferta de serviços consulares de maneira padronizada pela Rede Consular;
- b) Realização de convênios com instituições públicas brasileiras e do Mercosul para uniformização e agilidade nos procedimentos;
- c) Criação de Banco de Dados virtual, com acesso eletrônico pela Rede Consular, que inclua informações básicas sobre concessão e denegação de Vistos, processamento de documento de viagem e possibilite o registro de Emolumentos consulares, em substituição ao uso de estampilhas.
- d) Necessidade de quadro de pessoal estável e qualificado, com plano de carreira de evolução pessoal e monetária progressiva, que disponha de condições materiais e humanas propícias e incentivos para bem desempenhar as funções de funcionários da Rede Consular do Serviço Exterior brasileiro.
- e) Modernização da rede consular, via convênios públicos e acordos de cooperação com países parceiros, para intercâmbio de conhecimentos e tecnologias úteis para o serviço consular brasileiro. Possível utilização de tecnologia mais moderna, semelhante á empregada na confecção do novo do novo passaporte brasileiro para aplicação na concessão de vistos e, nos demais atos do Serviço Consular brasileiro.

Rolemberg Estevão de Souza, Encarregado de Negócios, a.i.

## **BRASEMB DUBLIN**

Repensando o Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

**Nr. 00423**

RESUMO = Envia sugestões do posto com vistas a melhorar o atendimento ao público nas Repartições Consulares.

No intuito de colaborar com a SERE na busca de soluções para os problemas enfrentados pelo Serviço Consular Brasileiro, no contexto do oportuno empenho de Vossa Excelência para melhorar o atendimento prestado, apresento as seguintes sugestões e comentários preliminares, contemplando, inclusive, medidas tendentes a reduzir os casos em que se torna indispensável o comparecimento às Repartições consulares.

2. Nesse contexto, gostaria, primeiramente, de ressaltar a utilidade e a qualidade do documento “Brasileiros no Exterior - Informações Úteis”, elaborado por Comissão Interministerial coordenada pelo Ministro do Trabalho e Emprego, da qual participei, também, representante do MRE.

3. Tendo em vista o interesse dos cidadãos brasileiros, ressaltaria que esse documento merece receber uma divulgação mais ampla, visando a atingir sobretudo potenciais emigrantes brasileiros e outros nacionais que viagem ao exterior a países nos quais as autoridades de emigração têm-se tornado mais rigorosas ao avaliar a condição de turista dos viajantes (ex. UE e EUA). Esse documento poderia, por exemplo, ser disponibilizado a todos os cidadãos que receberem um novo passaporte.

4. Parece-me, ademais, que deveriam ser enfatizados nesse documento os riscos envolvidos com a perda de passaporte no exterior, o perigo de trazer encomendas de pessoas que não sejam de sua absoluta confiança e a necessidade de cautela para não se envolver com pessoas suspeitas de tráfico de drogas, para que não se sujeitem a possível detenção e deportação. Ocorre-me sugerir a distribuição de formulário acompanhado de sobrecarta endereçada à DAC, na qual o cidadão que se desloca ao exterior pudesse indicar o nome da pessoa que o “convidou” para trabalhar no exterior. Tal medida facilitaria a localização de compatriotas desaparecidos e facilitaria investigações policiais porventura necessárias.

5. Uma atenção maior ao cidadão nas Repartições consulares passa, evidentemente, pela adoção de medidas tendentes a combater o congestionamento dos balcões de atendimento ao público. Com esse objetivo em vista, caberia, primeiramente, considerar a conveniência de se redigirem os vários formulários entregues à clientela brasileira com a utilização de vocabulário mais acessível aos muitos brasileiros que têm apenas educação primária. Lembro que muitos nacionais recorrem aos balcões de atendimento para simplesmente entenderem o que está escrito nesses documentos com linguagem desnecessariamente preciosa.

6. Ademais, a possibilidade de renovação dos PACOMs, acompanhada da extensão do período da validade dos novos passaportes (10 anos em vez de cinco, por exemplo) também contribuiria para a redução do público que recorre às Repartições consulares.

7. Com o mesmo intuito, conviria considerar uma maior e mais racional utilização dos correios e da Internet como forma de se evitar um desnecessário deslocamento às Repartições consulares para a obtenção de informações. Nesse contexto, o Portal Consular já se revela um instrumento extremamente útil.

8. Valeria, ainda, considerar a implantação de um sistema de senhas automáticas, colocadas em local bem visível à entrada das Repartições, o que entendo seria medida de inegável eficácia para um melhor atendimento dos brasileiros que recorrem às Repartições consulares de movimento mais intenso.

9. Finalmente, entendo que conviria serem estabelecidos parâmetros para a lotação das várias Repartições consulares e Setores Consulares de Embaixadas com vistas a compatibilizá-la com as reais necessidades dos postos, indicadas não somente pela população brasileira nas respectivas jurisdições mas também pelo volume de serviços efetivamente prestados ao público, o que se reflete na renda consular do posto.

Stélio Marcos Amarante, Embaixador

## ERERIO

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Sugestões sobre o Setor Consular do ERERIO. Legalização de documentos.

## Nr. 00329

RESUMO = Sugestão de que, no Rio de Janeiro, as legalizações passam a ser feitas pelos Consulados que operam na cidade.

Refcircel 65374/278. No momento, o Setor Consular deste Escritório, a título de cortesia e gratuitamente, legaliza documentos brasileiros autenticados em cartórios do Estado do Rio de Janeiro, para terem validade no exterior. No passado, o volume de documentos recebidos e de público atendido, bem como a falta de estrutura adequada de pessoal para fazê-lo levou a erros graves quando foram autenticadas três procurações com efeitos na Argentina que prejudicaram financeiramente a empresa Rolls Royce. O caso encontra-se na Justiça. Atualmente, a situação melhorou porque a legalização de documentos para efeitos na Argentina foi concentrada na SERE. Contudo, persiste o fato de não haver, na legislação vigente, previsão de que este Escritório exerça funções cartoriais.

2. Nessas condições, sugiro que se elimine a cortesia atualmente praticada de legalizar documentos autenticados por cartórios do Rio de Janeiro, passando tal atividade para os Consulados dos países onde os documentos deverão ter efeito.

VIRGILIO MORETZSOHN DE ANDRADE Chefe do ERERIO

## **BRASEMB ESTOCOLMO**

Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

**Nr. 00802**

RESUMO = Teço comentários e faço sugestões sobre a abrangência e a lotação das repartições consulares; redução da burocracia; assistência a brasileiros; e modernização do processamento de concessão de vistos.

Muito agradeço a Vossa Excelência a consulta sobre formas de melhorar os serviços que o MRE ora presta na área consular. Acredito que a discussão dos problemas e soluções, aliada às reformas já em curso, certamente muito contribuirão para o aprimoramento desejado. Permito-me apresentar, em resposta, comentários e sugestões a esse respeito.

### a) Abrangência da rede consular

2. Além de muitas das repartições consulares brasileiras, entre as quais a da Embaixada em Estocolmo, ainda não terem instalações que comportem, com segurança e conforto, o crescente número de cidadãos que diariamente as procuram, a rede parece limitada para atender os cerca de 4 milhões de brasileiros residentes no exterior e os 3,5 milhões que fazem, a cada ano, viagens internacionais. Nos Estados Unidos da América, por exemplo, onde se encontram entre 1,8 a 2 milhões de nacionais, ou quase 40% dos emigrantes brasileiros, e que conta com uma extensão territorial comparável à brasileira, o Brasil dispõe de nove repartições consulares: Atlanta, Boston, Chicago, Houston, Los Angeles, Miami, Nova York, São Francisco e Washington (setor consular da Embaixada). Embora o número de unidades seja significativo (nossa maior rede por país), o fato é que existe uma para cada 225 mil emigrantes, se for usada a estimativa mais conservadora. A situação na Europa é ainda mais precária. Países como a França, a Itália e a Alemanha contam, respectivamente, com apenas uma (Paris), duas (Milão e Roma) e três (setor consular da Embaixada em Berlim, Frankfurt e Munique) repartições consulares brasileiras. A limitada abrangência da rede e as peculiaridades da burocracia brasileira obrigam, em muitos casos, o brasileiro a percorrer muitas vezes grandes distâncias para ter acesso aos serviços consulares. Na Suécia, muitos dos serviços podem ser prestados com o recurso aos serviços postais, mas essa facilidade certamente não existe em muitos países do mundo, tornando necessários deslocamentos que implicam não só a perda de dias de trabalho como despesas extras com transporte, alojamento e alimentação. Como nem sempre é possível obter o documento desejado no mesmo dia, o brasileiro terá que incorrer em novas despesas para retornar em ocasião posterior. Quando o atendimento consular envolve famílias com filhos pequenos, a situação torna-se ainda mais complicada, pois os menores freqüentemente devem acompanhar o deslocamento, por falta de parentes que os possam cuidar durante a ausência de seus pais.

3. A abrangência insuficiente da rede consular brasileira poderia ser aliviada, em um primeiro momento, com a revisão e ampliação do papel desempenhado pelos Cônsules Honorários. Por serem hoje legalmente impedidos de executar a maioria das tarefas consulares, limitando-se apenas à autenticação de assinaturas, a emissão de atestados de vida e à prestação eventual de assistência a brasileiro desvalido, o Cônsul Honorário permanece quase sempre como uma figura pouco relevante, sendo muitas vezes motivo de frustração para a comunidade brasileira (teoricamente) atendida, que não entende por que

alguém que detenha o título de cônsul e exiba em sua porta as armas da República e a bandeira nacional não lhes possa prestar praticamente qualquer serviço. Mereceria ser igualmente revisto e modernizado o sistema de comunicação entre esses consulados honorários e os consulados e embaixadas aos quais estão subordinados, de forma a que o Governo brasileiro possa ter maior controle e supervisão de suas atividades.

4. A exemplo do que ocorre nas áreas fronteiriças do Brasil, outra medida que poderia melhorar sobremaneira a assistência consular seria a criação, nos países onde a presença brasileira é mais significativa, de uma rede de Vice- Consulados, o que não apenas aproximaria o serviço de seus usuários e agilizaria sua prestação como também desafogaria postos de maior envergadura. A ampliação das instalações dos Consulados e Consulados-Gerais e o aumento de seu número, embora desejáveis, encontrarão eventualmente limites físicos, orçamentários e de disponibilidade de pessoal e nem sempre resultarão em um melhor atendimento às comunidades brasileiras, já que estas muitas vezes se encontram disseminadas em localidades afastadas das capitais e principais cidades. Na Suécia, por exemplo, estima-se que o contingente mais significativo da comunidade brasileira esteja na área de Estocolmo, mas a segunda concentração certamente está em Gotemburgo, o principal centro industrial do país, a uma grande distância e onde existe apenas um Cônsul Honorário, com as limitações de atuação já comentadas.

#### b) Lotação

5. A lotação de muitos postos consulares apresenta-se ainda insuficiente, e por vezes despreparada, para lidar com público numeroso, gerando previsíveis frustrações de ambas as partes, tanto no brasileiro que a busca e não consegue o atendimento e serviço esperado, quanto no funcionário que se vê impossibilitado de enfrentar de maneira eficaz a carga de trabalho que lhe é imposta. Uma hipótese para equacionar o problema poderia ser o aumento do plantel de funcionários locais da rede consular. Na realidade, em muitos países, entre os quais a Suécia, funcionários contratados localmente e portanto com conhecimento da língua, dos costumes e inclusive da legislação do país podem, em diversas circunstâncias, ser até mais eficientes do que servidores de carreira do Itamaraty, em que pese o bom nível profissional que estes últimos geralmente apresentam. É claro que aos funcionários da Casa devem ser reservadas as funções de chefia, mas as dificuldades derivadas da adaptação ao posto, da rotatividade funcional e, em muitos casos, do desconhecimento do idioma faz com que os contatos desses agentes com as autoridades locais e com o público possam ser prejudicados.

6. A sugestão contida no parágrafo anterior não preconiza a redução do número de funcionários de carreira nas repartições consulares, nas quais, repito, devem ter funções de chefia, responsabilidade pela guarda de passaportes, estampilhas e outros materiais e documentos sensíveis e redação de correspondência com a SERE. A esse respeito, vale ponderar que a decisão de reclassificar uma série de repartições consulares de A para B, que teve o mérito de estimular a lotação de funcionários do quadro em vários desses postos, por outro lado abalou a atratividade de postos como Estocolmo, uma vez que será difícil para esta Embaixada (e várias outras, sobretudo na Europa) competir com as grandes capitais deste Continente e outras cidades de elevada qualidade de vida pelo mundo afora onde existem Consulados Gerais, na medida em que aos servidores de carreira são dadas – o que aliás é muito justo – opções de preferência. Na Embaixada que chefiar, na qual está

prevista a lotação de apenas quatro funcionários não diplomáticos de carreira, dois dos quais no setor consular, o último processo de remoções gerou a perda de um deles, sem substituição, uma vez que não se registrou uma manifestação sequer de preferência pelo posto. Apesar da elevada competência do Oficial de Chancelaria responsável pelo setor, que ficou reduzido apenas a ele e a dois auxiliares locais, a queda de lotação tem tido, inevitavelmente, reflexos na qualidade dos serviços prestados, sobretudo o atendimento ao público.

#### c) Procedimentos burocráticos

7. A ampla reforma dos serviços consulares, anunciada em meados de outubro de 2006 pelo Ministério das Relações Exteriores, que visa modernizar procedimentos em uso às vezes há mais de cem anos – como no caso das estampilhas consulares, introduzidas em 1890 – deverá revolucionar o atendimento que ora se presta aos brasileiros e estrangeiros em nossas repartições consulares. A padronização dos documentos, a uniformização e a automação das rotinas, a redução do volume de material a ser arquivado, bem como da circulação de expedientes entre os Postos e a Secretaria de Estado são medidas há muito esperadas tanto pelos agentes consulares quanto por seus clientes, e que conferirão maior rapidez e confiabilidade aos vários serviços prestados.

8. A rede consular brasileira beneficiar-se-á com a sua informatização. Para tanto, a parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, adquire capital importância para garantir a segurança e a confiabilidade dos dados pesquisados. Atualmente, a falta de comunicação on line entre as repartições consulares, a Secretaria de Estado, a Polícia Federal e outros órgãos da administração direta federal dificulta o acesso aos arquivos e bancos de dados dessas instâncias, levando o funcionário consular a recorrer, para a sua segurança, a expedientes morosos e onerosos como o uso do telefone, quando possível, ou do e-mail, com resultados nem sempre satisfatórios.

9. A concessão e renovação de passaportes comportam uma série de dificuldades aos compatriotas no exterior. A legislação nacional leva o representante consular a exigir do cidadão brasileiro a apresentação de alentada documentação, que o obriga a viajar tendo-a sempre consigo: originais da carteira de identidade, ou da certidão de nascimento, ou da certidão de casamento, do título eleitoral com a comprovação de que o interessado está em dia com as suas obrigações cívicas e, para os cidadãos do sexo masculino, do certificado militar igualmente atualizado. Tudo acompanhado de fotocópia. Não basta a apresentação do passaporte vencido, que foi expedido ou pela Polícia Federal no Brasil ou por autoridade consular brasileira, mediante a prévia apresentação da documentação acima elencada. Fica difícil explicar ao brasileiro no exterior que o mesmo passaporte que o Brasil solicita seja reconhecido pelas autoridades estrangeiras não é plenamente reconhecido pelos seus próprios agentes consulares no exterior no momento de sua substituição ou renovação. Nesse contexto, é bem-vinda a anunciada instalação de rede de informática unindo as várias instâncias envolvidas na concessão do documento de viagem brasileiro, o que possibilitará a verificação imediata de documentação pessoal expedida por outras entidades oficiais.

10. Outro aspecto positivo da reforma será a padronização dos formulários e documentos notariais. A modernização de tais documentos, entretanto, deveria ser acompanhada da atualização da linguagem empregada na sua redação. Atualmente, as certidões, registros e



procurações ainda são lavrados em linguagem algo arcaica, que torna difícil sua compreensão para emigrantes de nível limitado de escolaridade.

11. Ainda que bem-vinda, e urgente, a reforma anunciada dos serviços consulares atacará, no entanto, apenas uma das vertentes da questão do atendimento ao brasileiro no exterior. Como a burocracia consular reflete apenas a existente no Brasil, o ideal seria que as autoridades nacionais em geral procurassem simplificar, ou mesmo eliminar, muitos dos procedimentos burocráticos hoje adotados em nosso território, cujos efeitos são certamente agravados pela distância geográfica a separar o emigrante de seu país de origem.

d) Assistência a brasileiros

12. O número cada vez maior de brasileiros que anualmente viajam para o exterior faz crescer também o relato de ocorrências policiais nas quais o nacional se encontra envolvido, geralmente como vítima de furto ou assalto. Para enfrentar essas eventualidades, a rede consular dispõe de recursos muito limitados para prestar a assistência financeira adequada, especialmente quando se faz necessária a repatriação. É sabido que, em casos extremos, as respostas de Vossa Excelência a pedidos de recursos para auxílios pontuais e repatriações sempre foi a mais pronta e adequada possíveis, mas poderia ser contemplada a hipótese da alocação de recursos permanentes a postos, como Estocolmo, que deles não dispõem para custear automaticamente o apoio a brasileiros em situações de emergência. Na Suécia são relativamente pouco freqüentes essas situações, mas presumo que em países mais freqüentados por brasileiros de passagem as mesmas se multipliquem.

13. Em função da origem humilde e da baixa escolaridade de uma boa parte dos brasileiros que emigram, especialmente os que o fazem ilegalmente, muitos se tornam presa fácil de esquemas criminosos nos países onde se encontram. Outros carecem de recursos materiais, e/ou psicológicos para se estabelecer e sobreviver, de maneira adequada, na nova terra. No caso das mulheres, muitas se casam com estrangeiros que pouco conhecem, iludidas freqüentemente por falsas impressões sobre as posses econômicas do pretendente. Após o matrimônio se mudam para o país do cônjuge e descobrem que viverão isoladas tanto geograficamente quanto culturalmente e tornam-se por vezes vítimas fáceis de violência e de abusos domésticos. Quando existem filhos prévios ao matrimônio com o estrangeiro, a situação torna-se ainda mais inquietante, pois o menor brasileiro poderá ser também objeto de abusos.

14. Ainda no que se refere à violência sofrida por brasileiros no exterior, cabe salientar o problema da prostituição de nossos nacionais e o tráfico internacional de pessoas, cujas vítimas são majoritariamente mulheres. Ameaçadas de violência física, e tendo seus documentos apreendidos por seus patrões, as brasileiras envolvidas em prostituição dificilmente podem se desvencilhar dos esquemas que as envolvem sem auxílio oficial. Também a prostituição masculina é explorada pelas redes criminosas, especialmente a de travestis. A exploração da prostituição, seja feminina seja masculina, reforça os estereótipos da sensualidade do povo brasileiro e da sua flexibilidade moral, e servem, paralelamente, para alimentar o turismo sexual no Brasil.

15. O crescimento das comunidades brasileiras no exterior traz consigo o efeito perverso de aumentar também o número de nacionais encarcerados fora do território nacional. Os agentes consulares geralmente não dispõem de recursos para fornecer aos presidiários

determinados produtos, como, por exemplo, material de higiene, de correspondência e de leitura em língua portuguesa. É claro que a lista desses materiais dependerá do nível de qualidade de cada sistema penitenciário, mas a triste realidade é que em alguns países, inclusive na vizinhança imediata do Brasil, até mesmo a nutrição dos detentos fica comprometida, pois as autoridades locais esperam que os encarcerados recebam alimentos de seus familiares.

16. Em todos os casos, mencionados acima, passíveis de assistência consular, as repartições consulares freqüentemente necessitam, além de recursos financeiros, da assistência de advogados. O ideal seria, especialmente nos casos dos postos em países com comunidades brasileiras mais expressivas, que a assistência jurídica tivesse caráter permanente, contratada a profissionais locais.

e) Concessão de vistos

17. Com o crescimento da busca do Brasil como destino turístico, de negócios, de estudos, de tratamentos médicos, etc, verifica-se a defasagem da legislação brasileira e dos procedimentos para a concessão de vistos ao grande número de estrangeiros que busca as repartições consulares. O processamento é ainda manual e envolve várias etapas: preenchimento de formulários e etiquetas, apensamento de documentos, elaboração de fotocópias, aposição de carimbos, assinaturas, rubricas e selos, enfim, uma sucessão de ações que torna laboriosa e lenta a expedição de um visto. A legislação sobre a matéria, dos anos 80, sofreu várias alterações mas se encontra defasada, além de estar dividida em Portarias de datas diversas, que regulam a matéria caso a caso. Seu conhecimento adequado presuppõe a existência e dedicação de funcionários com anos de serviço consular exclusivo, que detenham a memória das normas e práticas.

18. A revisão da legislação sobre concessão de vistos, a reforma de procedimentos nessa área e a possibilidade, ademais, de toda a rede consular trabalhar on line junto à Secretaria de Estado, ao Ministério da Justiça e à Polícia Federal serão instrumentos fundamentais à adequação da rede consular brasileira às novas demandas.

19. Síntese das propostas apresentadas:

- a) redefinição do papel dos Consulados Honorários;
- b) criação de Vice-Consulados em países onde a colônia brasileira apresenta maior densidade;
- c) adequação da lotação das unidades existentes;
- d) simplificação dos procedimentos burocráticos;
- e) incremento de recursos para assistência a brasileiros;
- f) acesso a assistência jurídica em bases permanentes;
- g) atualização e simplificação da legislação e dos procedimentos para concessão de vistos.

ANTONINO MENA GONÇALVES, Embaixador

## **CONSBRAS FRANKFURT**

Reflexão sobre o serviço consular brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

### **Nr. 00321**

Apresenta as contribuições do Consulado-Geral em Frankfurt ao processo de reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro.

Apresento a Vossa Excelência as minhas congratulações pela decisão, expressa na circular telegráfica nº 65374, de iniciar um processo global de repensamento do sistema consular, com o intuito de uma reforma que o torne mais moderno, ágil e eficiente.

O sistema atual, crescido ao sabor das necessidades conjunturais, mostra sinais de fadiga que tem como resultado comentários de imprensa (por vezes mordazes) e reclamações dos brasileiros ante a falta de um atendimento rápido e uniforme em todos os postos.

No presente telegrama serão abordados os seguintes tópicos:

- A- Rede Consular: conceito, estado atual, situação desejável;
- B- Uniformização de tabelas, procedimentos e sistemas de trabalho;
- C- Atendimento ao público;
- D- Pessoal: problemas de lotação;
- E- Contato com a comunidade brasileira;
- F- Ouvidoria;
- G- Síntese.

**A- REDE CONSULAR: CONCEITO, ESTADO ATUAL, SITUAÇÃO DESEJÁVEL** Uma rede consular pode ser conceituada como um conjunto de repartições distribuídas segundo um plano diretor que basicamente considera as necessidades da comunidade brasileira no exterior. Para tanto as repartições devem ter localização nas áreas de maior concentração de nacionais.

A rede consular existente é o estágio atual de um sistema criado a luz de exigências ou conveniências específicas, remodelado por vezes com base em critérios logo substituídos por outros, quando da mudança de administrações, sem obedecer a um plano diretor que examinasse a rede a partir do pressuposto que o consulado deve essencialmente cuidar de assistência a brasileiros e expedição de documentos.

É indispensável que a área de jurisdição de cada posto tenha em conta o fator "distância" uma vez que, mesmo em países do Primeiro Mundo, o deslocamento de uma cidade distante àquela sede da repartição pode representar obstáculo importante, considerados custos de transporte e a necessidade da presença física do cidadão para a execução de certos atos.

A títulos de exemplo menciono o caso de Frankfurt, principal aeroporto da Alemanha e com uma jurisdição que abrange 5 estados do país, cerca de 40% do total de brasileiros

residentes, a maioria deles no estado de Nordrhein-Westfalen, sobretudo em Colônia, ex-sede do serviço consular da antiga Embaixada em Bonn. Ao pensar na revisão da Rede Consular, seria indispensável, a luz de casos como Colônia, analisar detidamente não só a localização e revisão da jurisdição dos atuais postos como a possibilidade de criação de outros consulados, e de agências consulares, com competências de processamento reduzidas, mas que pudessem dar uma atenção inicial e básica aos brasileiros da área, ou até mesmo considerar a utilização do processo de terceirização de serviços o que deverá, porém, ser cuidadosamente analisado.

#### B - UNIFORMIZAÇÃO DE TABELAS, PROCEDIMENTOS E SISTEMAS DE TRABALHO:

Com a adoção da moeda única européia, diversos postos apenas converteram ao Euro o que já era cobrado na moeda anterior. Dessa forma pode verificar-se uma discrepância entre os postos da zona Euro, facilmente corrigível com a adoção de uma taxa única de cobrança de emolumentos.

Seria indispensável uma uniformização de procedimentos e sistemas de trabalho, o que traria diversas vantagens: 1) o funcionário removido de um consulado para outro não necessitaria muito tempo para estar desempenhando suas tarefas com eficiência (pequenas peculiaridades locais são sempre de se esperar mas não causariam maiores problemas). 2) o cidadão usuário dos serviços saberia que qualquer que seja a repartição consular brasileira a qual recorra, o "modus operandi" seria o mesmo. 3) a imagem do Itamaraty como prestador de serviços seria reforçada, transmitindo uma impressão de maior eficiência.

#### C - ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

O atendimento telefônico se mostra cada vez mais difícil. A reduzida lotação dos postos impede, na maioria dos casos, que seja destacado exclusivamente para o telefone funcionário habilitado a responder a toda a gama de perguntas. Dificulta mais ainda esse atendimento o fato de que é comum que o consulente, que chama para saber detalhes de um documento, queira "aproveitar a chamada" para resolver todos os seus problemas de papéis. Assim sendo, sou de opinião que deva ser desestimulado o atendimento telefônico, reservado apenas para casos de urgência. A via postal, a presença física ou a consulta a endereços eletrônicos se apresentam, sobretudo os últimos, como a solução mais viável.

Considero que, mesmo com o pleno funcionamento do "Portal Consular", é indispensável manter como um "Link" a página eletrônica existente de cada posto, não só pela especificidade a que a mesma pode chegar, como veículo de contato com a comunidade local, como pelo fato de poder ter versão no idioma do país.

No que diz respeito ao atendimento de balcão, que é aquele mais tradicional, cumpre notar que não é possível, a menos que as repartições tenham lotação mais do que abundante, manter o atendimento ao público durante todo o horário de expediente. É indispensável, inclusive para poder elaborar os documentos com atenção (diminuindo assim a margem de erro), que exista um período do dia no qual, livre da presença do público, o funcionário possa se dedicar a preparar a documentação recebida anteriormente. O prazo de

processamento e entrega variará normalmente, de posto a posto, segundo a maior ou menor lotação de cada um.

**D - PESSOAL - PROBLEMAS DE LOTAÇÃO** Chega-se assim a um dos problemas maiores da atual Rede Consular: a lotação dos postos.

São gerais as queixas quanto à inadequada lotação dos postos, resultado de uma combinação de fatores que torna pouco atrativo para o funcionário a designação para servir em Repartição Consular : a carga de serviço, que em postos de grande movimento é bastante pesada, o envolvimento, ainda que involuntário, do funcionário com problemas humanos por vezes dolorosos, o nível de remuneração que não premia adequadamente o "stress" de prestação desses serviços.

Entre as principais medidas a serem tomadas para corrigir o problema, destacaria a valorização da lotação em repartição consular, através de um treinamento prévio do servidor que o habilitasse a bem desempenhar suas funções no novo posto e a concessão de estímulos de ordem institucional e salarial. Parte importante no treinamento constante do pessoal seria a permanente atualização do MSCJ.

**E - CONTATO COM A COMUNIDADE BRASILEIRA** Indispensável a manutenção de um contato permanente com as associações que congregam brasileiros na região de atuação do posto. Seria recomendável dispor de funcionário exclusivamente devotado ao contato com ONGs, Conselho de Cidadãos e entidades de assistência social a brasileiros no local. Esse contato, através de um interlocutor específico no Consulado, propiciaria a formação de parcerias e permitiria um conhecimento maior dos problemas da comunidade brasileira; facilitaria a preparação de atividades da coletividade e seria uma fonte permanente de subsídios a respeito da real situação da colônia.

**F - OUVIDORIA** Em uma rede consular modernizada é indispensável a criação de uma Ouvidoria Consular que teria três vertentes de atribuições: uma primeira, externa, para receber observações dos usuários relativos ao funcionamento da rede e dos procedimentos adotados, com o objetivo de assim preservar a imagem de eficiência e responsabilidade do serviço consular do Brasil.

Uma segunda, de exame permanente da rede, com a finalidade de realizar estudos e propor projetos de melhoramento dos serviços.

A terceira atribuição seria a de, uma vez adotado um projeto ou nova rotina, acompanhar e fiscalizar a sua execução.

**G - SÍNTESE** Sintetizando, propõe-se:

- a- uma revisão profunda da atual rede consular, localizando os postos segundo um plano diretor que considere as necessidades da comunidade brasileira no exterior;
- b- a uniformização de tabelas de emolumentos na área Euro e a harmonização de procedimentos e sistemas de trabalho;
- c- a revisão do atendimento ao público, favorecendo o uso de e-mails e páginas eletrônicas;

- d- lotar adequadamente os postos, criando inclusive esquema de estímulo ao serviço em repartição consular;
- e- destaque de um funcionário para contato permanente com ONGs e associações de brasileiros.
- f- criação de uma Ouvidoria Consular, como mecanismo de controle e melhoramento do sistema.

Mais uma vez felicito Vossa Excelência pela iniciativa da reflexão e agradeço a oportunidade que me foi dada de externar meus pontos de vista.

Roberto Soares-de-Oliveira

## CONSBRAS GENEBRA

CG Genebra Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00227

RESUMO = Apresento comentários relativos à modernização de condutas consulares e sugestão para criação de página eletrônica de consulta no que se refere a vistos denegados, assim como integração desse sistema de consulta à Lista de Controle Consular (LCC) da Polícia Federal.

Congratulo-me com Vossa Excelência pela iniciativa de proceder a amplo exercício de reflexão para a melhoria do serviço consular brasileiro, que, de justiça, merece, como bem sinalizado pela Cirtel 65374, afastar-se da percepção redutora de rotina cartorial para ter valorizada, como lhe cabe, sua real relevância política. O empenho, no entanto, dos Consulados em aperfeiçoar e agilizar o tratamento dispensado à comunidade brasileira no exterior esbarra muitas vezes no problema básico de falta de recursos materiais e, sobretudo, humanos. Quando há falta de funcionários capacitados e adequadamente remunerados para suas funções, torna-se difícil, senão quase impossível, prestar o apoio competente.

2. O oferecimento de salários muito abaixo dos mínimos previstos localmente, como é o caso deste Consulado-Geral (tels 194/07 e 282/06), não favorece, em regra, a contratação de funcionários gabaritados em número adequado às necessidades funcionais. Como consequência, os funcionários ficam sobrecarregados e tanto o profissionalismo decorrente de uma formação adequada quanto o estímulo à eficiência no trabalho resultante de uma correta remuneração ficam, com raras exceções, prejudicados. Isso, evidentemente, se reflete no atendimento ao público. Sei que esse tipo de situação não pode justificar as deficiências de atendimento existentes, mas seguramente explica falhas que possam eventualmente ocorrer. Assim, não só é extremamente oportuno, mas essencial, o exame que a SGEB e a SGEX ora fazem, no âmbito dessa reflexão sobre a atividade consular, de questões relativas tanto a recursos humanos quanto materiais.

3. Apesar do empenho dessas duas áreas do Ministério, sei perfeitamente das limitações com que Vossa Excelência se confronta. É, portanto, nesse contexto, que apresento abaixo alguns comentários e sugestões. Trata-se de idéias de natureza organizacional, que não demandariam excessivo comprometimento orçamentário e que, creio, poderão reverter em resultados positivos para a imagem do serviço consular brasileiro e para a atuação dos Postos como um todo.

4. Prefiro apresentar contribuições que, embora possam parecer simples à primeira vista, necessitam, para sua implementação, do estímulo político que move a presente iniciativa de reflexão sobre o sistema consular brasileiro. Tampouco vou repetir aqui as muitas sugestões pertinentes já enviadas por vários de meus colegas e que vão desde a necessidade de maior especialização e aperfeiçoamento de recursos humanos ao reforço de recursos financeiros para melhora das instalações físicas e à valorização salarial.

Creio que as muitas iniciativas sugeridas serão tomadas de acordo com as possibilidades para sua execução. Sem perder de vista que mudanças tomam tempo, parto do princípio de

que os aportes apresentados são a base para um processo cumulativo de melhora e que, absolutamente, não pode ser interrompido.

5. No âmbito do Sistema Consular Integrado (SCI), cujas características foram pormenorizadas pela Cirtel 65687, o Sistema Consular (SC), destinado a informatizar o registro e a confecção de atos notariais expedidos pela rede consular, vem ao encontro das preocupações deste Posto. Um sistema informatizado de dados, além de evitar solução de continuidade quando da ausência ou mudança de funcionário em um determinado setor, permite agilizar a busca de informações quando necessário. Em linha com o conceito já adiantado pela Cirtel de referência, sugiro, por exemplo, o desenvolvimento de sistemas de informática padronizados para elaboração de registros de nascimento, casamento, óbito, alistamento militar e procuração a fim de acelerar a prestação de serviços ao público.

6. Por exemplo, o Consulado-Geral em Genebra desenvolveu sistema de informática para registro de nascimentos e casamentos (que poderia eventualmente submeter à SERE a título de subsídio). O sistema desenvolvido dispõe de base de dados comum a partir da qual pode-se emitir minuta padronizada de documentos necessários ao serviço prestado (casamento ou nascimento). Minimizam-se assim potenciais erros, já que a revisão dos documentos automaticamente gerados concentra-se em uma única minuta eletrônica, ao mesmo tempo em que são agilizados os procedimentos internos para elaboração de certidões e termos de registro. Creio que soluções simplificadas como esta, podem contribuir em muito para a eficiência dos trabalhos prestados.

A. Criação de sistema de consulta eletrônica para vistos denegados

7. Apesar de as denegações de visto serem rotineiramente informadas por circular telegráfica, é pouco prática a verificação de nomes de pessoas que tiveram seus vistos denegados, muito especialmente em contexto de limitação grave de mão-de-obra. Sugiro, assim, a elaboração, pela SERE, de sistema eletrônico de consulta sobre tais denegações a ser disponibilizado na Intratec nos mesmos moldes, por exemplo, do SINPANET e da LCC. Seria de extrema utilidade para os Postos poder consultar fonte atualizada e consolidada dos vistos denegados. O acesso eletrônico, além de possibilitar rapidez de consulta, evitaria possíveis concessões equivocadas de vistos.

B. Integração da lista de vistos denegados à Lista de Controle Consular da Polícia Federal (LCC) 8. Seria igualmente útil aos Postos poder contar, se possível, com uma única base de dados que contemple o cruzamento de informações de vistos denegados com a Lista de Controle Consular (LCC) de estrangeiros elaborada pela Polícia Federal. O acesso unificado de dados proporcionaria maior grau de segurança às consultas para concessão de vistos.

#### SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

a) desenvolver sistema de consulta eletrônica para vistos denegados a ser disponibilizado na Intratec; e

b) verificar a possibilidade de integrar a lista de vistos denegados à Lista de Controle Consular da Polícia Federal (LCC), para reforçar a segurança no processamento de pedidos de visto.

Armando Vitor Boisson Cardoso, Cônsul-Geral



## **BRASEMB HANOI**

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões.

### **Nr. 00494**

Muito agradeço a oportunidade de contribuir para a reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro, objeto da circel 65374. Só o faço agora porque me encontrava no Brasil, chamado a serviço, quando do recebimento da circular, tendo regressado na véspera da visita do Secretário-Executivo do MDIC, de 3 a 5 deste mês, e tendo tido, após a partida deste, de tratar de assuntos urgentes, alguns importantes. Estas excusas já apontam para o problema principal do posto, detectado pela SERE na circel 65374 juntamente com o de outros postos em situação análoga, problema sobre o qual volto abaixo, centrado na impossibilidade de delegar.

2. Não tenho conhecimento de que este Posto tenha sido objeto de manifestações razoáveis de descontentamento com respeito ao atendimento consular, tais como filas, atrasos, falta de resposta a chamadas telefônicas e outros problemas. Não tem, assim, esta embaixada, nem durante meus mais de cinco anos e meio de chefia, nem antes, contribuído, creio, para afetar “negativamente a imagem do Itamaraty em sua face mais visível perante a opinião pública”, nas palavras da circular.

3. Os brasileiros em contato com o Posto, têm, sim, porém, muitas vezes - permita-me francamente expressar algo que tenho procurado evitar de expressar tão claramente no passado – espontaneamente lamentado, com bons sentimentos para comigo e os locais (e antes para os funcionários do quadro aqui lotados em caráter permanente que eram 4, depois 3, depois 2, depois 1, e agora nenhum, sucessivamente, ao longo dos anos), têm lamentado, disse, os brasileiros da jurisdição, que a Embaixada em Hanói esteja, como não se pode esconder, tão desprovida de funcionários. Procuo sempre amenizar. Alego que não somos os únicos, que o Brasil está expandindo a rede de postos, e que tenho reputação – imerecida, defendo-me talvez sem razão – de chefe por demais exigente e difícil, o que desencoraja candidatos. Nada disso os convence. Somos poucos os brasileiros no Vietnã, convivemos, e eles têm sido atendidos em tudo, digo-o com orgulho, da melhor maneira possível por mim e pelos excelentes auxiliares vietnamitas locais (eram 2, agora são 3, desde o ano passado, felizmente) e vêem isso e parecem de modo geral satisfeitos e agradecidos. Não há emissão de passaporte, registro de criança brasileira, procuração, consulta sobre o contrato como clube de futebol, reconhecimento de firma, tradução de documento, por exemplo, que não receba atenção prioritária e correta, ou de mim mesmo ou dos locais, que conseguem comunicar-se em português elementar ou “portunhol”. Sem recursos financeiros adicionais, celebri condignamente todos os anos o Sete de Setembro e convidei, entre outros convidados, vietnamitas e estrangeiros, todos os brasileiros da jurisdição para, pelo menos uma vez por ano, nos vermos, mesmo os que nunca precisam dos serviços da embaixada (que são a maioria, aliás, de uma comunidade brasileira que é exemplarmente ordeira).

4. Isso pode mudar. Não é que não vá continuar ordeira. Mas o comércio tem aumentado muito, o Brasil entrou em 2007 na lista de economias investidoras no Vietnã, a visita do SE do MDIC, este mês, acima mencionada, é boa novidade. Semeia aumento do intercâmbio.

O número de turistas brasileiros vem aumentando muito (segundo estou informado por vias indiretas, pois, como se sabe, quando vai tudo bem, compreensivelmente, não nos procuram). Sem mais recursos, será difícil atender todos bem num movimento maior.

5. Mesmo porque há também os vietnamitas. Tampouco estes têm reclamado, mas costumamos avisar que “não peçam o visto a caminho do aeroporto”. Precisamos de calma para conceder visto, verificar os documentos (pelo menos seis meses de validade do passaporte, etc), os formulários, que às vezes precisam ser refeitos (dados errados, rasuras, letra inteligível). Em geral os vistos são concedidos em 24 horas, mas pode levar mais tempo, pois são firmados pessoalmente por mim após processamento pelos locais, que se ocupam – ocupamos – também de contabilidade, administração, consultas comerciais, contatos, minha agenda e compromissos sociais.

Visto que, muito freqüentemente, tenho também de tratar, diariamente, das comunicações e do Arquivo, pode-se ver que não há “gorduras” a queimar. E há legalizações, consultas sobre possibilidade impossíveis, etc.

6. Desejaria agregar um ponto: embora o movimento seja pequeno - e precisamente porque é pequeno - e não há excesso de funcionários, não há “linha de montagem”. Estamos todo o tempo tendo que aprender, revisar, estudar normas as mais variadas para atender casos específicos que não se repetem, ou se repetem pouco.

7. Outro ponto. Os brasileiros aqui também sabem que as outras embaixadas, inclusive as seis outras latino-americanas, estão todas (ênfatiso: todas as quase setenta), mais bem lotadas do que a do Brasil. Tenho, por exemplo, em mãos uma nota datada de 25.09.07 que ficou na alta pilha de correspondência para eu ler, acumulada durante minha recente ausência para comparecer à “sabatina” no Senado. É da Embaixada da Venezuela. Informamos de que (sic) “Mrs. Alejadrina Crespo Noriega has arrived in Hanoi to take up her duties as Third Attaché of the Embassy.” Terceira. Nós não temos nenhum outro servidor lotado permanentemente (e ainda temos que treinar o pessoal do ETEX, menos mal que a primeira OC treinanda era de grande qualidade).

8. A circetel 65374 deixa claro que Vossa Excelência está consciente de tudo isso e que está procurando resolver também este tipo de situação enfrentada por este posto. Fico feliz. Creio ser, aqui neste posto, o único real problema. Isso resolvido, não creio que a Embaixada, que deixo proximamente com tristeza, prejudicará a imagem do Itamaraty.

9. A circetel também suscita a questão do treinamento. É vital que os funcionários que venham para cá, quer em missões permanentes, quer em missões transitórias, tenham também treinamento nesta área. Nas atuais circunstâncias, o posto não pode se dar ao luxo de ter OCs e ACs “especialistas” em comunicações, em arquivo. Precisam também ajudar no consular e sabendo o que fazem.

10. Antes de passar ao parágrafo final, permita-me acrescentar que considero este exercício de obtenção de “feed back” da maior importância. Permitirá à SERE, não tenho dúvidas, saber também das reais dificuldades dos postos que não são aqueles onde as necessidades são ainda mais prementes na área consular (penso em Houston, Boston, Milão, Tóquio e outros pontos de grandes colônias brasileiras), e que as têm diferentes. Neste sentido, talvez

a modernização planejada possa, no casos destes nossos postos pequenos, causar dificuldades temporárias adicionais de adaptação, para as quais é importantes estarmos atentos.

SINTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS 10. Em atendimento do parágrafo 8 da circel, concluo esta comunicação com a “Síntese das Propostas Apresentadas”. Não é exatamente uma síntese, pois o telegrama é já sintético, mas, mesmo assim, tento:

- a) não há necessidade;
- b) sem dúvida;
- c) oxalá, caso venham a ser lotados em número suficiente e o atendimento no balcão, sempre prenhe de incertezas, aumente;
- d) não se aplica;
- e) lotação em caráter permanente do Posto, que tem tido, sem preenchimento, uma vaga de outro diplomata e quatro de outros funcionários.

ALCIDES G. R. PRATES, Embaixador

## SÉRIE EREVAN

Armênia. Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

### Nr. 00273

Brasemb Ierevan é um Posto novo e a solicitação de serviços consulares é limitada e, em consequência, não há filas nem espera. Há horário para o público (para vistos), mas para os cidadãos brasileiros aplica-se o horário da abertura do Posto (além de atendimento telefônico fora do expediente, quando necessário).

2. A peculiaridade deste Posto reside no fato de a "comunidade brasileira" (cerca de 40 pessoas), além dos funcionários da Embaixada, ser formada praticamente só de jogadores de futebol e seus familiares. Esses jogadores já vinham para a Armênia antes da abertura do Posto e assinavam contratos em armênio, sem entender e sem saber das consequências. Por esse motivo, seria de grande utilidade para este Posto poder obter um modelo de contrato padrão para jogadores de futebol brasileiros no exterior (tendo em vista que a presença desses profissionais está ocorrendo em diversos países, como noticiado frequentemente pela imprensa brasileira).

3. A outra peculiaridade, que vem ocorrendo desde o estremecimento das relações entre a Geórgia e a Rússia, no outono de 2006, é a concessão de vistos, mesmo de trabalho, a nacionais georgianos, que podem viajar para Ierevan por via terrestre em poucas horas, enquanto a sua ida a Moscou (apenas por avião) no momento está impossibilitada pela inexistência de vôos. No curso deste ano foram concedidos 10 vistos para georgianos e 110 para armênios.

4. SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS: o estabelecimento de um "contrato-padrão" (ou modelo), talvez com a cooperação da CBF, que pudesse ser utilizado pelos jogadores de futebol no futuro.

Renate Stille, Embaixadora

## **BRASEMB JACARTA**

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

### **Nr. 00461**

A prestação de um serviço consular correto e eficiente tem sido uma das prioridades de minha gestão, até porque a Indonésia está se tornando crescentemente ponto de atração de empresários e turistas brasileiros. Esta Embaixada é a única janela oficial e sala de estar de que dispõem, num contexto sócio-cultural muito diverso e com a possibilidade, sempre presente, de catástrofes naturais próprias do entorno geográfico desta região que se situa no famoso "círculo de fogo" da Ásia.

2. Por isso, tenho sempre instruído os funcionários do serviço consular para que entendam a dimensão política e humana do trabalho que realizam no dia a dia, de forma a bem servir e bem representar o Brasil.

3. Preocupei-me, desde o início de minha gestão, em propiciar condições adequadas de trabalho e de atendimento ao público. Assim, muito agradeço a Vossa Excelência os recursos liberados pelo desptel SERE/EFNY 18879, que permitirão a pronta execução dos trabalhos de reforma do Setor Consular e do espaço de atendimento ao público. Com a mesma intenção solicitei recursos para a contratação de telefonista e de aquisição de central telefônica para o posto pelos tels 434 e 448.

4. Em países com as características da Indonésia, onde existe uma multiplicidade de destinos, e catástrofes imprevistas, a existência de Consulados Honorários é imprescindível para uma pronta e eficiente assistência ao cidadão brasileiro. Nesse sentido tenho recomendado que todo brasileiro que venha à Indonésia, mesmo transitoriamente, registre na Embaixada seu paradeiro para pronta localização em situações de emergência.

5. Por ocasião dos últimos terremotos ocorridos neste mês de setembro, o Cônsul Honorário em Bali, Áureo Renato Vianna Filho, chegou a se deslocar por conta própria para a distante cidade de Padang, onde se centralizavam as operações de resgate das vítimas dos terremotos, entre as quais descobriuse expressivo grupo de brasileiros não registrados neste Setor Consular.

6. Este exemplo demonstra cabalmente a conveniência e a importância de estruturação de uma rede de atendimento consular e tendo em vista as dificuldades de lotação de funcionários do quadro regular, aventaria a alternativa de se criar novos Consulados Honorários em centros estratégicos de assistência emergencial.

7. Nesse caso penso que seria fundamental examinar possibilidades legais e administrativas para que viessem eventualmente a receber pró labore e reembolso de despesas de transporte, quando necessário, inclusive para reuniões periódicas na sede do Posto, e eventuais idas ao Brasil para reuniões de trabalho.

8. Na Indonésia, além do ativo e eficiente Consulado Honorário em Bali, estou cogitando examinar as condições para a designação de Cônsules Honorários em Medan - capital da província de Sumatra Norte e terceira maior cidade da Indonésia -, Makassar, capital da ilha de Sulawesi Sul, onde a INCO/CVRD realiza o maior investimento brasileiro neste país e que necessita de contar com forte apoio político local, e em Surabaya, principal centro de atividades comerciais e industriais do país.

9. Finalmente, e voltando às minhas preocupações com o cotidiano do Serviço Consular do Posto, enfatizo que perdura há quase dois anos um claro de lotação de dois OCS neste Posto, e que disponho de apenas dois funcionários para o atendimento consular, sendo um contratado local, que se ocupa da tramitação de documentos, e o Vice-Cônsul Francisco Melo, também responsável por comunicações e arquivo, assuntos diversos, inclusive apoio logístico e aeroporto. Nos últimos dois anos, este claro tem sido preenchido com sucessivas missões transitórias de Oficiais de Chancelaria autorizadas por vossa Excelência.

10. Na primeira semana de novembro se encerrará, com excelência, a missão transitória do OC Rubens de Lima Jorge, cuja larga experiência no Setor tem sido valiosa. Desde logo, peço encarecidamente a Vossa Excelência a designação tempestiva de funcionário com experiência consular para substituí-lo, para evitar interrupção dos serviços, ainda em outubro. Lembro que ocorrerá em Bali, de 3 a 14 de dezembro, a Conferência sobre Mudança do Clima, em que se prevê a presença de mais de uma centena de delegados brasileiros, inclusive de ministros de estado e parlamentares.

Edmundo Sussumu Fujita, Embaixador

## **BRASEMB LA PAZ**

BRASEMB LA PAZ. REFLEXÃO SOBRE O SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. REPENSAMENTO DA ESTRUTURA, DAS NORMAS E DAS PRÁTICAS UTILIZADAS PELO MRE.

### **Nr. 01558**

RESUMO = Apresenta reflexão sobre o Serviço Consular e de apoio a comunidades brasileiras no exterior, com comentários, ponderações e sugestões para aprimoramento dessas atividades. Aponta alternativas para redução de filas, demoras e outros problemas de atendimento.

Com referência à Cirtel de referência, elevo à apreciação de Vossa Excelência as seguintes propostas para aprimoramento do Serviço Consular brasileiro:

a) No tocante a melhor aparelhamento das instalações consulares, sugiro a substituição de equipamentos antigos e o estabelecimento de um sistema informatizado com terminais nas áreas que recebem tramitação de documentos, vinculados a um CPU mãe. Quando preenchidos formulários na máscara do computador, referentes a expedientes requeridos, seja esse preenchimento realizado pelo interessado ou, ante sua dificuldade, pelo funcionário encarregado de receber os expedientes, os dados dos formulários já formatariam, por exemplo, as possíveis certidões a serem emitidas pelo Setor, abreviando sua emissão. Outrossim, os dados de trâmites tais como Vistos e Documentos de Viagem já poderiam ser imediatamente acessados nos computadores dos funcionários encarregados das tarefas relacionadas com eles, ficando pendente poucas rotinas prévias à sua realização, tais como consultas (LCC, SINPI) e comprovação de pagamento dos emolumentos.

b) Estudar o atendimento consular e a forma de agilização do atendimento à luz de 3 fatores (b) e de dois aspectos circunstanciais (c), a saber:

b.1 - trâmites de execução imediata;

b.2 - trâmites que dependem de tempo de processamento;

b.3 - outros trâmites;

c.1 - atendimento a brasileiros, considerando-se a realidade de cada país;

c.2 - disponibilização online de verificação de autenticidade de documentos Sobre esse tópico, proponho as seguintes reflexões:

b.1 - Trâmites de Execução Imediata Após identificados os documentos a serem submetidos para sua obtenção, poderiam ser emitidos prontamente. Essa idéia abarca: Legalizações, Autenticações de Cópias, Adiamento de Incorporação ao Serviço Militar e, se atendidos os requisitos da letra "a", Certidões de Nascimento e de Óbito, Atestados de Vida e de Residência, Certificados de Alistamento Militar e Matrículas Consulares. Todos esses expedientes poderiam ser emitidos em questões de horas, e, de acordo com o movimento, de minutos.

b.2 - Trâmites que dependem de Tempo de Processamento São os que dependem de consultas, e/ou de preenchimentos de dados mutáveis, tais como: Vistos, Procurações (especificação de poderes), emissão de Passaportes e ARBs (SINPI/SINPA), Certidões de Casamento. Os funcionários do Setor Consular, uma vez atendidas as sugestões do item "b.1" poderiam se concentrar na produção desses documentos, já que aqueles teriam

emissão quase automática, pendente apenas de aposição de carimbos e assinaturas, bem como de estampilhas (quando necessário).

b.3 - Outros Trâmites Não dependem do Setor Consular. São inscrições no CPF, Alistamento Eleitoral, Recepção de Declarações do Imposto de Renda, entre outros.

c.1 - Atendimento a Brasileiros Considerando-se a Realidade de Cada País Muitos são os países que não dispõem de recursos para prestar, sequer a seus nacionais, os serviços essenciais de saúde ou atendimento em questões judiciais e jurídicas. Não há, portanto, como alimentar expectativas de que ofereçam esses serviços a estrangeiros. Dessa maneira, em muitos lugares, presos, vítimas de assaltos seguidos de lesões, menores e órfãos aliciados para prostituição ou trabalhos forçados, entre tantos excluídos que enfrentam os mais diversos problemas, não podem contar com assistência médica gratuita, e no caso de presos, nem com alimentação às expensas do Estado. Três frentes, porém, poderão melhorar o atendimento desses brasileiros em situações de urgência.

A primeira, criando-se um "fundo de reserva" nas dotações ADF PC e PJ, a ser recolhido no último dia útil de janeiro de cada ano para atender a emergências diversas. O Itamaraty poderia negociar com as autoridades brasileiras envolvidas a prorrogação no prazo de recolhimento dessas dotações, estabelecido um teto para cada Posto, de modo a que as Repartições Consulares não fiquem sem reservas em períodos de grande demanda, particularmente no mês de janeiro.

A segunda, com a catalogação de países em determinadas categorias, à luz dos benefícios a que podem aceder os estrangeiros, e, em alguns casos, os próprios nacionais.

Seria assim possível identificar as necessidades dos postos para prestação de assistência adequada. No caso da Bolívia, as instituições carcerárias não fornecem a seus presos refeições diárias, nem atendimento médico e/ou dentário essencial gratuito.

A ação consular deve ser planejada, o que implica antecipar situações, tais como, por exemplo, a já vivida pelo Posto, a de um brasileiro que, recém chegado ao país seja vítima de violência. Na Bolívia, apesar da necessidade de imediato atendimento médico, será imprescindível a consignação de recursos para aquisição de, pelo menos, medicamentos e material cirúrgico, em falta nos hospitais públicos para atenção de pacientes, nacionais bolivianos ou estrangeiros.

Pior, se o episódio com esse brasileiro ocorrer em final de semana, quando não é possível agilizar a troca de telegramas com a SERE de acordo com a urgência que a situação demanda, ou mesmo estabelecer contato com familiares da vítima, e mais grave ainda é quando o brasileiro e sua família têm domicílio em terceiro país. O GAP veta o pagamento de despesas hospitalares para brasileiros, que, nessa ou em outra situação excepcional, poderia ser feito mediante recibo emitido pelo Hospital e coberto pela dotação ADC/PJ. Não se encontrando o brasileiro em condições de firmar Recibo de concessão, pela Repartição Consular, de verba de Pequenos Auxílios em ADC/PF para assisti-lo, o Posto não dispõe de amparo para empregar os recursos necessários ao adequado atendimento. Igualmente não há na Bolívia casas que ofereçam atenção (médica, psicológica etc.) para menores vítimas de maus tratos ou de exploração, até seu retorno ao país de origem. Ou mesmo atendimento a menores nascidos nos presídios, filhos de mães brasileiras detidas.



Ao contrário, aqui famílias residem no presídio, com seus menores testemunhando violência, narcotráfico, prostituição etc.

Assim, de acordo com a capacidade de prestação de assistência que cada país provê, poderia ser enquadrado em um grupo específico, e para cada grupo estabelecer-se regras e critérios para aplicação das verbas consignadas nas rubricas PF e PJ da dotação ADC, inclusive com revisão das que hoje são vetadas pelo GAP. Permito-me observar que, em vista desses obstáculos, os funcionários consulares estão sempre às voltas com busca de alternativas para que o atendimento consular possa ser realizado, e a mais comum é a cotização de funcionários para custear a assistência que deveria ser ônus da Repartição.

De se manterem estritos às possibilidades preconizadas no GAP, deverão, muitas vezes, negar a prestação de assistência consular.

A terceira, em contemplar com "Acordos" mecanismos para atender a brasileiros e documentá-los, na hipótese de extravio de documentos de viagem em algum dos países que não tenham em seu território Repartição de Carreira brasileira, em substituição à figura do "Passaporte de Emergência" ou da ARB - que podem ser emitidos em países onde se encontrem.

Principalmente quando algum desses brasileiros for lesionado em sinistro e não houver a possibilidade de imediato deslocamento de pessoal para prestar atendimento consular de urgência.

c.2 - Disponibilização online de verificação de autenticidade de documentos Não são muitos os países onde os brasileiros podem ingressar com Cédula de Identidade, sendo, na sua maioria, os países de fronteira. Tendo em vista, porém, a elevada incidência de falsificação de documentos, seria de grande valia poder aceder a dados que permitissem a verificação, online, da autenticidade do documento, cruzando o número com os dados do titular e a data e local de emissão da última via, nos moldes do SINPA, para fins de, por exemplo, concessão de documento de viagem.

2. Outro ponto ainda merece ser avaliado: a aquisição e modernização de equipamentos para a realização de Consulados Itinerantes nos países onde é significativa a presença brasileira, tais como colocação de linha direta de fax nos setores consulares (inclusive para a comunicação entre o Setor Consular e a equipe da Missão Itinerante sobre numeração de Matrículas, de Reconhecimentos de Firma, de Certidões de Nascimento, de Casamento ou de Óbito), compra de câmera digital, scanner, laptop e impressora laser portátil, verificador de autenticidade de cédulas de dólares (para os países que recebam emolumentos nessa moeda).

3. Uma última sugestão seria autorizar a contratação de advogado para tão somente orientar a brasileiros quanto a seus direitos, obrigações e formas de tramitar vários assuntos no país em que se encontram e esclarecer suas dúvidas. Excepcionalmente, quando se tratar de brasileiro "incapaz e desvalido", representá-lo junto às autoridades do país em que se encontra.

#### SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

a) Aparelhar os setores consulares com terminais e programas específicos para as rotinas consulares;

- b) Concentrar esforços nas rotinas que não possam ser automatizadas, à luz do aparelhamento detalhado no item “a”;
- c) Estabelecer quadro de países, de acordo com a modalidade de assistência que possa ser prestada aos estrangeiros (no caso, brasileiros), turistas ou residentes, para estabelecimento de uma política para aplicação de verbas acorde às verdadeiras necessidades de cada Posto;
- d) Rever o presente regulamento do GAP para aplicação de verbas de atendimento consular à luz dos resultados dos estudos realizados sobre cada país ou, minimamente, abrir condições para que o Chefe do Posto possa avaliar a necessidade e determinar a aplicação de recursos em caráter excepcional;
- e) Negociar prazo de recolhimento de teto nas verbas da dotação ADC (PF/PJ). As Repartições Consulares freqüentemente estão desabastecidas de recursos no mês de janeiro, período de grande demanda;
- f) Estabelecer possíveis mecanismos com países em cujo território não se encontre Repartição de Carreira brasileira, para prestação de assistência a brasileiros em dificuldades, particularmente os roubados que fiquem indocumentados e/ou vítimas de sinistros, tais como atropelamentos, atentados etc;
- g) Disponibilizar mecanismo de verificação de autenticidade de documentos, tais como Certificados de Alistamento Militar e Carteiras de Identidade quando, no atendimento de solicitação de emissão de passaporte, o interessado não tiver histórico de obtenção de passaporte anterior;
- h) Equipar os Setores Consulares nos países de significativa presença brasileira para realização de Consulados Itinerantes, de modo a que se tornem mecanismo eficiente de prestação de atendimento consular e objeto de relatórios fidedignos;
- i) Autorizar a contratação de advogado para orientar brasileiros sobre diversas questões e representar aqueles que estejam simultaneamente na condição de incapazes e desvalidos.

FREDERICO CEZAR DE ARAUJO, Embaixador

## BRASEMB LISBOA

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentário e sugestões. Portugal.

Nr. 00694

Cumpro instruções. A rede consular brasileira em Portugal vem sofrendo forte incremento na demanda por serviços há cerca de 8 anos, em razão, em grande parte, do maciço fluxo migratório de brasileiros que se verificou no período em questão. O aumento de imigrantes à época não se fez acompanhar oportunamente pela modernização da estrutura consular neste país, sobretudo no que se refere ao Consulado-Geral em Lisboa.

2. Nesse contexto, enumerei lista com sugestões que, ao atender as especificidades do serviço consular neste país, podem igualmente contribuir para a otimização da estrutura e a melhoria dos serviços consulares em sua totalidade, tanto no que tange ao aprimoramento da estrutura interna, quanto no que se refere ao atendimento ao público. As sugestões são igualmente elaboradas em duas dimensões, a saber, no âmbito da Secretaria de Estado e nas áreas de competência geográfica de cada consulado. Nesse sentido, identifiquei oito áreas nas quais o serviço consular poderia vir a se beneficiar de aperfeiçoamentos:

3. A) “Call Center”. Muitas das demandas consulares podem ser resolvidas por via telefônica. Assim, a instalação de um sistema de “call center” desafogaria o atendimento de balcão, que se encontra atualmente além de seu limite. Para tanto, sugiro dois segmentos de atendimento: o primeiro, no nível geral, localizado nas dependências dos maiores consulados, consistiria de central de recebimento e atendimento das chamadas. Depois de uma triagem inicial, as chamadas seriam reencaminhadas para setores específicos ou proceder-se-ia à marcação de entrevistas com vistas à solução das pendências e às providências específicas.

4. Considero que o sistema “call center” apresenta inúmeras vantagens em relação aos formulários de papel, em termos de racionalização de processo, níveis de confiabilidade e segurança, quantidade de pessoal envolvido e custos incorridos. A título de exemplo, recordo a experiência da Receita Federal no Brasil, que, para incrementar a utilização da Internet, confere prioridade à restituição das declarações de imposto de renda entregues por meio eletrônico. Assim, ao se utilizar de semelhante mídia, estimular-se-ia o usuário dos serviços consulares a se beneficiar de semelhante vantagem. Ademais, ao mesmo tempo que se desafogariam as instalações físicas dos consulados, alcançaríamos melhor índice de satisfação dos usuários.

Lembro, por oportuno, que o atendimento deverá ser multilíngüe e poderá vir a ser terceirizado.

5. B) Terceiro turno de atendimento e forças-tarefas. O horário de atendimento dos “call centers” seria estendido a fim de disponibilizar atendimento em horários bastante dilatados ou, até mesmo, 24 horas. No que tange ao atendimento do cidadão em dificuldades no exterior, recordo que, nas jurisdições com elevado número de presos, seria oportuna a formação de forças-tarefas. As equipes seriam compostas por funcionários do consulado, os quais procederiam às visitas de acordo com escala elaborada previamente.

6. C) Consulados itinerantes e quiosques de atendimento eletrônico. Seria igualmente oportuna a criação de quiosques de atendimento, bem como a implantação ou aumento da frequência dos consulados itinerantes que viessem a atender às áreas de maior concentração de imigrantes, sobretudo na periferia das grandes cidades.

O atendimento itinerante concentrar-se-ia nos serviços e providências que exigem presença do interessado perante a autoridade consular, evitando-se aqueles que podem ser solicitados via correio, como é o caso de passaportes.

Ademais, no que se refere ao atendimento eletrônico, poder-se-ia recorrer à instalação de quiosques multimídias nas dependências dos consulados, em especial, nas salas de espera. Os quiosques possibilitariam o fácil e rápido uso de computadores por usuários em pé, a serem assessorados por um único funcionário consular.

7. D) Necessidade de assistência legal e social: Haja vista a crescente complexidade com que a assistência consular vem se deparando, faz-se necessário suporte jurídico permanente. Sugiro, portanto, a contratação de escritório de advocacia para assessorar nas lides de maior complexidade, bem como o estabelecimento de convênios com instituições de assistência social, com vistas a prestar auxílio à parcela dos imigrantes em dificuldades.

8. E) Terceirização de serviços. Tendo em vista a carência de pessoal, parte ou totalidade dos serviços de “call center”, composição das forças-tarefas, bem como outros serviços e atividades considerados por Vossa Excelência de menor sensibilidade ou confidencialidade poderiam ser terceirizados a empresas privadas.

9. F) Divulgação da nova sistemática consular. *Pari passu* à implantação da nova realidade consular, haveria divulgação mais abrangente dos novos mecanismos, mediante a impressão de brochuras, palestras junto à comunidade de brasileiros e entrevistas na imprensa em geral, entre outros. Um ponto que me parece ser igualmente importante é a normatização das perguntas mais recorrentes e as respectivas respostas à semelhança do que, em língua inglesa, se denomina de FAQ – Frequently Asked Questions. A FAQ seria portanto a base sobre a qual se apoiaria grande parte do material de divulgação dos serviços consulares.

10. G) Formação contínua de pessoal e aumento de quadros. Também é importante a reciclagem profissional na área de assistência consular. O exemplo a que recorro é o sistema norte-americano, detentor de um centro internacional de treinamento na Itália, onde são promovidos treinamento anual de funcionários e troca de experiências de âmbito mundial. A SERE poderia estabelecer centro semelhante aos moldes da exitosa experiência americana. Outro aspecto a ser contemplado é a atratividade da lotação consular.

Tanto os consulados quanto as Divisões da própria SGEB se beneficiariam acentuadamente de uma política de pessoal mais atraente, baseada em incentivos salariais e/ou facilidade de ascensão profissional. Complementarmente, penso que o setor consular também se favoreceria na hipótese de inclusão de matéria de práticas consulares já no âmbito do curso de formação do Instituto Rio Branco. O contato dos novos diplomatas, já no início da carreira, com a realidade consular, possibilitaria certamente o despertar de vocações e seguramente o aumento de quadros.

11. H) Ombudsman/ombudswoman e questionário rotineiro de avaliação da qualidade. De forma a otimizar a assistência consular, recomendaria a implantação de questionário de avaliação, a ser preenchido principalmente pelos usuários dos serviços consulares, não apenas para fornecer subsídios a estatísticas, mas sobretudo para apurar as insuficiências sistêmicas. Da parte dos funcionários locais, o questionário seria útil para identificar possíveis melhorias dos serviços, analisados sob a ótica de quem o presta. Da mesma forma, o surgimento de uma ouvidoria, de acesso facilitado mediante a existência de linhas telefônicas ou páginas de Internet específicas, daria maior transparência ao processo, bem como solução mais tempestiva a eventuais problemas.

12. Síntese das propostas apresentadas: a) implantação de “call center”; b) terceiro turno e criação de forças-tarefas; c) Consulados itinerantes e quiosques de atendimento eletrônico; d) reforço da assistência legal e social; e) terceirização de serviços; f) divulgação da nova sistemática consular; g) formação contínua de pessoal e aumento de quadros, e h) ombudsman e questionário de avaliação da qualidade dos serviços consulares.

Celso Marcos Vieira de Souza, Embaixador

## CONSBRAS LONDRES

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

Nr. 00787

RESUMO = Arcabouço conceitual. Assistência e serviços. Cidadãos e comunidade brasileiros, público e entidades locais. Situação do Consulado em Londres e perspectiva de melhoras.

Transmito, a seguir, texto preparado pelo titular do Posto, Embaixador Flávio Perri, com a colaboração de funcionários que o comentaram, em que tece comentários sobre o conteúdo da Cirtel de referência:

“Um consulado é uma agência de assistência e serviços. Os serviços que presta abrangem interesses de brasileiros e de estrangeiros, a assistência dirige-se a brasileiros. A importância dos consulados aumenta com o crescimento do fenômeno emigratório recente no Brasil. Politicamente os consulados hoje representam a face exposta do Ministério das Relações Exteriores no exterior, menos complexa do que a diplomacia mas certamente cada vez mais acentuadamente parte da política externa em outro plano. A contrapartida do atendimento de nacionais no exterior é a imagem que a qualidade de seus serviços projeta na opinião pública, com efeitos políticos internos mensuráveis. Essa é a importância da bem vinda Circular Postal a que ora respondo.

2. Para esquematizar e fazer compreender minha visão que desde logo denomino de pragmática, do ponto de vista do atendimento de brasileiros, direi que a atividade assistencial é mais dramática e chama a atenção de meios políticos e da opinião publicada e pública. A função notarial é mais reservada, mas sua má gestão pode comprometer interesses vivos, patrimoniais, familiares, empresariais, em amplo arco de atividades civis e repercutir, tal como a assistencial, na imagem do próprio consulado. Por essa via projeta-se politicamente no conceito do MRE e do Governo.

3. Dois aspectos importantes, mas não críticos, da atividade consular têm relação com interesses locais no país onde se encontra o consulado, referindo-se [a] à concessão de vistos para estrangeiros que se destinam ao Brasil e [b] ao interesse de empresas locais dependentes da atividade notarial. Assim também a academia voltada para a cooperação e interação com instituições congêneres no Brasil. Repetindo, apenas para fixar a idéia, os serviços prestados a estrangeiros é de menor significado interno, mas apoia a formação de opinião no país em que se situa o consulado sobre hipóteses de cooperação empresarial, acadêmica e turística. Tem potencial complementar significativo daquelas ações que mais tipicamente caracterizam a atividade das embaixadas.

4. Essas atividades consulares coexistem sem conflito e de certa maneira são comunicantes e interagentes. A assistência e a diversidade de serviços constituem faces de um mesmo poliedro.

5. Parece-me evidente dizer, mas assinalo por uma questão de clareza: o bom desempenho das atividades assistenciais depende acentuadamente de relações com instituições e

autoridades locais, em diversos ramos de atividade. O relacionamento do consulado com Governo [executivo, legislativo e judiciário] e instituições da sociedade [organizações não-governamentais, instituições privadas, empresas, etc] incrementa sua capacidade de prestar assistência e promove o entendimento e a aceitação dos serviços que presta. Por sua vez a atividade notarial é de particular interesse do que chamo de público interno, nacional brasileiro em particular, e seu desempenho é medido quase que apenas na relação com a população emigrada.

6. A novidade recente resultante dos números crescentes das comunidades brasileiras emigradas tem conteúdo informativo/cultural, bem como político. Trata-se da demanda dessas comunidades por informações sobre o país de sua origem, por apoio na educação dos filhos expostos às condições locais sem marcos referenciais com a cultura brasileira. É carência igualmente afetiva de todo o conjunto da comunidade que pede ações do consulado que lhes mantenha presentes as raízes no Brasil. O elemento político envolvido nessa novidade é a conveniência de a agência consular apoiar a organização da população emigrada em órgãos da comunidade, para assistência solidária dentro da própria comunidade e substancialmente com seus próprios recursos, que por sua vez apoiarão atividades do consulado. Esse apoio à organização comunitária justifica o envolvimento do Governo, via consulados, para promover a idéia e gerar momento. Nesse quadro de fixação do fenômeno migratório não excluo o interesse do Governo em subsidiar a formação de organizações da comunidade emigrada.

7. O Consulado do Brasil em Londres atende precariamente todas essas atividades. Tenho-me referido circunstanciadamente em telegramas expedidos desde que assumi a função de Cônsul-Geral às deficiências óbvias, muitas vezes gritantes, de nossa organização em Londres. Tenho obtido respostas em grande parte satisfatórias da Secretaria de Estado mas certamente ainda insuficientes para relançar o consulado como agência eficiente. Por partes, refiro-me a seguir às situações que estão em vias de resolver-se e àquelas que ainda constituem problemas cuja resolução depende de decisões consequentes. Não me referirei a organização e métodos de trabalho [racionalização de procedimentos] sobre os quais tenho conceitos e sugestões, ainda que muitas das observações que encaminho a título preliminar neste telegrama envolvam a adoção de medidas nessas áreas.

8. A base física está para mudar, com o aluguel de 3&4 Vere Street que acomodará o Consulado-Geral com o espaço adequado para o exercício de suas funções. O contrato em negociação dá-nos 09 meses gratuitos a partir da data de assinatura do contrato prevista para dentro de mais dois meses no máximo. A filosofia dessa concessão obtida é financiar a instalação física na nova sede, pela realização das obras de adaptação e transferência e renovação dos equipamentos de comunicação [telefone, internet] e rede de computadores. É essencial que o Consulado-Geral possa reequipar-se também em mobiliário de uso comum, como [a] estantes para receber 1.900 volumes [borda de 8 cm] de documentos produzidos ao longo dos anos e os arquivos ostensivos e sigilosos, hoje armazenados em armários embutidos na atual sede que não se transferem; [b] cadeiras para a sala de espera; [c] equipamento para uso de senha na chamada de cidadãos; [d] mesas e cadeiras para trabalho burocrático [as atuais têm mais de 20 anos de uso intenso e estão na maioria absoluta superadas ou danificadas]. Não excluo aparelhos de som e imagem para exposições à imensa população emigrada que se pode reunir no Consulado e se reúne ordinariamente em

igrejas e auditórios vários. Incluo a necessidade de um laptop com capacidade de projeção em "Power Point", que muito incrementará a atividade de esclarecimento sobre atividades e procedimentos consulares, informações de interesse da população sobre o país e seu Governo, promoção cultural relacionada a raízes.

9. A meu juízo, entretanto, como órgão de assistência a brasileiros, a deficiência institucional mais óbvia é a jurisdição excessivamente ampla do Consulado-Geral em Londres, que se estende sobre todo o Reino Unido. A distância de pontos do norte populoso e economicamente importante em relação a Londres [cerca de seis a oito horas de viagem cara] justifica amplamente, como é o caso de outros países europeus, a criação de um consulado simples no centro do país, para ocupar-se do norte [cfr. telegrama 438 e desptel 351].

10. Quanto ao próprio Consulado-Geral em Londres, mantida ou dividida a atual jurisdição, a mais dramática crise é o descompasso entre a demanda de assistência e de serviços [cerca de 300 pessoas diárias, três centenas de chamadas telefônicas mal atendidas e número não medido de correspondência postal e eletrônica a exigir resposta] e a efetiva lotação de funcionários em todos os níveis. É dramática por vezes a falta de pessoas para atender o público corretamente e processar os expedientes demandados com resultados lamentáveis de atraso na entrega do documento pedido [mais de 35 dias para as procurações]. É igualmente lacuna importante não dispor o Consulado de uma cadeia de comando diplomático que permita executar todas as tarefas maiores a contento [a] contato com autoridades locais e contatos com representantes da comunidade emigrada; [b] contato direto e manejo prioritário das situações de emergência na área de assistência a brasileiros; [c] contato continuado e criativo com a comunidade, para apoio institucional a suas iniciativas de auto-organizar-se; [d] chefia da chancelaria, administrativa e notarial.

11. A jurisdição abrangente demanda soluções que implicam esforço humano, financeiro e material, do que os exemplos seriam [a] a necessidade de atender dignamente brasileiros e estrangeiros que afluem diariamente para solicitar serviços notariais, vistos e assistência de emergência [médica, penitenciária, judicial, afetivo-psicológica, etc]; [b] a conveniência de promover consulados itinerantes regulares a dois ou três pontos do território britânico situados mais ao norte e a oeste, onde se sabe existir significativo número de cidadãos emigrados; [c] a capacidade de atender a demanda de serviços via internet, via telefônica e via postal.

12. A atualização das lotações efetivas de funcionários em todos os níveis é exigência absoluta nesse esforço; o equipamento moderno e eficiente em tecnologias da comunicação é corolário nessa mesma linha.

13. Não me ocuparei do número ideal da lotação do Consulado em Londres, matéria de que tenho sistematicamente tratado alhures - e posso voltar a justificar a necessidade de diplomatas, Oficiais e Assistentes de Chancelaria e, dramaticamente de pessoal local, se solicitado, para atendimento das atividades que enunciei ao início desta comunicação. Não me parece necessário tampouco definir a necessidade de meios tecnologicamente atuais de aplicação nesse esforço, mas permitir-me-ei assinalar alguns aspectos tangenciais que aproximam uma coisa a outra. Não é possível nem é desejável entregar todo o atendimento



telefônico a gravações. É inaceitável esse gênero de solução, que distancia a agência de assistência e de serviços de seu público e provoca danos à imagem com correspondentemente grande insatisfação política na comunidade. No caso consular, o meio tecnológico, envolvendo gravações, ajuda mas não deve ser excludente do papel de operadores telefônicos que possam complementar a informação gravada. O uso hábil de meios conjugados [e.g. internet/"home page"/telefonía] pode resolver parte significativa dessa tarefa de atendimento e informação. Uma "home page" local bem informada e interativa será instrumental nesse contexto. Tanto o sistema telefônico quanto a "home page" estão sendo recriados, ainda que falte pessoal para fazer o trabalho de atendimento na ponta da linha telefônica e manejar com autonomia a "home page".

14. O Consulado-Geral em Londres passa por uma fase de revisão de meios e métodos. Encontrei-o mal pela persistência de uma estrutura caduca, preparada para atender 40/50 pessoas ao dia, há vinte anos atrás, mal instalado, sem meios tecnológicos, sem "home page" própria, mal lotado, apenas para citar alguns dos problemas que apontei logo ao chegar com o risco de ser mal compreendido. Nada pretendo em minha já longa carreira onde administrar tem sido um de meus fortes e o que encontrei em Londres em outras palavras constituía no mínimo significativo desafio administrativo.

15. Em pouco tempo espero que estejamos ocupando novas instalações em 3&4 Vere Street o que exigirá imediatamente adaptações em procedimentos, especialmente porque estaremos em edifício de uso exclusivo cuja manutenção nos caberá e, do ponto de vista do atendimento de cidadãos brasileiros e estrangeiros, obrigar-nos-á a dispor de um serviço de portaria no térreo capaz de bem informar quem chega e distribuir senhas, além de um serviço de segurança adequado às exigências de edifício de uso público, como é prática britânica e exigência já enunciada pelo proprietário, preocupado com os riscos de contaminação pelo público consular da área contígua no térreo e subsolo onde mantém restaurante e serviços.

16. Esse é o panorama mais geral que descrevo para oferecer o contexto da resposta que poderá ser ainda oportunamente detalhada em correspondência posterior." 2. Por expedientes ulteriores, estarei encaminhando sugestões pontuais sobre temas específicos mencionados na circel de referência, sobre cuja oportunidade associo-me ao Titular do Posto.

3. Síntese das propostas apresentadas: a) o trabalho consular divide-se em assistência (mais visível) e serviços (mais reservada); b) vistos e atividade notarial interessam aos locais, empresas e comunidade acadêmica; c) o bom desempenho das atividades assistenciais depende acentuadamente de relações com instituições e autoridades locais; d) a mudança de base física trará melhores condições mas exigirá investimentos; e) propõe-se a criação de Consulado para cobrir a região Norte do Reino Unido; f) os serviços de atendimento eletrônico e telefônico estão sendo melhorados; g) necessita-se de mais pessoal do quadro e, sobretudo, de contratados locais.

Cícero Martins Garcia

## CONSBRAS MADRI

### REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES.

#### Nr. 00366

Congratulo-me com Vossa Excelência pela determinação, clara e contundentemente manifestada, de “repensar o serviço consular”. Nada mais oportuno e necessário. Da perspectiva de Madri, apesar dos esforços que temos feito, ainda há muito que melhorar para que se superem de maneira definitiva as dificuldades no atendimento ao público. Sei da pertinência de muitas das críticas mencionadas no parágrafo 1º da circular de referência.

2. Gostaria de iniciar com umas poucas observações gerais. Os objetivos do exercício estão claros. Está bem definido o ponto de chegada, tanto suas metas imediatas, como a melhoria do atendimento consular, como as mais amplas e que implicam, como assinala o parágrafo 10 da circular, uma verdadeira mudança de cultura. Além disto, sabemos que a capacidade de atendimento vai melhorar se o trabalho consular for entendido em suas implicações para a presença internacional do País e se quem trabalha em nossos Consulados for valorizado.

3. Para dar consistência ao exercício, creio que uma das premissas seria levantar as informações gerais dentro das quais os problemas consulares se inserem. Imagino que haveria que discutir vários fatores, e o mais geral é a geografia da comunidade brasileira no exterior: que países escolheu para migrar? Como está distribuída regionalmente naqueles países? Quais as perspectivas de crescimento? Mostra intenção de fixar-se? É necessário que tenhamos pesquisas de boa qualidade sobre tendências para medir, no médio e longo prazos, a demanda por nossos serviços.

4. O caso da Espanha é ilustrativo do problema. Em 2001, estimava-se em quinze mil os brasileiros na Espanha. Em 2006, são cem mil. Outro dado foi o aumento extraordinário do investimento espanhol no Brasil (é hoje o segundo estoque de capital estrangeiro), com decorrências para o serviço consular, já que as empresas demandam legalizações, procurações, etc. Muito rapidamente, o Consulado ficou pequeno para responder à nova realidade. Para melhorar o conhecimento da comunidade, a Embaixada, através da Fundação Cultural, apoiará uma pesquisa sobre o perfil do emigrante, que, creio, será útil exatamente para medir tendências.

5. De qualquer maneira, o assunto se prende a um outro, sobre o qual valeria também refletir, que é o do ambiente político e social no qual se insere o emigrante. Na Europa, especialmente na Espanha, vivemos situação paradoxal. É evidente a necessidade de mão de obra estrangeira (cuja oferta aumenta exponencialmente) e, ao mesmo tempo, por imposição do ambiente europeu, aumentam paulatina mas claramente as atitudes de “rechazo” ao trabalhador estrangeiro. A maior demanda de mão de obra não implica que será melhor acolhida. Até hoje, a atitude espanhola tem sido mais tolerante que a de outros vizinhos europeus em relação ao imigrante, especialmente o brasileiro, que é visto como ordeiro, trabalhador, etc. Por outro lado, não existe, na Espanha, uma direita que explore o tema da presença de imigrantes como ameaça ao trabalhador nativo, a valores culturais, etc. Não existe aqui nenhuma determinação de deportar, a cada ano, um número pré-

determinado de estrangeiros, como na França. Mas, o fato é que, refletindo o ambiente europeu, aumentam, de maneira significativa, as deportações e inadmissões de brasileiros na Espanha. É difícil saber o que prevalecerá a longo prazo, mas a curto e a médio, o “rechazo”, com prisões de ilegais, inadmissões, etc., significa mais trabalho para o Consulado e, potencialmente, um problema político.

6. O levantamento de tendências talvez pudesse fornecer bases seguras para refletir a variedade das situações regionais e nacionais. A comunidade brasileira na Espanha terá pouco que ver, no seu cotidiano, com a que vive no Paraguai ou mesmo em Portugal ou na Itália. Há serviços comuns a todos os Consulados, como os atos notariais, documentos, emissão de passaportes, outros que são próprios das realidades locais (exigências legais para casamento, certificados para residência, etc.) e, ainda, outros determinados regionalmente (como é o caso europeu, com a parte de tratamento de estrangeiros definida por Schengen). Tema conexo é o da capacidade associativa das comunidades que, mesmo dentro da Espanha, varia, já que me parece que avançou mais na jurisdição de Barcelona que na de Madri.

7. O exercício valerá muito se estabelecer um mecanismo para que os postos troquem experiências. Não existe um sistema regular através do qual a Secretaria de Estado e os Consulados discutam “best practices”. Talvez um dos objetivos do exercício possa ser o de estabelecer um “foro regional” para que, regularmente, anual ou bienalmente, os Consulados de determinada região se encontrem e, sob a direção da SERE, discutam suas experiências, dificuldades e soluções.

#### A. PLANEJAMENTO. NOVAS DIVISÕES.

Pelo que está indicado na circular de referência, vejo que o exercício converge para estabelecer, em bases permanentes, o planejamento consular, idéia a todos os títulos positiva.

Quando não há percalços políticos, das atividades do Itamaraty, a mais “planejável” é a consular. No caso de Madri, é possível ter uma razoável idéia de quantos passaportes vamos emitir por mês, quantas procurações, etc. O que vamos fazer é razoavelmente previsível. Na Espanha, sabemos que a tendência tem sido o aumento da demanda, calculável em certa medida. Haverá momentos em que, por alguma razão específica, como, por exemplo, o recente recadastramento do INSS, serão criadas solicitações inesperadas, e, como não temos sobra de funcionários, o deslocamento de alguém para atendê-las provoca dificuldades em algum outro setor (o caso do recadastramento seria um dos que permitiria um planejamento, com a vinda de funcionários especializados para atender a demanda nos Postos em que fosse alto o número de aposentados).

Constato que é possível, em vista da demanda, definir com alguma precisão as necessidades de lotação. Se um funcionário é capaz de fazer 20 passaportes por dia e a demanda é de 40, preciso de dois, etc. Um levantamento da demanda pode ser realizado pelos relatórios consulares e ser a base para a definição de modelos de Consulado (especialmente para a lotação), o que seria um grande passo na modernização do setor e evitaria as demandas

constantes de serviços provisórios, etc. Teríamos, assim, uma base – naturalmente flexível – para medir a eficiência dos serviços em cada Repartição.

As atividades de planejamento ficariam localizadas em uma divisão ou em uma coordenação da Subsecretaria. Em qualquer caso, o planejamento poderia lidar com algumas atividades específicas, como consulados itinerantes e honorários, cursos para funcionários (também à distância), etc., que servem justamente para “organizar” a rede de prestação de serviços.

Caso se cogite de novas divisões para o DCB, uma sugestão seria a de criar uma para lidar com os atos notarias (nascimentos, legalizações, óbitos, procurações, enfim, tudo que se referisse a atos cartoriais), o que permitiria que a DAC se concentrasse nos problemas de assistência consular que, imagino, aumentem na medida em que aumenta a comunidade brasileira no exterior.

**B. LOTAÇÃO** Há dois temas centrais que o planejamento deve considerar. Se for viável a idéia de lotação padronizada, a indagação decorrente seria quanto à natureza da lotação. Quantos do quadro (diplomatas, oficiais de chancelaria, assistentes, agentes) e, de outro lado, quantos locais. Se há uma lotação mínima de funcionários do quadro, para a posição de Cônsules Adjuntos e Vice-Cônsules, além das tarefas administrativas, quais seriam as vantagens de ampliá-la? O que é melhor, ter mais funcionários do quadro do que locais? Talvez a pergunta não possa ser respondida de maneira geral e dependeria de condições do mercado de trabalho local. De qualquer maneira, se a intenção for ampliar a lotação de funcionários, um dos passos prévios seria o da formação funcional. É possível criar, no âmbito da SGEB, uma especialização em serviços consulares para oficiais e assistentes de chancelaria? Um corpo de funcionários que conhecesse a lei e as práticas, que tivesse experiência variada, e ao mesmo tempo fosse dirigido regularmente a Consulados representaria um ganho para a qualidade de do serviço.

Um outro problema, que ocorre em Madri, é que a falta de apoio leva a que os diplomatas façam, em regra, serviços de atendimento e deixem de cumprir tarefas mais substantivas, que teriam que ver justamente com a sistematização de informações e o conseqüente planejamento das atividades específicas do Posto.

Merece muita atenção a questão dos funcionários locais, que, em alguns casos, são fundamentais para o bom andamento do serviço, até porque muitos têm a vantagem da experiência.

Porém, faltam incentivos e perspectiva de carreira, que pudessem manter o interesse e o empenho ao longo dos anos.

O segundo tema é o do atendimento fora da sede. Vossa Excelência menciona a possibilidade de criação de agentes consulares. Creio que é uma idéia na direção correta, se tenho em mente a experiência da Espanha. A comunidade nesta jurisdição está dispersa por todo o território e, da Galícia a Madri, é uma viagem longa e custosa, quando o objetivo é fazer um trâmite consular simples. Para Consulados em que a lotação não permite folgas, os consulados itinerantes são impraticáveis e, além disso, dada a dispersão da comunidade por

toda a Espanha, que cidades privilegiar? O sistema de Consulados Honorários é limitado e precisa ser repensado. Não se trata de eliminá-los já que, em alguns lugares, prestam bons serviços (na jurisdição de Madri, há que destacar o de Tenerife, que não só tramita, de maneira expedita, os documentos consulares, mas apóia brasileiros de passagem, inclusive em funções protocolares, sejam embarcações, escolas militares, etc. ). Os agentes consulares seriam funcionários do quadro? Que tipo de apoio teriam? Se tivessem “sede”, estariam obrigados aos mesmos procedimentos burocráticos que uma repartição qualquer? Há alternativas a considerar. Uma seria a de lotar nos consulados funcionários cuja função seria a de viajar, regularmente (e sublinho o regularmente), às comunidades onde estivessem concentrados brasileiros. Com isto, se evitaria o peso de instalar sede e, eventualmente, se conseguiria o mesmo efeito.

C. ATENDIMENTO O atendimento ao público é a atividade crucial do Consulado.

Em Madri, e creio que é a experiência de todas as Repartições, atendemos de quatro formas: no balcão, por email e fax, por telefone e por correio, além dos casos de assistência (que é uma forma de atendimento mais complexa).

Por falta de funcionários, o panorama é o que se apresenta a seguir:

- no balcão, recebemos cerca de cem pessoas por dia, mas só temos capacidade de atender a sessenta (o número de pessoas efetivamente atendidas está mais próximo a oitenta já que os casos emergenciais são sempre atendidos), o que gera reclamações diárias. Além disto, falta uma “recepcionista” que, na própria fila, faça uma triagem dos casos mais simples e forneça informações básicas;
- como só há um telefonista (que exerce várias outras funções), são atendidas algumas ligações durante o dia, e todas as que chegam no telefone de plantão. É o mais precário dos atendimentos;
- o atendimento por correio, que, no caso de Madri, tem aumentado significativamente (só este ano, já foram mais de 1500 envios ou cerca de 180 por mês), tem limitações já que alguns trâmites devem ser feitos pessoalmente; além disto, à diferença do balcão, quando o funcionário verifica a documentação entregue, os pedidos efetuados pelo correio muitas vezes chegam incompletos;
- atendemos a todas as consultas que chegam por e-mail e fax, sem exceção (embora, com isto, se ocupe praticamente o dia inteiro de trabalho de um diplomata, que poderia se voltar para outras tarefas);
- e atendemos também a todos os que nos procuram em situação pessoal precária (seja psicológica, seja financeira, etc.).

Há dois problemas cruciais: o primeiro é o do número de funcionários e o segundo o de treinamento. No balcão, o ideal é que o atendimento alcance a todos os que nos procuram. Uma solução seria o aumento de pessoal para que se tenha um time de "frente", no atendimento, e outro time processando documentos. Precisaríamos de seis funcionários, e não de três, como hoje, para atender plenamente à demanda diária. O outro tema é o do treinamento. Os funcionários do quadro são treinados em conhecimentos das regras e regulamentos consulares, o que é indispensável. Mas falta o conhecimento de relações públicas, de como lidar com pessoas insatisfeitas, exasperadas, muitas vezes mal educadas, etc.

A opção por concentrar o atendimento nos e-mails e faxes é justificável. É o consulado que controla o momento da resposta e as informações podem ser mais precisas e amplas do que por telefone. De qualquer maneira, é um sistema insuficiente, em primeiro lugar, porque há pessoas que não dispõem de internet; em segundo lugar, algumas das consultas requerem contatos pessoais, sobretudo em situações de emergência. O atendimento telefônico é, portanto, uma peça importante, que precisaríamos restaurar. Pelo número de chamadas que recebemos a cada dia, para operar plenamente, seriam necessários, ao menos, dois telefonistas, com razoável conhecimento dos assuntos consulares, já que a falta de resposta precisa irrita tanto quanto a chamada não atendida.

Uma outra solução seria a de criar, em Brasília ou em centros regionais (um nos EUA, um na Europa, etc.), um sistema de “call center”, que, funcionando vinte e quatro horas, pudesse responder as chamadas de qualquer parte do mundo, responder algumas e acionar os Consulados quando fosse o caso. Creio que esta seria a solução mais econômica e desoneraria enormemente os Consulados. De qualquer maneira, isto dependeria de uma análise de custo/benefício que teria que levar em conta a alternativa de distribuir telefonistas, com conhecimentos mínimos de matéria consular, pelas Repartições.

O atendimento pelo correio poderia ser mais amplo, mas isto dependeria da simplificação de regras, especialmente para algumas declarações.

Finalmente, uma palavra sobre o atendimento no balcão que, como Vossa Excelência sabe, é uma atividade desgastante e muitas vezes tensa. Mencionei a necessidade de treinamento específico para quem faz as tarefas de balcão. Horários especiais e mesmo alguma forma de gratificação seriam medidas perfeitamente justificáveis. Para um Consulado médio, como Madri, creio que funcionários devidamente treinados para o atendimento e especializados nessa função teriam condições de atender duas vezes o número de pessoas que atendemos.

D. OUVIDORIA Outra boa idéia mencionada na circel é a da ouvidoria. De fato, a abrangência da clientela consular, a diversidade de problemas que enfrenta, as variações naturais na qualidade do atendimento, sugerem que o SGEB conte com um sistema permanente para ouvir reclamações, queixas, sugestões de aperfeiçoamento do trabalho, etc. Temos a obrigação elementar de servir bem aos que nos procuram e estes podem nos indicar se isto ocorre ou não. Uma ouvidoria que fosse completada com funções de corregedoria, que tratasse de, ao mesmo tempo, uniformizar as nossas atividades e procedimentos, além de mostrar onde devemos ser flexíveis, seria o caminho natural para que o serviço tivesse um estímulo permanente para aperfeiçoar-se.

E. MODERNIZAÇÃO. PASSAPORTES E VISTOS. São muito positivas as expectativas em relação à entrada em operação das novas máquinas para a emissão de passaportes e vistos. Ganharemos, todos, em tempo e segurança. Assim, quanto mais cedo for implantado o sistema, melhor.

Porém, a modernização do sistema consular deve ter uma segunda vertente, além da operacional. É a da desburocratização. Sei que é dos temas mais intrincados e difíceis da administração pública. Mas, indago se não é o momento de iniciarmos uma tentativa no

sentido de simplificar procedimentos consulares. Para ficar em um só exemplo, não seria possível facilitar a concessão de vistos? Poderiam ser menos tipos? Talvez um grupo de trabalho que reunisse os ministérios interessados, sob o comando do Itamaraty, poderia, numa primeira fase, recolher sugestões e, em seguida, estudar a possibilidade de implantar as que são viáveis.

**SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS** - Levantar dados sobre a geografia e tendências da comunidade brasileira no exterior;

- estabelecer mecanismo para que os Consulados troquem experiências e discutam “best practices”;

- das atividades do Itamaraty, a mais “planejável” é a consular: é possível, em vista da demanda, definir com alguma precisão as necessidades de lotação;

- as atividades de planejamento consular ficariam localizadas em uma divisão ou coordenação da SGEB;

- poderia ser criada uma divisão para lidar com atos notariais; assim, a DAC poderia se concentrar em problemas de assistência consular;

- se houver a intenção de ampliar a lotação de funcionários, um dos passos prévios seria o da formação funcional. É possível criar, no âmbito da SGEB, uma especialização em serviços consulares para OCs e ACs? - a lotação atual é inadequada. O ideal seria ter uma equipe fazendo só atendimento ao público e outra equipe fazendo expediente interno;

- faltam incentivos e perspectiva de carreira para os contratados locais;

- os “agentes consulares”, mencionados na circetel de referência, poderiam estar lotados nos próprios Consulados e teriam a função de viajar regularmente às comunidades onde estivessem concentrados brasileiros. Com isto, se evitaria o ônus de instalar sede e, eventualmente, se conseguiria o mesmo efeito;

- há dois problemas cruciais no atendimento: o primeiro é o do número de funcionários e o segundo o de treinamento. É preciso aumentar a lotação e, ao mesmo tempo, proporcionar treinamento específico e gratificação para os funcionários que fazem o atendimento ao público;

- criar um sistema de “call center”, que, funcionando vinte e quatro horas, pudesse responder às consultas telefônicas e por e-mail de qualquer parte do mundo, responder algumas e acionar os Consulados, quando fosse o caso;

- a SGEB deve contar com um sistema permanente para ouvir reclamações, queixas, sugestões de aperfeiçoamento do trabalho, etc.

- serão necessárias novas iniciativas com vistas à desburocratização da rotina consular.

Gelson Fonseca Jr., Cônsul-Geral

## **BRASEMB MAPUTO**

Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### **Nr. 00822**

RESUMO = Encaminha sugestões referentes à informatização da rede consular, informação ao público e treinamento de pessoal.

Em cumprimento das instruções recebidas, encaminho, a seguir, considerações e sugestões que poderão contribuir para o aprimoramento dos serviços consulares, cuja demanda tem aumentado em virtude do adensamento das relações com Moçambique.

2. A título de ilustração, registre-se que o número de vôos entre os dois países (via Johannesburgo) foi recentemente elevado de 7 para 10 vôos por semana. Até agora, o aumento mais importante tem sido o do número de cidadãos moçambicanos que viajam ao Brasil. No entanto, prevê-se no futuro próximo incremento considerável da presença de cidadãos brasileiros em Moçambique (atualmente estimado em cerca de 1.500, conforme indicado no tel 403), tendo em vista a vinda de grandes empresas brasileiras para implementar projetos de desenvolvimento.

3. No que toca a Madagascar, Seicheles e Suazilândia, registram-se pedidos esporádicos de vistos (quase sempre para empresários e autoridades locais) e pequena demanda de documentos por parte dos poucos brasileiros residentes naqueles países.

4. No momento, o Setor Consular desta Embaixada conta com 4 funcionários, sendo um Vice-Cônsul e 3 locais de nacionalidade moçambicana. Desses, apenas um tem grau de instrução suficiente para ocupar-se de tarefas mais exigentes (tais como atendimento ao público, confecção de etiquetas de visto e outros documentos), sendo que os outros dois, embora esforçados, têm cargo de contínuos. A supervisão do trabalho consular é feita por diplomata que é também responsável por outras áreas da Embaixada. Lembre-se que o excesso de outras atividades desenvolvidas pelos diplomatas que controlam o setor levou a que os funcionários consulares tivessem às vezes uma autonomia que resultou em problemas (tel 93/06 e demais).

5. De momento, essa equipe tem sido suficiente para assegurar o funcionamento do setor, mas tudo indica que brevemente poderá vir a ser insuficiente.

6. Algumas medidas que poderiam melhorar o atendimento a brasileiros seriam as seguintes:

(a) reiterar, sempre que possível, através do Portal Consular, do "Cidadão Global" e outros canais de comunicação, que o fato de residir no exterior não exime o cidadão de suas obrigações perante o Estado brasileiro (conforme tels a respeito);

(b) assegurar, conforme já sugerido por outros postos, que os setores consulares possam contar com funcionários adequadamente treinados, sendo os locais, sempre que possível, de nacionalidade brasileira, tendo em vista que os cidadãos brasileiros, via de regra, queixam-se de ser atendidos por funcionários estrangeiros (independentemente da qualidade do atendimento recebido);



- (c) dar andamento ao processo de informatização da rede consular, de modo a possibilitar a emissão eletrônica de documentos o mais breve possível (o que facilitará o atendimento das comunidades residentes fora de Maputo);
- (d) assegurar, mediante o envio de técnico da SERE, o treinamento dos funcionários para que possam operar adequadamente o sistema informático;
- (e) unificar os procedimentos para autorização de viagem a menores desacompanhados em todo o território brasileiro (recentemente foram recebidas queixas de cidadãos que tiveram problemas em Minas Gerais e Rio de Janeiro, onde as autorizações emitidas nesta Embaixada conforme o modelo do MSCJ não foram aceitas).

7. No que toca ao atendimento ao público estrangeiro, a maior dificuldade é a triagem dos pedidos de visto, de forma a evitar que sejam concedidos a pessoas ligadas ao tráfico de drogas ("mulas" que pleiteiam Vitem II, Vitur ou Vitra). Trata-se de problema específico deste posto mas com consequências mais amplas, pois repercute negativamente sobre o trabalho consular, contribuindo para torná-lo mais moroso na medida em que impõe necessidade de cautela adicional na avaliação e concessão dos vistos de negócios, turismo e trânsito (tels 244, 245, 490, 580 e outros de 2005 sobre o tema).

8. A informatização do processo de preenchimento e emissão das etiquetas de vistos e a eliminação do uso de estampilhas serão importantes para agilizar o processamento. Outra medida que muito ajudaria, seria a disponibilização, para consulta on-line diretamente através do Portal Consular, das Resoluções do CNIg em vigor, (além do QGRV, conforme sugerido por outros postos).

9. Também conviria inserir no Portal Consular link direto para a página do Departamento de Estrangeiros do MJ, de modo a facilitar a consulta aos pedidos de prorrogação de permanência de vistos já concedidos (como é o caso de portadores de Vitem IV).

10. Em suma, tendo em vista as características do posto (comunidade brasileira em situação imigratória estável, sem registro de casos de assistência consular e apenas uma cidadã brasileira presa, sendo a incidência de casos de prisão por tráfico entre cidadãos moçambicanos o único problema grave), o funcionamento do setor consular poderá ser substancialmente aprimorado pela implementação efetiva do processo de informatização já iniciado por Vossa Excelência e pelo adequado treinamento do pessoal encarregado. Recordo, a propósito, que, em Moçambique, o nível dos profissionais de informática deixa muito a desejar, pelo que conviria que este Posto pudesse contar com pelo menos mais um funcionário brasileiro, adequadamente treinado em prática consular e informática para assegurar o adequado uso do novo sistema e repassar os conhecimentos aos demais funcionários do setor.

11. Aproveito a oportunidade para registrar a excelente e inestimável atuação da Primeira Secretária Maria Dolores Cunha desde que assumiu a responsabilidade pelo setor em 2005, cuja competência e seriedade profissional conseguiu contornar problemas graves de tráfico no posto e elevou a qualidade dos serviços a patamar difícil de encontrar.

Leda Lucia Camargo, Embaixadora

## **BRASEMB MÉXICO**

Reflexão sobre o Serviço Consular brasileiro. Subsídios.

### **Nr. 01172**

Apresento, a seguir, algumas breves sugestões que, do ponto de vista deste Posto, poderão contribuir para o exercício de reflexão de sobre o Serviço Consular brasileiro:

a) Estabelecimento de parâmetros claros, baseados no volume dos serviços consulares prestados e da renda consular, bem como nas peculiares locais de cada Posto, como indicadores para a adequação dos meios disponíveis em cada Repartição Consular às tarefas a serem executadas. Embora deva valer, sobretudo, para a determinação e manutenção de uma lotação mínima (tanto em termos quantitativos quanto qualitativos) da Repartição Consular, esse tipo de indicadores poderia, ainda, ser utilizado para a avaliação da necessidade de diversos outros recursos mínimos com que deverão contar as Repartições Consulares (necessidade ou não de centrais telefônicas exclusivas para os Setores Consulares das Embaixadas ou de instalação de sistemas de filas eletrônicas, entre outros pontos);

b) Caso o estabelecimento de parâmetros exatos não se mostre conveniente, seria fundamental que a SERE pudesse, de qualquer maneira, com base nos dados gerados pelo novo sistema informatizado de prestação de serviços consulares em instalação nos Postos, realizar um esforço permanente de adequação efetiva da lotação das Repartições Consulares à demanda local por serviços e assistência. Creio que, para a eficácia desse esforço, caberia conferir à área consular maior autonomia administrativa na SERE. Chamo a atenção para a necessidade de que também os Setores Consulares e não somente os Consulados de carreira tenham sua lotação monitorada pela SERE;

c) Constituição de um grupo ou equipe de apoio consular, sem funções de controle, que poderia deslocar-se aos Postos para avaliar suas rotinas, fazer-lhes recomendações, apoiá-los e treiná-los para a adoção de rotinas mais eficazes, etc. A equipe, naturalmente, identificaria, em suas missões, práticas salutaras com o objeto de disseminá-las por outros Postos ou adotá-las como normas salutaras;

d) Estabelecimento de horários especiais para servidores e funcionários locais que trabalhem no atendimento de balcão.

Além de horários especiais, o estabelecimento de sistemas de rodízio dos funcionários de balcão, alvos constantes de desgaste físico e moral, constituiria, em Postos de maior lotação e índices de visitação, outra medida que poderia contribuir para assegurar amabilidade e cortesia constantes no atendimento ao público;

e) Maior especialização de quadros do Serviço Exterior brasileiro para o exercício de funções consulares. O estabelecimento de cursos de treinamento consular para servidores removidos para Repartições Consulares é, nesse ponto, de fundamental importância. O treinamento deveria ser obrigatório e abarcaria também os casos de remoções entre Postos. O treinamento deveria dar-se idealmente antes da assunção das funções consulares ou, em casos de remoção entre Postos, nos três ou seis meses subsequentes à assunção de funções. Esse treinamento deveria ser extensivo aos funcionários locais lotados nas Repartições Consulares. A especialização de servidores na área consular deve ser concomitantemente estimulada com mecanismos concretos de valorização da carreira desses servidores; e

f) Estudo sobre a conveniência de reversão parcial da renda consular, quando necessário e com concomitante acompanhamento de mecanismos de controle, para a Repartição Consular que a gera, de modo a tornar mais expedito e autônomo o atendimento às suas necessidades.

2. Ao transmitir essas breves sugestões, não posso deixar de congratular-me com Vossa Excelência pelo amplo programa de modernização e informatização consular ora em implementação na SERE e nos Postos, o qual deverá sanar, do ponto de vista deste Posto, as maiores deficiências que vínhamos apresentando na prestação de nossos Serviços Consulares (como, a título de exemplo, o anacrônico uso das estampilhas, a falta de uniformização de expedientes e rotinas consulares ou a insuficiente informatização dos serviços prestados).

3. Nesse sentido, só restou ao Posto concentrar a maior parte de suas sugestões para o exercício de reflexão que ora se inicia, em questões que dizem respeito, de maneira direta ou indireta, a políticas de pessoal, as quais, a nosso ver, deverão constituir parte essencial de um projeto integral de modernização do Serviço Consular brasileiro.

**SÍNTESE DAS PROPOSTAS** a) Estabelecimento de parâmetros baseados no volume dos serviços consulares prestados e da renda consular, bem como nas peculiares locais de cada Posto, como indicadores para a adequação uma melhor adequação entre meios e fins; b) Maior autonomia administrativa da área consular para a adequação, em termos quantitativos e qualitativos, da lotação das Repartições Consulares; c) Constituição de um grupo ou equipe "volante" de apoio consular, sem funções de controle; d) Estabelecimento de horários especiais para servidores e funcionários locais que trabalhem no atendimento de balcão, bem como de sistemas de rodízio, em Repartições de maior lotação, dos funcionários no atendimento de balcão; e) Maior especialização de quadros do Serviço Exterior brasileiro para o exercício de funções consulares, com cursos de treinamento consular prévio à assunção de funções (cursos esses extensivos a funcionários locais) e, na medida do possível, com o estabelecimento de mecanismos de valorização da carreira dos servidores com experiência consular; e f) Estudo sobre a conveniência de reversão parcial da renda consular para a Repartição Consular que a gera.

IVAN CANNABRAVA, Embaixador

## CONSBRAS MIAMI

Núcleo Atlanta. Reflexão sobre o serviço consular brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

## Nr. 00808

"Muito agradeço a oportunidade de oferecer comentários e sugestões em tão positivo exercício de reflexão para o aprimoramento das atividades consulares.

2. Os meus comentários estão basicamente contidos na resposta à circel 65237/546 sobre a reunião de coordenação consular em Washington.

3. Gostaria, contudo, de ressaltar as seguintes ações (que integram também a agenda da reunião de Washington):

a) Realização de campanha no Brasil para alertar segmentos da sociedade brasileira e regiões de maior emigração para os riscos de residência no exterior sem documentação.

Essa iniciativa visa, especialmente, 1) prevenir as pessoas de tornarem-se vítimas de intermediários inescrupulosos, ao esclarecer os riscos inerentes e 2) solicitar colaboração de determinados segmentos da igreja para evitar atitudes que estimulem a emigração.

b) Divulgação de imagem positiva do Brasil nos locais de concentração de comunidade brasileira.

O tratamento concedido à comunidade brasileira só será mais digno, a meu ver, especialmente em locais mais conservadores ou de menor exposição internacional, à medida que se divulguem aspectos positivos da cultura brasileira e se realizem iniciativas de cooperação nos mais diversos campos, no âmbito de um "approach" integrado de trabalho.

c) Agilização dos procedimentos consulares.

Tema objeto de atenção prioritária da agenda e da presente consulta, afeta diretamente a comunidade. Creio ser possível estabelecer procedimentos nos moldes de organização de missões empresariais, nos termos dos comentários que apresentei no tel 800, que propiciaram a entrega imediata dos documentos solicitados.

d) Ações de apoio à Comunidade Brasileira Tema também integrante da agenda da reunião de Washington, constitui o segundo maior interesse da comunidade, pelo menos da percepção de minhas reuniões com líderes em Atlanta.

Implica gastos e parcerias com empresas, ONGs, igrejas, fundações, mas constitui ação fundamental à melhoria da qualidade de vida da comunidade. Faço também comentários e sugestões a respeito no tel 800.

Adalnio Senna Ganem" JOÃO ALMINO CONSUL-GERAL

## CONSBRAS MIAMI

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

Nr. 00814

Envia comentários e sugestões com vistas ao exercício de reflexão sobre o serviço consular e de apoio a comunidades brasileiras no exterior lançado pela circular de referência, tratando, entre outros, dos seguintes temas: modernização das práticas consulares, política de pessoal, medidas administrativas, organização funcional dos consulados e sua estrutura física, ações de apoio à comunidade, mudança de legislação, entre outros.

### À ATENÇÃO DOS SENHORES SG, SGEB E SGEX

Rogo Retransmitir também para os Consulados-Gerais em Nova York e São Francisco Congratulo-me com Vossa Excelência pelo lançamento deste importante exercício de reflexão, que poderá vir a constituir um marco em nossa história do serviço consular e da imagem projetada pelos consulados no exterior. Com os recursos adequados, os objetivos traçados são alcançáveis e refletem a imagem de eficiência e de modernidade a que o Brasil aspira: Consulados sem filas, sem longas esperas, com funcionários bem treinados, com sistema de atendimento telefônico e por email que funcionem adequadamente.

2. Considerando ser o Consulado-Geral em Miami o segundo maior de nossa rede consular e o de maior volume de atendimento a brasileiros nos EUA, creio ser útil ao presente exercício começar por fazer alguns comentários, a partir da experiência em Miami nos últimos três anos, sobre medidas que vêm sendo adotadas e que têm contribuído para a sensível melhora do atendimento consular neste posto e da interlocução com a comunidade brasileira, dois dos objetivos traçados por Vossa Excelência.

### POLÍTICA DE PESSOAL

3. Diferentemente de outras tarefas, que podem ser adiadas ou simplesmente não ser realizadas quando não se dispõem dos meios para fazê-lo, uma característica do serviço consular é a de que, como num cartório, numa agência bancária ou de correios, para que ele possa ser prestado em condições minimamente aceitáveis, deve ser guardada necessariamente uma proporção razoável entre a demanda pelos serviços e o número de funcionários para atendê-la. Atingir a proporção ideal e sobretudo mantê-la é um grande desafio para o Itamaraty à luz do aumento significativo da demanda pelos serviços consulares no exterior. Em Miami, por exemplo, os serviços a brasileiros quadruplicaram entre 1999 e 2004. O mais impressionante, contudo, é que duplicaram em apenas dois anos, de 2004 a 2006, quando o total de documentos a brasileiros passou de 30.154 para 60.504 por ano.

4. Obviamente teria sido impossível enfrentar o desafio de aumentar a eficiência dos serviços, diante de uma demanda multiplicada, se não fosse o apoio da SERE, que nos últimos três anos autorizou a contratação de mais quatro Auxiliares Administrativos (AA's), mais uma telefonista e dois seguranças (um para cada recepção), além de ter corrigido

distorções de lotação, ao preencher as vagas de Oficiais e Assistentes de Chancelaria e quase todas as de funcionários diplomáticos.

5. Com o aumento da demanda e mesmo com a introdução de práticas mais modernas, é inevitável a necessidade de contratação de pessoal adicional. Os EUA, por exemplo, que também têm problemas sérios de atendimento consular e puderam investir maciçamente na informatização, vão expandir em 28 por cento o número de seus funcionários consulares no Brasil no próximo ano, segundo me informou o Embaixador Clifford Sobel quando de sua recente passagem por Miami.

#### Sistema de Treinamento e Avaliação

6. Visando à valorização dos funcionários do Setor Consular, com incentivos para aqueles que atendem diretamente ao público na recepção e no pré-atendimento, criei um Sistema de Treinamento e Avaliação Semestral dos Funcionários Não Diplomáticos do Setor Consular, que tem funcionado desde fevereiro de 2005. Trata-se de sistema de fácil controle e de simples execução, que abrange uma avaliação horizontal e vertical, realizada a cada seis meses através de votação, e uma avaliação objetiva, que se baseia em controles feitos pela administração (por exemplo, em relação a pontualidade e assiduidade, bem como a elogios escritos recebidos do público) e também em fichas preenchidas pelos próprios funcionários e rubricadas, em, cada item, pela chefia imediata, relativas ao cumprimento de determinadas metas ou realização de determinadas tarefas. O sistema incentiva, entre outros pontos, o treinamento em vários setores e a conseqüente versatilidade do funcionário, a assiduidade e pontualidade, a eficiência na execução de trabalhos do setor específico do funcionário, o pré-atendimento e o atendimento de público na recepção, por telefone e por e-mail, bem como a contribuição para o bom ambiente do trabalho e para o espírito de equipe. O sistema de avaliação serviu para a indicação de Auxiliar Local para realizar treinamento na Secretaria de Estado, e tem sido útil para balizar decisões administrativas e de pessoal, bem como para a escolha de funcionários para o desempenho de determinadas missões, como a dos consulados itinerantes.

#### Política de valorização do pessoal

7. Uma das dificuldades que vários consulados têm enfrentado é a da alta rotatividade de seus contratados locais, o que prejudica seu treinamento (no Consulado-Geral em Miami houve 27 substituições desde o ano 2000), e também a de se preencherem vagas especialmente em postos em que haja defasagem nos níveis de RF, por exemplo. Uma política de valorização do pessoal deveria, assim, abranger as necessárias correções salariais e de níveis de auxílio moradia, entre outros atrativos de ordem material.

8. De maior alcance seria a criação de um quadro de contratados locais especializados em assistência consular, com promoções, incentivo profissional e treinamento sistemático, tal como proposto no tel. 338 do Consbras São Francisco. Isto poderia ser complementado com incentivos materiais (gratificação) para os Oficiais de Chancelaria que se especializassem no tratamento de assuntos consulares, fossem aprovados em curso específico e assumissem funções de vice-cônsul.

## PROCEDIMENTOS PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO

9. Destaco as seguintes medidas de melhoria do atendimento de público:

a) criação de um sistema de hora marcada. No Consulado-Geral em Miami, o sistema de hora marcada para o atendimento de público, que introduzi em 2004 e funcionou em momentos críticos, se tornou desnecessário quando nos últimos meses o tempo médio de espera na recepção de entrada de documentos foi reduzido a menos de 15 minutos. No entanto, creio tratar-se de experiência altamente positiva, que foi muito bem recebida pelo público e que poderia ser aperfeiçoada se fosse possível contar com os recursos necessários ao desenvolvimento das soluções tecnológicas adequadas. No Consulado-Geral em Miami o sistema foi criado através de um e-mail específico, que gerava uma primeira resposta automatizada e uma segunda, digitada por funcionário do Setor Consular, já com a hora marcada. No entanto, o ideal seria a aquisição de programa, adaptando-o ao serviço consular brasileiro, que permitisse ao usuário confirmar imediatamente "online" sua hora marcada, sem a necessidade de troca de emails.

A tecnologia para isso já é disponível e é utilizada por várias repartições públicas nos EUA e em outros países;

b) introdução de sistema ágil e seguro de pagamento dos emolumentos consulares, em cooperação com o Banco do Brasil.

A conta da renda foi transferida para o Banco do Brasil, onde os depósitos podem ser feitos diretamente. Em projeto desenvolvido com aquele banco, máquina do Banco do Brasil foi recentemente instalada na recepção do Consulado, para facilitar esses depósitos diretos, experiência que provavelmente poderá ser estendida a outros postos. Quando não são feitos diretamente por depósito na conta, os emolumentos passaram a ser pagos por "money-orders" nominais ao Consulado, emitidas pelo correio americano, cuja agência se encontra nas proximidades do Consulado. Essas medidas eliminaram a necessidade da guarda de altas somas de dinheiro em espécie no Consulado (lembre-se que nos meses de maior atividade, a renda consular de um único dia pode beirar os 40.000 dólares);

c) emprego de duas telefonistas em tempo integral. Apenas uma telefonista não poderia dar vazão a mais de 700 chamadas diárias. Ainda persistem problemas no atendimento telefônico em razão das limitações do equipamento utilizado, que não permite colocar mais de 4 chamadas na função de espera. Uma boa e moderna mesa telefônica, com sistema que informe automaticamente ao usuário o tempo aproximado de espera, é medida simples, com um potencial efeito altamente positivo sobre o atendimento consular;

d) entrega de documentos em recepção separada. No caso do Consulado-Geral em Miami, a entrega de documentos em recepção separada, introduzida há cerca de um ano e meio, racionalizou o atendimento, reduzindo a aglomeração na recepção principal, que passou a se concentrar no recebimento dos pedidos;

e) disponibilização de fichas de avaliação para o público.

Desde o segundo semestre de 2004, passaram a ser disponibilizadas para o público, seja nas recepções do Consulado seja pela internet, fichas de avaliação, coletadas e lidas semanalmente, que alimentam o sistema de avaliação dos serviços e dos funcionários e servem de termômetro para aferir o nível de satisfação alcançado pelos serviços;

f) instalação de sistema de senhas eletrônicas e separação das senhas segundo os serviços prestados. A instalação de sistema de senhas eletrônicas nas recepções de público e a separação das senhas segundo os serviços prestados têm evitado que aqueles que buscam serviços que podem ser prestados com mais rapidez (legalizações, por exemplo) tenham de

aguardar na fila por pessoas que buscam serviços mais demorados (determinadas procurações, por exemplo);

g) colocação de aparelho de DVD e televisão na área de recepção, onde são exibidos programas brasileiros.

10. Várias dessas medidas, que, como assinalado, poderão ser aperfeiçoadas, resultaram em benefícios imediatamente sentidos pelo público. Atualmente não há mais longas filas no Consulado. O tempo de espera deixou de ser um problema. Todos os documentos têm sido entregues rigorosamente nos prazos estipulados e estes foram substancialmente reduzidos.

#### AMPLIAÇÃO DO SETOR DE ASSISTÊNCIA A BRASILEIROS E CRIAÇÃO DE BANCO DE DADOS ABRANGENTE

11. O Setor de Assistência a Brasileiros foi ampliado. Creio que se trata do setor que tem maior visibilidade para a opinião pública em geral, para a imprensa brasileira local e inclusive para a grande imprensa no Brasil, em razão de casos notórios. Em Miami, inicialmente contando com uma única funcionária, passou a ter uma estrutura integrada por um diplomata (que acumula outras tarefas), um Vice-Cônsul e uma funcionária local. O setor passou também a ocupar sala própria, onde são recebidos, quando necessário, os brasileiros que buscam assistência. Essas medidas se justificaram também e sobretudo diante do aumento da demanda por serviços. Os casos efetivamente acompanhados de assistência a brasileiros, alguns deles implicando várias trocas de comunicação e requerendo providências ao longo de semanas ou meses, somaram 35 em 2003, dobraram de número entre 2004 e 2005, passando de 51 a 100, atingiram a cifra de 151 em 2006 e somente nos primeiros 9 meses de 2007 já são 244. É significativo o aumento das detenções que envolveram alguma providência do Consulado: 11 em 2004 e 83 apenas nos primeiros 8 meses de 2007.

12. Foi criado no Setor de Assistência a Brasileiros um banco de dados abrangentes, em pastas que ficam disponíveis também para o plantão consular, com informações organizadas segundo os seguintes tópicos: 1) falecimento de brasileiros (listas de casas funerárias, contatos do "Medical Examiner's Office" – equivalente local do Instituto Médico Legal, informações sobre autorização para embalsamamento e cremação); 2) brasileiros que necessitam de atendimento médico (listas de hospitais públicos e sem fins lucrativos, clínicas gratuitas e médicos brasileiros em diferentes estados da jurisdição); 3) brasileiros que pedem repatriação (modelo ARB, autorização dos pais para emissão de ARB); 4) brasileiros presos que respondem a processos penais (contatos estaduais, contatos federais, informações por condado e determinadas cidades com maior concentração de brasileiros); 5) departamentos de polícia (por condados e cidades com maior concentração de brasileiros); 6) brasileiros presos pela imigração (diretores de "detention and removal operations", principais centros de detenção e informação, imigração nos aeroportos, informação básica sobre tipos de vistos norte-americanos); 7) lista de advogados; 8) contatos com outras instâncias do governo norte-americano (ajuda na localização de brasileiros, escritório regional do Departamento de Estado); 9) Contatos no âmbito do governo brasileiro (Divisão de Assistência Consular, Consulados Honorários, Consulados nos EUA e Embaixada em Washington); 10) telefones úteis em caso de furacão e outras situações de emergência; 11) folheto "Preparativos para a Temporada de Furacões"; e 12)



informações relativas à Rede Brasileira de Solidariedade; 13) órgãos de defesa dos imigrantes.

#### INTERLOCUÇÃO COM A COMUNIDADE Criação de Setor de Imprensa, Divulgação e Relações com a Comunidade

13. Para uma melhor interlocução dos Consulados com a comunidade brasileira, em jurisdições em que o número de brasileiros assim o justifique, seria importante criar setores de relações com a comunidade e dotá-los dos meios adequados, para que possam desenvolver um trabalho sistemático de informação, de orientação jurídica, além de ações na área educacional. Caberia a esse setor também a organização de reuniões periódicas com lideranças da comunidade.

14. Procurei estabelecer no Consulado-Geral em Miami uma experiência piloto desta natureza, utilizando para isso a estrutura mínima do Setor Cultural. Criei um Setor de Imprensa, Divulgação e Relações com a Comunidade, a ele atribuindo a prioridade de produzir e disseminar a informação consular e de utilidade pública, analisar e aprimorar seu conteúdo e expandir os canais de comunicação com a comunidade brasileira. Constatando a penetração da mídia brasileira - só na Florida são 16 jornais e revistas, com tiragem de 185 mil exemplares, o setor passou a divulgar os serviços à disposição do cidadão brasileiro, por intermédio de notas à imprensa brasileira local.

#### Rede Brasileira de Solidariedade

15. A Rede Brasileira de Solidariedade, que propus a líderes da comunidade em 2005, tem-se revelado instrumento muito útil em Miami. É atualmente integrada por mais de 80 membros. Tem sido acionada no socorro a brasileiros em determinadas situações críticas, e também para a disseminação de informações de utilidade pública para a comunidade (por exemplo, durante as eleições presidenciais brasileiras ou na temporada dos furacões, bem como para a divulgação da matrícula consular e coleta de sugestões para eventuais gestões relativas à matrícula). Foi estruturada com a participação das igrejas, de empresas e instituições que congreguem brasileiros ou restaurantes e lojas de produtos brasileiros, por onde transita número expressivo de brasileiros, além da mídia. A Rede, que tem e-mail e logomarca próprios e para a qual foram publicados cartazes, utiliza instrumentos do cotidiano (avisos regulares, boletins internos, malas diretas, quadro de avisos, reprodução e distribuição dos avisos, no caso de brasileiros sem acesso à Internet) das instituições que a integram para multiplicar o alcance de uma informação transmitida pelo Consulado-Geral. A rede continua em expansão, almejando a ter pelo menos um integrante em cada cidade com número expressivo de brasileiros.

16. Tendo tido o privilégio de inaugurar em 1995 o Primeiro Conselho de Cidadãos de nossa Rede Consular, à época em que fui Cônsul-Geral em São Francisco, posso afirmar que a experiência da Rede de Solidariedade, numa jurisdição tão ampla quanto a do Consulado-Geral em Miami, tem sido uma alternativa válida à idéia do Conselho, por envolver um maior número de membros, manter a comunicação com eles, mesmo à distância, através da internet e imprimir um sentido de solidariedade diante de situações emergenciais e adversas.

## Reuniões com líderes comunitários e Forum Comunitário

17. Têm sido realizadas várias reuniões com líderes comunitários, que têm servido para divulgar o trabalho do Consulado e também para ouvir sugestões sobre nossa atuação. Com o Centro Cultural Brasil-USA, foram também realizadas duas edições do Forum Comunitário, para as quais foram convidados palestrantes que expuseram temas de interesse imediato para os brasileiros, nas áreas de educação, saúde, imigração e assuntos consulares.

## Assistência jurídica

18. As três principais reivindicações da comunidade que vão além da prestação tradicional dos serviços consulares dizem respeito a assistência jurídica, a saúde e a educação.

19. Um escritório de advocacia, cuja contratação foi autorizada por Vossa Excelência já há mais de um ano, tem auxiliado o Setor de Assistência a Brasileiros na orientação de determinados casos mais complexos, além de prestar esclarecimentos aos brasileiros nos deslocamentos a Pompano Beach e a outros consulados itinerantes, bem como, em algumas ocasiões, na própria sede do Consulado.

## Saúde

20. Na área da saúde, o setor de assistência a brasileiros atua sobretudo no fornecimento de informações, havendo um amplo banco de dados à disposição do Setor de Assistência a Brasileiros. Além disso, alguns casos mais graves, que recomendam o levantamento de doações, têm sido divulgados pela Rede de Solidariedade.

## Promoção do uso e ensino do português nas escolas públicas

21. Dediquei atenção especial à área de educação, onde muita coisa pode ser feita, mesmo dispondo-se de poucos recursos. O Consulado Geral em Miami tem realizado sobretudo um trabalho intenso de promoção do uso do português nas escolas públicas do condado que concentra o maior número de brasileiros, Broward. Ali desenvolveu projeto piloto de ensino de português na escola com maior número de alunos brasileiros e tem realizado concursos de ensaios e desenhos sobre o Brasil em toda a rede escolar pública. Como resultado de gestões específicas, o português passou a ser uma língua de trabalho dessas escolas. O Conselho aprovou, em fevereiro de 2006, diversas medidas como a tradução para o português de sua página na Internet. Atualmente não apenas os manuais de orientação para os pais e os alunos estão disponíveis em português, mas também há serviços iterativos em português e as próprias matrículas escolares podem ser feitas em português. Em maio de 2006 resolução declarou o 7 de setembro o dia do Brasil nas escolas públicas, data que tem sido observada através de algumas ações, entre as quais a apresentação de DVD por sistema de televisão, em que tem sido incluída mensagem do Cônsul-Geral. O Consulado também tem feito doação de bibliotecas básicas sobre o Brasil e tem contribuído com os sistemas de bibliotecas públicas tanto de Broward quanto de Miami Dade para programas voltados para o Brasil e sua cultura.

## AUMENTO DO NÚMERO DE CONSULADOS ITINERANTES E AMPLIAÇÃO DE SUAS FUNÇÕES

22. Com a autorização e o apoio de Vossa Excelência, aumentei o número de consulados itinerantes. Creio que o consulado itinerante é a forma mais direta de comunicação com a comunidade brasileira, a que é considerada mais útil e a mais apreciada pela comunidade. No Consulado-Geral em Miami, além do já tradicional consulado itinerante semanal a Pompano Beach, passaram a ser realizados consulados itinerantes a Jacksonville, Orlando, Tampa, Fort Meyers, Atlanta e Goose Creek, nas imediações de Charleston, na Carolina do Sul, alguns dos quais têm sido feitos em bases semestrais.

23. Em vários desses consulados itinerantes têm sido realizados, na noite anterior ou na manhã imediatamente antes do início dos trabalhos, uma reunião com os líderes locais e "workshops" com voluntários. Havendo recursos disponíveis, seria recomendável que esse trabalho, que envolve apenas um ou dois membros da equipe do itinerante, fosse realizado com maior antecedência. É fundamental também que o número de integrantes do consulado itinerante seja proporcional ao volume de atendimento esperado, de acordo com o histórico dos itinerantes realizados em determinada cidade, para que os serviços sejam prestados de maneira eficiente.

24. Finalmente, tomei a decisão de iniciar projeto de realização de atendimento consular na sede do Consulado durante pelo menos um sábado a cada semestre para preparação imediata de atos notariais, estando previsto o funcionamento do Consulado para este fim no dia 13 de outubro próximo.

25. Creio que essas medidas contribuíram para a excelente interlocução entre o Consulado e a comunidade brasileira local. Conjugadas a uma melhoria no atendimento do público, a uma forte presença do Consulado nos principais eventos da comunidade brasileira e a um trabalho de informação, explicam o reconhecimento do trabalho do Consulado e da nova política de apoio à comunidade brasileira do atual Governo, expresso em artigos e editoriais de alguns dos principais jornais locais.

## MEDIDAS ADICIONAIS

26. O investimento que está sendo feito e o que venha a ser feito em novos recursos tecnológicos criarão certamente um patamar novo e mais elevado de atendimento em toda a rede consular, permitindo as consultas "online", tanto por parte dos funcionários como dos usuários, possibilitando a recuperação de uma mesma informação a partir de vários postos, reduzindo o uso do papel, de carimbos, de assinaturas, eliminando o uso das estampilhas, etc. Por outro lado, entendo que os passaportes deixarão de ser concedidos por correio, razão pela qual sugeriria que se analisasse a viabilidade de se introduzir métodos pelos quais os pedidos de passaporte possam ser feitos em mais de uma etapa, e se instalar em consulados itinerantes, para a etapa que exija a presença do interessado, parte do equipamento para sua confecção (para tirar a fotografia e colher a assinatura e a impressão digital). Sugiro também que se analise a conveniência e viabilidade de se re-introduzirem

no modelo de caderneta de passaporte os nomes dos pais do portador, o que reduziria problemas potenciais de identificação surgidos em casos de viagens de menores.

27. A transferência de dotações de custeio e de pagamento de salários para divisão do âmbito da SGEB, a exemplo do que já ocorre na área de promoção comercial do Itamaraty, poderá racionalizar e agilizar decisões com alto impacto sobre o atendimento consular no exterior.

28. Entre as medidas de maior alcance que poderiam ser introduzidas com vistas à melhoria desse atendimento, destacaria projeto de amplo alcance sobre toda a rede consular, que envolvesse a adoção de padrões mínimos uniformes, incluindo detalhes da disposição física do espaço, criação de logomarca do Serviço Consular, cores, padronização de toda a documentação da rede consular, etc. Sempre que possível, as repartições deveriam funcionar em andares térreos e em edifícios de fácil acesso por sistema de transporte público. Os padrões passariam a ser seguidos a cada nova instalação de repartição consular e as reformas nas instalações existentes procurariam a eles se ajustar na medida do possível. Seria importante que a disposição do espaço permitisse atendimento direto no balcão sobretudo para os atos notariais, que, satisfeitas outras exigências comentadas neste telegrama, poderiam ser preparados e entregues imediatamente.

29. A criação de uma unidade de processamento de vistos por correio e um número 1 (800) para informações sobre vistos ou outros serviços certamente também teriam impacto altamente positivo sobre a qualidade do atendimento.

30. Outra medida, de caráter estrutural, que terá reflexos imediatos sobre o atendimento é a criação de novos consulados ou consulados-gerais, conforme previsto. No âmbito da jurisdição do Consulado-Geral em Miami, a abertura do Consulado-Geral em Atlanta reduzirá provavelmente em 15 por cento a carga de processamento de documentos por correio, e a possível abertura de um Consulado em Orlando cuidaria de uma comunidade de pelo menos 60.000 pessoas espalhadas entre Orlando, a Baía de Tampa e até Jacksonville, hoje em dia mais importante para os serviços consulares do que o fluxo de turismo brasileiro na região.

31. Para que a criação de agências consulares não gerasse frustrações adicionais nos usuários dos serviços, já que seriam estruturas mínimas, com pouca capacidade de processar telefonemas, e-mails, responder a demandas de assistência a brasileiros, etc, seria necessário que suas funções fossem claramente delimitadas. Seria prudente, creio, aguardar a experiência dos Consulados com o novo sistema informatizado e analisar a possibilidade de que agências consulares pudessem estar equipadas com esse sistema para definir suas funções, que, em princípio, deveriam ser as de processar pedidos de passaportes, registros, procurações, alistamento militar e eleitoral ou matrícula consular, ou seja, basicamente realizar serviços que não possam ser prestados por correio.

De forma complementar ou alternativa, os parceiros do Consulado nos consulados itinerantes, dispendo de computadores próprios, poderiam ser treinados para, pelo menos uma vez por semana, orientar os brasileiros no encaminhamento de seus pedidos de documentos via internet. Os referidos documentos seriam depois entregues aos interessados em visita mensal de um funcionário do Consulado. O pagamento dos emulmentos poderia

ser feito no momento da entrega do documento ou mediante o envio de "money-orders" ou comprovantes de depósito na conta da renda consular.

32. Uma mudança específica de legislação para eliminar a exigência da apresentação do certificado de alistamento militar como condição para a emissão do passaporte poderia melhorar substancialmente o atendimento aos brasileiros residentes no exterior, muito especialmente aos indocumentados. O Brasil é, aliás, dos poucos países que exigem tal documento como pré-requisito para a emissão de documento de viagem. Além disso, seria conveniente poder continuar seguindo a norma atualmente constante do Manual do Serviço Consular e Jurídico que na prática permite a concessão de passaportes a brasileiros residentes no exterior que não possam comprovar estar em dia com suas obrigações eleitorais.

33. Outras medidas poderiam ser introduzidas com pequenos investimentos adicionais na informatização. Uma parte significativa das consultas por e-mail ou por telefone aos Consulados dizem respeito ao processamento de documentos: os usuários dos serviços consulares querem saber se foram recebidos seus formulários, seus pedidos de visto e quando serão enviados seus passaportes, por exemplo. Há soluções tecnológicas que permitiriam um acompanhamento "online" dos processos não só por qualquer funcionário consular, inclusive telefonistas, mas também pelo próprio interessado, que, ao digitar no portal, por exemplo, em campos específicos, seu último nome e sua data de nascimento, saberia em que fase de processamento estaria sua documentação. Caberia também estudar a criação de uma "intratec" consular, à qual tivesse acesso não apenas os funcionários do quadro, mas também os auxiliares locais.

34. O Consulado Geral em Miami já dispõe de câmaras para monitoramento das entradas, corredores e da área de atendimento de público. Creio que este monitoramento pode ser complementado por sistema de som. Como ocorre em muitas empresas, gravações poderiam ocorrer também na mesa principal de atendimento telefônico, desde que devidamente anunciadas com vistas a assegurar a qualidade do atendimento. O objetivo desse monitoramento é sobretudo o de esclarecer eventuais reclamações e permitir a identificação de falhas recorrentes que possam depois ser corrigidas através do devido treinamento dos funcionários.

35. A atualização e acesso "online" do Manual do Serviço Consular e Jurídico, tal como sugerido pela circel de referência, por si só constituiriam contribuição significativa para o aprimoramento da atividade consular, ao uniformizar os procedimentos e as informações prestadas por distintos funcionários e consulados. A falta de atualização do Manual gera insegurança e a atualização de itens ou parágrafos apenas através de circulares-telegráficas torna morosa a consulta ao texto em vigor.

36. Na área de vistos, a eficiência aumentaria caso se dispusesse também "online" de sistema de controle de vistos denegados por qualquer repartição consular. Atualmente as informações sobre vistos denegados são enviadas apenas por circulares telegráficas. O Consulado-Geral em Miami desenvolveu programa que facilita a consulta dessas informações. Entretanto, além de requerer uma alimentação quase diária de dados, o

referido programa tem limitações, por não permitir, a cada momento, consultas relativas a mais de um ano.

37. Entre os projetos para o futuro na área de ensino de português no exterior, de interesse da comunidade, proponho que se estude o desenvolvimento, com o apoio do Ministério da Educação, de método de ensino de português para filhos de imigrantes brasileiros no exterior, tornando-o acessível às escolas e professores interessados. Há métodos desta natureza disponíveis para outras línguas, mas não para o português. Trata-se de método que já leva em conta o conhecimento verbal da língua por parte do aluno, que em geral a exercita ou pelo menos a ouve em casa.

38. Além disso, considerando que as escolas públicas eventualmente interessadas em incluir o português como língua opcional têm dificuldade de recrutar professores, seria útil a criação de banco de dados de potenciais professores de português. Isto poderia ser feito através da organização de alguns cursos de treinamento para potenciais professores de português em universidades com programas de ensino de português.

39. Finalmente, reuniões de coordenação consular para dirimir dúvidas e discutir procedimentos podem constituir mecanismo útil para o aperfeiçoamento do atendimento consular. Podem também ser organizadas reuniões específicas com a participação de vice-cônsules, funcionários do quadro e dos funcionários locais que tenham sido melhor avaliados nos sistemas de treinamento e avaliação dos Consulados. Ainda uma medida adicional seria a realização de estágios em outros consulados, de forma recíproca e rotativa, desses funcionários melhor avaliados, como forma de contribuir para a uniformizar procedimentos, trocar experiências e aprimorar o treinamento.

#### SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

40. Listo abaixo, de forma resumida, as medidas descritas acima, todas visando à melhoria do atendimento consular e das relações com as comunidades brasileiras no exterior. Várias destas medidas já foram adotadas por alguns consulados, inclusive o Consulado-Geral em Miami. Algumas podem ser implementadas de imediato, sem necessidade de recursos adicionais, outras requerem investimentos significativos de tempo ou de recursos humanos e materiais, outras ainda exigiam mudança de legislação:

NA ÁREA DE PESSOAL (1) adoção de fórmula estabelecendo a proporção ideal entre número de funcionários do atendimento consular e demanda por serviços;  
(2) ajuste do número de telefonistas ao de chamadas recebidas diariamente;  
(3) adoção de sistema de treinamento e avaliação semestral dos funcionários dos setores consulares;  
(4) correções salariais e de níveis de auxílio moradia;  
(5) criação de quadro de contratados locais especializados em assistência consular, com promoções, incentivo profissional e treinamento sistemático, tal como proposto no tel. 338 do Consbras São Francisco;  
(6) criação de incentivos materiais (gratificação) para os Oficiais de Chancelaria que se especializem no tratamento de assuntos consulares, sejam aprovados em curso específico e assumam funções de Vice-Cônsul;

- (7) disponibilização de fichas de avaliação para o público e sua utilização no Sistema de Avaliação e Treinamento dos funcionários;
- (8) realização de reuniões periódicas de coordenação consular, para dirimir dúvidas e discutir procedimentos, podendo também ser organizadas reuniões específicas com a participação de vice-cônsules, funcionários do quadro e dos funcionários locais que tenham sido melhor avaliados nos sistemas de treinamento e avaliação dos Consulados;
- (9) realização de estágios em outros consulados, de forma recíproca e rotativa, dos funcionários que tenham sido melhor avaliados nos sistemas de treinamento e avaliação, como forma de contribuir para uniformizar procedimentos, trocar experiências e aprimorar o treinamento;

**OUTRAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS** (10) transferência de dotações de custeio e de pagamento de salários para divisão do âmbito da SGEB;

- (11) abertura de novos consulados; na área de jurisdição do Consulado-Geral em Miami, abertura, além do Consulado-Geral em Atlanta, de um Consulado em Orlando;
- (12) criação de agências consulares, desde que suas funções sejam claramente delimitadas e elas possam estar equipadas para processar os pedidos de passaportes, registros, procurações, alistamento militar e eleitoral ou matrícula consular, ou seja, basicamente serviços que não possam ser prestados por correio;
- (13) criação de uma unidade de processamento de vistos por correio e um número 1 (800) para informações sobre vistos ou outros serviços;
- (14) criação nos Consulados em cuja jurisdição resida número expressivo de brasileiros de setores de Imprensa, Divulgação e Relações com a Comunidade ou de Núcleos de Apoio à Comunidade, que possam realizar um trabalho sistemático de comunicação com a grande imprensa local e brasileira e desenvolver ações de apoio direto à comunidade, por exemplo, na área educacional;

**MODERNIZAÇÃO** (15) estabelecimento do atendimento com "hora marcada", desenvolvendo-se para isso programa que permita ao usuário confirmar imediatamente "online" sua hora marcada, sem a necessidade de troca de e-mails;

- (16) depósito direto dos emolumentos consulares pelos usuários na conta da renda consular, se possível com a instalação de terminais do banco na recepção do Consulado, com desenvolvimento de software específico;
- (17) manutenção de controle de qualidade através de monitoramento por gravações de imagem nas áreas de recepção de público e de voz na principal mesa telefônica, vinculando esse controle ao sistema de treinamento dos funcionários;
- (18) instalação de mesas telefônicas com ampla capacidade de receber múltiplas chamadas e com sistema que informe automaticamente ao usuário o tempo aproximado de espera;
- (19) desenvolvimento ou adaptação de "software" que permita o acompanhamento "online" dos processos pelo próprio usuário;
- (20) criação de uma "intratec" consular, à qual tenham acesso os auxiliares locais;
- (21) criação de sistema "online" de controle de vistos denegados por qualquer repartição consular;
- (22) atualização e acesso "online", extensivo aos auxiliares locais, do Manual do Serviço Consular e Jurídico;
- (23) instalação de sistema de senhas eletrônicas nas recepções de público e separação das senhas segundo os serviços prestados;

ACÇÕES DE APOIO À COMUNIDADE (24) Criação de redes envolvendo empresas, igrejas e outras instituições que congreguem número expressivo de brasileiros;

(25) realização de reuniões sistemáticas com líderes comunitários e de Foros Comunitários sobre temas de interesse imediato para os brasileiros, nas áreas de educação, saúde, imigração e assuntos consulares;

(26) contratação de escritórios de advocacia, para a orientação de determinados casos mais complexos de assistência a brasileiros e prestação de esclarecimentos sobre temas de interesse da comunidade, nas áreas penal e de imigração;

(27) reforço dos setores de assistência a brasileiros, dotando-o dos meios necessários;

(28) realização de atendimento na sede do Consulado durante pelo menos um sábado a cada semestre para preparação imediata de atos notariais;

(29) realização de gestões junto a autoridades locais com vistas à expansão do ensino do português nas escolas e implementação de projetos de apoio ao seu ensino em algumas escolas com número significativo de crianças que já falam português;

(30) desenvolvimento, com o apoio do Ministério da Educação, de método de ensino de português para filhos de imigrantes brasileiros no exterior, tornando-o acessível às escolas e professores interessados;

INFORMAÇÕES, DOCUMENTAÇÃO E SEU ACESSO (31) criação de bancos de dados abrangentes nos setores de assistência a brasileiros, com informações úteis para casos de falecimento, de prisão, de problemas com a imigração, questões de saúde, emergências em geral, etc;

(32) inclusão dessas informações no Portal Consular, acompanhadas por clara declaração de isenção de responsabilidade;

(33) publicação pelos consulados de "boletins consulares", com informações de interesse da comunidade, de forma sistemática (a pauta das informações seria determinada em Brasília, embora podendo os postos fazer as sugestões e acréscimos que lhes parecessem cabíveis);

(34) criação de banco de dados de potenciais professores de português, o que poderia ser feito através da organização de cursos de treinamento para potenciais professores de português em universidades com programas de ensino de português;

(35) padronização de toda a documentação da rede consular;

ESTRUTURA FÍSICA DOS CONSULADOS (36) criação de padrão para a disposição das áreas de atendimento de público dos consulados, para torná-los mais funcionais diante das medidas de modernização em curso, permitindo, entre outros objetivos, o atendimento no balcão para a preparação imediata de atos notariais. Os padrões incluiriam detalhes da disposição física do espaço, criação de logomarca do Serviço Consular, cores, etc, com a recomendação de que as repartições, sempre que possível, funcionem em andares térreos e em edifícios de fácil acesso por sistema de transporte público. Passariam a ser seguidos a cada nova instalação de repartição consular, e as reformas nas instalações existentes procurariam a eles se ajustar na medida do possível;

(37) criação de recepções separadas para vistos, para recebimento de pedido de outros documentos e para a entrega de documentos;

(38) colocação de aparelho de DVD e televisão nas áreas de recepção para a apresentação de filmes curtos e programas brasileiros;



MUDANÇA DE LEGISLAÇÃO (39) eliminação da exigência de apresentação de certificado de alistamento militar com vistas à concessão de passaporte para cidadãos residentes no exterior; manutenção da regra flexível para residentes no exterior em relação ao cumprimento das obrigações eleitorais para fins de concessão do passaporte;

CONSULADOS ITINERANTES (40) realização de consulados itinerantes, de forma rotativa e se possível pelo menos uma vez por semestre, em todos os locais onde haja presença expressiva de brasileiros;

(41) utilização dos consulados itinerantes para a realização de palestras sobre temas de interesse da comunidade e para a prestação de informações, por parte de advogado, sobre questões imigratórias;

(42) realização, um dia antes dos consulados itinerantes, de reunião com os líderes locais e de "workshops" com os voluntários;

(43) introdução de método pelo qual os pedidos de passaporte possam ser feitos em mais de uma etapa, e, na etapa que exija a presença do interessado (para tirar a fotografia e colherem-se a assinatura e a impressão digital), instalação dos novos equipamentos em consulados itinerantes pelo tempo necessário;

(44) definição do número de integrantes do consulado itinerante em proporção ao volume de atendimento esperado, para que os serviços sejam prestados de maneira eficiente; e (45) treinamento dos parceiros do Consulado nos consulados itinerantes para que, dispondo de computadores próprios, possam, pelo menos uma vez por semana, orientar os brasileiros no encaminhamento de seus pedidos de determinados documentos (procurações e registros, por exemplo) via internet. Os referidos documentos seriam depois entregues aos interessados em visita mensal de um funcionário do Consulado.

João AlminoCônsul-Geral

## CONSBRAS MIAMI

Consular. Relatório de gestão. Miami. Embaixador João Almino. Continuação. Cultural, Divulgação e Relações com a Comunidade.

## Nr. 01084

RESUMO = Dou continuidade ao relatório de gestão iniciado no tel. de referência, tratando na presente comunicação de temas de cultura, divulgação e relações com a comunidade brasileira.

Com a estrutura do Setor Cultural, composta por uma chefia diplomática, uma Oficial de Chancelaria e uma Auxiliar Administrativo, criei um Setor imprensa, divulgação e de informações à comunidade brasileira. Assim, além da atividade no campo cultural propriamente dito, que relatarei mais adiante, o Setor deu prioridade, segundo minha orientação, à disseminação de informação consular e de utilidade pública à comunidade brasileira, bem como à análise do conteúdo e à expansão dos canais de comunicação.

2. O primeiro objeto de análise foi a homepage, tendo sido constatado que, embora modernizada, ainda não explorava bem os recursos técnicos e a necessidade de uniformização de linguagem e forma das informações consulares. Com a entrada em funcionamento da nova página, e posteriormente do novo Portal Consular, iniciou-se etapa de aperfeiçoamento dos dados sob a responsabilidade do Posto e incorporação gradual de informações de toda a Flórida e, em seguida, de todos os estados sob a jurisdição do Consulado-Geral em Miami.

3. Constatando a penetração da mídia brasileira - só na Florida são 16 jornais e revistas, com tiragem de 185 mil exemplares -, o Setor de Imprensa, Divulgação e de Informações à Comunidade Brasileira passou a divulgar os serviços à disposição do Cidadão brasileiro, por intermédio de notas à imprensa. Esta estratégia de utilização da mídia brasileira como canal de comunicação adicional à homepage, além de ter permitido atingir um público maior, revelou-se de grande utilidade para o esclarecimento de questões consulares e a veiculação de novas rotinas, iniciativas ou providências do Setor Consular.

4. Graças a parcerias com o setor privado, está sendo possível o recurso à publicidade e à inserção de vinhetas no intervalo comercial de emissoras de televisão.

5. A grande inovação quanto a canais de comunicação foi a criação da Rede Brasileira de Solidariedade. Foi estruturada com a participação das igrejas, de empresas e instituições que congreguem brasileiros ou restaurantes e lojas de produtos brasileiros, por onde transita número expressivo de brasileiros, além da mídia. A Rede utiliza instrumentos do cotidiano (avisos regulares, boletins internos, malas diretas, quadro de avisos, reprodução e distribuição dos avisos, no caso de brasileiros sem acesso à Internet) das instituições que a integram para multiplicar o alcance de uma informação transmitida pelo Consulado-Geral.

6. A Rede está operacional, mas necessita de novos contatos com a comunidade até dispor de, pelo menos, um integrante em toda cidade com número significativo de brasileiros. Foi utilizada na preparação para as temporadas de furacões e para a passagem de furacões

específicos, para a transmissão de informações, tais como sobre as eleições, a matrícula consular ou o imposto de renda dos brasileiros residentes no exterior, bem como para angariar ajuda a brasileiros com graves problemas de saúde.

7. Minha orientação ao Setor cultural foi para fortalecer parcerias com atores do mainstream cultural do sul da Flórida, associando a cultura brasileira ao prestígio de instituições de excelência nas diferentes áreas da promoção cultural. Assim, o Consulado-Geral em Miami esteve associado, em minha gestão, a exposições de destacados artistas plásticos brasileiros no Museu de Arte Contemporânea, no Museu de Arte de Miami, bem como no Miami Art Central, onde a exposição de Ana Maria Maiolino somente foi possível mediante as gestões do Consulado para o patrocínio de empresas brasileiras locais; a vários shows de cantores brasileiros de prestígio (Caetano Veloso, Marisa Monte, Milton Nascimento, entre outros) trazidos pela Rhythm Foundation e em apresentações no Broward Center for the Performing Arts; aos shows de Naná Vasconcellos e Gilberto Gil, às apresentações da Orchestra Sinfônica de São Paulo, da Companhia de Dança Débora Colker e do musical "Idalina" no novo Carnival Center for the Performing Arts de Miami.

8. Nas demais áreas da jurisdição do Consulado, o Brasil esteve presente, também no mainstream, em Tampa, com a mostra de Vik Muniz, em Charlotte, Durham e Winston-Salem, na Carolina do Norte, e em Orlando, Flórida, com a OSESP, além das várias cidades da Flórida e dos demais estados do sudeste dos EUA que integraram a turnê de "Gil luminoso".

9. Artistas brasileiros residentes na esfera do Consulado Geral, em especial na Flórida, contribuíram para a intensa atividade cultural verificada no período. Para a promoção de artistas brasileiros que vivem na área de jurisdição do Consulado e de manifestações culturais principalmente no sul Flórida, o Setor Cultural publica o "Boletim Cultural", de ampla distribuição, que vem divulgando manifestações culturais realizadas não só no sul da Flórida, mas em outras áreas da jurisdição.

10. O Consulado tem apoiado, com o endosso do Departamento Cultural, uma série de iniciativas já tradicionais no Sul da Flórida. O Brazilian International Press Award, iniciativa da comunidade que se realizou pela décima vez no corrente ano, tem sido aberto pelo Cônsul Geral e contado com o apoio do Itamaraty. Papel relevante tiveram as parcerias com as edições anuais do Press Award para a realização paralela de Congressos de Comunicação, nos quais têm sido organizados módulos para a divulgação dos serviços consulares, cerimônias de premiação dos concursos promovidos pelo Consulado sobre temas brasileiros nas escolas públicas de Broward e exposições dos desenhos dos participantes desses concursos. Tenho feito a abertura oficial e o encerramento, a cada ano, do Festival Internacional de Cinema Brasileiro de Miami Beach, que teve sua décima primeira edição no corrente ano, contando com recursos da SERE. O Consulado tem também prestigiado outro importante evento anual, o Festival Internacional de Cinema de Miami, que tem trazido um número expressivo de filmes brasileiros em cada uma de suas edições. Além disso, pela primeira vez este ano houve apoio à participação brasileira no Festival de Cinema de Del Rey Beach. Prestigiei com a presença e o apoio institucional os mais diversos eventos comunitários, desde festas juninas, com 2.000 brasileiros, até o Festival Brasileiro de Deerfield Beach, com 20.000.

11. O CG apoiou todas as atividades do Centro Cultural Brasil-EUA da Flórida (CCBU), do qual o Cônsul-Geral é Presidente de Honra. Os dois Fóruns anuais comunitários, organizados pelo CCBU, em muito contribuíram para a melhor divulgação dos serviços consulares. Destaco o trabalho que vem sendo realizado, com o apoio do Departamento Cultural e em parceria com aquele Centro, para aumentar a visibilidade brasileira na Feira Internacional do Livro de Miami, a maior dos EUA. Já há três anos é ali montado, com êxito, um Pavilhão brasileiro, que tem sido o mais concorrido da Feira, recebendo nas edições de 2005 e 2006 mais de 5.00 visitantes, e na edição de 2007 o impressionante número de cerca de 14.000 visitantes. Este ano a Feira contou com a presença de 7 escritores brasileiros e pela primeira vez usou o português como língua de trabalho.

12. Outras atividades têm sido realizadas em parceria com aquele Centro, várias das quais sem ônus para o Tesouro. Procurei, sempre que pude, obter apoio das empresas brasileiras locais para a realização de eventos culturais. A título de exemplo, ainda recentemente, para comemorar os 12 anos de Villa-Lobos, também em parceria com o Centro, foi realizado concerto da pianista brasileira Simone Leitão, seguido de coquetel, patrocinado, após gestão do Consulado, por instituição financeira brasileira. Realizei também gestões junto às empresas brasileiras para que apoiassem o Centro Cultural na criação de bolsas de estudo permanentes (sob forma de "endowment") para estudantes de língua portuguesa e com conhecimento da cultura brasileira no Miami Dade College.

13. No próprio Consulado, a Sala Machado de Assis, inaugurada quando da visita do Senhor SGEN em outubro de 2005, tem servido para a apresentação de filmes e a realização de palestras, além de encontros empresariais e com líderes comunitários.

14. O Setor Cultural do Consulado Geral ocupou-se, ainda, dos esforços para a expansão do ensino da língua portuguesa e a formação de Clubes Brasil nas escolas e universidades, bem como para a disseminação de material de divulgação da cultura brasileira.

15. Quando assumi minhas funções, em Miami-Dade havia só a experiência de uma high school, a Miami Beach Senior High, que continua sendo referência, oferecendo o português no currículo regular entre as línguas estrangeiras, como matéria opcional e valendo crédito. A escola tem merecido a atenção e o apoio do consulado, através do envio de livros e material de divulgação, além da participação em eventos. Em 2003 começou o programa bilíngue - de grande sucesso — da Ada Meritt School, em que o currículo regular é dado 40% em português e 60% em inglês. O programa se estende do jardim à 8ª série e vai incluir a "high school". Trata-se do único programa efetivamente bilingüe de ensino (inglês-português) numa escola pública nos EUA, para cuja criação contribuiu o trabalho de convencimento do Centro Cultural Brasil-USA da Flórida. Visitei a escola várias vezes ao longo de minha gestão e procurei apoiá-la através da doação de livros e da realização de eventos, sempre em parceria com o CCBU. Creio que seria de grande proveito para a comunidade brasileira local o apoio da SERE para o programa "after school" de português naquela instituição de ensino.

16. Como a comunidade brasileira está concentrada no Condado de Broward, a atuação do Consulado foi ali mais intensa e levou, em 2006, à conclusão com êxito, das negociações

com o órgão responsável pela administração a rede de escolas públicas – Broward County Board of Public School – para a expansão do uso do português no sistema escolar. O Conselho aprovou, em fevereiro de 2006, diversas medidas, como a tradução de sua página na Internet (<http://browardschools.com>), dando a opção do português, como idioma. Traduziu o "Guia dos Pais de Alunos de Broward" e iniciou, também em português, o atendimento telefônico a consulta dos pais de alunos (Schools' Family Resource Line), possibilitando maior participação de pais brasileiros na educação dos filhos por terem o português como um dos idiomas de comunicação com a escolas. As próprias matrículas escolares podem ser feitas em português. Em maio o Conselho aprovou resolução declarando o 7 de setembro o dia da Independência do Brasil de Portugal, como data a ser observada nas escolas em 2006, o que se repetiu no corrente ano.

17. A principal reivindicação da comunidade era assegurar o ensino de português nas escolas públicas entre as línguas estrangeiras, contando créditos para o currículo. O Consulado-Geral tem empreendido esforços para a expansão do ensino em português em todos os níveis de educação, com o objetivo de estimular a criação de exame específico de qualificação dos estudantes para ingresso na universidade (SAT 2 – português), contribuindo para melhorar a competitividade dos alunos brasileiros, ao mesmo tempo em que os estimula a estudar o português.

18. Com base em levantamento sobre o número de crianças brasileiras nas escolas públicas do Condado de Broward e para marcar o reconhecimento ao Conselho das Escolas Públicas daquele condado, anunciei a implementação, no início do ano letivo 2006-7, de experiência-piloto para o ensino de português no programa extra-curricular ("after-school") em escola primária do condado e o lançamento de um concurso de cartazes "Descobrimo o Brasil" para alunos de escolas primárias da rede pública e de monografias sobre temas da História do Brasil (Independência, no primeiro ano) ou cultura brasileira para alunos do secundário (middle e high schools), com prêmios em dinheiro para as três melhores em cada nível. Os concursos foram renovados no ano letivo 2007/8 e o tema tanto do concurso de monografias, quanto o de cartazes, é o da diversidade cultural brasileira. Os concursos têm sido lançados, a cada ano, no dia 7 setembro, através de DVD amplamente difundido por circuito de televisão entre as escolas, com a participação das autoridades escolares e do Cônsul-Geral.

19. O projeto-piloto foi implementado na Quiet Waters Elementary School, em Deerfield Beach, a escola primária que conta com o maior número de alunos brasileiros (172), por intermédio de convênio assinado com a Fundação Vamos Falar Português, entidade não-governamental sem fins lucrativos. O programa foi estruturado em aulas de 1 hora e trinta minutos, três vezes por semana, com 45 minutos de aulas formais de português e 45 minutos de Club Brasil, atividades ligadas à cultura brasileira, como capoeira, culinária, teatro, cantigas de roda, etc.

20. Considerando o tamanho da colônia brasileira na área de jurisdição deste Consulado, sobretudo no Sul da Flórida, e o grande número de crianças brasileiras em idade escolar que não têm tido acesso ao ensino formal do português, realizei gestões para a inclusão do português como língua opcional no currículo das escolas públicas junto ao Governador do Estado da Flórida, Charlie Crist, bem como junto ao Superintendente das Escolas Públicas

de Broward, Senhor James F. Notter, havendo encontrado boa receptividade. O conselho das escolas públicas de Broward estaria disposto a oferecer de imediato o português às escolas interessadas, desde que houvesse a disponibilidade de algum programa de ensino de português a distância, com o recurso da televisão ou do computador. Para a realização de cursos presenciais, que implicam a contratação de professores, será necessário complementar essas gestões com um trabalho realizado ao nível das escolas com maior número de brasileiros, já que caberá a elas demonstrar a necessidade do novo curso através da existência de um potencial significativo de alunos interessados. Entretanto, confirmei-me um dos mais ativos membros do Conselho das escolas, Dr. Robert Parks (do Distrito 7, que cobre a região de Pompano Beach), que já houve a decisão de incluir o português, de forma presencial, no currículo de pelo menos duas escolas.

21. O Consulado tem mantido contato também com as autoridades educacionais do Condado de Palm Beach. Analisa a possibilidade de assinatura de um memorandum de entendimento, já enviado para a apreciação da SERE, que prevê, entre outros pontos, que o Conselho das escolas traga professores visitantes do Brasil e que se realize um intercâmbio virtual entre escolas brasileiras e daquele Condado. Pelo Condado, o referido memorandum seria assinado pelo superintendente das escolas, o Dr. Arthur Johnson.

22. Ainda no âmbito dos esforços pela promoção do português, participei em dia 3 de maio do corrente ano em Orlando da 1ª. Reunião dos Professores de Português do Estado da Flórida e realizei gestões junto ao Condado de Miami-Dade em apoio aos esforços de criação, por iniciativa da professora de português da Miami Beach Senior High School, Anete Arslanian, de uma Associação de Professores de Português.

23. Instrumental tem sido a atuação do Sistema de Bibliotecas Públicas em iniciativas de valorização do português, desde o projeto "A Arte de contar histórias" (realizado com grande êxito em Miami após viagem do Diretor do Sistema de Bibliotecas ao Brasil, que contou com o apoio do Consulado) até programas musicais em português, passando pelo projeto "Papo Adiado" (grupos de conversação em português para quem está aprendendo a língua).

24. Com vistas a ampliar a oferta de livros em português na Flórida, o Consulado-Geral doou a bibliotecas públicas de Miami-Dade, Broward e West Palm Beach, bem como a bibliotecas de escolas do Condado de Broward, por intermédio do School Board, várias coleções básicas de 111 livros infantis e 12 livros do FNDE.

25. O potencial para a promoção cultural do Brasil na área de jurisdição do Consulado-Geral em Miami, e muito especialmente na Flórida, está diretamente relacionado ao número de brasileiros aqui residentes. Por isso pareceu-me importante procurar envolver a comunidade brasileira, através de informações no boletim cultural e na imprensa brasileira local, nos vários eventos promovidos com a participação do consulado. As muitas iniciativas no campo cultural, de divulgação e de ensino do português têm sido também instrumentos importantes de aproximação entre o Consulado e a expressiva comunidade brasileira local.

26. Deixo, finalmente, o registro de que, em 17 de outubro, líderes da comunidade brasileira organizaram reunião em Pompano Beach, ocasião em que fiz um balanço geral de minha gestão e foi-me feita a entrega de placa de reconhecimento pelos serviços prestados à comunidade brasileira ao longo dos últimos anos. Em 16 de novembro, com uma apresentação do "Brazilian Voices", que tem se firmado como um coral brasileiro de prestígio na Flórida, o Broward Center for the Performing Arts, na pessoa de seu diretor, Mark Nerenhausen, ofereceu-me coquetel e prestou-me homenagem de despedida, aos quais compareceu um numeroso público brasileiro e norteamericano.

27. No dia 20 de novembro, a Aliança Francesa ofereceu-me igualmente coquetel de despedida, como reconhecimento do trabalho conjunto realizado com aquela entidade desde que, em 2004, o Consulado, juntamente com o Centro Cultural, contribuiu para a realização ali da Semana do Brasil. Além disso, no dia 4 de dezembro, representantes da classe artística, cultural e da mídia brasileira local ofereceram-me homenagem de despedida, ocasião em que fui agraciado, por uma das revistas brasileiras locais, com o "Mérito Cultural Acontece", concedido anualmente a personalidades que tenham prestado relevantes serviços para a produção ou divulgação da cultura brasileira no Sul da Flórida, bem como com um "special recognition award" do Brazilian International Press Award pela "extraordinary contribution to Brazilian Arts and Culture in South Florida".

28. Foram um reconhecimento, mais do que ao trabalho que desenvolvi à frente do Consulado, ao de meus colaboradores do Setor Cultural, tendo à frente a Ministra Leonilda Correa, e sobretudo à política traçada por Vossa Excelência para a área cultural, de divulgação e de relações com a comunidade, muito especialmente ao apoio que o Departamento Cultural tem dado às principais iniciativas neste campo voltadas para as comunidades brasileiras no exterior.

João Almino Cônsul-Geral

## CONSBRAS MILÃO

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões.

Nr. 00491

Conforme solicitado por Vossa Excelência – sem nenhuma intenção de pretender que o bom funcionamento atual do Consulado-Geral em Milão possa servir de paradigma para o repensamento do Serviço Consular brasileiro – forneço os subsídios abaixo. Ressalto a minha opinião pessoal, antes de mais nada, que soluções específicas de funcionamento, aplicáveis em determinados Postos, não serão necessariamente replicáveis em outros, mesmo dentro de um mesmo país, em razão da variedade das condições geográficas, sociológicas, políticas ou culturais de cada jurisdição (caso inclusive da própria Itália).

Divido o telegrama em 4 partes:

A) Considerações gerais B) Métodos, condições de trabalho e atendimento no Consulado-Geral em Milão C) Descrição prática do atendimento no Consulado-Geral do Brasil em Milão D) Síntese das propostas apresentadas A. Considerações Gerais O exercício de revisão e repensamento das práticas do serviço consular brasileiro reflete necessariamente a nova realidade da transformação do Brasil de país unicamente destino de fluxos migratórios para também fonte destes mesmos fluxos.

2. As razões de fundo deste novo movimento, observado com maior intensidade a partir da primeira metade da década de 1980, não parece responder a motivação comum a outros movimentos observados anteriormente, seja de índole precipuamente política, seja principalmente de ordem econômica. Se o entendimento das causas ainda merece maior análise, os destinos geográficos da “diáspora brasileira” podem ser determinados por elementos de nacionalidade original dos antepassados, claramente observável no Japão e na Itália, ou na percepção subjetiva de possibilidade de rápida melhoria material de padrão de vida, como parece ser o caso dos EUA, ou ainda numa combinação destas duas.

3. As circunstâncias específicas que cada Posto do Serviço Diplomático brasileiro enfrentará são, portanto, diferentes, respondem ao maior ou menor influxo de cidadãos, à legalidade de sua permanência em território estrangeiro e à abertura do país receptor àquela permanência. A clara percepção desta característica indica, por sua vez, a necessidade de que as unidades do sistema tenham latitude de decisão e de ação para responder às exigências de sua circunstância específica e cujas soluções poderão ser, ou não, transportadas e adaptadas para outras realidades, respeitada a cultura da Casa e nossas melhores práticas. Soluções “fechadas”, excessivamente minuciosas, impostas do topo para a base, tendem a entorpecer a agilidade e a criatividade das respostas e podem induzir a um alheamento da responsabilidade dos agentes consulares, que devem sempre sentir-se co-partícipes do processo.

4. A maior qualidade do atendimento consular passa pela melhoria das instalações físicas e, principalmente, pela valorização e qualificação dos funcionários, seja do Quadro Permanente como dos contratados locais.



5. No primeiro aspecto, é necessário investir em imóveis que sejam localizados em áreas centrais, de fácil acesso, bem servidas por transporte público, com ampla área de espera, possivelmente em andar baixo, para possibilitar o uso de escadas. A área de espera deve ser guarnecida com cadeiras, banheiro com facilidades para atendimento a bebês (fraldários), máquina de fotocópias a pagamento e, se possível, também máquinas-vendedoras de café e de refrigerantes, sucos e alimentos. O objetivo é o de criar-se um espaço amplo, confortável, digno, em que o cidadão possa aguardar o atendimento e cumprir todas as exigências da burocracia (preenchimento de formulários, apresentação de fotocópias de documentos, pagamento de taxas), sem a necessidade de deslocar-se além dos limites do salão de atendimento do Setor Consular. O resultado imediato destas providências é a significativa redução do fator de irritabilidade, com conseqüente elevação da qualidade do atendimento e ganho de eficiência no serviço.

6. No tópico de valorização e qualificação de pessoal, é útil distinguir entre as medidas destinadas aos funcionários do Quadro daquelas focadas no pessoal contratado local. Os Oficiais de Chancelaria e os Assistentes de Chancelaria removidos para consulados ou setores Consulares, principalmente aqueles que irão assumir função de Vice- Cônsules, deveriam obrigatoriamente receber treinamento/capacitação específica para as suas futuras funções. A sugestão é de fácil implementação quando de remoções SERE/Exterior, mas pode apresentar dificuldades em remoções Exterior/Exterior. Tratando-se de funcionário removido de outro Consulado ou Setor Consular de Embaixada, pode-se presumir que estará habilitado a desempenhar suas funções. Já na hipótese de servidor sem ampla experiência prévia de serviço Consular, há que habilitá-lo antes que assuma seu novo Posto e funções. A opção de ministrar o treinamento no Posto de destino (“on the job training”) é desaconselhável e, não raro, irrealizável, seja pelo acúmulo de trabalho que enfrenta o posto, seja pela ausência de quem possa fazê-lo. Pode-se contornar essa situação com a de vinculação da partida do Posto a uma chamada a serviço à SERE ou serviço provisório em Repartição com capacidade de executar o treinamento do funcionário. É um importante investimento na qualificação dos funcionários, com repercussão imediata na qualidade do serviço prestado no Posto de destino.

7. A valorização profissional do contratado local, por outro lado, passa pelo treinamento e atualização constante de práticas de serviço, sob a supervisão direta dos Vice- Cônsules, e pelo reconhecimento das peculiaridades que o trato diuturno com o público traz. A rotação de funções, além de prática importante para a difusão de conhecimento entre os funcionários, também é instrumento para reduzir o desgaste da repetição de atividades e de situações, capacitando o funcionário que haja acumulado um certo volume de experiência a suprir deficiências pontuais em qualquer setor. Contudo, é inescapável a constatação de que tal desgaste existe e pode ser severamente agravado em momentos de pico de demanda. É conveniente, assim, incentivar a permanência dos bons funcionários e criar motivos para que haja uma “concorrência” pelas vagas de atendimento ao público. Sugere-se, nesse sentido, a criação de uma “gratificação” a ser paga exclusivamente aos funcionários locais que estejam lotados no Setor Consular e efetivamente executem atividades de atendimento ao público (excluir-se-iam por esse critério, por exemplo, responsáveis por arquivamento).

8. Para atender às demandas da crescente comunidade brasileira no exterior não basta apenas elevar o grau de qualificação e satisfação profissional dos funcionários. Em certas

circunstâncias é imprescindível corrigir a lotação de Diplomatas, OfChans, AChans e locais.

9. Sugere-se que os processos de remoção passem a privilegiar – em casos graves tornar mandatório - o preenchimento de vagas em repartições consulares. O recurso ao rebaixamento de categoria do Posto (“A”, “B”, “C” ou “D”) é instrumento potencialmente útil, mas não pode ser aplicado de forma indiscriminada. Há cidades que exercem um atrativo singular, seja pela sua qualidade de vida, facilidades de ensino e outras, que não devem absolutamente ser reclassificadas para “B”, sob o risco de asfixiar Postos “B” em cidades de menor atrativo, mas com igual ou maior demanda de serviço.

10. Para contornar a carência de pessoal local, pontualmente ou não, sugere-se examinar a possibilidade de recurso a empresas de mão-de-obra especializada, particularmente em países onde a legislação trabalhista é empecilho à renovação de quadros ou excessivamente onerosa na hipótese de término de contratos. Há certamente um primeiro momento, de treinamento e capacitação, em que o rendimento desse grupo de novos funcionários é reduzido, mas em rápida sucessão incorporam-se às atividades diárias e passam a colaborar para realização dos trabalhos. É uma opção importante para a superação de situações episódicas de grande e inesperado afluxo de público ou de carência estrutural de funcionários.

Não necessariamente deve ser encarada como solução de curto prazo. Em alguns países pode representar solução de mais longo alento.

#### B. Métodos, Condições de Trabalho e Atendimento no Consulado-Geral em Milão

11. Para ilustrar com exemplo prático os conceitos e idéias expostos acima, passo a relatar a experiência vivida por este Consulado-Geral e as práticas aqui implantadas, a partir da constatação da realidade local e face às circunstâncias específicas que caracterizam o norte da Itália e a comunidade brasileira aqui residente. Foi desenvolvido um projeto que privilegia o atendimento pessoal, individualizado e pronto do cidadão. A nova estrutura de prestação de serviços adotada baseia-se na padronização e harmonização de práticas e métodos, no treinamento dos funcionários para realizar todas as diferentes rotinas e funções do Setor Consular; no atendimento por estrita ordem de chegada, ressalvados idosos e gestantes; na alocação de todos os funcionários em guichês, atendendo e executando, de imediato, o documento solicitado; assim como na atualização da página eletrônica. Não há "crises" por férias ou doença. Nenhum setor fica desguarnecido e eventuais picos de demanda são enfrentados com relativa facilidade.

12. Ao mesmo tempo, investiu-se na valorização dos funcionários do Setor Consular. Receberam treinamento para cumprir diferentes funções, passaram a trabalhar em ambiente digno e confortável e abriu-se um canal constante de diálogo com as Chefias imediatas em relação a possíveis melhorias nas rotinas.

13. A articulação de uma parceria intensa com o Banco do Brasil, com a instalação de um posto nas dependências do Consulado, é outro aspecto importante do projeto e explica parte do ganho em eficiência. O usuário é sem dúvida o maior beneficiário deste novo acerto,

seja em termos de tempo como de atendimento. Não é obrigado a pagar quantias extorsivas para fazer ordens de pagamento, nem enfrentar filas em agências de correio e a má-vontade de caixas de banco que vêm o cliente estrangeiro como estorvo. Mas também a rotina consular é beneficiada, principalmente porque retira a circulação do dinheiro do ambiente de trabalho, o que evita muitos contratemplos.

### C. Descrição Prática do Atendimento no Consulado-Geral em Milão

14. Para melhor compreensão, acredito pertinente esmiuçar o modelo adotado. As estimativas mais recentes apontam para uma cifra de 120.000 a 150.000 brasileiros residentes na Itália.

Desse total, aproximadamente 60% escolheram viver no norte da Itália, jurisdição desse Consulado-Geral, com concentrações nas cidades de Milão, Verona, Mantova, Pádua, Treviso e Reggio. Nenhuma destas cidades dista mais de três horas de viagem, numa região servida por bem montada rede rodoviária e ferroviária. Já os serviços postais são deficitários e pouco seguros para a expedição de documentos. Decidiu-se, dessa forma, concentrar o atendimento ao público na sede do Consulado-Geral, localizado na região central da cidade, servida por duas linhas de metrô e diversas de ônibus.

15. São dois andares (1º e 5º), ocupando cada qual 460 metros quadrados. O atendimento consular se dá exclusivamente no 1º andar, com dois elevadores e fácil acesso por escada. Da área total (460m<sup>2</sup>), dois terços constituem um espaço contínuo, o que exigiu a derrubada de paredes, dedicado ao público (salão de espera com 43 cadeiras, banheiro, fraldário, área de máquinas de fotocópia, café, refrigerantes, sucos e alimentos, todas a pagamento pelos interessados), com instalação de 13 amplos guichês, em divisórias, para o atendimento consular propriamente dito. Há dois guichês adicionais, em posto à parte, ao fundo da área contígua, atribuídos ao Banco do Brasil. Essas estações de trabalho são dotadas de computador, conectado em rede, e as mesas foram reaproveitadas. Assim, apesar de operarem numa disposição completamente diferente da anterior, separados por meiasdivisórias, os funcionários não sofreram perda de espaço. Os Cônsules e os Vice-Cônsules trabalham numa “ilha” de 3 mesas colocadas imediatamente atrás da linha de guichês, de onde podem acompanhar o desenrolar do atendimento, interferir quando necessário e ser prontamente acessíveis para a verificação e assinatura dos documentos, liberando rapidamente os guichês para novos atendimentos.

16. O Consulado-Geral funciona em turno único, das 08h00 às 14h30 e, salvo raros dias de afluxo inusitado, todos os interessados são atendidos e se retiram do Consulado antes do final do expediente, liberando os funcionários para tarefas internas, como arquivo, resposta a mensagens eletrônicas e fac-símiles e elaboração de expedientes destinados à SERE. Não há filas na entrada ou nas escadas. Um número de 20 pessoas (usuários e acompanhantes) freqüentam, fisicamente, o Consulado todo dia. A contagem “concreta” (número de atendidos pelos guichês de entrada, excluindo-se portanto os acompanhantes) é de 80 a 150 usuários diários. O número de documentos requeridos individualmente é, em média de dois por atendimento.

17. O atendimento procede da seguinte forma:

- a) ao entrar no salão de atendimentos, o cidadão dirige-se a funcionário que procede a rápida pré-triagem, descartando casos alheios à competência do Consulado, presta informações gerais e distribui a senha (letra “E”).
- b) ultrapassada esta fase, o usuário é convidado a tomar assento, iniciar o preenchimento dos formulários, se for o caso, e aguardar chamada eletrônica para os guichês de entrada/triagem (1 e 2). A duração média dessa etapa não excede 5 minutos.
- c) nestes guichês de primeiro atendimento é identificado o tipo de serviço solicitado, verificados a pertinência e correção dos documentos apresentados, elucidadas eventuais dúvidas com o Vice-Cônsul e, se não houver qualquer impedimento para a feitura do documento, é preenchido, pelo funcionário, um modelo impresso com indicação do(s) serviço(s) solicitado(s) e respectivos emolumentos a pagar. Daí o usuário dirige-se diretamente ao posto do Banco do Brasil, paga os emolumentos, faz, por conta própria, fotocópias (se necessário) e retorna à mesa (a, acima) para receber senha para execução do serviço. Essa etapa pode demorar de 10 a 20 minutos.
- d) De posse da nova senha (“A” para assistência consular, “F” para feitura de documentos e “P” para vistos), o usuário é novamente convidado a tomar assento e aguardar chamada da senha eletrônica.
- e) O atendimento nesta fase ocorre nos guichês de 3 a 13. O usuário senta-se à frente do funcionário (identificado por nome inscrito em placa de acrílico), apresenta o comprovante de pagamento e os documentos necessários. O documento (procuração, passaporte, alistamento eleitoral ou militar e outros) é confeccionado naquela estação de trabalho, onde o usuário aguarda, sentado, e dali só se retira de posse do documento solicitado. Antes da assinatura do Cônsul ou Vice- Cônsul, o documento é apresentado ao interessado para verificação de seu conteúdo e eventuais correções. Do depoimento espontâneo de brasileiros por mim diretamente inquiridos à saída do 1º andar, recebi a informação de que a expedição de um passaporte pode levar apenas 30 minutos, a contar do momento em que o cidadão ingressou no Consulado. O tempo médio de permanência do usuário no Consulado, nas primeiras horas de atendimento (de 08h00 às 10h30), é de 4 minutos. Nas horas sucessivas, de maior afluxo, é de, no máximo, duas horas.

#### D.Síntese das Propostas apresentadas:

- a) Amplitude de capacidade de decisão dos Postos, dentro de parâmetros mínimos ditados pela SERE;
- b) Investimento realista na qualidade das instalações físicas das áreas de atendimento;
- c) Adequação da lotação dos Postos, reclassificação de Postos;
- d) Qualificação profissional (treinamento e habilitação) dos funcionários do quadro e locais, incentivo financeiro por atendimento ao público, utilização de mão-de-obra terceirizada;
- e) Estabelecimento de uma forma de aferição concreta e sistemática do grau de satisfação do usuário e identificação dos eventuais pontos fracos do atendimento. Pode ser feito tanto pela distribuição de formulários de avaliação de serviços e sugestões, como pela entrevista direta com o público;
- f) Convocação de exercício específico para analisar a atuação corrente dos Consulados-Honorários e reavaliar sua utilidade e relevância para o novo desenho de serviço consular. Sempre respeitadas as peculiaridades de cada Posto e jurisdição consular, poder-se-ia

imaginar uma política de extinção paulatina daquelas entidades, à medida que seus atuais ocupantes se afastassem dos cargos.

Antonio Augusto Dayrell de Lima, Cônsul-Geral

## CONSBRAS MONTEVIDÉU

Assuntos consulares. Reflexão sobre o serviço consular brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

Nr. 00577

RESUMO = Comenta a decisão de proceder a reflexão sobre o serviço consular e de apoio a comunidades brasileiras no exterior e apresenta sugestões.

Cumpro instruções. Congratulo-me vivamente com Vossa Excelência pela decisão, de que não recordo precedente, no sentido de lançar um exercício amplo de reflexão sobre normas e práticas do serviço consular e de apoio a comunidades brasileiras no exterior, a título de contribuição para o aprimoramento do serviço consular brasileiro e de, para isso, solicitar aos Postos e aos servidores enviarem sugestões e comentários.

2. Neste Consulado-Geral, desde a minha chegada, há 13 meses, fomos implementando gradualmente algumas iniciativas coerentes com a direção para a qual Vossa Excelência impulsiona a rede consular: valorizar, de forma correta, a sua relevância política, sua função diplomática e sua importância como serviço público, assegurando ao público a cordialidade, a qualidade e a rapidez que os cidadãos esperam – e devem encontrar – nos serviços prestados por uma instituição como a nossa Casa, tal como Vossa Excelência assinala, de maneira especialmente feliz, nos parágrafos finais da CIT 65374.

3. Devo registrar, e o faço com satisfação, que essa reorientação do Posto para um leque de cometidos mais aberto e, de certa forma, para além dos limites de uma visão consular tradicional, só foi possível realizar porque, a todo momento, contei com a compreensão, o apoio e o estímulo do Embaixador José Eduardo Martins Felício. As séries de telegramas oficiais dos nossos dois Postos guardam repetidos registros desse trabalho coordenado e conjunto, grande número deles, por exemplo, referente a iniciativas na região de fronteira, mas também em outras áreas do país.

4. Para lograr a continuidade e a eficácia dessa nova orientação do Posto, foi indispensável a segura, sempre favorável e animadora orientação que recebemos da SERE. Assim como o foi o empenho e a renovada dedicação dos dois colegas que me assessoraram nesse período, o Conselheiro Carlos Alberto Ribeiro Reis e o Sec. Guilherme Frazão Conduru; dos servidores do quadro permanente (OC Aline de Souza; OC Gabriel Corbett, AC Maria Francisca Thereza Mello da Cunha, AC Nergiton Majela de Souza, AC Maria Aparecida Lisboa Santos, AC José Antonio Gonzalez, MO Lúcio Américo Trindade, APO José Gonzaga dos Anjos) e dos contratados locais (Aida Figueroa Cornalino, Ana Clouzet Fernandez, Carmen Gutierrez Prior, Elba Nuris Lescano Cooper, José Antonio Gastellu Lezaeta, José Dirnei Moura Silva, Maria do Horto Figueiredo, Maria Eugenia Pecego Pose, Mônica Vieira Duarte, Raquel Rodrigues Gaye, Rodrigo Fernandes Basquerote, Silvia Piñeyro Trias, Diego Kalaydjian Fabri e José Luis Centi Sotto), que compomos a equipe consular brasileira nesta capital. Sem a oportuna instrução superior e sem a desmesura do esforço e da atenção desses funcionários teria sido certamente impossível pôr em prática as iniciativas (que relaciono no parágrafo seguinte) que avalio como um primeiro grupo de sugestões que o Consulado-Geral em Montevideu eleva à consideração de Vossa

Excelência, em resposta ao muito oportuno e bem-vindo pedido de contribuições da CIT 65374.

5. A lista a que me refiro é:

(a) reuniões de coordenação consular – a cada trimestre, as reuniões, em Montevideu, das chefias de Consulados e Vice- Consulados no Uruguai têm permitido estabelecer conjuntamente metas de trabalho; coordenar decisões (recordo, a propósito, a recente modificação nas jurisdições consulares neste país); ampliar, em detalhe, a circulação de informações sobre interlocutores, parceiros e questões de interesse comum da rede consular no Uruguai; trocar impressões sobre melhores experiências; treinar funcionários (em Montevideu), entre outras ações (ver tels. 174 e 348); Vossa Excelência terá presente que às reuniões de coordenação assistiu também uma autoridade uruguaia de interesse para o trabalho consular, a exemplo do Embaixador César Ferrer, Diretor de Assuntos Consulares da Chancelaria local, e do Dr. Luiz Edgardo Albernaz, Assessor do Presidente do INAU – Instituto Del Niño y del Adolescente del Uruguay;

(b) consulados itinerantes: na área mais distante do Consulado-Geral, em Bella Unión, já foram realizados dois consulados itinerantes para atender demanda de brasileiros que não podem se legalizar no país por falta de documentação, particularmente entre os trabalhadores agrícolas sazonais; na semana passada, o consulado itinerante ocorreu em Maldonado, capital do Departamento do mesmo nome, para atender à população carente brasileira da região de Punta del Este, atraída, sobretudo, pela acelerada expansão imobiliária naquela zona;

(c) visitas, inclusive com o Embaixador do Brasil, à região de fronteira, para tomar conhecimento “in loco” de suas peculiaridades, sempre com o apoio dos Consulados e Vice- Consulados em Chuy, Rivera, Artigas e Rio Branco; durante as visitas, foram feitos contactos com as autoridades migratórias, alfandegárias, policiais, de saúde e outras dos governos centrais e locais, e com as comunidades fronteiriças para conhecer, de perto, suas demandas, o que tem permitido melhores compreensão e avaliação dos problemas e propostas mais certas de soluções, que encontram, no projeto do denominado “Estatuto da Fronteira”, sua expressão mais ambiciosa;

(d) recadastramento consular, via Internet (em fase final de implementação): consiste em novo registro de toda população de brasileiros residentes neste país, a ser implementado pela rede consular no Uruguai para compor um banco de dados único, que poderá ser consultado, em separado, de acordo com as novas jurisdições consulares ( programa informatizado, a ser colocado na Internet, se encontra em fase final de teste); o recadastramento poderá ser feito também em modo postal ou presencial;

(e) reformulação da página web do Consulado-Geral e sua conexão ao portal consular do Brasil: tornando-a atualizada e mais amigável, com “links” interessantes no Brasil e no Uruguai; a média diária de acesso tem sido superior a 3 visitas;

(f) informação na área externa do Consulado-Geral: com indicação clara dos horários de atendimento ao público, dos números dos telefones celulares de plantão, dos feriados nacionais e uruguaiois, tudo em português e em espanhol, bem como do endereço eletrônico do Posto, de tal forma a facilitar a atenção ao brasileiro ou ao estrangeiro que chegue à repartição fora do horário de atendimento;

(g) horário extensivo de trabalho: o Consulado-Geral funciona, de forma ininterrupta, entre as 08 e as 19 horas (com horários diferenciados de entrada/saída de funcionários),

mantendo-se o horário legal mínimo de atendimento ao público (de 09 às 15 horas) e as oito horas regulamentares de expediente interno;

(h) reinstalação do Conselho de Cidadãos: há mais de cinco anos inativo, o novo Conselho é integrado por representantes da comunidade brasileira em Montevidéu, de estudante a presidente de grande empresa estatal brasileira; com a presença do Secretário-Geral, em sua visita de 23 e 24 de julho, levou-se a cabo a primeira reunião;

(i) SPAC – Sistema Permanente de Assistência Consular aos Presos e Menores no Uruguai: que procura dar atendimento planejado, regular e humanitário a todos os brasileiros e brasileiras detidos ou albergados (no caso de menores) na jurisdição consular; os prisioneiros e prisioneiras recebem visitas regulares de agentes consulares por iniciativa do Posto (mensalmente, nos presídios situados na região metropolitana de Montevidéu, e bimensalmente naquelas localizadas em outros Departamentos da jurisdição consular), sem que os compatriotas necessitem solicitá-las; esse ritmo tem provado sua eficácia, na medida em que assegura um contacto regular do Consulado-Geral com esses cidadãos reclusos, um fluxo também contínuo de bens materiais úteis para sua saúde e (relativo) bem-estar, e presume efeito dissuasivo sobre as autoridades e agentes dos presídios em quanto ao tratamento dado aos compatriotas neles internados; há sete módulos de atendimento (1- Visitas aos Presídios; 2 – Assistência Jurídica; 3 - Cooperação Educacional e Cultural;

4 – Assistência à Saúde; 5 – Assistência Humanitária; 6 – Oportunidades de Trabalho; e 7 – Menores Detidos), que contam com a participação de todos os funcionários do Posto; paralelamente, foi iniciado programa de apoio ao menor brasileiro necessitado, através do INAU – “Instituto del Niño y del Adolescente del Uruguay”, tratando-se, num primeiro momento, e com o apoio do Vice-Consulado em Rio Branco, do fornecimento de documentação para regularização dos menores no país, de tal forma que possam receber os benefícios dos programas de assistência locais; Iniciou-se a divulgação dos programas de cooperação de empresas com o INAU junto às companhias brasileiras aqui instaladas; com a ajuda do ICUB – Instituto de Cultura Uruguai – Brasil, foram aproveitadas duas bolsas completas de curso de português para dois menores uruguaios mantidos pelo INAU;

(j) curso de português instrumental para a polícia rodoviária uruguaia na Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, com o apoio do Consulado em Rivera; útil para o bom atendimento dos brasileiros fronteiriços e residentes, bem como dos que se encontram de passagem (espera-se cerca de 150 mil compatriotas no próximo verão). O êxito da primeira experiência indica a possibilidade de que o modelo possa ser estendido ao Mercosul e, posteriormente, aos vizinhos hispânicos; o método de ensino (com levantamento de vocabulário específico e utilização de “frequency words”, dentro das estruturas sintáticas mais usuais para situação típicas de determinadas profissões) desenvolvido pela UFSM poderá ser replicado para atender a outros agentes do Estado uruguaio, que têm contactos mais freqüentes com brasileiros, a exemplo da polícia migratória, das aduanas, da polícia turística, dos agentes penitenciários, etc;

(k) programa de informação ao motorista brasileiro que transita no Uruguai: com implantação prevista para o próximo verão, elaborado em conjunto com as demais unidades da rede consular no país e com as autoridades locais competentes (polícias rodoviária e migratória, aduanas), oferece um texto claro e simples com orientação rodoviária, inclusive com indicação das diferenças entre as legislações de trânsito dos dois países, dos números de telefones de emergência policial e médica, do serviço consular brasileiro na fronteira e em Montevidéu; dos postos e dos custos de pedágio nas principais rodovias que, da fronteira, dão acesso a Montevidéu, a Punta del Este e a Colônia, já frente à Argentina;



(l) prestação de serviço médico de emergência para uso dos funcionários e de quaisquer cidadãos e cidadãs que utilizam os serviços deste Consulado-Geral, mediante contrato que já provou sua utilidade várias vezes;

(m) sistema colegiado de trabalho: a exemplo do SPAC, mencionado acima, o Consulado-Geral funciona à base de exercícios freqüentes e coletivos, para definir iniciativas, planejar ações de caráter permanente, identificar novos e mais ágeis procedimentos internos ou de atendimento ao público; no tocante à preparação da POP, por exemplo, os funcionários participam ativamente, na medida em que propõem itens de despesa (serviços, material permanente, material de consumo) e deliberam coletivamente sobre a prioridade que cada um deve merecer para a composição da proposta orçamentária do Posto, como foi feito em 2007, e repetido para o exercício de 2008;

(n) rodízio: os funcionários passarão a fazer rodízio de suas atribuições a partir do último trimestre do corrente ano, a fim de habilitar sua utilização de forma mais eficiente, nos momentos de pico de demanda ou em caso de ausências; assim, um funcionário dedicado ao atendimento de nacionais há anos aprenderá a trabalhar com concessão de vistos, por exemplo, e oferecer atendimento a estrangeiros, bem como a legalizar documentos; outras áreas serão igualmente cobertas, com maior ou menor participação do pessoal do quadro: contabilidade, arquivo, comunicação, administração de pessoal; e (o) prestação de serviços ao Posto somente por contratos com empresas, ao invés de pessoas físicas, com as vantagens operacionais, administrativas e contábeis decorrentes;

6. Estou solicitando, por circular interna, como sugerido por Vossa Excelência, que participem desse exercício todos os funcionários do quadro e locais. Enviarei oportunamente à consideração da SERE o resultado desse pedido, a título de sugestões adicionais em resposta à CIT 65.374.

Ruy Pereira, Cônsul-Geral

## CONSBRAS MONTEVIDÉU

### REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES.

Nr. 00043

RESUMO = Transmite mais contribuições do CG Montevidéu para o exercício de repensamento da atividade consular lançado pela CIT 65374/2007.

Cumpro instruções. Em aditamento aos tels 577/2007 e 38, registro que entendo ser a assistência consular, dentre as atividades da diplomacia, a que é sentida mais clara e diretamente pela cidadania. É por meio do serviço consular que a maioria dos cidadãos e cidadãs têm contato direto com o Itamaraty, podendo assim aquilatar a qualidade do serviço prestado pela Casa, a excelência de seus funcionários, a abnegação de seus quadros. Repensar e reformar o serviço consular é, portanto, não só um exercício democrático (na medida em que tem por propósito melhorar o auxílio devido pelo aparato do Estado aos brasileiros e às brasileiras que se encontram, residentes ou de passagem, fora do território nacional), como também uma ferramenta útil a que se cristalize, na opinião pública nacional, uma percepção correta sobre a qualidade do serviço público prestado pelo Itamaraty, exercício tanto mais bem-vindo quanto se observa crescente interesse de outras áreas pela assistência, orientação e informação à diáspora brasileira, tarefas que cabem institucionalmente ao Ministério das Relações Exteriores. Nesse contexto, tratei de consultar os funcionários que executam as atividades-fim do posto, e reforcei o diálogo, dentro deste Consulado-Geral, com todos os funcionários, para identificar propostas, anseios e percepções, deles e do público, que, muitas vezes, em função da capilaridade e do caráter pessoal de cada atendimento nos balcões, não alcançam a chefia. Desse exercício, compilei um conjunto de propostas, que passo a apresentar:

A) quanto ao maior envolvimento dos funcionários, contratados locais, que em geral respondem positivamente se estimulados à sua maior participação:

A.1) em discussões sobre a hermenêutica da legislação uruguaia e dos acordos vigentes nos âmbitos bilateral e regional (Mercosul), em suas diversas áreas (acordos sobre residência, relações fronteiriças, isenção de traduções de documentos para fins migratórios, documentos habilitantes para viagens, verificação de documentos de ingresso e egresso de menores, leis sobre migrações em cada país, etc), para consolidar fundamentos teóricos que lhes confeririam maiores segurança e uniformidade nas respostas às consultas pessoais, telefônicas e via "e-mail" que nos chegam diariamente. No caso do Consulado-Geral em Montevidéu, o engajamento dos funcionários no exame da proposta de texto da nova lei de migração do Uruguai (que, em seu artigo 60, criava um círculo vicioso entre a exigência de apresentação de passagens para viagem ao Brasil para emissão de visto e vice-versa) ensejou gestão junto ao Chefe de Gabinete do Chanceler Reinaldo Gargano, do que dei conhecimento a Vossa Excelência pelo tel 321/2007;

A.2) em regime de revezamento, nas reuniões de coordenação consular, a cada trimestre, o que lhes permite conhecer de perto o trabalho das demais repartições consulares no país, participar do debate sobre questões de interesse comum e trocar experiências e informações sobre boas práticas;

A.3) nos consulados itinerantes, de funcionários dos diferentes setores do Consulado-Geral e não só daqueles que se ocupam normalmente do atendimento a nacionais e a estrangeiros, o que lhes tem permitido vivenciar experiências de prática profissional que, sem dúvida, enriquecem e diversificam suas capacidades funcionais e beneficiam a boa qualidade do serviço prestado ao público;

A.4) em ações como recadastramento consular, implementação do Sistema Permanente de Assistência Consular (SPAC), discussão das propostas de identificação de bens e serviços que deverão compor a POP anual do posto, definição dos parâmetros de gerência de estoque e de compras de material de consumo, à luz das necessidades específicas de cada setor do posto;

A.5) em cursos de inglês e de português para funcionários locais, a exemplo dos cursos de idiomas (aqui, espanhol e inglês) já oferecidos para os funcionários do quadro permanente, que se têm revelado bastante úteis. O domínio da língua inglesa por funcionários locais, independentemente dos postos onde estejam servindo, facilita muito o atendimento a estrangeiros que não dominem, como no caso deste posto, o idioma espanhol;

A.6) em cursos de atualização na SERE, tema, aliás, já levantado na CIT 52745, de 26/11/2004, bem como em treinamento de funcionários dos Vice-Consulados e Consulados nos Consulados-Gerais correspondentes;

B) quanto às páginas "web":

B.1) atualização dos sítios eletrônicos dos postos, pela incorporação de conteúdos obtidos em outros sítios governamentais de interesse (como, por exemplo, do Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Imigração); na medida em que a página do posto é acessível também por meio de "link" constante do Portal Consular, essas atualizações ficam disponíveis para mais amplo leque de consultas;

B.2) criação de caixa de "sugestões" nas páginas "web" dos postos da rede consular, a exemplo do que ocorre no Portal Consular;

B.3) as sugestões, recebidas assim, após avaliadas pelos postos, poderiam ser retransmitidas para uma caixa de sugestões a ser implantada na SERE, de maneira centralizada, para, depois de consideradas, virem a ser incorporadas às rotinas e procedimentos do serviço consular em seu conjunto;

nessa hipótese, conviria que o posto que tivesse recebido originalmente a sugestão transformada em nova rotina pela SERE, pudesse dar essa notícia ao autor da sugestão, de maneira a sublinhar o caráter interativo e participativo com que o Itamaraty executa as funções consulares;

B.4) aposição, nas páginas "web" e no Portal Consular, de listas de documentos "achados e perdidos" à disposição nos postos. A utilidade dessas providências, para aproximar ainda mais a Casa da cidadania, pode ser verificada, na prática, pelo freqüente recurso que fazem compatriotas a este posto em demanda de seus documentos brasileiros (CPF, carteira de identidade, título de eleitor, passaporte, e carteira profissional são exemplos) perdidos, furtados ou simplesmente esquecidos neste país, depois encontrados e depositados no Consulado-Geral à espera de seus titulares;

B.5) inclusão, nas páginas "web", inclusive no Portal Consular, das perguntas e respostas mais freqüentes constatadas nos atendimentos no balcão, telefônicos e por "email";

C) no que se refere ao atendimento em balcão, telefônico ou por "e-mail", são as seguintes as sugestões:

C.1) o Consulado-Geral em Montevideu realiza aproximadamente cem atendimentos em balcão por dia. Cada atendimento é um caso, um problema, uma questão que, por menor que possa parecer, certamente tem grande importância para o solicitante. Para atender a essa demanda, no balcão e na retaguarda, dispõe-se de cinco Vice-Cônsules (envolvidos com outros misteres do Consulado, como administração, contabilidade, representação externa, etc), e onze funcionários locais, distribuídos entre os setores de assistência a nacionais, vistos e atos notariais. Como entendo se deva dar prioridade ao atendimento no balcão (que exigiu deslocamento, tempo e despesas por parte do público) e aos compatriotas, para racionalizar-se o atendimento telefônico dever-se-ia dispor de gravações telefônicas com mensagens gravadas para orientação ao público sobre os processos mais comuns (por exemplo, sobre os documentos necessários para obtenção de passaporte, para alistamento militar, para obtenção de vistos de turista, de residência Mercosul, etc), e essas gravações deveriam ser padronizadas desde a Secretaria de Estado, de maneira a superar-se traço ainda presente na rede consular que, muitas vezes, enseja tentativas de fraude: refiro-me às diferenças de procedimentos ou interpretação dos textos legais e regulamentares que se constata entre diferentes unidades da rede e de que, muitas vezes, tratam de aproveitar-se candidatos menos escrupulosos – ou mais apressados – a trâmites consulares (cito, como exemplo, os casos de que tratam o tel 25, o desptel 11 para Consbras Ciudad del Este, retransmitido para este Posto, e o det 18). Já o "e-mail" deveria constituir forma preferencial para solicitação de informações, deixando-se, principalmente no que se refere a solicitações de estrangeiros, o atendimento telefônico personalizado para casos pontuais (o que permitiria alocar mais recursos para responder a consultas feitas por compatriotas);

C.2) instalação de redes internas de informática, que permitam a comunicação em linha entre computadores dos diversos setores do posto, de maneira a fazer fluir diretamente para cada setor as mensagens recebidas, que lhes são pertinentes, permitindo-lhes rapidez na resposta, também direta;

D) sobre concessão de vistos, sugiro:

D.1) criação de banco de dados com programa informático de gerenciamento adequado a permitir rápida recuperação e processamento de informações sobre vistos concedidos e denegados;

D.2) criação, na SERE, de um banco de dados com a relação consolidada dos vistos denegados por toda a rede consular.

Tal banco de dados deveria poder ser consultado diretamente pelos postos, em tempo real, a exemplo da LCC (Lista de Controle Consular) e substituiria, com todas as vantagens, o atual sistema de informação com base em circulares telegráficas;

D.3) acesso, por meio de contrato centralizado pela SERE, a bancos de dados internacionais sobre antecedentes de pessoas, tais como o serviço "World-check" ( [www.world-check.com](http://www.world-check.com) <<http://www.world-check.com>> ). Semelhante serviço provê informações sobre pessoas envolvidas com lavagem de dinheiro, fraude, terrorismo e entidades sob sanções internacionais.

Evidentemente que o uso de ferramenta dessa natureza, carente de um matiz específico para as necessidades do serviço consular brasileiro, deveria ser feito de maneira subsidiária às já existentes, tal como a LCC;

D.4) nos postos em que o pagamento dos vistos não seja realizado através de agência bancária, como é o caso deste Consulado-Geral, prever atendimento diferenciado para aqueles que pagam emolumentos consulares em valor de monta (igual ou superior a USD

500,00, por exemplo), para evitar que o pagamento seja realizado no balcão, inclusive por uma questão de segurança;

D.5) já que a aposição dos vistos nos passaportes deve ser, por vezes, acompanhada da identificação da base legal que justifica sua concessão, a normativa jurídica (Instruções Normativas do Ministério do Trabalho e Emprego, Resoluções do Conselho Nacional de Imigração, etc) deveria estar disponível, juntamente com as normas do serviço consular e jurídico a que corresponda, em arquivos eletrônicos acessíveis diretamente pelos postos e cuja atualização deveria ser assegurada pela SERE;

E) no que se refere a medidas de adequação, em geral, do serviço consular às novas realidades da diáspora nacional, comento que:

E.1) a valorização da atividade consular pressupõe a valorização dos funcionários que a executam. Nesse sentido, e sem necessidade de se encontrarem razões pelas quais se haveria espreado uma percepção de que o serviço consular constitui mister secundário no espectro das atividades da diplomacia, caberia recuperar para a atividade consular a importância que já teve nos processos de seleção (por exemplo, com a matéria de Direito Civil) e de formação, no Instituto Rio Branco, de diplomatas, mas também das demais carreiras do serviço exterior brasileiro;

E.2) desde o Instituto Rio Branco (passando-se pelo CAD e pelo estímulo a teses correlatas no CAE), os temas consulares deveriam tomar lugar coerente com sua crescente importância (esta, inclusive, no plano da política interna). O edital do concurso do Instituto Rio Branco deveria contemplar de modo mais abrangente matérias associadas ao serviço consular;

E.3) muitas vezes, as resistências ao exercício do serviço consular advêm daquela percepção negativa, que não é contrabalançada por melhor informação sobre a satisfação pessoal e profissional que se pode alcançar na assistência ao bem-estar dos concidadãos no exterior, que não raro chegam aos consulados em situação vulnerável, com seus direitos fundamentais ameaçados e objeto de discriminação e prepotência. Nesse sentido, conviria considerar formas de estimular os funcionários diplomáticos a vivenciarem desde logo a experiência consular, a exemplo de períodos mínimos de serviço em unidades da rede consular logo ao início de suas carreiras. Estímulo poderoso constituiria também, e por exemplo, exigência dessa experiência para promoções por merecimento até a classe de Primeiro Secretário;

E.4) propostas similares de estímulo poderiam ser examinadas para as demais carreiras do quadro permanente;

E.5) outra forma de valorizar os funcionários com interesse pela atividade consular seria a redefinição dos prazos para missões temporárias em postos de fronteira, de pelo menos três meses (vide tel 38);

E.6) caberia uma reavaliação do papel dos Consulados Honorários: para o público em geral, não se distingue entre os Consulados Honorários e os de carreira. Os Consulados Honorários, em sua grande parte, prestam serviços desinteressados e altruístas à comunidade brasileira, porém, às vezes, não podem atender satisfatoriamente ao público (seja por estarem manietados pela realidade institucional, seja pela ineficiência ou inapetência profissional de alguns Cônsules Honorários atraídos apenas pelos aspectos protocolares do cargo). Fica assim, junto ao público, uma falsa idéia de ineficiência do Itamaraty. Melhor seria, onde couber, a instalação de Vice-Consulados;

E.7) conviria examinar a modernização do sistema de controle contábil dos emolumentos consulares, com redução do manuseio de dinheiro em espécie e estampilhas. Hipótese nessa linha poderia ser a instalação no posto de terminal de autoatendimento do bancos locais onde se encontra a conta da renda consular (no caso do CG Montevideú, o Banco Itaú, visto que não existe agência do Banco do Brasil no Uruguai) ou, ainda melhor, um terminal de auto-atendimento do Banco do Brasil, interligado à Agência Nova York, por meio do qual o pagamento dos emolumentos consulares poderia ser feito diretamente a crédito de uma conta "omnibus" para toda a rede consular;

E.8) é útil a centralização, na SERE, de serviço de apoio em caso de dúvidas dos funcionários consulares, que por vezes se deparam com lacunas na interpretação das normas vigentes que devem ser preenchidas de imediato e, idealmente, de maneira uniforme;

E.9) não favoreço a instalação e operação de estruturas tipo "call centers" para o público, dentre outras pelas seguintes razões:

a) a experiência do setor privado indica que, em geral, o cliente não fica satisfeito com o atendimento que recebe;

b) os centros provavelmente seriam montados e operados por empresas a serem contratadas segundo os princípios vigentes na administração pública federal, mas conforme as legislações dos países onde vierem a estar situados; essa diversidade de marcos legais poderia resultar em incertezas e inconvenientes jurídicos, sempre que se apresentarem desinteligências entre o contratante e a contratada, ou até mesmo entre esta e seus empregados;

c) a impessoalidade e a distância nas relações entre os atendentes e os usuários é a antítese mesma da natureza pessoal do serviço consular; certamente vai contra o caráter fundamental desse serviço, que é a especificidade de cada situação, ou seja, cada caso é um caso (e não se trata de consertar um eletrodoméstico, comprar um bilhete aéreo, assinar uma publicação ou abrir uma conta em banco); trata-se da vida, das vidas de compatriotas e da definição da melhor solução para cada caso;

d) não estou convencido de que essa extraordinária complexidade da vida real pudesse vir a ser satisfatoriamente atendida pelo funcionamento de um "call center", operado por numerosos empregados, não necessariamente compatriotas, sem experiência prévia no serviço consular brasileiro e sem o conhecimento da aplicação da nossa lei;

e) em resumo, temo que a instalação de "call centers" para a prestação de certas facilidades do serviço consular acabe por contribuir para engrossar as críticas ao Itamaraty por parte daqueles que se consideram não satisfatoriamente atendidos pelas repartições consulares brasileiras;

E.10) seria útil estabelecer padrões de verificação da qualidade da prestação do serviço consular, de modo a poder definir mais adequadamente os recursos, humanos e materiais, de cada posto. A usual verificação informal por meio da renda consular auferida desestima as especificidades locais dos postos e sua incidência sobre os serviços que prestam ao público (no caso do Uruguai, por exemplo, o avanço do processo de integração no âmbito do Mercosul vai impactando de maneira sensível as atividades consulares, na medida em que vai "equalizando" as situações dos compatriotas com as dos cidadãos dos demais Estados-partes, reduzindo a importância relativa destes como fonte de renda consular na razão direta do avanço da gratuidade ou simples dispensa de muitos procedimentos consulares). Portanto, tais critérios de avaliação deveriam tomar em conta outros índices, tais como:

quantidade de chamadas telefônicas recebidas pelo posto;  
quantidade de atendimentos no balcão; quantidade de acessos à página "web" do posto;  
número de casos atendidos em regime de plantão consular; perfil da comunidade brasileira residente na área de jurisdição do posto; quantidade de turistas brasileiros visitantes na jurisdição do posto, entre outros;

E.11) qualquer serviço que contemple atendimento a público pode beneficiar-se de uma ouvidoria, que sirva não só como instância de reclamação, mas também, e sobretudo, de aferição da qualidade do serviço prestado ao público. Ademais, a ouvidoria do serviço consular poderia funcionar como orientadora subsidiária dos postos;

E.12) as Normas do Serviço Consular e Jurídico constituem a orientação primeira para a realização de grande parte das tarefas consulares. Como qualquer outro instrumento regulamentar, contudo, necessitam de revisões periódicas, de maneira a contemplar não só a dinâmica realidade da diáspora brasileira, bem como a evolução do próprio ordenamento jurídico nacional. Essas revisões poderia ser feitas e distribuídas eletronicamente pela Secretaria de Estado, com base também nas contribuições dos postos (que identificam pontos dúbios ou lacunas nas normas, inclusive com ilustrações de casos concretos para melhor compreensão) e na evolução da legislação pátria;

E.13) seria útil igualmente maior padronização do conteúdo do Portal Consular. Boa parte da diáspora brasileira transita por vários países, acessa diferentes páginas "web" de consulados e embaixadas, e nota a discrepância entre o conteúdo e as formas daquelas diversas páginas. O lançamento do Portal Consular preenche grande parte dessa lacuna no que se refere à forma, porém se observam discrepâncias quanto ao conteúdo (bem como à distribuição do conteúdo dentro da página) fornecido por cada posto; ideal e paulatinamente, o Portal Consular deveria constituir-se na única via de acesso eletrônico ao serviço consular brasileiro, eliminando-se progressivamente da internet as páginas dos postos; enquanto isso não for possível, os postos deveriam ser orientados no sentido de uniformizar a apresentação visual de suas páginas e o tipo de seus conteúdos (podendo variar, eventualmente, a informação contida em cada tipo, dadas as peculiaridades locais);

E.14) caberia também a divulgação ampla, por meio do Portal Consular e da página "web" dos postos, das atribuições e deveres principais do serviço consular. O conhecimento antecipado, pelos compatriotas, no exterior e mesmo antes de sair do Brasil, do que o serviço consular pode por eles fazer (e do que pode fazer em caráter de emergência) evitaria frustrações dos cidadãos que vêm negadas atenções que esperam receber. Evitaria, também, que essa frustração continuasse a alimentar críticas infundadas ao serviço consular;

E.15) conviria incrementar o diálogo, sob coordenação do Itamaraty (conforme suas prerrogativas institucionais) com outros órgãos de Governo, os quais têm atribuições quem dizem respeito aos cidadãos brasileiros residindo ou em trânsito no exterior (a exemplo da Justiça Eleitoral, do Ministério da Defesa, do Ministério do Trabalho e Emprego, do Ministério da Educação, etc), de modo a identificar os espaços para colaboração em benefício da cidadania, mas sempre preservando as atribuições institucionais do Ministério das Relações Exteriores;

E.16) maior alocação de recursos para a manutenção, reforma ou construção de instalações físicas dos postos consulares ou para os setores consulares das Embaixadas. A natureza do serviço consular, que pressupõe atendimento em balcão, exige, em nome do bem-estar ou da dignidade dos usuários, instalações que permitam espera pelo atendimento em espaço

condigno (no mínimo, com: assentos suficientes, ventilação ou calefação adequados, serviços de água, toaletes e fraldário);

atendimento em balcão que permita diálogo fluido com o funcionário consular;  
atendimento em espaço reservado nos casos que suscitem questões que demandam discricção. De nada adiantaria, contudo, tais incrementos materiais, se não acompanhados de maiores rapidez, qualidade e eficiência no atendimento ao público (o que remete também à seção A, acima);

E.17) apoio, de forma coordenada com os Setores Culturais das Embaixadas, a atividades de cunho cultural e educacional de interesse brasileiro. Dessa forma, os contatos dos agentes consulares com a comunidade brasileira na sua área de jurisdição sejam reforçados em vertente que certamente ajudaria a dissipar tensões e desconfianças que, por vezes permeiam essa, desnecessariamente, essa dinâmica;

E.18) entendo, afinal, que o exercício de repensamento da atividade consular deve ser constante. A adequação da dinâmica das práticas consulares ao cambiante perfil da comunidade brasileira no exterior, à incessante evolução do ordenamento jurídico brasileiro, bem como ao constante influxo de novos funcionários ao serviço consular brasileiro, exigiria a criação de mecanismos por meio dos quais funcionários consulares dos diversos níveis pudessem registrar e intercambiar as experiências exitosas, as boas práticas na área consular. Tais mecanismos poderiam tanto tomar a forma de reuniões periódicas de coordenação consular, inclusive por grandes áreas geográficas, quanto das já citadas caixas de sugestões.

**SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS** - promoção do engajamento dos funcionários locais em reuniões de coordenação consular, consulados itinerantes e debate sobre temas de interesse do serviço consular;

- realização de cursos de inglês e de português para funcionários locais;
- realização de cursos de atualização dos funcionários locais na SERE;
- atualização das páginas "web" dos postos com conteúdos obtidos em outros sítios governamentais de interesse;
- criação de caixa de "sugestões" nas páginas "web" dos postos da rede consular;
- implantação de caixa de sugestões dos postos centralizada na SERE;
- aposição, nas páginas "web" dos postos e no Portal Consular, de listas de documentos "achados e perdidos" à disposição dos seus titulares postos;
- inclusão, na página "web", inclusive no Portal Consular, das respostas às perguntas mais frequentes identificadas nos atendimentos no balcão;
- dispor de gravações telefônicas com mensagens padronizadas para orientação ao público sobre os trâmites consulares mais frequentes mais comuns;
- instalação de redes internas de informática, que permitam a comunicação em linha entre computadores dos diversos setores dos postos;
- criação de banco de dados com registros sobre vistos concedidos/denegados por toda a rede consular;
- acesso, por meio de contrato centralizado pela SERE, a bancos de dados internacionais sobre antecedentes de pessoas;
- prover atendimento diferenciado para aqueles que pagam emolumentos consulares em valor de monta, por questões de segurança;



- oferecer para os funcionários consulares, em meio eletrônico, as normativas jurídicas referentes a vistos, juntamente com as normas do serviço consular e jurídico a que correspondam;
- recuperar para a atividade consular a importância que já teve nos processos de seleção e formação de diplomatas e dos funcionários das demais carreiras do serviço exterior brasileiro;
- inclusão de temas consulares no programa de ensino do Instituto Rio Branco;
- exigência de experiência consular para promoções até Primeiro Secretário, bem como nas promoções para as demais carreiras do serviço exterior brasileiro;
- redefinição dos prazos para realização de missões temporárias em postos de fronteira, com limites mínimos de três meses;
- reavaliação do papel dos Consulados Honorários;
- redução do manuseio de dinheiro em espécie e estampilhas, com instalação de terminais de auto-atendimento de bancos, preferencialmente brasileiros, no interior dos postos;
- centralização, na SERE, de serviço de apoio em caso de dúvidas dos funcionários consulares;
- estabelecimento de padrões de verificação da qualidade da prestação do serviço consular, de modo a poder definir de maneira mais adequada os recursos humanos e materiais que caberão a cada um dos postos consulares;
- criação de uma ouvidoria consular;
- revisão contínua das NSCJ e sua distribuição eletrônica aos postos pela SERE;
- padronização do conteúdo do Portal Consular e paulatina eliminação das páginas "web" dos postos da rede consular;
- divulgação ampla, por meio do Portal Consular e páginas "web" dos postos, das atribuições e deveres principais do serviço consular;
- incremento do diálogo, sob coordenação do Itamaraty, com outros órgãos de Governo que têm atribuições que dizem respeito aos cidadãos brasileiros residindo ou em trânsito no exterior;
- maior alocação de recursos para a manutenção, reforma ou construção de instalações físicas dos postos consulares ou para os setores consulares das Embaixadas, conjugada com melhor capacitação dos funcionários consulares;
- apoio, de forma coordenada com os Setores Culturais das Embaixadas correspondentes, a atividades de cunho cultural e educacional de interesse brasileiro;
- criação de mecanismos por meio dos quais os agentes consulares dos diversos níveis possam registrar e intercambiar as boas práticas na área consular.

Ruy Pereira, Cônsul-Geral

## CONSBRAS MONTEVIDÉU

REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR. ADMINISTRAÇÃO. PESSOAL. MISSÕES EVENTUAIS EM POSTOS DE FRONTEIRA. COMENTÁRIOS.

Nr. 00038

RESUMO = Comenta sobre a designação de servidores para missões eventuais em postos de fronteira, no contexto do exercício de repensamento da atividade consular, lançado pela CIT 6534/2007.

"Informo, com referência à CIT 65374/2007. Como tive oportunidade de transmitir pessoalmente ao Senhor SGEB, à Chefe de Gabinete de Vossa Excelência e à Senhora SGEX, quando de minha passagem por Brasília para integrar a banca examinadora do LII CAE/IRBr, na etapa correspondente às arguições orais, e a propósito do exercício de repensamento da atividade consular a que Vossa Excelência nos convidou, penso que mereceria reexame a designação de funcionários para missões eventuais de trinta dias em postos consulares de fronteira.

2. As referidas missões eventuais de curta duração, a meu ver, apresentam inconvenientes, a exemplo de: a) desconhecimento, por parte da maioria dos funcionários designados, do sentido, normas, características e peculiaridades do serviço consular, lacuna que certamente não é possível preencher durante período tão curto; b) despreparo e inexperiência para a execução das rotinas administrativas dos postos; c) falta de tempo hábil para treinamento e adaptação, no posto, ao serviço consular; d) pouco interesse e escassez de oportunidades para que o servidor tome a iniciativa de aproximar-se das autoridades e sociedades locais na fronteira, aspecto fundamental do exercício da atividade consular em geral e, em especial, nas regiões limdeiras do País; e e) falta de estímulos, catalisada pelos fatores acima, para o envolvimento efetivo do servidor em missão transitória com as atividades do Posto.

3. Em vista do que precede, os funcionários designados acabam por pouco contribuir, durante o mês da missão transitória, ao serviço. Sua presença não só não resolve os problemas de lotação do posto como pode até agravá-los, já que, por vezes, os funcionários já lotados na repartição se vêm chamados a apoiar e orientar a adaptação do servidor nessas missões eventuais de curta duração.

4. Parece-me que as missões teriam mais sentido e eficácia caso se dessem por períodos mais longos, talvez de pelo menos três meses. Assim, haveria tempo suficiente para que até o servidor menos treinado absorvesse os conhecimentos mínimos necessários, compreendesse as peculiaridades do serviço consular e seu significado específico para as populações, residentes ou de passagem, nas regiões de fronteira, e fosse impelido a se envolver ativamente nos trabalhos do posto.

5. Ademais, um período mínimo de três meses, ao demandar um afastamento mais longo do servidor de seus familiares e outros interesses em Brasília, certamente desestimularia aqueles funcionários que encaram a missão eventual tão somente como oportunidade gratuita de reforçar seu orçamento pessoal ou familiar.

6. Teço tais comentários não só no contexto específico das missões eventuais de trinta dias, como também de uma reflexão mais ampla, que talvez já se faça necessária, sobre mudança da natureza do serviço consular na fronteira, à luz do avanço do processo de integração regional, tema sobre que voltarei".

Carlos Alberto Ribeiro Reis, Encarregado do Consulado-Geral

## **CONSBRAS MONTREAL**

Reflexão sobre o serviço consular brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

**Nr. 00248**

RESUMO = Oferece contribuição do CG em Montreal sobre o processo de reflexão sobre o serviço consular brasileiro.

Cumpro instruções. Ofereço a contribuição do Consulado- Geral em Montreal ao processo de reflexão em curso sobre o serviço consular brasileiro.

2. Tendo em conta os subsídios já transmitidos por diversas repartições consulares a Vossa Excelência, permito-me ressaltar um elemento que acredito dever ser examinado pela SERE. Creio que muitos aspectos operacionais relacionados ao serviço consular poderiam ser objeto de aprimoramento. Vários deles, inclusive, mereceram menção por parte de outros colegas em suas comunicações sobre o assunto. No entanto, minha experiência me leva a pensar que há características particulares dos postos que precisam ser tratadas de maneira diferenciada. Refiro-me, especificamente, ao tema assistência a brasileiros. Devido à particularidade de cada repartição consular, seria conveniente que os Consulados-Gerais contassem com estudos detalhados sobre o perfil de suas respectivas comunidades. Hoje, os responsáveis por essas repartições valem-se apenas de suas percepções empíricas sobre o tema e de dados agregados (quase sempre imprecisos) a respeito do tamanho da comunidade brasileira residente em suas jurisdições.

3. Penso que seria sumamente importante contar com esses estudos, desde que produzidos por profissionais qualificados. Uma vez à disposição do Chefe de Posto, os estudos ofereceriam material imprescindível ao planejamento de ações que pudessem atender às reais necessidades da comunidade de nacionais. Se elaborados com um marco de referência comum, os trabalhos acima aludidos também poderiam servir para compor um grande painel sobre o perfil dos emigrantes brasileiros em regiões específicas do mundo.

4. Exemplo de estudo nessa linha acaba de me ser proposto pelo leitor brasileiro na Universidade do Québec em Montreal, Luis Carlos Lopes. Por oportuno, informo que ofereci ao professor Lopes todo o apoio ao seu projeto de pesquisa. Ademais, mencionei que consultaria a SERE a respeito da possibilidade de conceder apoio financeiro à iniciativa – o que farei por telegrama à parte.

5. Síntese da proposta apresentada:

**CONTRATAÇÃO DE ESTUDO DETALHADO SOBRE O PERFIL DAS COMUNIDADES BRASILEIRAS NA ÁREA DE JURISDIÇÃO DO CONSULADO GERALEM MONTREAL.**

Washington Luis Pereira de Sousa Neto, Cônsul-Geral

## Brasemb Moscou

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da Estrutura, das Normas e das Práticas utilizadas pelo MRE

## Nr. 00774

Congratulo-me com Vossa Excelência por tomar a tão importante e oportuna medida de promover uma reflexão sobre o serviço consular brasileiro.

2. Com base nos expedientes que tratam das iniciativas mais recentes relativas à atividade consular bem como naqueles ora disponíveis na Intratec em resposta à Circtel 65374, com o cuidado de evitar ser repetitivo, porém enfatizando alguns aspectos já abordados, apresento, a título de contribuição, as sugestões a seguir expostas.

INSTALAÇÕES – a) É da maior importância que as instalações onde funciona o setor consular sejam adequadas à execução do trabalho e ao atendimento ao público. No tocante à elaboração dos expedientes, nem sempre se conta com uma distribuição ideal do espaço, o que torna penosa a rotina de trabalho. Os servidores muitas vezes estão instalados em espaço exíguo e inadequado, o que dificulta a execução das tarefas. Mesmo havendo uma tendência benéfica à diminuição de arquivos, uma vez que grande parte de cópias de documentos hoje conservadas em papel poderão passar a ser escaneadas e mantidas em rede, o grande volume de papéis será sempre uma característica do serviço consular. O manuseio de tantos e tão importantes documentos exige sempre, para as requeridas organização e eficiência, o espaço correspondente adequado. Sempre que possível, a organização do espaço em estações de trabalho é uma boa solução para o aproveitamento da área em que são elaborados os documentos. É indispensável que haja, a depender do fluxo de atendimentos, pelo menos uma sala destinada exclusivamente à realização de entrevistas que, pelo seu teor ou até mesmo pelas condições emocionais da pessoa atendida, devam ocorrer de forma reservada.

b) A área de atendimento ao público é sem dúvida o primeiro ponto de referência para quem busca o serviço consular. O atendimento na recepção e o direcionamento objetivo e bem organizado do público a um guichê específico facilita o fluxo de pessoal, o que em grande parte evita tumultos e mal-estar.

PESSOAL – a) A boa prestação do serviço consular só é possível se baseada na dedicação e na competência de quem o executa. E essas qualidades deverão ser demonstradas pelo conhecimento do serviço e pela aptidão no tocante ao atendimento ao público. Para tanto, faz-se necessária a implementação de um programa de treinamento. Inicialmente, seria recomendável organizar cursos na SERE para os servidores que demonstrassem interesse no serviço consular (além daqueles que, inscritos no plano de remoções, efetivamente venham a ser removidos para consulados), o que os habilitaria a trabalhar nessa área. Esses cursos deveriam contar com a participação não só de instrutores do quadro do MRE como também de pessoal técnico especializado oriundos de outros órgãos, o que abrangeria assuntos como alistamento militar, alistamento eleitoral e eleições, temas afetos à Polícia Federal e serviços cartoriais. Seria igualmente recomendável a participação de um instrutor especializado em técnicas de atendimento ao público. A frequência desses cursos poderia ser semestral e deles também participariam vice-cônsules. A troca de informações e experiências entre alunos e instrutores seria altamente benéfica e frutífera e, eventualmente,

a partir dessas aulas e de temas nelas tratados, poderia até mesmo ser suscitado o estabelecimento de novas regras e procedimentos consulares.

b) No tocante aos contratados locais, programa análogo ao acima sugerido poderia ser instituído. A depender do número de repartições consulares existentes em determinado país, o curso poderia ser ministrado no posto que reunisse melhores condições para tanto ou também ele poderia ser organizado em âmbito regional, situação em que seriam agrupados, idealmente, países com características semelhantes em termos de legislação. Os instrutores poderiam ser integrantes do pessoal do quadro lotados na SERE e/ou vicecônsules que, tendo participado de curso recente em Brasília, fossem identificados como “multiplicadores”. Convém frisar que a participação nesses cursos deveria, sempre que possível, representar para o servidor um reconhecimento de qualificação profissional, seja em termos efetivos de carreira, seja colocando-o na condição de especialista, que o habilite preferencialmente a lotação na área consular, tanto na SERE quanto no exterior.

c) Julgo igualmente fundamental que se recomende aos chefes de posto uma atenção redobrada no sentido de lotar no setor consular servidores e contratados locais que, na medida do possível, sejam identificados como mais indicados para o serviço consular. Essa preocupação deve também nortear os processos seletivos para a contratação de locais o que, em consulados com maior afluência de público, poderia inclusive ser direcionado no sentido de se buscar um certo perfil profissional já na elaboração do edital. Para tanto, seriam requeridos comprovados conhecimentos e experiência, por exemplo, em atendimento ao público, na área jurídica ou psicossocial.

d) O estabelecimento de um horário razoável de atendimento é sempre fator fundamental para que se obtenha um equilíbrio entre o recebimento e o processamento das solicitações e a entrega dos documentos. Tal se torna ainda mais importante na medida em que, na grande maioria dos postos, os servidores encarregados do atendimento ao público serão os mesmos que elaborarão os serviços solicitados. É claro que o ideal será sempre ter um horário de atendimento que seja o mais extenso possível, desde que não prejudique a elaboração do serviço e possa diluir a concentração de público em determinado período do dia.

**PADRONIZAÇÃO** – a) A questão da padronização de documentos expedidos pelo serviço consular e, na medida do possível, dos procedimentos, é da maior importância. Muitas das iniciativas mais recentes da SERE já se encaminham nesse sentido. A instituição do Portal Consular, por exemplo, é instrumento da maior relevância para que se possa cada vez mais implementar essa padronização. Talvez fosse recomendável, para tanto, que os modelos de formulários e documentos emitidos fossem determinados pelo Portal Consular a fim de evitar discrepâncias.

b) Seguindo a mesma linha de ação, seria também recomendável que se pudesse concentrar o máximo possível de informações “on-line”, organizando-se um banco de dados com as listas de vistos denegados, por exemplo, o que só agilizaria o trabalho e tornaria mais seguras as consultas.

c) As eventuais atualizações do Manual do Serviço Consular e Jurídico e do Quadro de Regime de Vistos poderiam ser publicadas “on-line”, o que possibilitaria maior agilidade ao processo de atualização e segurança no momento da consulta.

**3. SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS INSTALAÇÕES** – adequação das instalações do setor consular, tanto na área interna quanto na de atendimento ao público.

PESSOAL – a) cursos de treinamento para servidores do quadro do serviço exterior, a serem realizados na SERE, dos quais também participariam vice-cônsules.

b) cursos de treinamento para contratados locais dos quais participariam representantes de consulados localizados em um mesmo país ou em países de uma mesma região, buscando-se, sempre que possível, uma certa semelhança no tocante à legislação quando se tratar de diferentes países.

c) realização de processos seletivos para a contratação de auxiliares locais que sejam direcionados para o serviço consular.

d) estabelecimento de horário de atendimento que, da melhor maneira possível, busque acomodar o fluxo de público e a elaboração dos expedientes.

PADRONIZAÇÃO – a) uniformização de formulários e documentos emitidos pelos postos a partir de modelos contidos no Portal Consular.

b) publicar “on-line” instruções e informações que são instrumentais para o serviço consular, como por exemplo as listas de vistos denegados.

c) publicar “on-line” as eventuais atualizações do MSCJ e do Quadro de Regime de Vistos.

Carlos Augusto R. Santos-Neves, Embaixador

## CONSBRAS NAGÓIA

Nr. 00564

RESUMO = Iniciando uma série de telegramas com reflexões sobre o CG Nagoya, no contexto da Cirtel 65374 (Parágrafo 8º, a), relato a seguir a experiência de 4 Consulados Volantes a Hamamatsu (120 km) nos últimos 2 meses. Caso sua utilidade se justifique poderia inserir os CV na POP 2008 deste Consulado- Geral.

Após 2 meses de experiência e 4 eventos quinzenais em Hamamatsu – a cidade com maior contingente de brasileiros no Japão, 20.000 – sem ônus para as dotações SMP ou CLP do CG Nagoya, o AA Ken Shima tem-me relatado fatos interessantes e fornecido dados convincentes.

2. O referido AA, com 16 anos de Japão, dos quais 11 neste Consulado, tem-se deslocado a Hamamatsu (120 km de Nagoya) às quartas-feiras, duas vezes ao mês, acompanhado do AA Hidetoshi Júnior (especialista em computação). Com o apoio da Prefeitura Municipal, da ABRAH ( Associação de Brasileiros) e da Caixa Econômica Federal, atenderam uma média de 83 brasileiros em cada Volante (20 em 25/7, 50 em 8/8, 170 em 22/8 e 90 em 12/9). Estes resultados ajudam a aliviar o enorme fluxo diário (500 a 1000 pessoas) aos nossos balcões de atendimento em Nagoya e poderão, nos próximos 6 meses, indicar se o Consulado Itinerante em Hamamatsu se tornaria ou não necessário no futuro.

3. A experiência é documentada por fotos das filas, fluxos, balcões de atendimento e instalação. Com o deslocamento de apenas 2 funcionários de alta qualificação deste Consulado-Geral, mas contando com a ajuda de uma dezena de funcionários locais do Centro Internacional da Prefeitura e da Associação de Brasileiros local, o atendimento tem tido efeito multiplicador de três modalidades: (1) procedimentos específicos diretos e imediatos (procurações, atestados de vida, registros, serviço militar etc); (2) encaminhamento de pedido de passaportes e legalização de documentos; (3) fornecimento de informações e orientação consular de todo gênero. A utilização intensiva do site do Consulado – o Info Nagoya - tem facilitado sobremaneira o trabalho.

4. Uma circunstância inicialmente não prevista adiciona caráter humanitário a esta experiência Volante. Segundo o AA Shima, numerosos deficientes físicos e pessoas idosas, que não têm condições para se deslocarem ou serem deslocados até os tumultuosos balcões deste CG, em Nagoya, ou mesmo ao Itinerante de Hamamatsu (onde estiveram mais de 200 pessoas em abril deste ano), estão sendo confortavelmente atendidas no Volante quinzenal, conforme comprova com fotografias tiradas por ele durante estes exercícios. Várias fotos estão seguindo pela próxima mala.

5. Os documentos que exigem o comparecimento pessoal ao Consulado-Geral (procurações, registros de nascimento e óbito, atestados de vida e alistamentos militares) são processados e conferidos no local e posteriormente (em até 3 dias úteis) enviados ao interessado pelo sistema de entrega de documentos “takyubin”. A confecção dos documentos no ato do atendimento é possível pelo acesso online ao sistema da sede consular, via VPN/RVP.



Desta forma, é dispensado o deslocamento do usuário ao Consulado, evitando a perda de seu dia de serviço e possibilitando aos portadores de deficiência física a obtenção dos documentos muitas vezes essenciais ao recebimento de suas aposentadorias e pensões no Brasil, como atestados de vida e procurações para o INSS.

Geraldo Affonso Muzzi, Cônsul-Geral

## CONSBRAS NAGÓIA

Reflexões sobre o serviço consular. CG Nagoya. Atendimento telefônico.

### Nr. 00569

A central de atendimento telefônico personalizado do Consulado-Geral em Nagoya, está completando 8 meses de operação.

2. Conforme previsto, a comunicação por e-mail já é o dobro das telefônicas: recebemos cerca de 100 emails/ dia e 50 chamadas telefônicas diretas/dia. O número de chamadas telefônicas respondidas é de cerca de 2.800 entre fevereiro e setembro.

3. A partir de primeiro de setembro foi mudada a gravação das mensagens automáticas, reduzindo sua duração ao mínimo, em português e japonês. A gravação anterior era longa e tediosa. A atual se inicia com informação sobre os telefones de emergência, inclusive da minha residência. Os usuários são rapidamente informados sobre a opção do número 9 para falar com a atendente, quando não atendidos no ato.

4. O atendimento personalizado é das 9:00 às 17:00 nos dias de semana mas ainda necessita aperfeiçoamento: há momentos de pico no atendimento de balcão e correio, em que uma das APOs telefonistas se afasta da central telefônica. Um APO motorista, contratado faz pouco, começará a ser treinado a substituir a atendente em especial no intervalo de almoço.

5. Há muitos anos não havia atendimento telefônico direto neste CG. O sucesso da tentativa me ajuda a planejar um atendimento de emergência com rodízio de funcionários com telefone celular para atender à comunidade de 220.00 brasileiros, fora do horário de expediente, nos fim de semana e nos feriados.

Geraldo Affonso Muzzi, Cônsul-Geral

## CONSBRAS NAGÓIA

VII Consulado Volante em Hamamatsu. Reflexão sobre Missões Consulares Temporárias.

Nr. 00671

Realizou-se, ontem, 24 de outubro, o VII Consulado Volante em Hamamatsu. Participaram do evento o Coordenador AA Ken Shima e o AA Henrique Kitaguchi (Engenheiro Eletrônico em Computação), que contaram com a ajuda de voluntários locais da ABRAH- Associação Brasileira de Hamamatsu, da Prefeitura- HICE e da Caixa Econômica Federal.

2. Nesta sétima versão do Consulado Volante, o atendimento foi recorde igualando o V Consulado Volante (setembro) 270 presenças e distribuição de 120 senhas. Foram processadas 38 procurações, 21 registros (principalmente nascimento) e 37 formulários de passaporte, além de menor número de atestados de vida, reconhecimentos de firma e autorizações de viagem de menor.

3. O Volante de estrutura simples e ágil, tem levado a Hamamatsu, duas vezes por mês, dois funcionários para atender 200 pessoas; poderá se tornar ainda mais ágil se pudermos levar até lá um Vice-Cônsul com poderes para assinar, possibilitando a entrega imediata do documento solicitado.

4. Este resultado me anima a incluir na POP/2008, ao lado dos Itinerantes e dos Dominicais, o Consulado Volante em Hamamatsu.

5. Esta é mais uma etapa de um processo que me induz a refletir sobre a conveniência de trocar idéias com a SGEB sobre o Capítulo 3º, Seção 3ª, Missões Consulares Itinerantes e Temporárias, do Manual de Serviço, parágrafo 3.3.3, que transcrevo: “Em casos de eventos que impliquem grande afluência de brasileiros a localidades onde não haja Repartição Consular, a Secretaria de Estado poderá determinar a abertura de uma Missão Consular Temporária mediante prévia autorização do governo estrangeiro, a fim de atender àqueles nacionais”.

6. Com efeito, além dos Itinerantes anuais que há onze anos atraem multidões de brasileiros de Hamamatsu (e proximidades) ao evento e dos Volantes que os estão atraindo às centenas, somos levados à idéia de criação de um Consulado simples naquela cidade. Na região de Hamamatsu vivem cerca de 60,000 brasileiros.

Geraldo Affonso Muzzi, Cônsul-Geral

## CONSBRAS NAGÓIA

Atendimento telefônico direto. Reflexões. Janeiro a outubro de 2007.

### Nr. 00690

RESUMO = O sistema de atendimento telefônico direto no CGNagoya iniciado em janeiro apresenta resultados numéricos satisfatórios. O telefone celular de emergência está atendendo 24 horas por dia desde o mês de setembro. O atendimento telefônico direto é indispensável em casos de morte, acidentes, suicídios, catástrofes e outras emergências.

Analisando o sistema de atendimento telefônico direto do CGNagoya desde o seu início em 2007 verifco, com satisfação, que o resultado dos primeiros 10 meses foi satisfatório. Como se recorda, este Consulado não tinha atendimento direto entre 2000 e 2006, apenas mensagens gravadas que geravam sensação de desconforto, pela incomunicabilidade desta repartição com a comunidade de 220 mil brasileiros no sudoeste e sul do Japão.

Felizmente, pelo depoimento dos usuários verifco que esta sensação está desaparecendo, em especial entre 9 e 17 horas, expediente normal deste Consulado.

2. Minha outra meta desde março de 2006 era a do telefone celular para as chamadas de emergência fora dos horários de expediente, nos sábados, domingos e feriados.

Consegui contornar objeções e ponderações em contrário, após chegar à conclusão de que, estatisticamente, a comunidade brasileira na região do CGNagoya, em sua esmagadora maioria (entre 80% e 90% hoje) dispõe de computadores e condições de acesso ao site do Consulado (em breve ao Portal Consular).

Recebemos cerca de 100 emails por dia com consultas, que no passado eram feitas pelo telefone e hoje caíram para cerca de 40.

3. Há cerca de 2 meses iniciei experiência do atendimento telefônico de celular de plantão (81)-80-6637- 6131 para emergências. Durante um mês atendi pessoalmente as chamadas da comunidade e ,no momento, o celular de emergência está sendo atendido pelo AA Ken Shima, veterano e experimentado Auxiliar Local. Chegamos ambos à conclusão de que o número de chamadas de emergência é realmente pequeno, o que torna leve o plantão de 24 horas.

4. Parece-me difícil justificar o não atendimento às chamadas de fins de semana relacionadas com acidentes, catástrofes, afogamentos, suicídios e mortes, não só da polícia japonesa ou de brasileiros residentes neste país, mas também chamadas de familiares dos acidentados no Brasil.

5. Em síntese, a comunicação direta e ininterrupta com a comunidade, além de um dever é condição essencial para o sucesso do nosso trabalho e dá uma face humana ao consulado.

6. O sistema de atendimento telefônico direto no horário de expediente é simples: não é uma central mas o atendimento por uma das três APOs aos números (81)-52-222-1107/1108/1077/1078. A operadora atende, ouve e obtém o endereço eletrônico do interessado para que as respostas sigam por email, logo após terminada a ligação, que não

dura mais de um minuto. O sistema repito, não é “central telefônica” e acopla a telefonia na recepção com a internet na resposta.

7. A fim de demonstrar o anteriormente exposto reproduzo relatório de dados numéricos dos telefones do Consulado de janeiro a outubro de 2007 inclusive: 26.214 é o total de ligações recebidas, média de 2.621 por mês; 87 é a média diária de ligações e 10.844 é o número total de ligações de pessoas que só ouviram a introdução. As ligações atendidas pela operadora de janeiro a outubro foram 4.467. A partir de setembro, a operadora passou a responder também às chamadas em japonês.

8. A gravação de mensagens em japonês e português foi modificada e encurtada ao mínimo para motivar os interessados a buscar informações mais longas clicando os seguintes ramais, em português: “0”-endereço e horário (2.859 ligações), “1”-passaporte (4.724), “2”-registro civil (966), “3”-procurações (1.148), “4”-atestados (124), “5”- reconhecimento de firma (246), “6”-alistamento militar (264), “7”-viagem menor e bagagem (370), “8”-disque saúde e Consulado itinerante (229) e “9”-operadora (4.467). Observe-se o elevado número de operadora “9”, endereço “0” e passaporte “1”. Caso necessário poderei enviar por fax os relatórios mensais de janeiro a outubro a fim de comprovar o acima exposto.

Geraldo Affonso Muzzi, Cônsul-Geral

## CG. NOVA YORK

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00075

Transmito, a seguir, sugestões e comentários deste posto referentes ao exercício de repensamento do serviço consular brasileiro. A iniciativa é tanto mais importante quando analisados os atuais números da diáspora brasileira da última década e a responsabilidade que recai sobre os Consulados em razão da crescente demanda pelos serviços consulares e a relação direta entre estes e a imagem do Itamaraty no exterior. A fim de evitar a repetição ociosa de pontos abordados com clareza e propriedade nas contribuições transmitidas por outros postos, procurei concentrar-me na descrição de algumas experiências bem-sucedidas levadas a cabo nesta repartição consular, sugerindo, quando cabível, cursos de ação a serem adotados no futuro.

2. Cabe ressaltar inicialmente o volume de trabalho habitualmente exigido do posto. Em 2007, a média de brasileiros e estrangeiros atendidos, somados os dados do balcão de atendimento, telefonemas, faxes e "e-mails", foi de 700 pessoas por dia. A despeito do destaque conferido nos últimos meses pela imprensa nacional e norte-americana ao que se vem chamando de "êxodo" dos imigrantes brasileiros residentes neste país, não foi possível identificar até o momento indícios de diminuição da demanda pelos serviços oferecidos pelo posto.

3. No ano passado, foram expedidos 45.521 Vistos; 18.057 Passaportes comuns; 534 Autorizações de Retorno ao Brasil; 51 Laissez-Passer; 1.885 Carteiras de Matrícula Consular; 4.192 Registros de Alistamento Eleitoral; 7.570 Legalizações de documentos; 6.627 Procurações; 5.864 Reconhecimentos de firma; 2.615 Registros de nascimento; 595 Registros de casamento; 1.706 Autenticações de documentos; 729 Alistamentos militares; 938 Atestados de vida; 57 Atestados de óbito; e 533 Atestados de residência. Os prazos de entrega de documentos finais ao público foram consideravelmente reduzidos. Hoje, esta repartição emite vistos em apenas 24 horas, passaportes em 3 dias e atos notariais (registros de nascimento e casamento, procurações, legalizações etc) em prazo que não excede em média 5 dias úteis.

4. Quando comparados a anos anteriores, os números comprovam que a demanda pelos serviços deste Consulado-Geral continua crescendo, confirmando minha avaliação, transmitida em telegramas anteriores, de que esta repartição parece haver atingido o limite de sua capacidade de atendimento, situação que somente poderá ser revertida com a abertura de novos consulados em sua atual área de jurisdição. Em período de apenas 4 anos, entre os anos de 2003 e 2007, registraram-se índices de crescimento que chegam a quase 300% no caso de atos notariais; mais de 200% em passaportes; 128 % em matrículas consulares; e aproximadamente 100% em registro de títulos eleitorais. Os dados referentes a 2007, quando comparados a 2006 confirmam o continuado crescimento da demanda, ainda que de forma menos acelerada. É o que provam, por exemplo, os aumentos entre 15 e 20% do número de registros de nascimento e de procurações. O expressivo fluxo de pedidos de alistamento eleitoral sugere o estabelecimento de residência permanente pelos imigrantes brasileiros. Os 4.192 formulários de inscrição enviados ao TRE equivalem a

crescimento de 27,4% do colégio eleitoral inscrito na jurisdição do posto em 2006. Aceitos os mencionados formulários pela justiça eleitoral, o posto passará a ter 19.493 eleitores inscritos em sua jurisdição.

5. Durante o ano de 2007, foram arrecadados US\$ 6.520.100,00 em emolumentos consulares, montante superior em US\$ 65.130,00 ao valor arrecadado em 2005. Ressalte-se ainda a ocorrência de alguns meses de crescimento recorde da arrecadação em 2007, a exemplo de julho, agosto, outubro e novembro, os quais representaram, com efeito, significativa carga adicional sobre as disponibilidades da repartição em termos de recursos físicos e humanos. Em síntese, os serviços dobraram nos últimos dois anos, embora o quadro de pessoal do Consulado tenha permanecido inalterado, bem como suas dotações de custeio.

6. O Consulado manteve ainda ativa agenda de missões itinerantes - 48 missões em 2007, que permitiram atender 5.760 cidadãos em 9 cidades, que concentram expressiva parcela da comunidade brasileira na jurisdição do posto -, além de visitas a centros de detenção onde cidadãos brasileiros cumprem pena, com o propósito de prestar-lhes assistência. No intuito de manter atualizada sua base de dados referente aos brasileiros detidos nos cinco estados em sua área de jurisdição, realizaram-se dois censos, no primeiro e no segundo semestre do ano passado, mediante o envio de cartas às 165 penitenciárias localizadas na área mencionada. No segundo censo, foram identificados 163 brasileiros, dos quais 116 foram detidos pela imigração e aguardavam finalização do processo de deportação, enquanto os 47 restantes cumpriam pena. Ao longo do ano, o Consulado recebeu e atendeu a mais de 400 comunicados referentes à detenção de brasileiros por parte das autoridades locais. A maioria dos cidadãos foi deportada.

7. Feitas essas observações, passo a enumerar algumas das experiências bem-sucedidas de gerenciamento colocadas em prática neste Consulado-Geral nos últimos anos:

I- Gestão de recursos humanos: Fortalecimento do papel dos Oficiais de Chancelaria

8. O posto procura continuamente desempenhar com maior eficiência e agilidade sua missão precípua de oferecer ao público toda a gama de serviços consulares com rapidez, correção e cortesia. Diante da intensa demanda por seus serviços em área de jurisdição que abriga, em estimativa conservadora, 400.000 brasileiros, bem como de restrições orçamentárias que impedem a expansão de suas disponibilidades de recursos humanos, o Consulado procura ensejar ganhos de eficiência sem qualquer tipo de ônus financeiro, mediante a implantação de métodos e rotinas capazes de reorganizar o trabalho com base em princípios clássicos de administração, como a especialização, o remanejamento de pessoal, o estabelecimento de linhas de produção, avaliações, políticas de incentivos etc.

9. Nesse sentido, foram atribuídos aos Vice-Cônsules a chefia dos subsetores de Passaportes, de Assistência a Brasileiros, de Atos Notariais e de Vistos, coordenados pelo diplomata encarregado pelo Setor Consular, com grande ganhos de eficiência em decorrência da valorização e reconhecimento profissional dos funcionários não diplomáticos do Quadro. Além disso, são realizadas reuniões semanais dos Vice-Cônsules com os diplomatas, a fim de se discutir procedimentos, meios de diminuição dos prazos e

eventual ganho de produtividade como o rodízio de funcionários com o objetivo de adquirirem experiência e agilidade nas diversas funções. Nesse sentido, pus em prática avaliação semestral dos funcionários locais, em que são analisados critérios como pontualidade, comparecimento ao trabalho, cumprimento das horas previstas, desempenho, trato com o público, colegas e chefia imediata. Tais avaliações servirão de base para aumentos salariais diferenciados, com base no desempenho de cada funcionário.

10. Assim é que, em 2007, foi possível comprovar os benefícios de tais práticas em diversos subsetores, com destaque para o de documentos de viagem, que teve suas rotinas completamente revistas com significativo ganho de eficiência. Em poucas semanas após a implantação da nova rotina do subsetor, fundada na especialização, no estabelecimento de linha produtiva e no reforço da supervisão sob responsabilidade de dois Vice-Cônsules, foi possível reduzir os prazos de entrega de passaportes de 3 semanas para apenas três dias ou menos, em casos de comprovada urgência. Os notáveis ganhos em produtividade permitiram o remanejamento de dois funcionários, que deixaram o subsetor de passaportes para integrar os subsetores de atos notariais e de assistência a brasileiros, ambos fortalecidos.

11. Em 2008, além de prosseguir no esforço de racionalização das rotinas de trabalho, o Consulado-Geral em Nova York espera poder colher novos ganhos de eficiência com a implantação do novo sistema de emissão de documentos de viagem e atos notariais, contratado por determinação de Vossa Excelência, em 2006, com vistas a modernizar toda a rede consular brasileira no exterior. Para a implantação do novo sistema, sem solução de continuidade, muito agradeceria a Vossa Excelência considerar a possibilidade de enviar a este Consulado-Geral missão de orientação da SERE em 2008.

## II - Sítio na internet:

12. A página do Consulado na internet constitui ferramenta essencial de divulgação de notícias, programação cultural e informações completas sobre os serviços oferecidos pela repartição. Nesse sentido, representa privilegiado canal de comunicação com o público. A média diária de acessos à página em português ([www.pt.brazilny.org](http://www.pt.brazilny.org)) foi de 39.226 em 2007, e de 50.838 no caso da página em inglês ([www.en.brazilny.org](http://www.en.brazilny.org)).

## III - Instalação de novos recursos tecnológicos: sistemas de monitoramento das áreas de acesso público, atendimento telefônico, senhas eletrônicas e software consular com banco de dados informatizado:

13. Cumpre ressaltar entre as melhorias realizadas nos últimos 3 anos, o emprego de novos recursos tecnológicos, a exemplo da instalação em 2007 de sistema de monitoramento, por câmaras de vídeo, das áreas de acesso público da Chancelaria. A nova ferramenta permite monitorar corredores, entradas, saídas e áreas de atendimento ao público 24 horas por dia, aprimorando e reforçando a segurança do Consulado. O sistema também permite observar continuamente o movimento nos balcões de atendimento, prevenindo não apenas problemas originados por visitantes, mas também pelos funcionários.



14. O Consulado conta também, desde 2005, com nova central telefônica, que permite maior e mais eficiente recepção e distribuição das chamadas; novo sistema eletrônico de distribuição de senhas, ferramenta que tem permitido diminuir consideravelmente o tempo de espera dos usuários, com visível ganho de eficiência; e software para registro de todos os documentos produzidos pelo setor consular (SISCON). Este último conta com banco de dados informatizado e vem auxiliando também no controle da arrecadação da renda e na elaboração de séries estatísticas. O sistema permite recuperar prontamente informações processadas no passado, tornando mais eficiente o serviço consular.

### III – Propostas

15. Em decorrência da enorme demanda que pesa sobre o Consulado-Geral em Nova York, boa parte das propostas circuladas por outros postos já foram adotadas por este posto nos últimos anos. Retomo, no entanto, propostas que apresentei em expedientes anteriores (tel 389/2007), em especial a criação de novos Consulados em Newark, Nova Jersey, e Hartford, Connecticut, medida que garantiria, de modo inequívoco, maior qualidade e rapidez no atendimento à numerosa comunidade brasileira residente nesta jurisdição.

16. O preenchimento dos claros de lotação de diplomatas e oficiais de chancelaria constituiria, igualmente, medida eficaz para reforçar a capacidade de atendimento do Consulado, bem como a substituição imediata de funcionários do quadro que estejam concluindo seu tempo de serviço no posto. O Consulado funciona com um claro de lotação para diplomata não preenchido há pelo menos dois anos, uma vez que a vaga não foi oferecida nos últimos três planos de remoção. Há também uma vaga para oficial de chancelaria não preenchida nos dois últimos planos. Recorde-se ainda que, conforme registrado nos parágrafos 4 e 5 acima, a demanda pelos serviços oferecidos pelo posto nos últimos anos cresceu sem correspondente aumento de funcionários, sejam locais ou do quadro permanente.

José Alfredo Graça Lima, Cônsul-Geral

## **BRASEMB OTTAWA**

### **REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES.**

**Nr. 00494**

RESUMO = Cumpro instruções. Encaminho sugestões referentes a forma de pagamento de emolumentos; coordenação entre Postos; materiais e equipamentos.

Encaminho, a seguir, de acordo com o solicitado pela circel 65374, sugestões para aprimoramento do serviço consular brasileiro.

2. Uma constante queixa da parte de cidadãos canadenses que solicitam vistos junto a esta Embaixada (e, em menor escala, de brasileiros que solicitam passaportes) é a impossibilidade de se pagar por serviços consulares com cartão de crédito ou débito, queixa essa que imagino também freqüente em outros países onde é generalizado o uso dessas formas de pagamento.

As vantagens de se passar a aceitar cartões seriam muitas:

trata-se de meio de pagamento mais seguro (em especial quando comparado com dinheiro em espécie) e ágil; representa para o "cliente" do consulado um custo menor vis-à-vis ordens de pagamento bancárias; o pagamento se daria no momento da entrega dos documentos no guichê do consulado, evitando-se assim a reemissão de cheques ou ordens de pagamento preenchidos de forma incorreta; uma vez que se informatize a solicitação de serviços consulares, a aceitação de cartões permitiria que também o pagamento correspondente se fizesse "on line". Reconheço haver dificuldades, mas pergunto-me se não haveria forma de superá-las.

3. A exemplo do que já ocorreu no passado entre postos nos Estados Unidos da América, creio que seria proveitosa a realização de reuniões de coordenação sobre assuntos consulares entre esta Embaixada e os Consulados Gerais do Brasil localizados no Canadá. Comandadas por enviado da Secretaria de Estado, tais reuniões poderiam constituir-se em foro privilegiado para troca de experiências e informações, definição de estratégias conjuntas para melhor assistir as comunidades brasileiras no Canadá e, sobretudo, para a uniformização de procedimentos (como, por exemplo, taxa de conversão do real ouro e prazos de validade de vistos concedidos).

4. A crescente informatização dos serviços consulares tornará cada vez mais difícil o acesso a informações e o preenchimento de formulários por pessoas que não disponham de computadores em suas residências, sobretudo pessoas de faixa etária mais elevada. A instalação de terminais na área externa de atendimento dos Consulados para uso do público poderia ser contemplada como uma facilidade adicional, por permitir o preenchimento in loco dos formulários eletrônicos.

#### **5. SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS:**

- a) pagamento de serviços consulares com cartões de crédito ou débito;
- b) realização de reuniões de coordenação sobre procedimentos consulares entre postos;

c) instalação de computadores para uso público nos Consulados, que poderiam ser utilizados para preenchimento de formulários necessários para a solicitação de serviços consulares.

VALDEMAR CARNEIRO LEÃO, Embaixador

## CONSBRAS PORTO

Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00419

Congratulo Vossa Excelência pela iniciativa.

Traçarei, inicialmente, o perfil deste Consulado- Geral (CG), no que diz respeito ao atendimento ao público, para, em seguida, contribuir com comentários e sugestões que, partindo do caso específico do Porto, poderão, eventualmente, ser suficientemente universais para serem úteis às demais Repartições Consulares.

2.O público atendido, diariamente, por este CG oscila entre 140 e 300 pessoas. O fluxo maior ocorre quando o Governo local sinaliza com a facilitação dos trâmites de regularização da permanência dos imigrantes no país. Tal ocorreu em agosto último (aprovação da Lei 23) e deverá se repetir em outubro próximo (quando o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras retomar o atendimento de que trata o inciso 2 do art 88 daquela Lei). Estimam-se em 40 mil os brasileiros residentes na jurisdição do CG, dos quais apenas 17 mil estão em situação regular. Felizmente, o CG conta com os serviços de escritório de advocacia local.

3. Tratando-se de uma comunidade de baixa escolaridade, é ineficaz a transmissão de informações pela página informatizada do Posto. Os cidadãos buscam orientação diretamente na Repartição. Em geral, a informação dada por telefone é anotada, pelo interessado, de forma precária e incompleta.

4. Para dar vazão a esse fluxo de pessoas, o CG trabalha com três balcões: triagem, atendimento, retirada de documentos, aos cuidados permanentes, ao longo de 6 horas ininterruptas, de turnos de 9 funcionários. Dois servidores prestam assistência consular em sala separada. O olhar profissional de um Arquiteto ajudaria a derrubar paredes e a transformar o excelente espaço existente num ambiente ainda mais funcional, onde mais funcionários pudessem melhor atender ao público.

5. A partir dessa breve introdução, teço comentários sobre:

a) o Portal Consular: este será sempre útil à pequena parcela da comunidade brasileira no Norte de Portugal que acessa a internet. O CG já fez migrar o conteúdo de sua página para aquele sítio. Creio, no entanto, que seria conveniente que as informações comuns a todos os Postos fossem uniformizadas pela SERE;

b) atendimento telefônico e via-internet: centros de atendimento telefônico e informático regionais poderão suprir a atual deficiência (para não dizer colapso) dessas vias de transmissão de informações. O Posto não pode destacar funcionários só para essas funções (atender telefonemas e responder a e-mails), porque acarretaria demora no atendimento presencial. Por outro lado, a informação telefônica tem de ser repassada com lentidão e repetição, de forma a ser bem anotada pelo interlocutor;

c) materiais e equipamentos: o Posto deveria poder contar com um computador por funcionário. Atualmente as estações de trabalho são compartilhadas, o que leva a estrangulamento quando termina o atendimento de balcão e os funcionários devem produzir

os respectivos documentos. O déficit do Posto é de 10 computadores, podendo esse número aumentar à medida em que o equipamento mais antigo vier a falhar. Nesse número não incluo a necessidade de equipamento (estações, por exemplo) para preenchimento dos formulários na sala de espera, pela parcela do público que saberá manejá-lo;

d) rede: o Posto ainda não conta com rede informatizada, o que significa trabalhar sem banco de dados compartilhável por todos os funcionários. Desde abril procuro obter a elaboração de um projeto completo por parte de firma local, sem êxito. Na falta de especialista em informática, o Posto vai, amadoristicamente, improvisando, graças à boa vontade dos funcionários que detêm mais habilidade nessa área. Seria, sem dúvida, muito mais eficiente contar com o apoio de profissional da SERE para o desenvolvimento desse tipo de projeto tão importante quanto dispendioso;

e) formação e aperfeiçoamento: no Posto desenvolvemos um programa de formação e treinamento, no âmbito do qual os veteranos dão “aulas” aos demais. Hoje posso dizer que o CG trabalha com balcão de atendimento multifuncional. A vinda, no entanto, de missão da SERE que pudesse reforçar essa iniciativa atribuiria maior qualidade à mesma;

f) consulados itinerantes: este é um Posto que necessita de consulados itinerantes, para poder cobrir adequadamente os nove Distritos de sua jurisdição. Já foi realizado o primeiro em 2007 e serão planejados outros, muito provavelmente para o próximo ano. Há uma demanda básica a ser autorizada pela SERE para cada itinerância: aluguel de van e de notebooks; confecção de material de publicidade;

pagamento de diárias;

g) valorização da atividade consular: sendo os recursos humanos o valor mais precioso para o atendimento da meta de lograr-se uma assistência sem críticas por parte do público, é mister zelar pela equidade salarial. Os Auxiliares locais do Porto vêm sendo discriminados em relação aos colegas de Lisboa. Os dois Cônsules-Gerais que me antecederam já alertavam a SERE para os dados divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística, segundo os quais o Porto deixou de ser uma cidade mais barata do que Lisboa. São cifras objetivas (cf tel 129). A defasagem salarial é da ordem de 35%. A disparidade é ainda maior quando se considera que, no corrente ano, foi dado reajuste salarial de 20% aos Auxiliares locais da Embaixada em Lisboa, 17,5% aos do CG em Lisboa e 5,3% aos do Porto;

h) convênio com outras empresas: é premente a necessidade de acordo com o Banco do Brasil, para que os usuários do CG possam efetuar o pagamento dos emolumentos diretamente na agência ou, melhor ainda, em caixas de auto-atendimento destinadas apenas a pagamentos com cartão, sem retiradas de valores;

i) processamentos mecânicos de vistos e passaportes: aguardase a instalação do equipamento já recebido da SERE há algum tempo, para substituir o atual processamento manual de passaportes por processo mecânico, com expectativa de que se estenda às etiquetas de vistos;

j) softwares para bancos de dados e atos notariais: opera-se hoje no Porto de forma um tanto artesanal na confecção dos registros e procurações e muito precária no que se refere ao cadastramento dos cidadãos atendidos pelo CG;

k) designação de chefias: estaria mais de acordo com a realidade do trabalho nas Repartições Consulares se, ao invés da atual denominação restritiva de setores clássicos como os de administração, comunicações e consular, pudessem ser indicadas, quando fosse o caso, chefias para os setores próprios a um consulado: atos notariais, documentos de viagem, vistos, assistência a brasileiros, por exemplo.

## 6. SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS:

- a) elaboração, pela SERE, das páginas do Portal Consular que contenham as informações comuns a todos os Postos;
- b) instalação de centros regionais de atendimento telefônico e informático a operarem em sistema de perguntas frequentes e respostas-padrão;
- c) desenho de projeto, com o apoio de técnicos especializados, do parque informático e da rede do CG, hoje feito de forma amadorística pelo Posto. O ideal seria contar de forma permanente com técnico em informática que poderia, por exemplo, ser contratado localmente;
- d) envio de missões da SERE para formação e aperfeiçoamento dos funcionários locais que atendem ao público. Das 29 pessoas lotadas neste CG, 25 estão aptas a prestar atendimento no balcão;
- e) conveniência de pronta liberação de recursos para aluguel dos equipamentos destinados aos consulados itinerantes;
- f) equidade salarial para os que trabalham nas duas únicas cidades de um país (pequeno) onde se localizam Postos de carreira e que apresentam nível de vida equivalente no padrão Euro;
- g) colocação de caixas automáticas do Banco do Brasil nas Repartições Consulares para o pagamento dos emolumentos;
- h) urgente necessidade de colocar-se em funcionamento o equipamento já recebido para confecção mecânica de passaportes, com expectativa de extensão às etiquetas de vistos;
- i) recebimento de softwares preparados pela SERE especialmente para o serviço consular brasileiro, que uniformizasse e agilizasse a preparação de registros, procurações, formulários militares e eleitorais, bem como permitisse a formação de banco de dados com o cadastro dos cidadãos atendidos;
- j) ampliação das denominações dos setores de trabalho consular (atos notariais, vistos, passaportes etc) para a correspondente designação de chefias;
- k) atualização permanente, pela SERE, da versão eletrônica do Manual do Serviço Consular e Jurídico, de forma que o Posto não se veja freqüentemente obrigado a consultar, subsidiariamente, circulares telegráficas e postais, além de despachos telegráficos que orientam sobre dúvidas específicas.

Claudia D'Angelo, Cônsul-Geral

## **BRASEMB PRAIA**

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE. Sugestões.

**Nr. 00495**

RESUMO = Encaminha sugestões e comentários visando o aprimoramento das atividades de natureza consular e de apoio a comunidades brasileiras no exterior.

O que mais percebo no trato com o público que procura assistência consular é a extrema necessidade de se sentir amparado. Não tenho a menor dúvida de que o pessoal designado para trabalhar em consulados, ou em setores consulares das embaixadas, deveria ser treinado para lidar com essa situação. Além da cortesia e da atenção indispensáveis, é necessário atentar para o lado psicológico da questão. No mais das vezes, o cidadão precisa ser apenas ouvido, sabedor desde o início de que não poderá contar com determinados tipos de serviço, que não estão disponíveis até mesmo pelas limitações financeiras conhecidas.

2. Assim sendo, a figura do ouvidor parece-me muito acertada. Mas não um ouvidor nos moldes de "ombudsman", que no presente caso não se mostraria de muito auxílio, mas de "ouvidores" disponíveis para fazer exatamente o que deles se espera: ouvir a história do emigrante sobre sua situação no local em que está vivendo. Só isso já será motivo para que o cidadão se sinta atendido. Valeria usar um exemplo extremo: o da assistência a cidadãos detidos. Sabe-se que o consulado nada poderá fazer para mudar o rumo dos acontecimentos, porém a simples presença da figura do funcionário do consulado alivia o sofrimento do cidadão. Da mesma forma, parece-me que se o cidadão tiver a oportunidade de narrar sua aflição, já se sentirá aliviado.

3. Sempre que for necessário dizer "não", fazê-lo de modo cuidadoso. Assim sendo, é recomendável promover campanhas de informação para que o público saiba quais os serviços de que pode dispor. As cartilhas devem ser aprimoradas, inclusive para dizer o que não se pode fazer, de modo a evitar reclamações injustificadas.

4. Considero útil aproveitar a existência da comunidade e convidá-la a participar de atividades festivas, identificar pessoas que possam oferecer contribuição acadêmica ou artística e promover iniciativas que aproveitem esses talentos de forma a valorizá-los. Por exemplo: nossa Data Nacional em locais onde a comunidade brasileira é mais expressiva já ganhou a tradição de ter-se transformado em motivo de sentida manifestação e reafirmação de brasilidade, como é o caso de Nova York, de tal forma que ganhou patrocinadores privados, inclusive pela perspectiva de bons negócios.

5. Sugiro também, depois de debate com os funcionários do setor, acrescentar ao atendimento de balcão, telefônico ou por e-mail, nos postos, o atendimento via Chat, com suporte online, em espaço interativo, situado no Portal Consular, efetuado por equipe especializada, com possibilidade de monitoramento, igualmente virtual, por funcionários da SERE, ligados ao Serviço Consular Brasileiro.

6. O atendimento via "chat" poderia ter como página inicial informações sobre os vários produtos oferecidos aos usuários dos serviços consulares, com um link direcionando o interessado para o suporte online, onde, em caso de dúvida não esclarecida, seria atendido virtualmente por funcionário, recebendo as devidas instruções em tempo real, ou posteriormente, por e-mail.

7. Ainda do debate com os funcionários que trabalham com o dia a dia do serviço consular, surgiu a ponderação da importância da unificação e sistematização dos procedimentos consulares para se evitar discrepâncias de orientações e eventuais prejuízos aos usuários desses serviços.

8. Finalmente, cabe ponderar que um bom atendimento consular depende de instalações físicas adequadas e da disponibilidade de equipamentos. O bom funcionamento do setor consular depende de um espaço condigno e adaptado às necessidades do atendimento, com espaço privativo para os casos especiais, sem que se comprometa o trabalho ou a segurança das informações.

Maria Dulce Silva Barros, Embaixadora



**VICE-CONSULADO PUERTO IGUAZU**

Reflexão sobre o Serviço Consular. Contribuição. MIS.

**Nr. 00005**

Retransmissão automática para Consbras Buenos Aires Em atendimento a circular telegráfica de referência e como contribuição ao projeto de aprimoramento do serviço consular brasileiro, estará sendo encaminhado por mala diplomática, o Manual Interno de Serviço da Repartição Consular em Puerto Iguazu.

O "MIS" está sendo elaborado com o objetivo de familiarizar os funcionários do quadro, sobretudo os recém chegados, e os contratados locais, com as peculiaridades do funcionamento da repartição consular, as rotinas dos diversos setores, dentro e fora do horário de expediente, a preparação e execução dos consulados itinerantes, a atitude dos funcionários no relacionamento com os colegas, autoridades locais e público. Com isto espera-se conseguir uma padronização para os diversos setores, independentemente de quem seja o titular, e que todos os funcionários estejam capacitados a executar as diferentes tarefas da repartição, sem solução de continuidade.

Cesar Dunstan Fleury Curado, Chefe do Posto

## VICE-CONSULADO EM RIO BRANCO

Repensamento do serviço consular.Comentários e sugestões.VC Rio Branco.

Nr. 00166

### RESUMO=

em reflexão sobre a realidade dos postos de fronteira, sobretudo Vice Consulados, destaca, entre outros, a necessidade de um programa de trabalho voltado especificamente para essa realidade; treinamento permanente vindo da SERE, na Embaixada e no Consulado Geral; revisão da estrutura material; criação de Conselho de Cidadãos na fronteira; melhoria da informação, etc.

Cumpro instruções. Agradeço, de início, a Vossa Excelência a oportunidade de, à guisa de uma reflexão sobre a realidade do sistema consular brasileiro,apresentar sugestões específicas para postos de fronteira à luz de uma realidade operacional diferenciada, carente, mas de elevado grau de sensibilidade.

E me permitirei fazê-lo de modo esquemático na busca de maior consistência e visando não incorrer em considerações fora de contexto. Assim temos:

#### 1) POSTOS DE FRONTEIRA - PERFIL

a) intenso interface com as comunidades jurisdicionadas. A elevada visibilidade de um posto de fronteira o torna parcela representativa da sociedade local e seu interlocutor permanente em diversos níveis da atividade social local.

b) atuação diversificada abrangendo desde assuntos consulares diretos até temas de interesse estratégico bilateral e de promoção do desenvolvimento regional, via Comitês de Fronteira e organismos correlatos. Tem-se, portanto, no caso uruguaio, atividades com ingerência na Embaixada e outras no Consulado Geral.

c) não obstante isso,e mais no caso dos Vice Consulados,enfrenta-se reduzida massa de manobra e limitada audiência na SERE em função de sua hierarquia. Estabelece-se assim delicada relação funcional quando se confronta esse dialogo rarefeito com as várias responsabilidades institucionais e sistêmicas que nos são delegadas pela SERE acrescidas dos deveres que se impõem por força de suas relações na jurisdição;

d) o produto maior dessa assimetria é, de fato, a insuficiência crônica de recursos humanos e materiais necessários ao correto desempenho de todas as tarefas que são e nos devem ser atribuídas;

e) na raiz do problema, nota-se a ausência de uma política, de um programa ou de um sistema específico voltado para a realidade muito peculiar dos postos de fronteira. E que leve em conta, sobretudo,as diferentes realidades que permeiam a vida em cada passagem fronteiriça.

#### 2) SUGESTÕES DE ÂMBITO GERAL

a) a primeira e de natureza emergencial seria a de uma avaliação individualizada da realidade e natureza funcional de cada posto, dotando-o,até onde possível, de estrutura condizente.Com essa primeira etapa, se iniciaria a real inserção do Posto no sistema

consular brasileiro, encerrando definitivamente uma relação periférica e de ambientação restrita.

b) Proporcionar treinamento constante e ajustado ao ambiente operacional de fronteira na SERE e também da SERE nos Postos. Recordo de experiência ocorrida na DFT, à época ainda DRH, em 2001/2002, quando se realizou treinamento específico para a fronteira, com agenda especial e programa de visitas a outros órgãos sediados em Brasília que operam na região ( Polícia Federal, Receita, Agricultura, etc).

c) Os Postos de fronteira, e de novo notadamente os Vice Consulados, se ressentem ainda – e apesar da grande melhoria ocorrida em seus sistemas de comunicações - de informação atualizada sobre as gestões e eventos ocorridos nas instâncias superiores no país sede e na SERE. A documentação é recebida de forma episódica, deixando os Postos, na maioria das vezes, a operar na experiência e na intuição. Sugiro que se monte, talvez na Embaixada, um setor de coordenação e acompanhamento de questões fronteiriças, que exercitaria a interlocução permanente com os Postos, num salutar intercâmbio de informações. A base de dados da Embaixada seria ainda instrumento fundamental de apoio e orientação que cada posto utilizaria nas relações com as suas comunidades.

d) No caso específico do Uruguai, à parte a estreita coordenação que se percebe entre Embaixada e Consulado Geral, esse último já realiza periodicamente reuniões de coordenação consular com todos os Postos. Os resultados tem sido auspiciosos na medida em que esse exercício propicia saudáveis contatos pessoais e um bom contingente de informações necessárias a que cada Repartição opere em sintonia cada vez mais fina com o que sucede na capital do país. E faz com que se reduza a paradoxal sensação de isolamento vivenciada na fronteira.

e) Como corolário dessas reuniões de coordenação, surgiu, entre outros, a possibilidade de propiciar treinamento especializado a funcionários consulares em ambientes de maior densidade operacional. Rio Branco, talvez de forma pioneira, já se beneficiou com isso, na medida em que teve funcionários treinados em comunicações na Embaixada e em administração e contabilidade no Consulado Geral.

Sugiro a sistematização desse processo de aperfeiçoamento pessoal.

3) TEMAS ESPECÍFICOS DO VICE CONSULADO EM RIO BRANCO a) CONSELHO DE CIDADÃOS - Rio Branco tem 2.053 brasileiros matriculados. Por mais que se considere a dinâmica especial de fronteira onde a dupla residência é um hábito arraigado, temos certamente condições de formar um grupo de cidadãos brasileiros efetivamente residentes no Uruguai que se disponha a colaborar para a melhoria das relações vicinais. No entanto, por determinação expressa da SERE, tal possibilidade nos é vedada. Proponho que se reveja a matéria de modo a nos ensejar a constituição de um grupo não superior, talvez, a 8 pessoas, dispostas a colaborar, de forma desinteressada e sem ônus, com os trabalhos do Posto em seus vários aspectos de promoção do relacionamento vicinal e da integração.

b) DIFUSÃO CULTURAL – Rio Branco promove a realização de um curso regular de português, com dois anos de duração, gratuito e de boa qualidade. Temos uma biblioteca em formação com aproximadamente 1000 títulos. Apesar de não termos sede própria, improvisamos sala de aulas, biblioteca e sala de reuniões em dependências anexas a Chancelaria do Posto. Recentemente submetemos à SERE proposta de ampliação de atividades de difusão cultural para contar com professora em tempo integral no

gerenciamento da atividade. A equação é a seguinte: Dada a grande visibilidade de uma Repartição Consular do Brasil - ainda que um Vice Consulado - numa região de fronteira carente, quanto mais se puder difundir cultura e idioma, mais fluido e eficaz se torna o trabalho consular. Ou seja, a difusão cultural em fronteira, mais do que uma decorrência, é uma relevante ferramenta de trabalho.

- 4) SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS
- a) revisão das lotações dos postos de fronteira;
  - b) estudo sobre a melhoria das condições materiais de trabalho na fronteira;
  - c) treinamento permanente e específico na remoção e no Posto, seja proveniente da SERE, seja em estágios em unidades de maior densidade operacional no país sede;
  - d) estudo multidisciplinar para a adequação de atividades à luz da intensa exposição de um posto de fronteira na sede jurisdicionada. Tudo que aqui se faz se inter-relaciona e facilita a atividade de natureza consular;
  - e) autorização para que postos de fronteira possam constituir mecanismos similares aos Conselhos de Cidadãos privativos dos Consulados Gerais;
  - f) melhoria e sistematização das informações destinadas aos postos de fronteira;
  - g) montagem na Embaixada do país sede de setor de coordenação e acompanhamento de questões fronteiriças de âmbito essencialmente não consular;
  - h) estímulo à utilização de programas de difusão cultural como atividade essencial de postos de fronteira, mediante abordagem sistêmica e individualizada com metas programadas de execução e acompanhamento da SERE.
  - i) Fortalecimento na SERE dos mecanismos institucionais de apoio aos Comitês de Fronteira, elemento que reputo essencial ao desenvolvimento das atividades de cada Posto.

Rogério Fabiano Sabóia Santos, Vice Cônsul

## CONSBRAS RIVERA

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. (SCB). Sugestões.

### Nr. 00300

#### RESUMO=

Apresenta sugestões para o repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Realidade da fronteira.

Sugestões sobre Organização, Pessoal e Estrutura Física.

A reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro (SCB) proposta por Vossa Excelência chega num momento bastante oportuno, quando se nota, no que respeita este posto, uma mudança da sua atuação consular. Tenho certeza que esse exercício também será bem-vindo em outras repartições consulares, uma vez que o SCB não pode ser uma atividade pública estanque e faz-se necessário acompanhar 'pari passu' a evolução das demandas do público alvo, seja ele brasileiro ou estrangeiro.

2. Tampouco, creio, devam ser criadas regras e orientações fixas, pois cada posto possui uma realidade diversa da outra. Assim, uma medida de modernização que possa ser implementada em Toronto, por exemplo, poderá não caber em Cobija, ou Rivera, no caso, uma vez que ainda não é comum o acesso do público à internet ou ao 'internet banking' nestas cidades. Também a realidade do atendimento consular é variável, pois algumas repartições tem sob sua jurisdição 100 ou 200 mil brasileiros, enquanto outras apenas algumas centenas. Determinados Consulados dedicam-se mais a vistos, outros a assistência a detentos e outros ainda restringem-se à emissão de atos notariais.

3. No caso específico de Rivera, o Consulado emite uma média mensal de 06 vistos, 50 atos notariais pagos e 100 atos notariais gratuitos. Sem dúvida o trabalho precípua do Consulado é servir de ponte entre as autoridades riverenses e santanenses, uma vez que esta fronteira, como é do conhecimento de Vossa Excelência, destaca-se por implementar antecipadamente as decisões de cooperação fronteiriça nos mais diversos âmbitos. A proximidade de outros órgãos brasileiros, como Polícia Federal, Receita, Cartórios, desvia parte importante do público que, em outra situação, se apoiaria no Consulado.

4. Até esta data foram matriculados 44 brasileiros durante o corrente ano, sendo apenas os que necessitam algum documento da Direção de Migração do Uruguai. A partir de janeiro próximo, o Consulado passará a matricular todo e qualquer brasileiro que busque seus serviços.

5. Não se possui estimativa confiável do número de brasileiros residentes, legais ou não, nos Departamentos de Rivera e Tacuarembó. O Consulado estimou em junho passado, com base nos registros existentes, em 2.594 os brasileiros residentes – ou detidos – no Departamento de Rivera. Agrega-se a isto o fato de que semanalmente visitam Rivera de 5 a 6 mil brasileiros em busca de produtos importados mais econômicos. A Intendência está buscando meios de quantificar os visitantes junto aos 'free-shops' de forma a poder buscar

recursos para estimular o Turismo, conforme me informou o senhor Washington Caballero, Diretor de Turismo desta região.

6. Em Tacuarembó, Departamento que passou recentemente para jurisdição deste Consulado, sabe-se que frigoríficos foram adquiridos por firmas brasileiras, mas os contatos para cadastramento ainda não foram realizados. Também é conhecido o fato de que existe uma população flutuante, que adentra o Uruguai por ocasião da colheita do arroz, da tosquia de ovinos ou abate dos bovinos.

7. Tão logo retorne a Ministra Ana Lélia Beltrame deverá ser feita visita consular à região, para o que será solicitada a anuência de Vossa Excelência. Esta visita pretende identificar a necessidade de realização de Consulados Itinerantes à Tacuarembó e ao interior dos dois Departamentos, além de estabelecer o necessário contato com as autoridades daquele Departamento.

8. A nova dinâmica desta região fronteiriça tem feito com que se busque, sempre que possível, adotar medidas modernizantes, como a inclusão da página no Portal Consular, e adoção de métodos mais eficientes de trabalho. Procura-se, também, transmitir aos funcionários uma idéia de unidade, dando-lhes incentivos para que seus respectivos desempenhos sejam melhorados.

9. Uma vez descritas as especificidades desta repartição, passo a discorrer, de forma pontual, sobre as sugestões que apresento, considerando basicamente a realidade aqui existente.

#### I. Organização do Serviço Consular Brasileiro:

a) Concordo com a proposta de que seja, antes de mais nada, instituído um grupo de trabalho multidisciplinar que venha a analisar as propostas apresentadas para modernização das práticas consulares, para definição de parâmetros de expansão e adequação da rede consular brasileira e quantificação dos recursos necessários para adoção de novas medidas modernizantes.

b) Criação no âmbito da SGEB de um 'centro permanente de situações excepcionais', que lide com problemas consulares decorrentes de situações de exceção política, desastres naturais, golpes de estado e guerras, entre outros. Poderiam ser definidos parâmetros para a atuação nesses casos, à semelhança do recém-elaborado Manual de Evacuação de Não Combatentes, do Ministério da Defesa.

c) Também reputo necessária a existência de um órgão supervisor – uma espécie de Inspetoria interna, ficando a Ouvidoria com a responsabilidade de ser uma espécie de 'procom' junto à opinião pública, analisando e filtrando as críticas e ou elogios à atuação da rede brasileira – responsável pelo controle de qualidade do atendimento das repartições consulares. Tal mecanismo não só detectaria falhas na eventual prestação de serviços de um posto, como indicaria opções para correção do problema. As 'inspeções' aos postos deveriam ser regulares.

d) Sugiro a instalação de um 'call center' para os funcionários consulares dirimirem dúvidas quanto a vistos, atos notariais, assistência a brasileiros e outros. Seria uma espécie de "CAT" da SGEB, acessada apenas pelos postos para orientação naqueles casos em que a legislação é omissa ou incompleta. Poderiam ser elaborados guias de orientação para os

servidores das consultas mais comuns sobre concessão de vistos, confecção de documentos e atos notariais, que aglutinariam a experiência de toda a rede consular brasileira sobre determinado tema.

e) A atualização e revisão tempestiva das normas consulares, consubstanciadas no Manual Consular e Jurídico também seriam bem-vindas. A entrada em vigor da Emenda Constitucional 54/07, ainda suscita dúvidas dos funcionários sobre a aposição de observação no registro de nascimento e nos documentos de viagem, por exemplo.

f) Determinar formas eficazes de contagem de brasileiros residentes na jurisdição para aqueles postos onde o governo local não possui dados específicos. A campanha para matriculização dos brasileiros tem sido amplamente discutida nas reuniões de Cônsules que se realizam em Montevidéu, sempre com a ressalva de que o brasileiro procurará matricular-se desde que obtenha um determinado ganho. Assim, caso não fiquem claras as vantagens que possa vir a auferir, creio que não atingiremos toda a comunidade brasileira existente nos Departamentos de Rivera e Tacuarembó. Neste sentido, o Consulado está iniciando serviço de mala direta aos cidadãos matriculados com a finalidade de informá-los sobre os serviços e atividades desenvolvidos por este posto, a fim de aproximar o Consulado do seu público alvo. Em casos como estes, sugiro que os postos sejam autorizados a contratar empresa de recenseamento que, de forma sistemática e atingindo toda a totalidade do território sob sua jurisdição, possam providenciar recenseamento fidedigno da população brasileira residente. Sugiro, neste sentido, que seja contatado o Instituto Nacional de Estatística sediado em Montevidéu, órgão uruguaio responsável pelo recenseamento no país, para averiguação dos custos de eventual contratação.

g) Análise da evolução do serviço consular para outras áreas de atuação que não a consular, principalmente em região como a desta fronteira em que estão vigentes vários acordos de facilitação e dispensa de documentos e atos notariais. Esta atividade poderia ficar a cargo de futura 'Cgplan' a ser criada na área da SGEB. O tema também tem sido discutido nas reuniões de Cônsules, uma vez que se nota uma mudança de perfil de atendimento. No caso de Rivera, o Consulado tem atuado como facilitador de contatos governamentais, empresariais e outros, como difusor de cultura brasileira e como mediador em questões de divergências de entendimento de legislação, em detrimento das tradicionais funções consulares.

h) Caso se decida implementar Conselho de Cidadãos nas cidades fronteiriças, sugiro que seja composto de brasileiros residentes nos dois países e, até mesmo, possa vir a envolver, em determinadas reuniões com temas específicos, as autoridades uruguaias pertinentes.

i) Valorização das autoridades estrangeiras que auxiliam o trabalho consular mediante concessão de medalhas, como a do Rio Branco, promoção de cursos de português específicos - à semelhança do projeto piloto levado a cabo pela Universidade Federal de Santa Maria com a polícia rodoviária local - ou convites para visitar homólogos no Brasil. No caso do Uruguai, por ser país de recursos escassos, as autoridades teriam que ter seus custos cobertos por ocasião de viagens ao Brasil.

## II. Pessoal:

a) Contínuo treinamento e aperfeiçoamento não só dos funcionários da rede consular como das chefias, com a atualização constante de práticas consulares e métodos de trabalho. Reconheço que um sistema contínuo de aprendizado envolve custos, que poderiam ser barateados com missões pontuais da SERE a uma sede que congregasse funcionários de postos vizinhos ou aproveitamento das reuniões de Cônsules - como as que tem sido

levadas a cabo com sucesso pelo Consulado Geral em Montevideu – para checagem de metodologias e orientações da SGEB para as chefias das repartições consulares. Reputo necessário que todos os funcionários de uma repartição consular devam receber treinamento, de forma a aproveitá-los em situações peculiares. Não defendo a especialização, pois o funcionário 'generalista' é mais versátil para uma chefia que deve possuir caráter atuante e presente.

b) Criação de formas de valorização dos funcionários consulares, sejam eles do quadro ou locais. Poderia ser estimulada a participação em cursos de aprimoramento profissional nas áreas de informática, de relações públicas, de RRHH, entre outros. Também poderia prever-se sistema de premiação aos funcionários que melhor se desempenhem em suas funções com critérios objetivos de avaliação.

c) Maior agilidade na avaliação de aumentos salariais para servidores de consulados, bem como isonomia em postos localizados no mesmo país. Relembro, neste sentido, que está pendente pedido de incremento salarial para o pessoal do quadro lotado neste posto com base no aumento de vida e desvalorização local do dólar, à semelhança do já concedido para outros postos neste país. Também reputo devida análise de aumento para os auxiliares locais, que será novamente solicitado na POP-08.

d) É fundamental que os novos diplomatas participem deste esforço de modernização do SCB. O Instituto Rio Branco deveria introduzir curso sobre o tema e prever estágios breves nos Consulados da América do Sul para os seus alunos.

III. Estrutura física, recursos financeiros e aumento de lotação a) Tendo em vista que o SCB é a parte mais visível e pública do trabalho do MRE, deveria ser dada prioridade às solicitações de ordem financeira e de pessoal das repartições consulares. Sugiro que a proposta 'inspetoria consular' tenha, entre suas atribuições, a definição de eventuais alterações de estrutura – física e de pessoal – para aqueles postos que sofram sobrecarga de trabalho a curto prazo.

Assim, o processo decisório de expansão ou criação de um posto seria agilizado e os postos mais necessitados teriam diminuídos os prazos de atendimento de suas demandas, não prejudicando o atendimento ao público, e, por tabela, a imagem do SEB. Creio que a idéia de quantificar por número de atendimentos o aumento funcional de um posto torna os critérios de decisão mais objetivos. Por exemplo, a cada 30 novos atendimentos/semanais o posto seria acrescido de um funcionário.

b) Este mesmo órgão teria por função definir o espaço físico necessário de cada repartição consular e propor alteração que, tendo em vista a priorização do SCB, seriam rapidamente implementadas. No caso de Rivera, por exemplo, a repartição está instalada em imóvel próprio nacional do início do século XX, quando era apenas um vice-consulado. Ao longo dos anos, o imóvel foi sendo reformado e para a instalação dos novos equipamentos (que já se encontram no porto de Montevideu) é necessária pequena obra de adaptação, já solicitada à DAEX. O posto mesmo assim não contará com sala para atendimento privado de público, que estou solicitando em expediente à parte. No entanto, a atual estrutura física não atenderá outras futuras necessidades de espaço. A solução, a médio e longo prazo, caso necessário, seria ou a venda do imóvel, ou a possibilidade de construção de segundo piso.

c) Como principal interface do Ministério com o público, os Consulados deveriam ser dotados de equipamentos e móveis condizentes, principalmente nas repartições tradicionais localizadas nas fronteiras. Deveria haver uma padronização de bens móveis da rede consular brasileira dentro da realidade de cada mercado. No caso de Rivera, é necessário a



troca de antiquadas escrivatinhas, cadeiras na recepção do público, conjunto de sofá na sala da chefia e alguns armários. Também seria necessária a troca de 04 computadores, bem como a aquisição de um lap-top para auxiliar nos futuros consulados itinerantes no interior dos Departamentos de Rivera e Tacuarembó. Estas necessidades serão atualizadas na POP-08.

d) Revisão dos critérios de aquisição da frota de veículos da rede consular. A necessidade de constantes deslocamentos para atendimento consulares e/ou administrativos desgasta em demasia os veículos de repartições consulares, que também deveriam ter prioridade na hora da troca. No Uruguai pode-se trocar um veículo oficial, sem ônus para a União, de dois em dois anos. No caso de Rivera, o posto não pode adquirir veículo oficial com isenção de impostos, o que restringe as opções. Atualmente o posto conta com um veículo sedan Astra, quando deveria contar com um utilitário ou um 4x4, mais adequados à realidade desta fronteira. A questão se encontra no âmbito da CGPI com o pedido de revisão dos atuais parâmetros de reciprocidade. Pretendo refletir na POP-08 as duas realidades: veículo com isenção e sem isenção, para demonstrar a necessidade de vigorosa gestão em prol da economicidade pública.

e) Por fim, o problema da lotação da rede consular deveria ser privilegiado nas decisões da administração central. No Relatório Consular, o posto identifica a necessidade de um OFCHAN e um ACHAN adicionais, bem como dois AAS (existe uma vaga) e um PAP. Uma eventual inspetoria interna poderia analisar 'in loco' as demandas e definir seu atendimento.

#### SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS:

- Cada repartição consular é única. É importante definir parâmetros gerais dentro da multiplicidade das realidades pontuais de cada posto. Práticas modernizantes, como o Portal Consular e o reaparelhamento dos postos, são bem-vindas.

I. Organização do Serviço Consular Brasileiro a) Criação de grupo de trabalho multidisciplinar para análise das propostas apresentadas e definição de parâmetros para expansão e adequação da rede consular brasileira.

b) criação de 'centro permanente de situações excepcionais' c) criação de inspetoria consular interna e ouvidoria externa d) instalação de 'call center' para atendimento de funcionários consulares e) atualização tempestiva das normas consulares f) contratação de empresa para contagem física dos brasileiros no exterior g) análise constante da evolução do serviço consular (Cgplan da SGEB) h) Conselho de Cidadãos diferenciado para as zonas fronteiriças i) valorização das autoridades estrangeiras que auxiliam o trabalho consular II. Pessoal a) contínuo treinamento e aperfeiçoamento não apenas dos funcionários do quadro e locais, como também das chefias b) criação de modos de valorização dos funcionários consulares, do quadro ou locais c) maior agilidade na concessão de aumentos salariais d) inclusão de curso no IRBr sobre o SCB e estágio profissionalizante no exterior.

III. Estrutura física, recursos financeiros e aumento de lotação a) maior agilidade na análise de expansão e criação de repartições consulares b) criação de critérios mínimos para o estabelecimento do espaço físico de uma repartição consular c) Padronização dos equipamentos e móveis da rede consular d) Revisão da frota veicular da rede consular. Atendimento dos casos especiais, como o de Rivera.

e) Adequada lotação funcional da rede consular

Eliana da Costa e Silva Puglia, Cônsul Adjunto

## CONSBRAS ROTTERDAM

Nr. 00377

Resumo = Faz sugestões sobre possíveis mudanças nas normas de nomeação e destituição de Cônsules honorários.

Muito agradeço a veiculação dada pela Cirtel 65672 às informações contidas no telegrama 318 deste posto, cujo teor antecipa as grandes linhas da apresentação sobre a comunidade brasileira nos Países Baixos que tenciono fazer em 21 do mês em curso, ao abrigo do item respectivo da agenda da reunião de coordenação consular a realizar-se em Madrid.

2. No quadro do corrente exercício de repensamento do Serviço Consular brasileiro, e também a título de subsídio ao tópico específico da reunião de Madrid que tratará dos Consulados honorários, creio oportuno acrescentar algumas considerações algo mais aprofundadas a esse respeito.

3. Parto da constatação de que o Regulamento para o Serviço Consular Honorário Brasileiro (NSCJ 2.8.1), por datar ainda de 1980, não poderia naturalmente ter tido como sua preocupação central a diáspora brasileira, cuja expansão em ritmo acelerado é fenômeno mais visível ao longo dos últimos 20 anos. As Repartições de carreira, pelo contrário, foram oportunamente reorientadas quanto à nova prioridade do Serviço Consular determinada por tal quadro, a saber, a de aprimorar o atendimento e a assistência à nossa crescente comunidade no exterior (NSCJ 2.1.7). Urge, portanto, adaptar igualmente a essa realidade cambiante a rede de Consulados honorários. Priorizar a assistência consular significa que, também nos Consulados honorários, o fomento das relações comerciais, econômicas, culturais e científicas não se pode sobrepor ao atendimento ao brasileiro.

4. Para tanto, afigura-se necessário, senão mesmo urgente em certas circunstâncias, considerar um novo perfil para a escolha dos titulares das Repartições consulares honorárias. Já não apenas um "cidadão de projeção e trânsito nos meios econômicos, financeiros, políticos, culturais e sociais locais, com endereço profissional de fácil acesso"(NSCJ 2.8.8). O Cônsul honorário deve ter, também e sobretudo, inserção na comunidade brasileira na sua área de jurisdição e um perfil mais social, a exemplo do padre que foi designado recentemente para desempenhar tais funções na Irlanda (cf Cirtel 64594/2007). É indispensável, ainda, que o candidato a essa designação fale português com fluência, de modo a poder comunicar-se com os brasileiros em situação migratória irregular, que via de regra não sabem expressar-se na língua local.

5. Nesse contexto, seria de todo conveniente atribuir-se aos Consulados Gerais, onde existirem, a escolha, confirmação e eventual destituição dos Cônsules honorários que lhes estarão subordinados, pois aquelas Repartições dispõem, por força mesmo de sua rotina de assistência consular, de melhores condições para avaliar se o Cônsul honorário satisfaz os pré-requisitos e/ou padrões de desempenho mais estritos exigidos pela nova realidade da diáspora brasileira. Caberia, a propósito, proceder à reformulação da NSCJ 2.8.8 igualmente no que diz respeito ao mecanismo de proposição à SERE/DAC do titular desse tipo de Repartição consular.

6. Síntese das propostas apresentadas:

a. o Cônsul honorário deve ser escolhido e/ou confirmado à luz de um novo perfil, que atribua peso relativamente maior à sua capacidade de prestar assistência consular, inserção na comunidade brasileira local e domínio do idioma português; e b. onde existirem, caberá às Repartições consulares de carreira propor à SERE/DAC os nomes de candidatos a designação ou confirmação como Cônsules honorários, a elas subordinados.

Sergio Arruda, Cônsul-Geral

## CONSBRAS ROTTERDAM

Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

Nr. 00457

RESUMO = Sugere a divulgação, o estudo e a eventual republicação, no Brasil, de memórias escritas por brasileiros residentes no exterior.

Cumpri instruções. No esforço de melhor compreender a dinâmica da emigração brasileira, sugiro que, ao lado da promoção e publicação de estudos acadêmicos, no Brasil, acerca da diáspora, seja levada em conta também a produção dos próprios brasileiros residentes no exterior, que prestam testemunho acerca de suas odisséias pessoais e de seus compatriotas.

2. No caso da Holanda, existem ao menos duas obras relevantes, escritas por testemunhas oculares da emigração brasileira:

a) Impressões de uma Matuta. Aventuras Brasileiras nos Países Baixos Autora: Kinha Costa ISBN: 85-86568-40-6

Editora: Letra Capital Ano: 200

Publicação: Brasil (primeira edição – Rio de Janeiro)

b) Batalha em Sodoma, vitória em Gomorra Autor: Marcos Elísio Rocha Viana ISBN: 85-906468-0-7

Ano: 2006

Publicação: Brasil e Holanda

3. Síntese das propostas apresentadas.

Sugere a divulgação, o estudo e a eventual republicação, no Brasil, de memórias escritas por brasileiros residentes no exterior.

Márcio Dornelles, Encarregado do Consulado-Geral

## CONSBRAS ROTTERDAM

Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00005

Resumo = Sugere método para a utilização dos dados informados aos postos pelos solicitantes de PACOM de R\$-ouro 60,00 (substituição de passaporte roubado, extraviado ou danificado) e de ARB para identificar a origem de fluxos de tráfico de pessoas do Brasil para o exterior.

Cumpri instruções. A experiência de atendimento ao público neste posto revelou que o brasileiro que solicita documento de viagem alegando ter extraviado seu passaporte, ou ainda ter sido este furtado ou acidentalmente destruído, freqüentemente está mentindo. Trata-se, na verdade, de brasileiro que se encontra a mais de 90 dias dentro do Espaço Schengen, sem visto de residência, e que deseja livrar-se do carimbo de entrada no seu documento brasileiro. A falsidade ideológica ocorre mesmo nos casos em que o solicitante apresenta registro policial de ocorrência ao Consulado. Em caso de extravio, furto ou destruição, alegada ou real, do passaporte, o posto tem de emitir PACOM de R\$-ouro 60,00 (NSCJ 12.2.29) ou Autorização de Retorno ao Brasil (NSCJ 12.2.32). O correspondente formulário de solicitação de documento de viagem fica arquivado no posto pelo prazo de 10 anos (NSCJ 12.1.50).

2. Ao preencher formulário de solicitação de documento de viagem, o brasileiro informa vários dados pessoais, entre os quais Estado de nascimento e sexo. Esses dados, uma vez tabulados e depurados, podem ser úteis na identificação do perfil do brasileiro em situação migratória irregular, assim como da origem desses fluxos no Brasil e seu provável emprego no exterior.

3. Este posto examinou os formulários dos solicitantes de PACOM de R\$-ouro 60,00 e ARBs no ano de 2007, por sexo e Estado de origem, chegando aos seguintes resultados: São Paulo – 24 homens e 20 mulheres Rio de Janeiro – 20 homens e 16 mulheres Goiás – 17 homens e 18 mulheres Minas Gerais – 21 homens e 13 mulheres Pará – 7 homens e 13 mulheres Bahia – 9 homens e 17 mulheres Paraná – 5 homens e 8 mulheres Maranhão – 3 homens e 7 mulheres Santa Catarina – 3 homens e 4 mulheres Ceará – 2 homens e 5 mulheres Tocantins – 2 homens e 4 mulheres Rio Grande do Sul – 3 homens e 3 mulheres Espírito Santo – 4 homens e 1 mulher Distrito Federal – 3 homens e 2 mulheres Estados com menos de cinco solicitantes - 8 homens e 80 mulheres Total – 131 homens e 130 mulheres.

4. A fim de eliminar, na medida do possível, os casos que resultavam do real furto, extravio e destruição acidental de documento de viagem, e identificar concentrações significativas na origem do fluxo de imigrantes ilegais do Brasil para a Holanda, os números acima foram divididos pela população dos respectivos Estados. Com base nessa amostragem, chega-se a uma lista de Estados de provável origem de ilegais, por ordem decrescente de importância. Os cinco Estados de maior proveniência de ilegais são Tocantins, Goiás, Pará, Distrito Federal e Rio de Janeiro.

5. A excepcionalidade do fluxo migratório ilegal originado nesses cinco Estados pôde ser explicada, após uma entrevista com o Pastor Marcos Elísio Rocha Viana, líder da Comunidade Cristã em Amsterdã há mais de dez anos e referência deste posto para casos de assistência consular. O primeiro dado a ser explicado é o número igual de solicitantes do sexo masculino e do sexo feminino, quando se sabe que 69% dos brasileiros que vieram residir legalmente na Holanda (brasileiros de primeira geração) são do sexo feminino. Isso se explica, em parte, pela natureza sazonal do trabalho do brasileiro ilegal do sexo masculino, que não aspira fixar-se na Holanda. Eles querem, sobretudo, economizar e retornar ao Brasil para iniciar um negócio próprio ou comprar casa própria. Os brasileiros oriundos dos Estados do centro-norte vêm para a Holanda trabalhar na construção civil, e suas mulheres, na limpeza doméstica. Algumas brasileiras solteiras tentam fixar-se e, até freqüentemente, conseguem incorporar-se à população local. Os fracassos do projeto de prosperar na Europa e desentendimentos com o patrão ou namorado holandês são freqüentes. Em 2005 e 2006, os brasileiros ficaram em quarto lugar na estatística de repatriações da Organização Internacional de Migrações, que doa passagens de volta ao país de origem àqueles estrangeiros que comprovam encontrarse sem recursos na Holanda. Foram 142 repatriações voluntárias em 2005 e 180 em 2006.

6. O único Estado em que o número de mulheres ilegais supera significativamente o de homens é o Pará. Nesse caso, trata-se de mulheres que vêm trabalhar na prostituição e que se concentram na região de Enschede, junto à fronteira alemã. Antigamente, muitas prostitutas conseguiam legalizar-se na Holanda por meio de casamentos de conveniência com holandeses doentes ou desempregados, mas essa prática foi obstada com a exigência de renda mínima para o chamante em casos de pedido de permissão de residência com base em reunião familiar, estabelecidas pela legislação em vigor desde 15 de março de 2006. O cônjuge holandês deve agora comprovar que percebe salário mensal equivalente a 120% do salário mínimo holandês e que não recebe auxílio da previdência social, para fazer jus a permissão de residência para esposa estrangeira. Não obstante, a região de Enschede continua a ser a de maior concentração de brasileiras em situação migratória regular na Holanda: 79% dos brasileiros de primeira geração são mulheres.

7. A vinda para a Holanda não ocorre necessariamente por meio de uma organização criminosa. São freqüentes os casos em que parentes considerados bem estabelecidos aqui atraem brasileiros de seu Estado natal.

8. Finalmente, resta explicar a elevada concentração de ilegais provenientes do Rio de Janeiro. Segundo o Pastor Marcos Viana, há um grande número de músicos e professores de capoeira fluminenses atuando sazonalmente na Holanda, o que poderia explicar o destaque dado a esse Estado.

9. **SÍNTESE DA PROPOSTA APRESENTADA.** Utilizar as informações contantes dos formulários de solicitação de documento de viagem, nos casos de ARB e passaporte do R\$-ouro 60,00, como instrumento para identificação de fluxos de tráfico de pessoas.

Márcio Dornelles, Encarregado do Consulado-Geral

## CONSBRAS SÃO FRANCISCO

Repensamento do serviço consular brasileiro. Comentários e sugestões.

Nr. 00338

Retransmissão automática para Consbras Boston, Consbras Chicago, Consbras Miami, DELBRASONU e Brasemb Washington Congratulo-me com Vossa Excelência pela determinação expressa no primeiro parágrafo da circular telegráfica de referência.

2. Permito-me expressar especial satisfação em ver mencionadas no citado expediente, várias das sugestões apresentadas pelo Ministro Miguel Magalhães, a pedido do Senhor SGEB, no telegrama 280, de 26 de julho passado.

3. Cumprindo as instruções da mencionada circular, reproduzo, a seguir, no formato requerido, o conteúdo das reflexões e propostas adiantadas no telegrama 280:

I. No que diz respeito à atuação própria da SERE, parece que três vertentes concentram os esforços atuais: a redefinição do papel do serviço consular de um país que é destino e, também, origem, de movimentos imigratórios; a introdução de novos conceitos organizacionais, metodologia de trabalho e a implementação de instrumentos para o desempenho do papel de órgão central do sistema consular; e a obtenção de recursos financeiros adequados. Por outro lado, recursos humanos, aparelhamento e instalações são as três áreas onde se encontra a grande maioria dos tópicos de interesse dos Postos.

II. Já avançamos muito no entendimento da realidade criada com a "diáspora" brasileira. A criação da SGEB, a expansão de vários Consulados e a abertura de novos, a criação do portal consular e da carteira de matrícula consular e outras medidas mostram que não faltou visão nem vontade para enfrentar a nova realidade. No entanto, persistem alguns desafios. O ritmo de trabalho sempre acelerado em pouco contribui para uma reflexão sobre o setor, que parece útil nessa etapa em que se consolida uma Subsecretaria-Geral voltada exclusivamente para a área consular. Creio ser oportuno e útil pensarmos sobre tópicos tais como o que aprendemos nos últimos anos, o que a sociedade brasileira espera do seu serviço consular e como responder a tais expectativas. A consolidação de opiniões relevantes a respeito desses temas (e outros afins) serviria para definir melhor o desenho de um serviço consular pensado para atuar na nova realidade.

III. Uma das alternativas para o encaminhamento do sugerido exercício seria a formação de um reduzido grupo de trabalho integrado por colegas na SERE e no exterior para que, em prazo determinado, produzisse um documento para apreciação do Senhor SGEB e eventual exame pelos Senhores Secretário-Geral e Ministro de Estado. As reuniões, com datas pré-fixadas, poderiam ser realizadas por conferência de vídeo, via internet. Embora o formato não nos seja costumeiro, sua praticidade e redução de custos são inegáveis.

IV. Adiantando uma linha de pensamento, parece-me que um dos primeiros temas a focar seria o de habilitar a SGEB a administrar plenamente a área consular. Diante da realidade criada pelas comunidades brasileiras no exterior, se faz necessário um reexame dos princípios organizacionais que, atualmente, restringem a capacidade de a Subsecretaria responder às demandas dos Postos com a eficiência correspondente à prioridade dada pelo governo à assistência consular.

V. A ampliação da competência administrativa da SGEB contribuiria para uma gestão potencialmente mais eficiente de recursos financeiros. No modelo atual, a Subsecretaria funciona mais como uma correia transmissora dos pedidos de recursos humanos e técnicos dos Postos. Assim, a SGEB é restrita à busca de soluções pontuais, uma prática que, geralmente, causa dispêndios mais elevados por solução. Adicionalmente, por não ser a instância decisória sobre as solicitações de recursos humanos e técnicos específicos para a área consular, existem possibilidades cotidianas de desgaste com as instâncias decisórias. Além disso, a escassez de verbas obriga a instância decisória a limitar o atendimento dos pedidos da área, podendo haver discrepâncias sobre a definição de prioridades. Já no modelo ora proposto, o conhecimento mais íntimo, pela SGEB, dos problemas e das prioridades da área consular potencializa soluções mais eficientes, rápidas, econômicas e, principalmente, propicia uma atuação mais coerente com o alto grau de relevância afirmado em público pelo governo para a assistência às comunidades brasileiras no exterior.

VI. Voltando ao contexto pontual vigente, algumas iniciativas poderiam ser consideradas. O papel da SERE como instância maior de interpretação da legislação, por exemplo, poderia se beneficiar com a consolidação das respostas às consultas dos Postos em sítios de internet, do tipo "wikipedia", conforme sugerido pelo Ministro Eduardo Gradilone. Ou, a mais curto prazo, poder-se-ia determinar que as respostas às consultas dos Postos tomassem sempre o formato de circular telegráfica, de maneira a universalizar o conhecimento da posição da SERE sobre os pontos abordados nas respectivas consultas.

VII. A padronização da atuação consular -- pelo menos em um mesmo país onde exista mais de um Posto -- por meio de instrumentos comuns aos Postos, merece especial destaque, pois responde diretamente às críticas de tratamento pouco institucional de assuntos tão diversos quanto as aparências das coloridas páginas web dos Consulados e a aplicação de regras distintas pelos Postos para emissão de um mesmo documento. O Portal Consular, por exemplo, é um excelente ponto de partida e, na medida em que se determine que substituirá, no prazo de um certo número de meses, as atuais páginas web individuais dos Postos, pode ser transformado em ponto focal de informações consulares, tanto para acesso pelo público, quanto para acompanhamento, pela SERE, do cumprimento do grau desejado de uniformização de procedimentos consulares.

VIII. A diversificação geográfica da presença brasileira no exterior certamente justifica um maior número de pontos de atendimento. Iniciativas como a dos consulados itinerantes demonstram os benefícios de levar os serviços consulares às áreas geográficas onde são encontradas maiores concentrações de compatriotas. Tal constatação nos leva, naturalmente, a favorecer o aumento da frequência e do número de localidades atendidas por consulados itinerantes. A prática de tais incrementos, no entanto, passa a expor os limites da relação custo/benefício dos consulados itinerantes. Seus custos financeiros, por exemplo, elevam-se na medida em que crescem as distâncias entre as localidades atendidas e o Consulado- Geral (necessidade de transporte aéreo, diárias). A retirada de funcionários do plantel do Consulado-Geral para a realização de consulados itinerantes afeta o desempenho do Posto, pois reduz a mão de obra disponível -- já insuficiente, na maioria dos Postos -- para atender o público e processar documentos na sede. Mesmo satisfazendo muitas necessidades, o modo de atuação dos consulados itinerantes, por sua própria natureza, resulta em atendimento mais precário e menos completo do que o oferecido na sede da repartição consular. Premidos pelo tempo e/ou pela precariedade das instalações



dos consulados itinerantes, é comum que os funcionários acabem trazendo de volta para o Consulado parcelas importantes dos trabalhos de processamento e de emissão de documentos, o que representa carga adicional de trabalho para a sede do Posto.

IX. A instalação de novos Consulados seria outra maneira de satisfazer a demanda de maior número de pontos de atendimento. Nos E.U.A., por exemplo, as comunidades brasileiras vêm-se expandindo também geograficamente. Há concentrações já identificadas em lugares tão diversos como Detroit, Honolulu, Salt Lake City, San Diego e Seattle. Também se espalham as comunidades por municípios próximos aos maiores centros da presença brasileira, como Boston, Miami e Nova York. No Japão, observamos o mesmo em Nagoya (Hammamatsu); Na Europa, um bom número de brasileiros pode ser encontrado até mesmo nas cidades onde já tivemos Consulados (vêm-me à mente Marselha, Liverpool, Nápoles). Se persistirmos com a estrutura consular tradicional, teremos que pensar em um grande número de Consulados-Gerais adicionais e arcar com os consequentes custos políticos e financeiros.

X. Há, porém, uma outra modalidade de presença consular: a da Agência Consular. Utilizada amplamente pelos Estados Unidos, entre outros países, a Agência Consular é uma unidade de um Consulado ou Consulado-Geral (ou do Serviço Consular de uma Embaixada), localizada fora da sede do Posto, mas ao qual está subordinada administrativa e financeiramente. Para os objetivos aqui mencionados, as vantagens de uma Agência Consular em relação a um Consulado-Geral são várias:

- a) sua instalação não representa a abertura de nova repartição consular, sendo, portanto, mais rápidos os procedimentos burocráticos;
- b) não tendo lotação própria, os funcionários deslocados para uma Agência seriam formalmente lotados no Consulado- Geral ao qual está subordinada;
- c) por outro lado, nada impede que a SERE designe títulos adicionais -- Chefe ou Encarregado de Agência -- às funções já existentes (como o de Cônsul-Geral- Adjunto, por exemplo), para melhor identificação do trabalho a ser desempenhado na Agência;
- k) ao contar com um número menor de funcionários, os custos de instalação e manutenção de uma Agência são bem inferiores ao de um Consulado-Geral (vide cálculo para Seattle, no parágrafo 14);
- e) as variações sazonais -- caso de Orlando, por exemplo -- podem ser prontamente acompanhadas por meio seja de deslocamento de funcionários que aceitem flexibilidade de local de trabalho, seja por contratação temporária de locais.
- f) caso venha a desaparecer a razão de ser de uma Agência (substancial diminuição da presença brasileira na área de atendimento), seu fechamento é menos complicado e menos custoso.

XI. Sendo uma unidade de Posto já instalado, a Agência Consular não teria lotação própria. Seus funcionários seriam lotados no Posto ao qual se subordina. O plantel seria definido inicialmente em função do volume de trabalho esperado, podendo ser ajustado segundo a realidade encontrada. O quadro inicial típico poderia ser integrado por um diplomata e um funcionário do quadro, mais um ou dois contratados locais (com vínculo empregatício com o Consulado- Geral).

XII. Todas as despesas de uma Agência Consular seriam pagas por meio de verbas alocadas ao Consulado-Geral:

- a) aluguel e condomínio do espaço de trabalho ((3 salas bastariam: uma para público, uma a chefia e uma para os demais funcionários);
- b) salário e previdência dos contratados locais, c) lease do mobiliário (substitui gastos com compra de material permanente);
- d) lease de copiadora, computadores e sistema telefônico;
- e) contas de eletricidade, telefone, aquecimento e material de consumo.

Um veículo de serviço poderia ser adicionado ao contrato master de leasing atual, assim como o respectivo seguro obrigatório.

XIII. O funcionamento de uma Agência Consular em Seattle, por exemplo, custaria por volta de US\$ 9 mil por mês, estimativa que inclui todos os itens citados no parágrafo anterior, excetuando apenas os vencimentos dos 2 funcionários do quadro. Os gastos com sua instalação inicial acrescentariam cerca de US\$ 6 mil ao primeiro mês de funcionamento, se adotada a opção de lease de todos os móveis e equipamentos. Os dados foram pesquisados nos sítios do U.S. Department of Labor, Society of Industrial and Office Realtors, Seattle Chamber of Commerce, Verizon Wireless e obtidos de outras informações disponíveis no Posto.

XIV. Não seria realístico oferecer comentários e sugestões sem abordar a questão orçamentária da área consular. Seguindo a linha de raciocínio exposta nos parágrafos 5 e 6, talvez seja o momento de expor mais enfaticamente a necessidade de repensar as finanças da área consular, de maneira a atender as demandas das comunidades brasileiras e preservar e realçar a imagem pública do Ministério.

XV. Permito-me enfatizar neste parágrafo a importância da área consular para a imagem do Itamaraty perante a sociedade nacional. Para muitos brasileiros, talvez a única interface com o MRE aconteça nesse plano, nos balcões, sítios e telefones da SERE e dos Consulados. O aporte substancial de divisas enviadas por nossos emigrantes, já superando o valor das exportações de carne, segundo dados do Banco Central, movimentam as economias de várias áreas, criando empregos e incluindo parcelas da população na economia formal. A experiência desses cidadãos com a área consular do MRE é naturalmente comparada a contatos com entidades brasileiras atuando no exterior, tais como bancos e igrejas, geralmente mais ágeis e mais bem dotadas de recursos, e repercute sobre seus familiares, parceiros comerciais, líderes espirituais e, cada vez mais, representantes políticos. Portanto, parece-me que é de nosso interesse institucional fazer com que essa relevante interface não só satisfaça nossos deveres de repartição pública, como também gere uma imagem positiva, capaz de render frutos em instâncias como o Congresso Nacional.

XVI. Um programa de modernização do serviço consular brasileiro poderia ser montado para fins de obtenção de recursos específicos junto a organismos internacionais (a exemplo do que já foi feito para outras áreas do Ministério). No escopo de tal programa, poderíamos introduzir (talvez mesmo como condicionantes à aprovação do programa) mudanças organizacionais e de competência regimental de maneira a atingir os objetivos delineados anteriormente (IV e V): o abandono do tratamento pontual hoje dispensado aos problemas consulares; a abordagem sistêmica das questões do setor; a obtenção de recursos orçamentários específicos para a área consular; a gestão própria dos recursos financeiros, humanos e técnicos que digam respeito exclusivamente às atividades consulares.

XVII. No tocante a recursos humanos, uma possibilidade de aprimorar a prestação dos serviços consulares no exterior seria a da formação, nos Postos, de um quadro de pessoal local voltado exclusivamente para tarefas consulares. Os recursos financeiros para esses Auxiliares Consulares seriam oriundos de verba específica, que poderia pagar não somente vencimentos, mas também programas de treinamento e algum grau de progressão funcional. A nova categoria poderia ser introduzida com requisitos específicos, talvez com a realização de exame de habilitação para os atuais contratados locais, de maneira a depurar a escolha segundo as aptidões identificadas como relevantes para o setor (habilidade no tratamento com o público, bom-senso, disposição para reciclagem de conhecimentos e métodos de trabalho, por exemplo). Os aprovados para a nova categoria, tanto ex-AAs quanto novos contratados, teriam patamares salariais mais correspondentes ao mercado local e contariam com a possibilidade de ascender profissionalmente. Uma previsão de três ou quatro classes poderia ser estabelecida, com as devidas qualificações de tempo de serviço e de etapas de treinamento. Um quadro de contratados locais especializado em assistência consular oferece grandes possibilidades de suprir duas carências comumente identificadas nos Postos: a de incentivo profissional e a de treinamento especializado.

XVIII. Em empresas cujos lucros estão diretamente relacionados com a qualidade do atendimento ao público é constante a preocupação com a seleção de pessoal e com o treinamento adequado à atividade funcional. As condições de trabalho em nossos Consulados não tem permitido, infelizmente, enfatizar esses aspectos cruciais para o bom desempenho de uma repartição consular: o do relacionamento com o público e o do conhecimento dos temas consulares. Para remediar tal situação, poder-se-ia pensar na redação de um roteiro para o desenvolvimento de cursos de treinamento dos funcionários do setor. Aí estariam incorporados parâmetros próprios à cultura da Casa (uma "itamaratização" dos ensinamentos gerais dos cursinhos de atendimento ao público à venda no mercado) e lições sobre as tarefas consulares. Os cursos poderiam ter os conteúdos definidos por um pequeno grupo de funcionários com experiência consular e, posteriormente ministrados nos Postos por outros funcionários treinados pelo grupo original. O processo de disseminação poderia ser regionalizado (funcionários de Los Angeles e São Francisco poderiam ser treinados juntos, por exemplo) com o intuito de diminuir custos.

XIX. Uma outra questão, ainda na plano de recursos humanos, diz respeito ao treinamento de diplomatas em matérias consulares. Partindo da premissa de que não existem planos de dividir a carreira em diplomática e consular, pode-se dizer que faz falta e tem implicações profissionais negativas a inexistência – já há alguns anos -- de cadeiras sobre assuntos consulares no Instituto Rio Branco. Novos jovens colegas presumem, com alguma razão, que a área merece pouca atenção e, desde seus primeiros estágios, preferem evitá-la. A estigmatização do setor tem alimentado, assim, um ciclo vicioso que tende a se estender ao longo da carreira: pouquíssimos colegas consideram a área consular uma opção preferencial porque não promove e nem remove "bem"; por outro lado, a percepção de que são infrequentes as promoções e remoções competitivas acaba afastando o interesse da grande maioria dos diplomatas. É verdade que ultimamente tem havido um esforço para modificar essa situação e prestigiar e compensar com "boas" promoções e remoções os que demonstram desempenho superior na área consular. Nesse contexto, creio que o retorno de

cadeiras sobre temas consulares no Instituto Rio Branco seria uma importante sinalização complementar dos novos tempos.

XX. Outros países em que a área consular tem relevância profissional, como Estados Unidos e México, exigem que seus diplomatas passem, pelo menos uma vez (mínimo de 2 anos) por um Consulado ou por um setor consular na chancelaria, antes de chegarem ao topo de suas carreiras diplomáticas. Dada a dificuldade de lotação, tanto na SERE quanto em vários Consulados, e crendo que a experiência consular enriquece a perspectiva profissional, parece plenamente justificável a introdução de tal requisito no nosso mecanismo de promoções.

XXI. No que diz respeito a recursos técnicos, é consenso que o novo sistema de emissão de passaportes, vistos e atos notariais representará um enorme salto qualitativo no atendimento consular. Tendo em vista o impacto da novidade tanto junto ao público quanto aos funcionários que operarão as máquinas, parece importante diminuir riscos na implementação de algo tão distinto dos métodos artesanais ora empregados. Mais uma vez merece destaque a necessidade de orientações padronizadas e de treinamento dos funcionários. Se ainda não foram, as empresas Datacard e Serpro poderiam ser solicitadas a produzir manuais -- redigidos em termos para leigos, principiantes, e detalhados com figuras e fotos ilustrativas-- de cada um dos processos em tela. Ou seja, um manual descrevendo pormenorizadamente as etapas do processo de emissão de passaportes; outro manual para vistos; e outro(s) para atos consulares. Adicionalmente, seria útil a realização de sessões de treinamento (regionais ou individualizadas por Posto) conduzidas por funcionário(s) da Datacard e do Serpro. Creio que os dispêndios com tais medidas -- elaboração de manuais e sessões de treinamento dos novos equipamentos-- ainda que pequenos diante da soma dos contratos originais com as respectivas companhias, merecem ser vistos mais como investimento na imagem do Itamaraty do que como despesas adicionais ao Promasp.

XXII. Abordo, por fim, o tópico da exigência de vistos para cidadãos norte-americanos, que vem adquirindo relevância para todas as partes envolvidas. Creio não haver o que acrescentar aos sólidos argumentos já apresentados, que enfatizam o princípio da reciprocidade, a auto-estima da população e a conseqüente repercussão negativa na opinião pública de qualquer recuo unilateral, o interesse dos órgãos de segurança e de inteligência do Estado, e, principalmente, a inexistência de qualquer dado concreto (ou sequer estudo de entidade qualificada em pesquisa estatística) sobre o alegado impacto da exigência do visto sobre o número de turistas norte-americanos que visitam o País. Por outro lado, não há porque deixar de destacar o fato de que a cobrança da taxa de reciprocidade é uma forma legítima de geração de divisas, com a especial característica de que representa fonte de recursos cuja falta demandaria aporte de verbas adicionais para o funcionamento do Itamaraty. Ou seja, em última análise, a renda gerada com a cobrança de vistos representa uma diminuição, pequena mas certa, dos gastos do governo, enquanto seu desaparecimento garante apenas a vontade de parecer ser destino turístico mais barato. Em 100 dólares por pessoa.

XXIII. A defesa da posição do Itamaraty no Congresso Nacional poderia ser municada, a meu ver, com medidas que demonstrem claramente nossa preocupação de equilibrar a disposição do Governo em manter a exigência do visto com o interesse comercial de certos

setores comerciais, mais vocais. Um dos argumentos ao qual poderíamos dar ênfase nesse debate, junto à imprensa, parlamentares e associações de classe do ramo turístico, poderia ser o da implementação de medidas e ações tomadas pelo Itamaraty visando facilitar, em grau inédito, a concessão do visto de turista para norteamericanos. Especialistas em comunicação provavelmente cunhariam expressões mais eficazes, mas creio que a mensagem nos moldes "para obter um visto brasileiro, um americano não precisa sequer sair de casa" irradia forte apelo, principalmente se conectada a alguma menção ao processo de concessão de visto norte-americano.

XXIV. Para viabilizar a facilidade de concessão de VITUR, acima proposta, uma opção que me parece eficaz seria a de instalação de uma unidade de processamento de vistos de turista pelo correio para todos os E.U.A, acoplada a um serviço gratuito de informações por telefone, também com cobertura sobre todo o país, dedicado à concessão do VITUR.

XXV. Atualmente, não há uniformidade no tratamento dos Postos neste país aos pedidos de vistos por correio. Alguns aceitam, outros não. A criação de uma unidade centralizando o processamento de pedidos de VITUR pelo correio e as informações telefônicas sobre tais vistos traria os seguintes benefícios:

- a) afastaria as críticas de que o pequeno número de Consulados dificulta a obtenção de vistos em país com as dimensões geográficas dos E.U.A.;
- b) sanaria as diferenças de tratamento -- prejudiciais em forma e substância à nossa atuação como repartições do mesmo Estado -- aos pedidos de vistos via postal;
- c) aliviaria a carga de trabalho dos Postos que já aceitam solicitações de VITUR por correio, liberando funcionários naqueles Postos para reforçar os setores de atendimento a brasileiros;
- d) geraria maior eficácia no processamento dos pedidos de vistos, por meio da uniformização das informações sobre VITUR, da centralização decisória e da operação de uma "linha de montagem" no manuseio dos documentos;
- e) renderia economias de escala com a produtividade potencialmente superior de mão-de-obra especializada, trabalhando em ambiente planejado para tal atividade;
- f) propiciaria às comunidades brasileiras mais tempo de atendimento telefônico por todos os Postos, por meio da redução gradativa dos telefonemas recebidos sobre VITUR (em São Francisco, por exemplo, cerca de 73% das ligações recebidas são relativas a VITUR);
- g) reduziria os pedidos dos Postos de aumento do pessoal local para reforço do setor de vistos.

XXVI. Tenho a satisfação de informar Vossa Excelência de que o projeto de um centro assim está pronto, tanto do ponto de vista das instalações e equipamentos quanto da metodologia de trabalho. O centro tem desenho modular e pode ser adequado à quantidade de pedidos recebidos. Em tese, o centro poderia ser instalado junto a qualquer Consulado, já que é ampla a oferta de serviços telefônicos e de correios em todos os E.U.A. Com o intuito de reduzir custos, a relocação de algum Posto poderia ser aproveitada para obter aluguel de espaço e prestação de serviços em condições mais favoráveis do que se conseguiria se negociados esses itens separadamente

XXVII. Descrevo, a seguir, os módulos iniciais do centro:

- a) Unidade de processamento de VITUR pelo correio - espaço de 155 metros quadrados, contendo uma sala de chefia e um salão de trabalho com: 8 estações de trabalho (

para registro/controle de entrada e saída de correspondências e documentos, 4 de processamento e 2 de vistoria/);

b) Unidade de informações telefônicas gratuitas sobre VITUR - 5 estações de atendimento instaladas em sala de espaço de 59 metros quadrados, (contígua ao salão de processamento postal) e contando com sistema telefônico moderno, dotado de características técnicas específicas para a finalidade proposta.

XXVIII. Os recursos humanos necessários para o módulo inicial do centro seriam:

- a) 1 diplomata
- b) 2 oficiais de chancelaria habilitados como vice-cônsules;
- c) 6 contratados locais para a unidade de processamento postal;
- d) 6 contratados locais para o serviço telefônico, com horários de trabalho diferenciados para cobrir os 4 fusos horários deste país.

XXIX. Caso se mostre difícil a contratação de pessoal local pela via hoje em vigor, poderíamos tentar outras fontes de recursos que prevejam, por exemplo, a alternativa da terceirização. Permito-me registrar que entendo ser prejudicial a nossos interesses a terceirização generalizada dos serviços consulares, por razões de segurança e de defesa da competência dos servidores do serviço exterior para o desempenho de certas atividades (em que etapa do processo de terceirização surgiriam os comentários sobre a necessidade de diplomatas e outros servidores do quadro se terceirizados forem autorizados a desempenhar as tarefas consulares?). No entanto, parece-me ser administrável uma medida limitada de terceirização no ambiente sugerido para o centro, onde o trâmite de documentos não envolve contato direto com o público e o fornecimento de informações por telefone obedeceria a um formato prefixado, semelhante ao empregado para "call centers". Além disso, é possível reservar à chefia do centro as decisões finais do processo seletivo.

XXX. As despesas não-recorrentes tipicamente associadas com a abertura de qualquer escritório podem ser inteiramente eliminadas se adotada a modalidade do lease (com opção de compra ao final do contrato de 36 ou 48 meses) para todo o material permanente. As estimativas de custos para implementar os módulos iniciais do centro são as seguintes (todos os montantes são aproximados, em base mensal):

- a) aluguel: US\$ 77
- b) pagamento da firma provedora de mão-de-obra: US\$ 25.00
- c) lease de mobiliário: US\$ 78
- d) lease de equipamento, incluindo manutenção: US\$ 84
- e) serviço telefônico (esse cálculo é o mais complicado, pois vai depender, quase integralmente, do número de chamadas recebidas): US\$ 1.00
- f) material de consumo e pequenas despesas: US\$ 10

3.Síntese das propostas apresentadas:

- a) estruturação de reflexões e sugestões para aprimorar o serviço consular;
- b) ampliação das competências administrativa e financeira da SGEB;
- c) obtenção/ampliação de recursos financeiros específicos para atendimento às comunidades brasileiras no exterior;
- d) padronização da atuação consular em um mesmo país por meio do Portal Consular;
- e) adoção do formato de circular telegráfica para todas as respostas da SERE às consultas dos Postos;

- f) criação de agências consulares em locais que não justifiquem abertura de repartição consular de carreira;
- g) criação/treinamento/valorização de "auxiliares consulares" contratados localmente;
- h) reprodução de práticas exitosas de empresas privadas com forte atuação em atendimento ao público;
- i) organização de cursos de treinamento consular para servidores removidos;
- j) incorporação de matéria consular no currículo do IRBr e treinamento de diplomatas na área consular;
- k) orientações padronizadas e treinamento dos funcionários que vão operar os novos sistemas de processamento e emissão de passaportes, vistos e atos notariais;
- l) estabelecimento de centro de processamento postal de pedidos de vistos de turistas;
- m) instalação de "call center" nos E.U.A. para informações sobre vistos;

4. Muito agradeceria retransmitir para Consbras Houston, Los Angeles, Tóquio.

MAURICIO EDUARDO CORTES COSTA, Cônsul-Geral

## BRASEMB SÃO JOSÉ

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

Nr. 00473

RESUMO = Seleção de temas tratados: sistema integrado de informações; padronização de procedimentos; assistência a brasileiros no exterior; treinamento de pessoal; consulados itinerantes.

A título de subsídio, e em atendimento ao solicitado pela circel. Nr. 65374\ 692, seguem as sugestões da Embaixada em São José, com vistas ao aprimoramento do serviço consular:

1. composição de um sistema integrado de informações que harmonize as atividades do MRE , da Polícia Federal e do Ministério da Justiça com vistas a emitir vistos e manter registros de vistos concedidos e\ou denegados. Comunicação "on line" entre esses órgãos seria essencial;
2. padronização de procedimentos para emissão de vistos –passaportes e outros documentos, tais como registros de nascimento, casamento, óbito;
3. criação de um sistema de procedimentos "on line" para emissão de alistamentos militares e controle de situação militar de brasileiros residentes no exterior;
4. sistematização de um banco de dados integrado sob a coordenação do MRE mas com a estreita colaboração do Ministério da Justiça , da Receita Federal e de outros órgãos eventualmente envolvidos no desempenho de atividades voltadas para a modernização do atendimento consular, com vistas à composição de um Sistema Integrado de Informação; e
5. com o objetivo de oferecer uma complementação às atividades que vem sendo desempenhadas pelos Consulados Itinerantes,tornar constante a presença de agentes consulares operativos em pontos de maior concentração de brasileiros. Esses agentes ficariam , sempre que possível, em conexão direta com os Consulados e Consulados-Gerais, via Internet, para a prestação de serviços imediatos.

Tadeu Valadares, Embaixador



## **BRASEMB SEUL**

Reflexão sobre o Serviço Consular brasileiro. Comentários e Sugestões.

### **Nr. 00529**

Congratulo-me com Vossa Excelência pela iniciativa de estudar formas de tornar mais expedito e eficiente o serviço consular e de apoio à comunidade brasileira, cuja demanda tem-se expandido consideravelmente e refletido na qualidade dos serviços consulares. Este não é o caso do Serviço consular da Embaixada em Seul, que processa número reduzido de documentação em relação aos postos onde é numerosa a comunidade brasileira local (a renda mensal do Posto tem girado em torno de US\$ 16 mil dólares). A implementação de mecanismos que possibilitem a modernização e informatização da rede consular, conforme transmitida aos postos pela circel 61551, de 11/10/2006, representará um "turning point" na história dos serviços consulares brasileiros, e certamente assegurará benefícios imediatos para o nacional no exterior, bem como o aumento da eficiência e celeridade dos processos como um todo, diminuindo o tempo de espera do público e os prazos de entrega de documentos. A eliminação das estampilhas, particularmente, por si só já representa uma grande melhoria, como também a emissão de documentos que incorporam elevadas tecnologias de segurança (novo passaporte), de forma a prevenir falsificações e adulterações.

2. Com relação às sugestões para aprimoramento do serviço consular brasileiro, objeto da circel em epígrafe, permito-me sugerir a criação de base de dados central, à qual teriam acesso todos os postos, e onde poder-se-ia verificar não apenas a concessão de passaportes por outros postos mas também pela Polícia Federal nos diferentes estados do Brasil. Seriam também inseridos os dados sobre a denegação de vistos, sugestão já mencionada por Brasemb Argel (tel 818).

3. Parece-me, igualmente, oportuna a sugestão contida no telegrama 461, de Brasemb Bangkok, no que diz respeito à valorização da atividade consular e às dificuldades que enfrentam determinados Postos, onde há acúmulo de responsabilidades que recaem sobre o Chefe do Setor Consular em virtude da lotação insuficiente (nesta Embaixada, por exemplo, a Chefe do Setor Consular acumula as responsabilidades dos setores Cultural e de Promoção Comercial e Imprensa). Parece-me bastante útil, portanto, a sugestão daquele Posto de realização de missões de funcionário da área consular, que permaneceria nos postos menores por algumas semanas e teria o objetivo de implantar programas de informática, modelos e novos métodos de trabalho.

4. A contratação dos serviços do SERPRO, por exemplo (circel 61551/06) é louvável. Nesse sentido, possíveis parcerias com instituições públicas brasileiras, conforme sugeridas por Brasemb Argel e Brasemb Doha ([tel 261](#)), poderiam agilizar e melhorar, de maneira significativa, o atendimento consular, no que diz respeito aos atos notariais e à obtenção de informação para a diversa gama de documentos processados pelo setor. Cabe ressaltar, aqui, o papel relevante da parceria com o Cartório Eleitoral do Exterior e os Postos nas últimas Eleições Presidenciais, quando ficou patente a importância do trabalho feito em sintonia com as instituições públicas brasileiras para o bom andamento dos trabalhos nos Postos, o que reflete, naturalmente, no atendimento ao público.

5. Por fim, parece-me de todo bastante útil o treinamento dos funcionários consulares (vide circel 61551), por meio de materiais didáticos padronizados, com ilustrações e instruções pormenorizadas (o Posto, por exemplo, criou manuais com este objetivo, o que em muito facilita a compreensão das tarefas para funcionários de menor experiência), com o objetivo de instruir e melhorar o atendimento nos postos.

Síntese das propostas apresentadas:

- 1) criação de banco de dados sob a coordenação da SERE, sempre em estreita colaboração com instituições públicas brasileiras envolvidas no desempenho de atividades voltadas para a modernização do atendimento consular (de que é exemplo o excelente trabalho desenvolvido com o Cartório Eleitoral no Exterior, nas últimas eleições presidenciais).
- 2) treinamento dos funcionários locais, eventualmente a partir da vinda de funcionário especializado da SERE, com o objetivo de melhorar o atendimento ao público e implementar as rotinas de trabalho consular e implantar programas de informática.

Celina Assumpção, Embaixadora

**BRASEMB SÓFIA**

Reflexões sobre o serviço consular brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE.

**Nr. 00837**

Refcircel 65374. Cumpro instrução . Com vistas a propiciar um atendimento mais adequado na área consular, remeto as seguintes sugestões:

- a) Passagem à cobrança em Euro das taxas consulares na Bulgária, membro da UE, o que no momento é realizado em dólar;
- b) Criação de sitio eletrônico, semelhante ao da Polícia Federal, com informações sobre os estrangeiros com vistos denegados;
- c) Acesso de funcionário local (que desempenha funções de atendimento, análise, processamento de vistos e atos notariais etc.) às informações consulares da Intratec, se possível criando-se login especial de acesso apenas à área consular;
- d) Remessa pela SERE de cópia atualizada da Tabela de Emolumentos, com todas as atualizações feitas até o momento, (inclusive para países com taxas especiais decorrentes de reciprocidade, como, por exemplo, Canadá, Coreia do Sul, França, Japão, México, Nigéria, Polônia, Rússia, Emirados Árabes Unidos, Austrália, Grã Bretanha);
- e) Remessa pela SERE de cópia consolidada do Quadro Geral de Regime de Vistos para o Brasil (Vidip, Visof, Vitur e Vitem II) com todas as atualizações feitas até o momento, via circular postal.

Paulo Américo V. Wolowski, Embaixador

## **BRASEMB SÓFIA**

Reflexão sobre o serviço consular brasileiro. Andamento, prazo e próximos passos. Sugestões.

**Nr. 00942**

Refcircel 66427 e aditel 837. Cumpro instrução. A fim de atender à solicitação de Vossa Excelência de reflexões adicionais sobre o serviço consular brasileiro, encaminho ainda as seguintes sugestões:

a) Como evidência da tentativa de um pequeno país como a Bulgária de preservar e aprofundar a consciência, por parte dos seus emigrados, das origens nacionais, assim como de prestar-lhes a assistência devida, trago à atenção a existência da instituição pública búlgara denominada "Agência do Estado para Búlgaros no Exterior", cujo sítio eletrônico - [www.aba.government.bg](http://www.aba.government.bg) - pode ser acessado também em idioma inglês. Trata-se de agência governamental específica, dedicada aos nacionais búlgaros no exterior. Considero, s.m.j., que a criação de órgão análogo no Brasil, em processo coordenado pelo Itamaraty, seria iniciativa interessante que poderia, após os estudos de viabilidade e conveniência devidos, ser adotada pelo Governo brasileiro, a fim de que as políticas públicas voltadas para os brasileiros emigrados sejam coordenadas e implementadas por agência própria, prevenindo-se, mais eficazmente, o distanciamento de sua cultura por parte dos brasileiros estabelecidos fora do País. Ressalte-se, entretanto, que tal medida não prescindiria da estreita coordenação entre os diversos órgãos governamentais. No caso da Bulgária, a Agência do Estado para Búlgaros no Exterior trabalha em coordenação com os Ministérios da Cultura e da Educação. Cabe relatar que, nesse sentido, o Governo local recentemente aprovou documento sobre políticas públicas direcionadas aos cidadãos búlgaros e descendentes no exterior que será publicado e discutido, até o final de fevereiro do próximo ano, por partidos políticos e organizações não-governamentais, numa demonstração de que também a sociedade civil deve participar desse processo.

b) Com relação mais direta à prática e sistemas de atendimento consular, cabe ressaltar o trabalho desta Embaixada de atração e aproximação dos imigrantes brasileiros na Bulgária através da remessa regular de Cartas à Comunidade Brasileira (CCB). Tais expedientes têm servido para informar a comunidade brasileira local de toda modificação na legislação pátria que possa afetar-lhes diretamente, promovendo assim a manutenção e o exercício da cidadania entre seus membros por meio de informações atualizadas quanto aos seus direitos e deveres. Da mesma forma, por meio das CCBs tem sido igualmente possível promover a participação cada vez maior da colônia brasileira em eventos de caráter cultural (filmes, espetáculos, exposições, concertos, etc.) relacionados ao Brasil. Essa prática tem aumentado a confiança dos brasileiros na Embaixada e facilitado o trabalho de aproximação e conhecimento dos problemas da comunidade brasileira local.

Paulo Américo V. Wolowski, Embaixador

## CONSBRAS SYDNEY

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00220

RESUMO = Sendo o usuário a razão de ser e o alvo da atividade consular, examinam-se a composição e as características do público das repartições consulares e sua demanda. Propõe-se, na busca de soluções para os problemas do Serviço Consular, o uso adaptado de técnicas consagradas no Setor Privado e já adotadas em segmentos do Setor Público.

É um truísmo, mas convém lembrar que, a exemplo do que ocorre com qualquer empresa ou instituição prestadora de serviços, o usuário é a principal razão de ser e alvo das atividades das repartições consulares. Naturalmente, os consulados brasileiros exercem atividades de outra natureza, especialmente nas áreas de difusão cultural e promoção comercial nas grandes metrópoles do planeta. O encanto que cerca tais atividades, porém, não deve permitir que se perca de vista o princípio de que o usuário é o fulcro da atividade consular e que trabalhos noutros campos não devem, nem podem desviar o foco e recursos daquele fulcro. Certamente a questão do foco da atividade das repartições consulares abre campo para o debate em torno da especialização de certas repartições, que poderiam, no modelo adotado por certos países, meramente valer-se da cobertura consular para dedicar-se exclusivamente à promoção cultural e comercial. O tema, porém, escaparia ao propósito desta reflexão. Por enquanto, vale apenas destacar a importância primordial do usuário do Serviço Consular e partir do pressuposto de que atividades de promoção comercial e difusão cultural não são centrais no funcionamento das unidades da rede consular brasileira.

2. Nesta ordem de idéias, impõem-se inicialmente algumas considerações acerca da freguesia das repartições consulares que, por certo, é composta de brasileiros e estrangeiros. Dentre os estrangeiros, a maioria absoluta procura os consulados brasileiros em busca de apenas uma providência: um visto em seu passaporte. Se repartição é uma das que concede vistos de turista, o seu público é numeroso e, quase sempre, majoritariamente estrangeiro. Se não os concede, o público é quase sempre relativamente pequeno e majoritariamente brasileiro. Assim, na Europa e na América Latina, a clientela é brasileira em sua maioria. Já na América do Norte, na Ásia e na África, onde prevalece a exigência do visto, o público é basicamente estrangeiro. Como se sabe, os recortes de público estão nos Estados Unidos da América e no Japão, países onde prevalece a exigência de visto de turismo e há grandes comunidades de brasileiros.

3. O público brasileiro é composto por uma esmagadora maioria de residentes locais, que hoje, embora as estatísticas ainda não sejam plenamente confiáveis, somariam 4 milhões de pessoas. Costuma-se mencionar, como clientela potencial das repartições consulares, os 3 milhões de viajantes que se deslocam anualmente do Brasil ao exterior. O número pode ser enganoso, pois, deste total, uma parte é de estrangeiros que retornam a seus países e, dentre os brasileiros, apenas um percentual mínimo chega a procurar as repartições consulares no exterior. A maioria sequer sabe seus endereços. O viajante brasileiro procurará um consulado numa emergência, que, na maioria absoluta das vezes é o roubo de seus documentos de viagem, dinheiro ou passagens. Há, mas é menos freqüente, o caso do turista brasileiro, que deseja saber quanto poderá internar de mercadorias estrangeiras no Brasil, como bagagem, sem pagar impostos. Alguns procurarão um consulado ou

embaixada por motivo de doença, inclusive mental, acidente grave ou até de falecimento de alguém que viaja em sua companhia. Nuns poucos casos, o motivo será complicações com as autoridades policiais do país visitado.

4. Quanto aos residentes, enquadram-se em várias categorias. Alguns são apenas temporários, como os dirigentes de filiais estrangeiras de empresas brasileiras, estudantes, correspondentes de órgãos de comunicação social e funcionários públicos em missão. Outros são permanentes, porque adquiriram o direito de residir no país-sede da repartição ou possuem também nacionalidade estrangeira. Outros ainda permanecem ilegalmente no país estrangeiro. São poucos os brasileiros residentes no exterior que lá alcançaram fama e fortuna. De um modo geral, o brasileiro expatriado vive modestamente, de seu trabalho, e enfrenta as dificuldades de acesso do emigrante, como a barreira da língua e, sobretudo nos primeiros tempos, a falta de intimidade com os costumes, as leis e as práticas sociais e econômicas do país em que vive. O grau de educação dos residentes também é variado, mas, naturalmente, a quantidade de profissionais de nível superior é reduzida. Por outro lado, muitos brasileiros qualificados possuem ocupações modestas em seus países de residência, porquanto suas habilitações profissionais não são ou não foram reconhecidas no exterior.

5. Emigrantes há muito radicados no exterior tendem a guardar do Brasil uma recordação ultrapassada. É natural que assim seja, porque, na mente do viajante, o tempo parou em sua terra de origem. As imagens e percepções que guarda são as do momento em que partiu, por maior que seja a quantidade de informações recebidas posteriormente por meio de publicações, pela Internet, programas de televisão ou ainda ocasionais visitas ao Brasil. Estas recordações ultrapassadas podem levá-lo a atitudes igualmente descompassadas quando em contacto com órgãos públicos brasileiros no exterior. Postura relativamente comum é a do antigo emigrante que perde, pouco a pouco, as raízes culturais originárias e tende a esperar dos órgãos públicos brasileiros comportamento semelhante aos seus equivalentes do país de residência. Este emigrante já não se recorda bem, por exemplo, do ambiente jurídico em que opera o Estado brasileiro. Tende a compará-lo com o de seu país de residência e encontra dificuldades em aceitar os procedimentos brasileiros, acreditando-os arcaicos, burocráticos e desnecessários. Por vezes, já não se expressa bem em português ou dele se recorda mal, mesclando-o com a língua estrangeira, o que dificulta ainda mais sua compreensão acerca do que está ocorrendo.

6. Outros residentes simplesmente não apreciam a condição de imigrante, conquanto há muito tempo vivam em país estrangeiro. Na verdade, jamais se conceberam como imigrantes, preferindo definir-se como exilados econômicos que algum dia retornarão ao Brasil. Para estes, a vida no exterior é uma espécie de purgatório a que foram submetidos como condição de sobrevivência. Não raro, atribuem ao Brasil e a seus dirigentes a responsabilidade pelo seu “exílio” e tendem a refletir esta crença numa postura ressentida em relação aos órgãos e funcionários públicos brasileiros, que, de certa forma, encarnariam a culpa por sua atual situação. Noutros casos, pessoas modestas, que sonhavam com a ascensão social em curto prazo, num novo país, percebem, depois de algum tempo, que, se resolveram seus problemas econômicos mais imediatos, ainda permanecem em posições modestas na escala social, também fora do Brasil. Quando não se encaram com naturalidade estas seqüelas, estamos diante da figura do imigrante desencantado, que na prática se confunde com o “exilado econômico”. Convém não esquecer os aventureiros e os

desonestos, que procuram “oficializar” falcatruas e fraudes de variados gêneros, nelas procurando envolver as repartições consulares com ações muitas vezes aparentemente inocentes. Há certamente – e são a maioria - muitos emigrantes honestos, felizes e ajustados em suas novas terras, que guardam recordações felizes do Brasil e concebem de forma diferente a emigração. Deles não se esperam atitudes conflitivas em relação às repartições consulares.

7. Viajantes e residentes possuem uma característica em comum. Pouco sabem da natureza e do funcionamento das repartições consulares, às quais, no geral não costumam distinguir de outras quaisquer e, assim, não se tem com elas mais indulgência do que, por exemplo, com um posto de benefícios da Previdência Social ou com um cartório de títulos e documentos.

8. É fato que, ao contrário do cliente da empresa privada, que, normalmente, pode escolher onde e quando comprar um produto ou serviço, o usuário do serviço público é um cliente cativo: de um modo geral está obrigado a requerer o serviço e a pagá-lo a um fornecedor único, com o qual não pode barganhar preço, nem condições. Depende da boa-vontade do funcionário que o atende, tantas vezes com aquela conhecida arrogância de quem está “do lado de dentro do balcão.” E o que é pior: o usuário não pode punir o Estado que o maltrata como o faz com a empresa privada que o atende mal, isto é, negando-lhe dinheiro. Evasão de imposto pode redundar em prisão.

9. Não chega a surpreender, portanto, que o usuário se sinta indisposto pelo simples fato de levantar-se numa bela manhã para dirigir-se a uma repartição pública, seja ela um consulado ou um posto de atendimento qualquer. Além disso, ninguém, na posse plena de suas faculdades mentais, procura uma repartição pública se não possui um problema, real ou imaginário, que nela pensa resolver. Assim, desde o primeiro momento do contacto, o funcionário, que está do lado de cá do balcão ou na central telefônica, se encontra em posição psicológica desfavorável. Não decide sobre o dia e a hora do encontro com o usuário, mas dele ou dela depende o que virá a seguir. Mal comparando, está na situação da equipe de futebol que joga em campo do adversário e sofre um gol aos trinta segundos de uma partida sem prorrogação. Começa, a seguir, uma nervosa corrida contra o relógio para tentar reverter a contagem.

10. À desvantagem psicológica inicial de quem atende soma-se, hoje em dia, o fato de a imagem do Serviço Público, objeto de implacável crítica, predispor negativamente muitos visitantes das repartições. É que, por um lado, a cultura política do tempo está fortemente impregnada de idéias sobre a ineficiência do Estado, sua abrangência excessiva e a necessidade de reduzi-lo ao mínimo. Por outro lado, são freqüentes as acusações de desperdício de dinheiro do contribuinte e excesso de funcionários, cujas cargas de trabalho seriam relativamente reduzidas e desproporcionais aos salários e vantagens recebidos. São igualmente freqüentes as comparações com a empresa privada, com vantagens para esta última, que seria muito mais eficiente e racional. A cultura política do tempo e essas acusações e comparações contribuem para criar em muitos a expectativa de que, ao se apresentarem nas repartições públicas, serão mal tratados e de que seus problemas não serão resolvidos. Lá vão apenas porque se sentem obrigados. Hesitações, equívocos e trapalhadas no atendimento de público servem apenas para “comprovar” a correção da má expectativa.

11. Acresça-se que o público, em média, não distingue repartições públicas, nem organiza escala de eficiência entre elas. Com exceção dos correios, que, por diversas pesquisas, era, até o fim do século passado, a instituição em que os brasileiros mais confiavam, tende-se a igualar tudo e todos na mesma imagem de mau serviço. No caso das repartições consulares, como os equivalentes de alguns dos serviços por elas prestados no Brasil são próprios das autoridades judiciárias, policiais, militares ou tributárias, muitos não as identificam como unidades administrativas do Ministério das Relações Exteriores ou sabem que são dirigidas por diplomatas profissionais e que, em seu quadro, estão servidores públicos concursados de outras categorias. Costuma-se acreditar que as repartições consulares não constituem ilhas de eficiência ou austeridade no Serviço Público. Crê-se, muito comumente, que os cônsules são nomeados por alguém no Brasil, de acordo com critérios de apadrinhamento político, entre pessoas desqualificadas para a função. O mesmo valeria para os demais funcionários, não se distinguindo entre servidores permanentes e auxiliares locais, cuja simples existência alenta especulações sobre meios e modos de obter empregos nas repartições consulares brasileiras. Além disso, correm, em comunidades brasileiras expatriadas, comentários maliciosos sobre os generosos salários supostamente pagos ao pessoal das repartições consulares e sobre a cobrança de emolumentos consulares, cuja receita poucos sabem a que se destina e de que maneira é recolhida aos cofres públicos. Com respeito à renda consular, há, aliás, quem acredite que dela se apropriam diretamente os funcionários ou mesmo o chefe da repartição, sem prestar contas a ninguém. A noção de que selo consular é recibo já se perdeu, até porque há toda uma geração de brasileiros que jamais conheceu a estampilha.

12. O juízo do público é severo e não tem meios tons. O funcionário ou erra ou acerta, ou satisfaz ou não satisfaz, sem meio termo. Afinal, pensa-se, ele está no balcão ou no telefone para isto. Para isto é pago. É inútil dizer que não foi treinado ou tentar explicar tecnicidades: o que interessa são resultados, pouco importando quem os produz ou como os produz. Se, afinal, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - argumenta-se - obteve aquele galardão, todos os demais órgãos públicos podem e devem consegui-lo, independentemente de desculpas e explicações. Aliás, o ideal, naturalmente, é não ter que dar nem desculpas, nem explicações: quem se desculpa ou se explica parte de situação de desvantagem. É, aliás, o que fazem as grandes empresas privadas quando, diante de reclamações, refazem o serviço ou substituem o produto, sem ônus para o usuário ou consumidor, e dão por encerrado o assunto.

13. Pergunta-se o que deseja, afinal, o público. A resposta variará conforme se trate de público estrangeiro ou brasileiro. As duas categorias, contudo, se interligam, como já vimos, pois a satisfação da demanda brasileira termina condicionada pela estrangeira. Além disso, é equivocado pensar em público brasileiro e estrangeiro como compartimentos estanques. Quem quer que tenha servido em repartições consulares sabe bem que há mais vasos comunicantes entre os dois estamentos do que inicialmente se pode supor, especialmente quando partem do Brasil pressões para a concessão de vistos, sobretudo a postulantes em situações escorregadias ou suspeitas. Sabe também que, de um modo geral, os consulados são obrigados a dedicar mais tempo e esforço à solução de problemas criados pelo capricho de estrangeiros com conexões no Brasil, do que pela assistência a comunidades de expatriados brasileiros, em geral ordeiras e pacatas.



14. Estrangeiros querem sobretudo vistos de turismo. Conquanto a clientela estrangeira não possa ser considerada prioritária diante da brasileira, lembremo-nos de que não pode deixar de ser atendida e representa 60% ou mais do trabalho dos postos que concedem VITUR. Quanto ao público brasileiro, não é difícil, por outro lado, determinar o deseja. A demanda dá a resposta. O principal motivo pelo qual os brasileiros procuram seus consulados no exterior é a obtenção de documentos de viagem, especialmente passaportes. Seguem-se, nesta ordem, os atos notariais (legalizações e procurações), os atos do Registro Civil (registros de casamentos, nascimentos e óbitos) e os do serviço militar. Os demais serviços são demandados marginalmente.

15. Certamente poderá haver demandas emergentes localizadas. Na maioria das vezes, terão a ver com exigências específicas de autoridades e legislações locais e haverão de requerer ação da autoridade consular. Tendem, por isto mesmo, a ser transitórias, ainda que possam ter duração relativamente prolongada. A existência de tais demandas emergentes, porém, de forma alguma anula o caráter prioritário dos serviços básicos prestados pelas repartições brasileiras no exterior: emissão de documentos de viagem, lavratura de procurações, registros, legalizações, etc...

16. Comerciantes espertos do passado costumavam dizer que o cliente tem sempre razão. Razão tinham eles ao assim afirmar e, além disso, tantas vezes, afixar em seus estabelecimentos, em lugar visível, cartazes com o dito famoso. A inteligência do aforismo está na correta compreensão do que representa o cliente para o empresário ou para o profissional liberal: a fonte de seus lucros ou honorários. Por isto mesmo, há que tratá-lo bem, para que, satisfeito e confiante, retorne para novos negócios. Afinal, de sua decisão de comprar ou contratar depende a fartura da mesa do empresário, de seus empregados ou do profissional autônomo. Há, portanto, que lhe dar o correto valor e importância.

17. E com os funcionários públicos? Será diferente? Poderão ele dar-se ao luxo de tratar mal ou burocraticamente seus “clientes”, isto é, as pessoas que dependem de suas ações e que se encontram do outro lado do balcão, do telefone ou do computador? A resposta é claramente não. Os salários e empregos dos servidores do Estado, nos regimes democráticos, dependem extraordinariamente da opinião pública e de sua capacidade de influenciar o Executivo e o Legislativo. E em que se baseia a opinião pública para avaliar a necessidade dos funcionários e a justiça dos salários que lhes são pagos? Baseia-se na visão que possui da utilidade e da eficiência dos serviços que recebe como contrapartida pelos impostos que paga direta ou indiretamente. Modernamente, inclusive em países do nível de desenvolvimento do Brasil, o público, cada vez mais, se vê como credor de tratamento polido e de soluções eficazes por parte dos servidores, de quem se identifica como patrão, com todos os direitos que a condição lhe dá.

18. A responsabilidade dos funcionários públicos é por certo diferente, embora de nenhum modo menos leve do que a dos seus colegas das empresas privadas. Nestas há um modo óbvio de apurar o desempenho da corporação: os resultados financeiros. No serviço público, a avaliação é mais difícil, mas nem por isto impossível. É possível, por exemplo, sem expectativas exageradamente otimistas quanto aos resultados e à abrangência dos exercícios, contabilizar elogios ou queixas ou efetuar consultas diretamente junto aos usuários. Há certamente, diferentes formas de avaliação. O importante, no processo de avaliação, é reter a preocupação de manter ou conquistar o que é essencial, em qualquer

instituição pública ou privada, para assegurar-lhe a existência permanente: seu prestígio perante o público. Ou arcar com as conseqüências, individuais ou coletivas (ou ambas), que certamente virão se a esta preocupação não for atendida por um serviço cujo propósito, afinal, é a satisfação da clientela, brasileira e estrangeira.

19. Ocorre que sendo o visto a principal razão pela qual o público estrangeiro busca as repartições consulares, é natural que não as veja com simpatia. Junte-se a isto a usual visão que, em países desenvolvidos, se tem do Terceiro Mundo e pode-se bem aquilatar o estado de espírito do estrangeiro que chega a um consulado brasileiro em busca de visto. Acrescente-se ainda que, muitas vezes, o mau humor dos estrangeiros contagia o público brasileiro e o indis põe contra os funcionários encarregados do atendimento. Aliás, de um modo geral são estrangeiros os que mais reclamam, até porque, não raro, dispõem de apoio de brasileiros, os quais, ao tomar partido de seus amigos parentes ou sócios alienígenas, engrossam a pressão contra as repartições consulares.

20. De que reclamam os estrangeiros? As queixas centram-se, como é óbvio, no processamento dos pedidos de visto, tido como lento e burocrático. Os emolumentos, por sua vez, não são encarados como receita legítima, mas como desonestidade consentida. E que desejam os queixosos? O fim do visto e, se não for possível, o visto instantâneo, mediante a simples apresentação do passaporte ou sua remessa pelo correio. E tudo de graça. Muitos estrangeiros não conhecem as dificuldades que suas autoridades imigratórias antepõem aos brasileiros e, quando as conhecem, não as vêem como excessivas. Geralmente acreditam que seus governos têm o dever de criar entraves à entrada de brasileiros ou e o direito de humilhá-los, mas não se reconhecem, como merecedores de idêntico tratamento. Como é natural, no contexto de semelhante assimetria de raciocínio, a expressão “reciprocidade” perde sentido, até mesmo no Brasil, onde amigos, familiares e sócios comerciais de estrangeiros queixosos estão sempre prontos a dar-lhes razão.

21. Quanto aos nacionais, a queixa principal refere-se ao sentido mesmo do trabalho consular. Persiste em parte das comunidades expatriadas visão política populista que trouxeram do Brasil, pela qual a função do Estado é ajudar os “pobres”. Esta visão estende-se às atividades de qualquer repartição pública. Assim, dos consulados espera-se que analogicamente “ajudem” o emigrante. As repartições consulares, concebidas como filiais de luxo do INSS, deveriam dedicar-se a conseguir empregos para brasileiros emigrados ou pagar-lhe seguro-desemprego, enquanto não conseguissem colocação no mercado de trabalho local. Outra reivindicação reside na falta de empenho das repartições consulares em ajudá-los a obter residência permanente e autorização de trabalho no país em que se encontram ilegalmente ou, ao menos, pagar os honorários de profissionais encarregados de obter status de residentes permanentes para os brasileiros que o desejassem. Outra queixa refere-se à cobrança de emolumentos, mal recebida sempre, porque tidos como excessivo, porque não se entende a finalidade da arrecadação e porque campeiam dúvidas sobre o destino final das importâncias arrecadadas.

22. Diante de comparações sempre desfavoráveis ao Serviço Público, cabe indagar se não seria o caso de aproveitar-se a experiência das empresas privadas prestadoras de serviços para modernizar as repartições consulares e seus métodos de trabalho. Examinemos, resumidamente, a proposta do mundo empresarial privado. Em síntese, sustenta que o grande segredo do sucesso comercial reside em recompensar adequadamente o comprador.

Comprador feliz não só compra, como se multiplica e volta a comprar. Para que se sinta feliz, porém, é necessário mais do que vender: é necessário dar soluções satisfatórias ao comprador. O cliente, tanto da empresa privada, quanto da repartição pública, demanda um bem ou serviço porque dele necessita ou pensa que dele necessita. Caso contrário, ficaria em casa. No caso da empresa privada, o que move o cliente na decisão de comprar é a emoção, que num segundo tempo se justifica com a lógica. No caso da repartição pública, o que motiva o cliente a “comprar” o serviço não é tanto a emoção, mas uma necessidade compulsória, real ou falsa. Comprando de fato ou “comprando” virtualmente, o cliente, na verdade só adquire duas coisas: bem-estar pessoal e soluções.

23. Assim sendo, é importante que, ao contactar a empresa ou, com mais razão, uma repartição do Governo, o público encontre ambiente que lhe transmita sensação de bem-estar, que seja simpático e acolhedor, tanto nas instalações, quanto no atendimento. A percepção é tudo. Para o usuário, o que percebe é real, conquanto assim nem sempre seja. Repartições com má aparência serão sempre tidas como ineficientes, embora possam, na verdade, ser modelos de eficiência. Por isto, as empresas privadas procuram fazer crer a seus clientes que estão recebendo o melhor dos serviços, ainda que, muitas vezes, assim não seja. Convém, contudo, acautelar-se: “promover a boa percepção” nada tem a ver com campanhas publicitárias, remuneradas ou não, feitas pela mídia. O pressuposto mais importante da moderna filosofia de vendas de bens e serviços é o de que o cliente satisfeito é o melhor agente publicitário da empresa. Da mesma forma, os maiores inimigos da empresa são os insatisfeitos, de cujo total apenas 4% chegam à queixa. Os outros constituem a legião dos “insatisfeitos anônimos”, que, no entanto, com suas queixas boca-a-boca, contagiam o resto do público.

24. Sinteticamente, as políticas empresariais destinadas a melhorar a percepção do público baseiam-se numa conjugação de pontos, tais como:

- conhecer a clientela, pelo desenho de seu perfil (renda, idade, estado civil, local de residência, profissão, etc...) para melhor explorar seu potencial;
- tentar ver o serviço pelos olhos da clientela;
- não prometer mais do que se pode dar e dar mais do que se promete;
- aproveitar oportunidades para mostrar aos clientes a qualidade dos serviços prestados;
- fazer com que todos os clientes se sintam “especiais”;
- jamais perder o contacto com a clientela, escrevendo, telefonando, etc...;
- lembrar que “serviço é espetáculo” e que o espetáculo é parte do negócio.

25. Já para melhorar o relacionamento com o público, a filosofia empresarial prega cinco mandamentos:

- o da confiabilidade - o público precisa confiar na empresa
- o da credibilidade - o público tem de acreditar na empresa;
- o da boa-aparência - o público precisa gostar da aparência da empresa e de seus funcionários;
- o da consideração - o público precisa sentir que a empresa não o trata com indiferença, nem falta de respeito, que não há a figura do “ditador por detrás do balcão”;
- o da empatia - o público precisa acreditar que seus problemas são vistos solidariamente pela empresa.

26. Na verdade, cabe observar, são posturas e recomendações, que, embora concebidas para o Setor Privado, já se espalham, com naturais adaptações, por órgãos públicos brasileiros que se relacionam diretamente com seus usuários, como o demonstram exemplos encontrados nos poderes executivos, federal e dos Estados, e no Judiciário e em empresas estatais.

27. O Sistema Consular carece de uma cultura mais sólida e de uma prática mais aprofundada, que o assemelhe mais às redes comerciais e lhe permita usufruir completamente das vantagens que a experiência empresarial oferece. Como primeiro passo neste sentido, a padronização precisa ser buscada com fervor quase religioso. No exemplo das redes comerciais, a padronização inicia-se pela a configuração e aparência do estabelecimento, estendendo-se à linha de produtos ou serviços que é rigorosamente a mesma em todas as sucursais, estando sujeita a judicioso controle de qualidade. Da mesma forma, o atendimento do público faz-se com a mesma igualdade, que se estende ao trajar e até ao modo de dirigir-se à clientela, seja pessoalmente, seja por telefone ou por email. Naturalmente, assegura-se às unidades da rede o suprimento regular do que necessitam para a satisfação da demanda do público, inclusive manuais, programas de computador e treinamento de funcionários. A padronização, certamente, não exclui “serviços locais”, exclusivamente para atender a exigências da legislação ou de costumes locais que, no entanto, são excepcionais e não desfiguram a rede.

28. Padronização, porém, não se alcança por mero desejo. Nas instituições que a adotam, há equipamento, há funcionários (com planos de carreira e descrições de funções), há manuais, há treinamento, há marketing, há inspeções, há padrão de qualidade. Quando não há, retira-se o direito ao uso da marca. A lição do setor privado é a de que, para caminhar rumo à padronização, é necessário dispor de uma estratégia integrada de modernização, que envolva pessoal, métodos e equipamentos e, finalmente, serviços, de modo a criar uma cultura de trabalho capaz de avançar por seus próprios movimentos.

29. Por fim, sustenta a boa doutrina do mundo empresarial que os funcionários são os responsáveis finais pela boa ou má imagem da instituição. A recomendação consiste em treiná-los e motivá-los para um “customer-oriented approach”, que se traduza em vantagens também para os próprios funcionários. Da mesma forma que se recompensa o bom cliente, deve-se também dar recompensas aos funcionários que atendem bem, cabendo lembrar que dinheiro não é a única forma de recompensa possível. Existem vários métodos de incentivar o desempenho, como reconhecimento público do mérito, possibilidades de treinamento avançado, oportunidades profissionais que envolvam viagens, etc...É apenas questão de descobri-los.

30. Diante do exposto, parece resultar que muitas das concepções do mundo empresarial privado podem e devem ser adotadas pelo serviço consular, até porque suas premissas são aplicáveis a qualquer tipo de instituição que, como as repartições consulares, possuem demanda por parte do público, interface (balcão, telefone, correio, mensagens eletrônicas) entre este público e uma linha de produção, geradora de bens ou serviços que satisfazem esta demanda. Adotá-las, porém, terá efeito relativo, se não se souber o que quer a clientela e não for possível dar-lhe satisfação pelo serviço recebido.

31. Nem sempre, ao menos para o Serviço Público, que está limitado por leis e regulamentos e não dispõe da mesma flexibilidade do setor privado, será possível dar à clientela tudo o que quer. No caso do serviço consular, especialmente, sua linha de produção está condicionada por uma série de normas de direito internacional e interno. Sinteticamente, deve emitir documentos de viagem, praticar atos notariais e do registro civil, ocupar-se do serviço militar dos brasileiros e assumir funções eleitorais, quando couber. Deve ainda proteger os interesses de seus nacionais, terreno especialmente acidentado em vista da distância que separa a esperança da clientela e o que efetivamente pode fazer a repartição consular.

32. Diante de área de manobra com contorno tão preciso, a primeira preocupação deve ser a de evitar criar expectativas que não possam ser cumpridas. Para tanto é essencial informar corretamente o público sobre o que pode demandar da repartição consular e como deve proceder para que sua demanda seja satisfeita. Sítios na Internet, folhetos de informação, formulários, mensagens telefônicas pré-gravadas são alguns dos meios de que se dispõe para levar ao público, brasileiro e estrangeiro, a orientação mais correta e completa possível. Indispensável, porém, é a existência de procedimentos definidos e eficazes para a produção de serviços consulares, pois de nada adianta informar sobre o que, na prática, não funcionará.

33. A qualificação dos funcionários é o segundo ponto essencial. Por qualificação deve ser entendida não apenas a capacidade técnica de produção, mas também o conhecimento dos “produtos consulares” e suas propriedades, a exemplo do que ocorre com os bons vendedores, que estão instruídos a explicar a potenciais clientes o funcionamento daquilo que vendem. Deve ser igualmente entendida como tal a existência de ferramentas, inclusive manuais e guias, equipamentos e materiais de consumo padronizados para a produção de documentos.

34. Por último, a gestão do Serviço Consular, por sua natureza, repele os compartimentos estanques e convida a um esforço de tratar integradamente os seus múltiplos aspectos, tendo como pano de fundo o público e sua relação com o prestador de serviço. Nesse contexto, é necessário, pesquisar constantemente os desejos deste público e afinar a atuação das unidades prestadoras de serviço. É possível, afinal, que muitos desejos sejam irrealizáveis. Nada impede, contudo, que se pergunte, por meio de questionários, de telefonemas, de perguntas no balcão e pela Internet de que forma a clientela, protegida pelo anonimato, vê o Serviço Consular, e, num segundo momento, extrair conclusões e transformá-las em providências. E jamais deixar de perguntar-se se algo pode ser feito para melhorar o desempenho da rede consular e da SGEB e de suas unidades no Brasil.

35. As recentes Circulares-Telegráficas nº 65.374 e 65.687 e telegramas posteriores dos postos recolhem muitas das preocupações manifestadas nos parágrafos anteriores, algumas das quais foram concebidas antes daqueles expedientes. Decidi, contudo, reproduzi-las neste telegrama, com a esperança de que, apresentadas de forma sistemática, possam ter utilidade em etapas de aprofundamento do desenho e de maior pormenorização do programa de modernização consular que ora se inicia.

#### SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

Diante do quadro que caracteriza o público das repartições consulares e as perspectivas da próxima modernização do Serviço Consular, propõe-se:

- a) que o usuário seja considerado como o fulcro da atividade consular, observada, naturalmente, a prioridade do atendimento de brasileiros, mas levada em conta a realidade da demanda por vistos, que condiciona aquele atendimento;
- b) que as percepções do público, brasileiro e estrangeiro, com respeito aos serviços consulares sejam consideradas no desenho e na adoção de técnicas destinadas ao aprimoramento, instituição ou cancelamento daqueles serviços;
- c) que, para melhorar a percepção do público, busque-se maior conhecimento da clientela, o entendimento da visão do usuário, a adoção da modéstia nas promessas em contraste com a eficiência dos resultados, o reforço da auto-estima da clientela, etc;
- d) que, no relacionamento com o público, sejam observados os mandamentos da confiabilidade, da credibilidade, da boa aparência, da consideração e da empatia;
- e) que se desenvolva uma cultura administrativa centrada na padronização e uma estratégia integrada, que abranja pessoal, métodos, equipamentos e serviços prestados;
- f) que os funcionários sejam treinados e motivados para um “customer-oriented approach”, que se traduza também em vantagens para os servidores;
- g) que se leve em conta que o objetivo da prestação do serviço é alcançar a satisfação do usuário e, neste sentido, além da contenção de expectativas, deve-se informar corretamente a clientela, qualificar os funcionários e equipá-los com ferramentas apropriadas (manuais, guias, equipamentos e materiais de consumo padronizados) para o desempenho de suas funções;
- h) que se gere sistema capaz de retroalimentar-se com o resultado de sondagens e pesquisas junto ao público, a fim de efetuar as correções de rumo que se fizerem necessárias para o seu contínuo aprimoramento.

Kywal de Oliveira, Cônsul-Geral

## CONSBRAS SYDNEY

Repensamento do Serviço Consular brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00243

RESUMO = Transmito sugestões com vistas à revisão do Serviço Consular brasileiro nas áreas de atendimento de público, análise jurídica de questões consulares, processamento da renda consular, atos notariais e do registro civil, configuração das repartições no exterior, identidade e matrícula consular e deliberação coletiva em matérias de interesse das comunidades no exterior.

Relaciono, a seguir, de forma breve, algumas sugestões pontuais para o atual exercício de repensamento do Serviço Consular brasileiro:

I. Instituição de Central Permanente de Atendimento Consular A bem sucedida experiência do funcionamento da central de atendimento consular, nos casos de catástrofes no exterior com vítimas brasileiras, poderia inspirar a criação de um serviço permanente de atendimento ao público por telefone, no Brasil e no exterior, que operaria durante as 24 horas do dia e os sete dias da semana, de modo a cobrir todo o espectro mundial de horários.

Em sua primeira etapa, a central poderia iniciar suas operações no Brasil, mediante um número telefônico do tipo 0800, para proporcionar gama de serviços que se expandiria gradualmente. Poderia combinar mensagens gravadas com respostas a perguntas usuais e atendimento personalizado, nos casos que dissessem respeito a catástrofes no exterior ou pessoas precisamente identificadas.

Num segundo momento, a central operaria para o atendimento de chamadas procedentes do exterior em português e em algumas línguas estrangeiras escolhidas entre as mais difundidas, também por meio de uma combinação de mensagens gravadas e atendimento por telefonista, limitado este, nas línguas estrangeiras, se julgado cabível, aos dias úteis e ao horário comercial.

Nesta etapa, os plantões da rede consular, nos postos, deixariam de atender diretamente chamadas do público, que passariam a ser dirigidas à central de atendimento consular, na Secretaria de Estado. Esta decidiria sobre a conveniência de acionar os plantões de posto, que, no entanto, continuariam a existir para o atendimento de tal eventualidade.

Tendo em vista a necessidade de preservar a continuidade da prestação do serviço, a central não poderia ser operada por funcionários do Quadro de Pessoal do Ministério, que estão sujeitos a missões no exterior e nem sempre podem ser substituídos. É essencial, portanto, que a montagem e operação da central seja entregue a empresa especialmente contratada para tanto.

II. Revisão do portal consular para permitir o duplo atendimento de brasileiros e estrangeiros.

A finalidade do Portal Consular é o fornecimento de informações objetivas ao público, de forma a aliviar a pressão da demanda em balcão, por telefonemas e mensagens eletrônicas. Tal como está concebido, no entanto, o portal não atinge inteiramente o seu propósito, pois não levou em conta o fato de boa parte dessa demanda, nos postos, ser gerada por estrangeiros, que não entendem o português.

Em repartições onde são emitidos vistos de turista, a demanda de estrangeiros por informações consulares até supera os pedidos de informação procedentes de brasileiro. O portal, em seu atual formato, serve essencialmente a usuários brasileiros. Entende-se, assim, que postos hajam optado por manter suas páginas em língua estrangeira, pois, se as extinguissem, estariam abrindo mão de importante instrumento de informação ao público, sem receberem contrapartida no portal.

Está evidenciada, portanto, a necessidade de rever o portal consular, a partir da premissa de que deve dar atendimento a três diferentes tipos de demanda por informações consulares, aqui relacionadas na mesma ordem das etapas de entrada de funcionamento da central proposta no item anterior: (a) a dos residentes no Brasil (brasileiros e estrangeiros com residência permanente e, portanto, potenciais usuários do Serviço Consular no exterior); (b) a dos brasileiros que se encontrem no exterior e (c) de estrangeiros, que não residem no Brasil.

Na primeira categoria, como é natural, as informações, em português, devem dirigir-se ao usuário de serviços prestados ao público pela Secretaria de Estado, no Brasil, e pela generalidade dos postos, no exterior. Para prevenir a hipótese de acesso ao “site” por quem não fale português, será conveniente dispor de chamada para versões, ao menos da página inicial, para o inglês e espanhol.

Na segunda, as informações, apenas em português, devem cobrir as especificidades de cada posto, conquanto mantenham formato uniforme de apresentação.

Na terceira categoria, cujo alvo é usuário que não entende português, as informações, ainda que dentro de formato padronizado, devem ser prestadas na língua estrangeira de maior utilidade na jurisdição coberta pelo posto.

Assim concebido, o portal, além de aliviar a pressão de demanda sobre os postos e a Secretaria de Estado, poderá apoiar o funcionamento da futura Central de Atendimento Consular, como instrumento de trabalho para os operadores do referido serviço em seu contacto com o público. Caberia à central, ademais, dar resposta a mensagens eletrônicas dirigidas ao portal.

III. Redação de manual de operações para atendimento de público e gerenciamento de plantões.

Além do Portal Consular, indispensável para o bom funcionamento da Central de Atendimento – 24 horas/7 dias seria a existência de um manual de operações para o atendimento de público e o gerenciamento de plantões. A finalidade básica do manual, que serviria à SERE e aos postos, com partes redigidas especificamente para as unidades no



Brasil e no exterior, consistiria em padronizar conceitos (entre eles o de “assistência consular”, “emergência consular”, “sujeito de assistência consular”, “desvalido”, “sujeito de repatriação”) e procedimentos, estabelecendo, deste modo, modelo uniforme e harmonizado de trabalho para todos os componentes do Serviço Consular. Entre os pontos a serem tratados no manual de operações estariam horários de funcionamento, ações recomendáveis em casos de deportação, prisão e problemas médicos de brasileiros no exterior, etc... O manual teria ainda o papel de servir de parâmetro para o exame, pela cogitada Ouvidoria do Serviço Consular, de queixas e reclamações do público. Cabe notar que o manual de operações não se confundiria com o Manual do Serviço Consular e Jurídico, de cuja revisão e atualização adiante se trata.

IV – Revisão e atualização do Manual de Serviço Consular Jurídico (MSCJ), mantido apenas em seu caráter normativo.

Nunca é demais recordar que o MSCJ foi precedido do extraordinário trabalho intitulado “Prática Consular”, de Milton Faria, publicado pelo Instituto Rio-Branco, em 1950 e que, não obstante a obsolescência de parcela substancial de seu texto, ainda permanece como modelo insuperável no gênero.

A obra de Milton Faria mantém plenamente o seu papel de inspiradora de qualquer trabalho na matéria.

Uma vez produzido o manual de operações conforme sugestão anterior, o MSCJ deveria ser revisto para reter apenas seu caráter normativo, enxugado de disposições alheias a tal caráter. A partir da legislação básica utilizada pelo Serviço Consular, cujos textos integrais deveriam figurar como apêndice, o MSCJ regulamentaria o que não constasse de lei ou decreto e baixaria modelos e formulários, quando cabíveis. O Manual deveria ser uma espécie de “súmula vinculante” do Serviço Consular, de forma a evitar, sobretudo em matéria de documentos de viagem, atos notariais e registro civil, orientações e interpretações divergentes por parte das várias repartições.

O MSCJ de nada servirá se não for atualizado constantemente. Neste sentido, é indispensável que, além da possibilidade de recebimento de correções no estilo Wikipedia, também seja capaz de emitir alertas eletrônicos sobre dispositivos caducos ou reescritos. É essencial que a Secretaria de Estado disponha de unidade administrativa clara e indiscutivelmente responsável pela atualização do Manual.

Cabe lembrar finalmente, que o MSCJ se originou do antigo Manual de Serviço de 1968, do qual seria apenas o Tomo II, uma vez que o Tomo I era meramente administrativo. Em princípio, pois, cabe à CMOR modificá-lo, por meio de Instruções de Serviço. A prática de fazê-lo por meio de circulares telegráficas, que não é correta, dispersa as atualizações, dificultando imensamente pesquisas conducentes à sua consolidação.

V – Criação de coordenadoria de assuntos consulares no âmbito da Consultoria Jurídica.

O trabalho diário das repartições e serviços consulares suscita freqüentes questões nos diversos planos do direito com os quais lidam: registros públicos, obrigações, relações de

família, etc...Seria desejável que estas questões, quando, por sua complexidade, não pudessem ser respondidas nos postos, pudessem ser encaminhadas a unidade específica da Secretaria de Estado – uma coordenadoria de assuntos consulares no âmbito da Consultoria Jurídica - e nela dirimidas em pareceres com capacidade de sentar precedentes, estabelecer normas de ação para os postos no exterior e abastecer a atualização do Manual do Serviço Consular e Jurídico.

#### VI – Processamento eletrônico da renda consular.

Enquanto o Sistema Consular Integrado não entra em funcionamento (e até para possível incorporação pelo SCI), seria conveniente que se concebesse programa simples de processamento da renda consular. Alguns posto já criaram seus próprios programas e talvez fosse apenas o caso de difundir o seu uso, mediante seleção e aprimoramento (se cabível) de algum deles. Conviria lembrar que o Ministério, para a muito mais complexa contabilidade dos postos, já possui o bem sucedido programa ADMP, desenvolvido pela CMOR com apoio da DINFOR.

#### VII - Criação do Ofício de Notas do Exterior / Ofício do Registro Civil do Exterior.

A criação do cartório eleitoral do exterior pode inspirar a instauração de ofícios do registro civil e de notas, com sede em Brasília, destinados exclusivamente aos brasileiros e residentes permanentes que se encontrem no exterior. Tais cartórios poderiam estar ligados eletronicamente à rede consular, dela recebendo os dados que resultariam na emissão de certidões, traslados, etc...Nestes cartórios estariam arquivados os registros públicos efetuados no exterior, o que permitiria a abolição da escrituração de livros nas repartições consulares.

O sistema poderia eliminar a necessidade de arrecadação de emolumentos, ao determinar que sejam recolhidos por meio de DARF eletrônico (já emitido pela rede bancária brasileira), ou pagos diretamente no Brasil, como já ocorre em certas hipóteses.

#### VIII – Distribuição de cartilhas consulares com os novos passaportes.

A Austrália distribui “cartilhas consulares” na entrega de passaportes novos, de modo que seus nacionais em viagem ao exterior conheçam os serviços consulares e o que podem esperar de suas repartições situadas em países estrangeiros.

O exemplo merece ser seguido, não apenas pelo Itamaraty, como também pelo Departamento de Polícia Federal.

#### IX – Padronização da configuração das repartições consulares.

Há vantagens em adotar configuração padronizada para as repartições consulares, como já ocorre com certos órgãos públicos no Brasil com unidades de atendimento de público espalhadas pelo país. Conviria adotar um modelo físico de repartição consular que apresentasse ao usuário a mesma interface, que variaria unicamente em função da quantidade de público e de incontornáveis peculiaridades do local onde estivesse sediada.

Entre estas vantagens, cabe mencionar a de uma impressão positiva, de serviço cuidado e planejado, assim como a visão familiar que as repartições consulares ofereceriam aos atendidos, onde quer que as procurassem por uma segunda vez, bem como o atendimento padronizado e regular, que impediria comparações favoráveis a umas e desfavoráveis a outras. Vale recordar ainda a possibilidade de soluções no atacado para problemas que viessem a ser detectados em determinadas repartições e, deste modo, prevenidos noutras.

#### X – Convênio com o INI para cédula de identidade e matrícula consular.

Tendo como referência serviço prestado pelas repartições consulares estrangeiras, tenho recebido sugestões do público no sentido de que seja viabilizada a emissão ou renovação de carteiras de identidade também pelas repartições consulares brasileiras. É bem verdade que a responsabilidade, no Brasil, pela emissão de cédulas de identidade recai em órgãos estaduais. No entanto, dela também se desincumbe o Instituto Nacional de Identificação, em Brasília. Deste modo, pode-se cogitar da criação de uma cédula de identidade, expedida pelo INI, para residentes no exterior, que desempenhasse também o papel de registro de matrícula consular. A cédula de identidade do exterior, contudo, deveria ser emitida por prazo limitado, de modo a tornar compulsória a renovação da matrícula consular e, assim, manter atualizado o cadastro de residentes no exterior.

#### XI – Criação do Conselho Nacional das Comunidades no Exterior.

No que diz respeito à emissão de vistos, área na qual, além do Itamaraty, outros órgãos públicos têm interesse, funciona um colegiado, o Conselho Nacional da Imigração.

Analogicamente, poder-se-ia cogitar da criação de um Conselho Nacional das Comunidades no Exterior, foro que reuniria, para deliberações coletivas, o Itamaraty e outros órgãos com interesse nas comunidades brasileiras no exterior, como a Fazenda, a Defesa, a Justiça, a Previdência Social, a Justiça Eleitoral, etc... A maior utilidade do colegiado, de uma perspectiva do Itamaraty, que o presidiria, seria a de que o Ministério não seria surpreendido por decisões unilaterais de outros órgãos com repercussões nas atividades da rede consular. Com a instituição do Conselho, iniciativas que afetassem a atuação das repartições consulares teriam de ser forçosamente encaminhadas ao órgão deliberativo, no qual, discutidas e aprovadas, se transformariam em resoluções antes de serem executadas. Por meio de suas resoluções, o Conselho, poderia, criar, para os órgãos nele representados, e, não, apenas, para o Itamaraty, contrapartidas de responsabilidades, no Brasil, para ações executadas no exterior pela rede consular. Entre os pontos que poderiam ser objeto de discussão no Conselho figuram temas como a aceitação temporária de habilitações estrangeiras para a condução de veículos por brasileiros no território nacional, reconhecimento de diplomas estrangeiros no Brasil e viceversa, aposentadorias para residentes no exterior, etc...

#### SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS.

- A) Instituição de central permanente de atendimento consular voltada para o Brasil e para o exterior.
- B) Revisão do portal consular para permitir o duplo atendimento de brasileiros e estrangeiros.

- C) Redação de manual de operações para atendimento de público e gerenciamento de plantões.
- D) Revisão e atualização do Manual do Serviço Consular e Jurídico, mantido apenas em seu caráter normativo.
- E) Criação de coordenaria de assuntos consulares no âmbito da Consultoria Jurídica.
- F) Processamento eletrônico da renda consular.
- G) Criação do ofício de notas/ ofício do registro civil do exterior.
- H) Distribuição de cartilhas consulares com os novos passaportes.
- I) Padronização da configuração das repartições consulares.
- J) Convênio com o INI para a expedição de cédulas de identidade/matricula consular.
- K) Criação do Conselho Nacional das Comunidades no Exterior.

KYWAL DE OLIVEIRA, Cônsul-Geral

## CONSBRAS SYDNEY

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

Nr. 00298

RESUMO = Comento aspectos e apresento sugestões relativas ao Serviço Consular Honorário Brasileiro.

Tenho presentes as reuniões de Washington, entre 30 e 31 de outubro último, e Madri, em 21 e 22 de novembro findo, sobre assuntos consulares e, em especial, considerações sobre o Serviço Consular Honorário Brasileiro surgidas no decurso de ambos os encontros, relatados nas circetels n.º. 66.159 e 66.460.

2. Para começar a situar o tema, permito-me recordar a discussão ocorrida em Washington sobre o papel desempenhado pelos Cônsules Honorários e, nesta, o reconhecimento da ajuda que podem oferecer em situações de emergência e o auxílio que podem prestar no contato com cidadãos brasileiros residentes em áreas distantes da repartição consular, da mesma forma que sua valia na possível assistência consular a presos e no contacto com autoridades locais e seu papel como primeiro ponto de referência no acesso à repartição consular.

3. Da reunião de Madri recolho a observação de alguns Chefes de Posto de que a figura do Cônsul Honorário é anacrônica e de pouca utilidade frente aos avanços dos meios de comunicação, mas também a lembrança de que o auxílio eventualmente prestado a brasileiros residentes em áreas remotas reduz as pressões sobre as repartições de carreira, notadamente na assistência a presos, no contacto com autoridades locais e em situações de emergência, em coincidência com pontos suscitados em Washington. Em Madri surgiu a opinião de que caberia procurar novo perfil para os cônsules honorários, que deveriam ter inserção na comunidade brasileira e domínio da língua portuguesa. Houve até a sugestão, com a qual estou de pleno acordo, no sentido de que se deveria conceder aos Consulados-Gerais a responsabilidade de escolher, confirmar e destituir Cônsules Honorários nas respectivas jurisdições, encargos hoje depositados no Chefe da Missão diplomática brasileira no país. É também de Madri o consenso de que o Regulamento para o Serviço Consular Brasileiro de 1980, baixado pela Portaria n.º 491, de 13 de março de 1980, não reflete a atual realidade da acelerada expansão da diáspora brasileira, bem como o de que é necessário explicitar melhor os requisitos para a concessão do título de Cônsul Honorário e suas atribuições.

4. A preocupação em rever o perfil dos Cônsules Honorários não é nova. Já pela circular-telegráfica n.º 32.896, de 16 de dezembro de 1997, a Secretaria de Estado, considerando “o caráter atemporal, quase vitalício, que tem caracterizado a nomeação de representantes honorários do Brasil no exterior”, o que dava margem, com freqüência, a “situações de imobilismo ou apatia, o que não se coaduna com o novo perfil do Serviço Consular brasileiro”, anunciava três preceitos norteadores da escolha e nomeação de cônsules honorários:

(i) as funções consulares honorárias serão exercidas por cidadãos brasileiros ou estrangeiros com disposição para agir, nos meios locais, em favor dos interesses do Estado brasileiro e de seus nacionais (vide Manual do Serviço Consular e Jurídico, NSCJ 2.8.8);  
(ii) os cônsules honorários e vice-cônsules honorários serão nomeados por um período de até quatro anos, sendo esse período renovável mediante solicitação de confirmação dos mesmos pelo Embaixador no país dirigida à Secretaria de Estado (vide NSCJ 2.8.8); e (iii) o perfil que se busca do cônsul honorário é o de um empresário bem-sucedido, vinculado ao Brasil, com boa penetração nos meios políticos, econômicos e sociais locais e com endereço comercial de fácil acesso, onde possa receber condignamente cidadãos brasileiros. Aqui cabe recordar que o Manual do Serviço Consular e Jurídico (ainda na NSCJ 2.8.8) amplia critérios, ao dispor que a escolha dos cônsules e vice-cônsules honorários “recairá em cidadãos de projeção e trânsito nos meios econômicos, financeiros, políticos, culturais e sociais locais, com endereço profissional de fácil acesso”.

5. A preocupação da circular de 1997 tinha sua razão de ser, naturalmente, diante do caráter “quase vitalício”, “da apatia e do imobilismo”, tão bem detectados na circular-telegráfica, feições às quais haveria que somar a desorientação de certos cônsules honorários, que, na falta de instruções adequadas, guiam-se por diretrizes de elaboração própria ou imposição de terceiros, divorciadas das necessidades e realidades brasileiras efetivas. É verdade que o fenômeno não se restringe aos cônsules honorários brasileiros. Encontrando-me no exercício de funções consulares, tive oportunidade de observar cônsules honorários de outros países que, seduzidos pela Chancelaria e interesses empresariais locais, invertiam seu papel e atuavam praticamente apenas como agentes de promoção comercial do país receptor, indiferentes à indignação da comunidade expatriada estrangeira que deveriam representar, assistir e defender.

6. Um entendimento torcido de seu papel levava cônsules honorários a julgarem-se até mais aptos do que seus colegas de carreira para o exercício da função. Ilustrativa desta visão é a passagem do “Consular Blue Booklet”, editado pela “Netherlands Consular Association (NCA)”, então presidida pelo Cônsul Honorário do Brasil em Amsterdã, onde encontrei o seguinte parágrafo sobre o que se supunha fosse a vocação dos cônsules honorários e sua suposta superioridade natural sobre os cônsules de carreira, tidos como “típicos burocratas”: “In most cases, the honorary consul is engaged in commercial activities, works for a financial institution or practices an independent profession. As a result, the consul has a business-like approach and is more likely to recognize opportunities for promoting trade and the like than someone who is a typical bureaucrat. Owing to this quality, and in combination with the consular network and the fact that he enjoys good relations with the authorities, the consul can make a valuable contribution which could be decisive for the realization of projects.” Na mesma fonte recolhi ainda a significativa afirmação de que o termo honorário “relates only to persons; not to posts”.

7. Caberia, nesta altura, recordar que, pelo no regulamento brasileiro de 1980 (art. 3º), os objetivos do estabelecimento de repartições consulares honorárias são:

(i) prestar assistência às pessoas físicas e jurídicas brasileiras;  
(ii) fomentar o desenvolvimento das relações comerciais, econômicas, culturais e científicas com o Brasil; e (iii) servir como elemento de apoio das Missões diplomáticas brasileiras e Repartições consulares, particularmente nos países em que o Brasil ainda não tenha

instalado Embaixada e se faça representar cumulativamente. O dispositivo parece inspirado no art. 5º da Convenção de Viena sobre Relações Consulares de 1963 (mais tarde mencionado explicitamente no art. 22 do regulamento brasileiro), que relaciona as funções dos Consulados e Vice- Consulados Honorários. Com efeito, no caso do art. 3º do regulamento brasileiro, a “prestação de assistência a pessoas físicas e jurídicas” está na alínea “e” do art. 5º, enquanto o “fomento e desenvolvimento das relações comerciais, econômicas, culturais e científicas” surge na letra “b” do mesmo artigo da Convenção.

8.O ponto (iii) refletiria a preocupação de reforçar o mandamento que compele as repartições honorárias a apoiarem Missões diplomáticas e Repartições consulares de carreira, sustentando, deste modo, o caput do art. 2º. Reza o dispositivo que “a jurisdição das repartições consulares honorárias estará sempre incluída em jurisdição de Missão diplomática e Repartição consular de carreira, cuja ação deverá complementar no plano regional ou local”. Vale mencionar que, pelo art. 4º do regulamento, as repartições consulares honorárias recebem, da Missão diplomática ou Repartição consular a que estiverem subordinadas, orientação relativa a:

- (i) atividades e funções do Serviço Consular Honorário do Brasil;
- (ii) legislação brasileira;
- (iii) instruções do Ministério das Relações Exteriores;
- (iv) correspondência oficial e material padronizado;
- (v) recursos financeiros para atividades consulares específicas que lhes sejam cometidas; e
- (vi) comunicações e instruções das autoridades do país em que está sediada a Repartição Consular Honorária, inclusive em matéria de privilégios e imunidades.

9. O Manual d Serviço Consular e Jurídico, em seu capítulo 2º(versão de 03/10/2005), também dispõe sobre o Serviço Consular Honorário, relacionando, na NSCJ 2.8.4, os seguintes objetivos principais da repartição consular honorária:

- (i) prestar assistência aos brasileiros residentes em sua jurisdição, auxiliando-os em suas atividades e defendendo-lhes os direitos, e aos que se encontrarem de passagem, auxiliando-os em suas dificuldades;
- (ii) em casos de necessidade, providenciar internamento hospitalar ou repatriação, após autorização prévia da Missão Diplomática ou Repartição Consular a que estiver subordinada;
- (iii) proceder, quando solicitada pela Missão Diplomática ou Repartição Consular a que esteja subordinada, à matrícula de brasileiros residentes em sua jurisdição, remetendo ao Posto solicitante cópia dos formulários correspondentes;
- (iv) fomentar o desenvolvimento das relações comerciais, econômicas, culturais e científicas do Brasil; e (v) servir como elemento de apoio das Missões Diplomáticas e Repartições Consulares, particularmente nos países em que o Brasil não tenha Embaixada e se faça representar cumulativamente.

O Manual, refletindo a crescente importância da assistência consular, amplia os objetivos do regulamento de 1980. Notase, nele, a queda da posição relativa do comando de “fomentar o desenvolvimento das relações comerciais, econômicas, culturais e científicas”, que agora surge em quarto lugar, após três incisos relativos à assistência a brasileiros e a matrícula consular. Não é certamente casual que assim seja.

Trata-se de reflexo da nova realidade da presença de milhões de brasileiros com residência permanente no exterior e às novas demandas que esta realidade coloca diante da rede consular.

10. Como objetivos e funções se articulam, o art. 3º do regulamento, que estabelece os objetivos das repartições honorárias, deve ser lido em conjunto com o art. 22 do mesmo diploma, que relaciona as funções de consulados e viceconsulados daquela categoria. Assim, observadas as leis locais, as repartições honorárias brasileiras exercem as funções especificadas no art. 5º da Convenção de Viena de 1963 (alíneas de “a” a “m), devendo”:

(i) prestar assistência aos brasileiros residentes em sua jurisdição, auxiliando-os em suas atividades e defendendo-lhes os direitos; ou aos que se encontrarem em trânsito, auxiliando-os em suas dificuldades; ou, em casos de necessidade, providenciando internamento hospitalar ou repatriação. Quando as providências para internamento hospitalar ou repatriação acarretarem despesas para o serviço consular, é indispensável à obtenção da autorização prévia para o dispêndio junto à Missão diplomática ou a Repartição consular de carreira a que se subordinarem;

(ii) desenvolver atividades de promoção comercial no distrito consular de sua jurisdição, em coordenação com a Missão diplomática ou Repartição consular a que forem subordinados;

(iii) promover o intercâmbio cultural e artístico entre o Brasil e o distrito consular da sua jurisdição;

(iv) solicitar, dentro da sua competência, as autoridades locais, as providências possíveis em benefício das relações comerciais e culturais com o Brasil;

(v) proceder à matrícula de brasileiros residentes em sua jurisdição, quando solicitado pela Missão diplomática ou Repartição consular a que estejam subordinados, e remeter-lhe os formulários correspondentes;

(vi) desempenhar as seguintes atividades:

a - Os funcionários consulares honorários deverão, quando solicitados por cidadão brasileiro, expedir atestado de vida.

b - Os funcionários consulares honorários deverão, quando solicitados, reconhecer firmas em documentos expedidos por autoridades ou autenticados por cartório de sua jurisdição e, por fim, (vii) desempenhar qualquer ato específico de natureza consular, que lhes seja solicitado pela Missão diplomática ou Repartição Consular a que estejam subordinados.

11. Talvez porque se trate de matéria abundantemente tratada na Convenção de Viena de 1963 e no Regulamento para o Serviço Exterior Honorário Brasileiro de 1980, o Manual do Serviço Consular e Jurídico não cuida das funções da repartição honorária, salvo para destacar as atividades relacionadas em (vi) e (vii) acima, nisto apenas reiterando o regulamento. Nota-se, contudo, que ao nomear os objetivos da repartição consular honorária (vide parágrafo 9 acima), o Manual, se por um lado praticamente transcreve o art. 22 do Regulamento, no que tange às atividades consulares propriamente ditas, por outro, sintetiza e abranda no comando de “fomentar o desenvolvimento das relações comerciais, econômicas, culturais e científicas do Brasil” os preceitos relativos ao exercício, no distrito consular, de atividades de promoção do intercâmbio cultural e artístico, bem como de promoção comercial, que mereceram tratamento mais destacado no Regulamento. Não as suprime, mas não lhes dá a saliência do passado.



12. Sendo o Manual posterior ao regulamento, seria inevitável que refletisse preocupações posteriores à década de oitenta e, assim, já tenha em conta a diáspora brasileira. Particularmente no que respeita à promoção comercial, vale recordar que, na segunda metade da década de noventa, sua rede foi redesenhada radicalmente, com a supressão dos SECOMs de diversos postos e a concentração de suas atividades em repartições situadas em centros comerciais mais relevantes, como Sydney, que então recebeu jurisdição sobre a totalidade do território australiano e reforço de pessoal técnico.

Diante da racionalização ocorrida na reforma, não faria sentido, que os cônsules honorários preservassem atribuições das quais até missões diplomáticas foram dispensadas com a extinção dos respectivos SECOMs. Leitura combinada do Manual e do regulamento com o pano de fundo de suas respectivas épocas, assim como das mudanças operadas no Sistema de Promoção Comercial, somente pode levar à conclusão de que, se, por um lado, as repartições honorárias não estão impedidas – como nenhum posto, honorário ou de carreira, a rigor, está - de atuarem em proveito das relações bilaterais de natureza comercial, econômica, cultural, etc, não devem desviar-se do caráter prioritário do atendimento e prestação de serviços consulares à comunidade brasileira em seu distrito. É neste contexto, de resto, que se situam preocupações, como as surgidas na reunião de Madri, acerca da inserção dos cônsules honorários na comunidade brasileira e quanto a seu domínio da língua portuguesa, preocupações tão mais justificáveis quando se sabe que a diferença de atribuições entre consulados honorários e de carreira não é conhecida do grande público. Com frequência, este desconhecimento resulta, entre os que o procuram as repartições honorárias, na criação de expectativas de recebimento ou encaminhamento de soluções que, ao não serem correspondidas, a começar pela falta de atendimento em Português, logo se transformam em frustrações e críticas ao Serviço Consular brasileiro como um todo.

13. A partir do que precede, concluo pela necessidade de não apenas os titulares de repartições consulares honorárias brasileiras possuírem perfil mais condizente com a nova realidade da diáspora brasileira, mas que, nas instruções e orientações, dadas a atuais e futuros cônsules honorários, seja ressaltado o caráter prioritário da assistência aos brasileiros residentes em seu distrito e frisada a importância do auxílio a suas atividades, da defesa de seus direitos, bem como da ajuda em internamento hospitalar e repatriações. Caberia, também, destacar o caráter complementar do trabalho da repartição honorária em relação ao posto a que se subordina, inclusive em matéria de promoção comercial e cultural, como, de resto, disposto em regulamento.

**SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS** Proponho, à luz das considerações das reuniões de Washington e de Madri, e de análise dos textos legais e regulamentares sobre o Serviço Consular Honorário Brasileiro, que: a) seja revisto o perfil dos titulares das repartições honorárias para adequá-lo à nova realidade da numerosa presença de brasileiros no exterior; e b) os titulares, atuais e futuros, de repartições consulares brasileiros recebam orientações e instruções que salientem: (i) o caráter prioritário da assistência aos brasileiros residentes em seu distrito e frise a importância do auxílio a suas atividades, da defesa de seus direitos, bem como da ajuda em internamento hospitalar e repatriações; e (ii) a natureza complementar de suas atividades, inclusive em matéria de promoção cultural e comercial, em relação às da Missão diplomática ou Repartição de carreira à qual se subordinam.

KYWAL DE OLIVEIRA, CÔNSUL-GERAL

## **BRASEMB TEL AVIV**

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da Estrutura das Normas e Práticas utilizadas pelo MRE.

### **Nr. 00552**

Resumo "Nos termos das instruções recebidas, submeto à consideração de Vossa Excelência as seguintes observações a respeito do serviço consular da Embaixada, de que dei conhecimento ao Chefe do Posto, ora de férias no Brasil e com as quais está de acordo".

Refcircel. 65374. Informo. O Posto apresenta características pouco comuns no universo do serviço consular brasileiro, uma vez que este país se encontra, quase sempre, ou envolvido em conflitos militares de menor ou maior intensidade, ou às voltas com atentados terroristas. Os períodos de 'calmaria' parecem constituir mais uma exceção do que uma normalidade.

2. Com efeito, em sua curta história, Israel enfrentou as guerras de 1948, 1956, 1967, 1973, 1982 (invasão do Líbano), onde suas tropas permaneceram até o ano 2000, ademais do último conflito com aquele país em 2006.

3. Os atentados terroristas e as 'intifadas' (revoltas palestinas) fazem parte desse cenário, não raro com a morte de cidadãos brasileiros.

4. Estas características apontam para as peculiaridades do serviço consular local, que deve atender aquelas emergências, além de suas funções correntes, que registram números ascendentes.

5. A criação do Escritório de Representação de Ramalá representou para o Serviço Consular da Embaixada (cuja lotação se resume a um Diplomata, um Oficial de Chancelaria e quatro Auxiliares Administrativos), um acréscimo de demanda, uma vez que aquele Escritório repassa à Embaixada todas as providências referentes à confecção de cadernetas de passaportes, reconhecimento de assinaturas, assim como à emissão de certidões de nascimento, casamento, óbito, de alistamentos militares e títulos de eleitor.

6. Seria oportuno, por conseguinte, que o Chefe daquele Escritório fosse autorizado a emitir aqueles documentos e que passasse a receber estampilhas e passaportes diretamente da SERE.

7. Esta Embaixada registra um aumento da comunidade brasileira residente neste país, hoje, estimada em cerca de dezesseis mil cidadãos (incluindo Ramalá). É de se esperar que seu número venha a multiplicar-se nos próximos anos.

8. Com efeito, segundo as autoridades religiosas locais, pelo menos um milhão de pessoas no Brasil declaram ter uma ascendência judaica. Seriam 'cristãos-novos'. A exemplo de outros cidadãos brasileiros já residentes em Israel e que abraçaram o judaísmo, deverão igualmente pleitear sua emigração para este país.

9. Tendo esta hipótese, como pano de fundo, transmito as necessidades mais prementes, cuja implementação julgo necessária, com vistas a um melhor atendimento de seu público consular.

(i) Como citado no telegrama de número 478, impõe-se a mudança das atuais instalações da Chancelaria, que não mais atendem às suas necessidades mínimas de funcionamento. Sua precariedade não deixa de comprometer o atendimento ao público, sobretudo no que respeita a falta de segurança daquelas instalações. Com efeito, o espaço ora disponível não permite um atendimento adequado. A entrada da Chancelaria é a mesma utilizada pelo público consular;

(ii) A Embaixada está ciente de que, oportunamente, a SERE deverá encaminhar às repartições consulares computadores e novas máquinas para a emissão de passaportes;

(iii) Igualmente, o Posto se ressentido de carências de recursos humanos e de equipamentos condizentes com a maior demanda gerada pela comunidade brasileira, cujo detalhamento será objeto de telegrama à parte.

10. Acredito que a implementação dessas providências não deixará de melhorar a qualidade do atendimento e funcionamento do serviço consular, conforme ressaltado pela circletel. 65374.

Fernando Jablonski, Encarregado de Negócios a.i.

## **BRASEMB TEL AVIV**

Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro. Repensamento. Normas e Práticas.

### **Nr. 00585**

Resumo = Como o Serviço Consular da Embaixada tem encontrado dificuldades em determinar o número de brasileiros residentes neste país, indaga como essa questão vem sendo resolvida por outros Postos.

Aditel. 552 e circel. 65.374. Em recente visita que fiz à Rishon Letzion (quarta maior cidade de Israel com cerca de 240 mil habitantes), indaguei ao seu Prefeito quantos cidadãos brasileiros ali residiriam.

2. Para minha surpresa, aquela autoridade respondeu-me que desconhecia a presença de cidadãos brasileiros naquela cidade.

3. Suas palavras surpreenderam-me, uma vez que a presença brasileira é facilmente encontrável neste país até mesmo em pequenas cidades, assim como em diferentes comunidades agrícolas.

4. Através de funcionários da Embaixada, fui informado de que haveria pelo menos dez famílias de brasileiros naquela localidade. Mas, em função das características de sua adaptação (domínio da língua, carteira de identidade local, filhos e netos nascidos no país, direitos e deveres sócioeconômicos) aqueles brasileiros são vistos como cidadãos israelenses.

5. Nesse contexto, o número, hoje utilizado pela Embaixada, de 16 mil brasileiros (13 mil residentes em Israel e 3 mil na Autoridade Palestina) se revela aproximado.

6. Seu cálculo tem por base o total de passaportes emitidos pela Embaixada nos últimos cinco anos. De fato, se o Serviço Consular emite, por dia, cerca de 12 passaportes, seu total, nos últimos cinco anos, é de 14.400.

7. Considerando-se, ademais, uma população 'flutuante' de bolsistas, voluntários, aposentados em visita a familiares, 'ilegais' que não querem se dar a conhecer e outros, aquele número chegaria a cerca de 16.000.

8. Com vistas a buscar cifras mais fiáveis, estou tomando as providências seguintes:  
(i) Colocar no "site" da Embaixada um página, que intitularei 'cartão de visita', em que cada cidadão é convidado a colocar seu nome, endereço e telefone de contato;  
(ii) Por ocasião das reuniões mensais do Conselho de Cidadãos, solicitar a seus integrantes a incentivar a comunidade brasileira a proceder àquele cadastro.

9. Pela leitura de jornais, vejo que existiriam outros métodos para se aceder a números mais precisos acerca das comunidades brasileiras residentes no exterior.

10. Um deles utilizaria o consumo de certos alimentos importados do Brasil e que não contam com uma demanda por parte dos nacionais daquele país.

11. Um outro indica a existência de 'softwares matemáticos' capazes de permitir um cálculo mais preciso, mediante a introdução de variáveis como o número de chamadas telefônicas e correspondência recebida (eletrônica e por fax), assim como o de passaportes emitidos.

12. À vista do que precede, agradeceria ser informado sobre as práticas adotadas por outros Postos, que contam com expressiva presença brasileira, para determinar o número de cidadãos brasileiros residentes em sua jurisdição, tendo em vista sua posterior utilização por esta Embaixada.

Pedro Motta Pinto Coelho, Embaixador.

## CG TÓQUIO

Repensamento do Serviço Consular brasileiro. Comentários e sugestões.

RESUMO = Consolida contribuições do Posto para o exercício de reflexão em torno do sistema consular determinado pela Circular telegráfica 65374.

Na linha do que recomenda a Cirtel 66427, consolidado e atualizo adiante as contribuições do posto para o repensamento do sistema consular do MRE. Em fonte normal e não assinalado figura o texto original do tel 602; entre duplos colchetes ([[ e ]]) estão as passagens transmitidas à SGEB mediante e-mail daquela mesma data, de acordo com a orientação da Cirtel 65374; triplos colchetes ([[[ e ]]]) assinalam texto adicionado ou de revisão às comunicações anteriores.

RESUMO : Felicita pela iniciativa do repensamento do sistema consular e apresenta sugestões sobre remodelação da rede no exterior, a atualização “on line” do Manual do Serviço Consular e Jurídico, as novas unidades da área consular na SERE, a substituição dos telefones na informação aos usuários, a operacionalização dos Conselhos de Cidadãos Brasileiros, a organização interna das comunidades brasileiras, a promoção da imagem do sistema, missões de aconselhamento consular.

Congratulo-me com Vossa excelência pela Circular telegráfica no. 65374 e pela determinação que nela expressa de empreender o repensamento do sistema consular e sua conseqüente reforma. Impressionaram-me vivamente os termos firmes e decididos daquela mensagem, bem como a transparência com que admite as falhas do sistema e proclama, incisivamente, nossa obrigação de removê-las - atitude rara e bem-vinda numa instituição mais inclinada a celebrar suas tradições do que a reconhecer e corrigir seus defeitos, os quais, nem por menores, deixam menos de incomodar o cotidiano da instituição e empanar suas merecidas glórias.

Em obediência às instruções de Vossa Excelência, submeto adiante algumas sugestões para possível aprimoramento do sistema consular.

### REMODELAÇÃO DA REDE CONSULAR

A rede consular brasileira foi conformada passo a passo, à luz de exigências tópicas, com avanços e recuos e conforme critérios superpostos ao longo do tempo, descompassados entre si e hoje obsoletos. Como se ajustam - ou não se ajustam -, sua distribuição e suas ênfases estruturais, à prioridade atual da assistência às comunidades brasileiras no exterior?

Preocupações como essa não são novas; tenho lido a respeito em análises de colegas nos EUA e eu próprio a isso fiz referência no Relatório de minha gestão em Frankfurt. De novo há, porém, a oportunidade: o repensamento em curso enseja uma análise ainda não tentada, detida e abrangente, dos instrumentos do sistema, no Brasil e no exterior - talvez mesmo a exija, como condição preliminar para a revisão de procedimentos operacionais. Dos frutos de um tal exercício se poderia deduzir uma estratégia sólida para reimplantação da rede, mexendo em sua distribuição geográfica e na dimensão e importância relativa de cada unidade, explorando e eventualmente institucionalizando o recurso a ferramentas não-

convencionais - móveis, como os Consulados Itinerantes e os Postos Avançados, ou fixas, na figura das Agências consulares e, talvez, de Consulados Honorários modificados e reabilitados. Preocupações de custo não deveriam inibir esse processo; na verdade, tenho o sentimento de que a reavaliação cogitada pode revelar surpreendente volume de recursos com insuficiente rendimento ou, mesmo, improdutivos à luz dos objetivos atuais do sistema – recursos que se poderia reorientar com vistas a financiar a melhoria dos serviços onde e como são agora prioritários. A premissa não seria a de expandir a rede, mas sim a de otimizar seu aproveitamento, ajustando-a a suas necessidades contemporâneas, sem, necessariamente, despesas maiores.

O exemplo de Tóquio pode ilustrar o que precede – incluindo o que respeita a custos. Em mensagem complementar de e-mail [[aqui entre colchetes duplos, adiante]] justifico e exploro, ainda de maneira muito tentativa, a hipótese de uma descentralização para o interior dos serviços prestados nesta jurisdição, com significativa economia de meios e um atendimento muito mais eficiente - e próximo - aos cem mil brasileiros que nela residem.

[[De acordo com dados de dezembro de 2.006, 4.608 brasileiros vivem na Capital, sede do Consulado; no todo da jurisdição, que abrange 17 províncias, residem 100.751. O equivalente a 95,7% dos brasileiros, por conseguinte, deve viajar de 1 a 17 horas, assaz dispendiosas, de trem (bem mais, se de carro), para receber atendimento na Repartição. Se a prioridade é o atendimento aos brasileiros, por que mantê-los a tais distâncias? Não por menos o Consulado é recordista em Consulados Itinerantes dominicais (já realizou 57) e dispõe de um sistema regular de Postos Avançados (três ao mês) para levar aos compatriotas os serviços que lhes custa tempo e dinheiro vir buscar na Capital.

Logo ao chegar a Tóquio, dei-me conta de que o Conselho de Cidadãos que aqui funcionava não era representativo de toda a comunidade residente na jurisdição – com o que seus próprios membros de imediato concordaram. Vossa Excelência deu pronta e favorável acolhida a minha sugestão de se criarem Conselhos de Cidadãos locais, nas áreas de maior presença de brasileiros no interior. Por que não pensar em descentralizar também os próprios serviços consulares, mais além do que já se faz com Itinerantes e Avançados?

Não seria absurdo considerar-se, com efeito, a hipótese de instalar três pequenos Consulados simples, ou Agências consulares, nas cidades onde já realizamos regularmente Postos Avançados: I) Oizumi/Ota (8.962 brasileiros na aglomeração), na província de Gunma (17.101); II) Ueda (2.947), em Nagano (16.925); e III) Mitsukaido (3.333), Ibaraki (10.926). As Repartições em apreço alcançariam outras importantes áreas de concentração circunvizinhas (em Saitama, Tochigi, Chiba, Niigata, Yamanashi), pois as três cidades citadas são pontos naturais de convergência dos brasileiros, em função da rede de serviços para eles já ali montada. Mesmo para as localidades mais remotas, no Norte do país, diminuiriam distâncias, significativamente. [[[Talvez caiba reconsiderar a hipótese de Ueda. Visita que fiz a Iida, Ina e a Matsumoto, também na província de Nagano, a propósito de Consulado Itinerante realizado na primeira cidade a 16 de dezembro, convenceu-me de que Matsumoto estaria mais bem situada para uma unidade consular como a cogitada. Trata-se de aglomeração importante e próspera, com mais de 300 mil habitantes e 1.169 brasileiros, situada no topo de eixo que inclui, para o sul, Minowa, Ina e Iida, onde existem outras grandes concentrações de compatriotas – pela ordem, 1.091,

1.630 e 1.306. Ueda, mais ao norte, com número de brasileiros (hoje 2.947) em declínio, em fase de relativa depressão (duas grandes indústrias deixaram a cidade) e separada dos demais núcleos citados por um relevo assaz acidentado, poderia ser atendida também a partir de Matsumoto ]]; b) reduzir a dimensão do Consulado-Geral em Tóquio, voltando-o para a emissão de vistos e o atendimento aos brasileiros das áreas adjacentes à Capital, como Kanagawa (13.933 brasileiros), e partes de Yamanashi e Chiba, bem como para centralizar alguma tarefa que não coubesse realizar em cada uma das unidades-satélite do interior, no contexto do Sistema Consular Integrado em implantação. Estaríamos levando à própria base da comunidade o atendimento consular. A eficiência da rede seria magnificada e mesmo ao nível perfunctório de minhas pesquisas pude convencer-me de que os custos seriam significativamente reduzidos. Só no que toca a imóveis das sedes (e, presumivelmente, a RD), e tomando por base o quanto pagam as agências bancárias brasileiras naquelas cidades, as despesas imobiliárias com o conjunto dos três pequenos consulados poderiam não ultrapassar 35% do aluguel que demanda hoje a sede acanhada, insuficiente, desgastada e deprimente do Consulado-Geral em Tóquio (aluguel que o proprietários querem elevar de 90%). [[[ Não seriam ainda de descartar possíveis apoios locais ao estabelecimento das unidades consulares, na forma, por exemplo, de espaços das Prefeituras com locação a custos inferiores aos do mercado ]].

Tenho cogitado dessa hipótese desde que Vossa Excelência aprovou a descentralização dos Conselhos de Cidadãos. A lógica é a mesma. Não avancei mais pelo escrúpulo de sugerir projeto por cuja eventual implementação não poderia eu próprio responder, dado meu curto horizonte de tempo no posto - e na carreira. Não resisti, contudo, a informalmente mencionar a idéia a colegas, nem a discretamente sondar lideranças da comunidade no interior. As reações, como de esperar, foram do ceticismo desencorajador ao entusiasmo incontido. Sobre este, não há muito que dizer, salvo que o projeto faria muito bem à imagem do Itamaraty e do Governo, sobretudo se implementado no ano do Centenário da imigração japonesa para o Brasil. Quanto às reservas, não se prendem ao mérito da idéia, mas à suposta inviabilidade de sua implementação em virtude das resistências de esperar na máquina do Itamaraty e de preconceitos arraigados na própria carreira diplomática. Mas um repensamento como o que agora se propõe presume e justifica mudanças estruturais e de atitude. Ademais, perdeu para mim significado a principal razão apresentada para justificar a inviabilidade em apreço: a de que seria difícil lotar com pessoal de quadro os modestos, despreziosos Consulados no interior. Como curvar-se diante dessa dificuldade se ela existe também em Tóquio, e sem perspectiva de solução? Nos últimos meses foram aqui removidos 4 Oficiais e Assistentes de Chancelaria e os três restantes já completaram ou estão completando tempo; nenhum foi substituído e não há notícia de candidatos. [[[ Tampouco há informação de substitutos para dois diplomatas igualmente removidos e para mim próprio, que deixo o posto em março. ]]] Ouso até pensar que, sob esse aspecto, a província pode ter mesmo vantagens sobre a Capital: jovens Secretários, por exemplo, poderiam interessar-se por uma Chefia de posto precoce, trabalhosa mas tranqüila, em ambiente parcialmente brasileiro e sempre acolhedor (“de interior”), em cidades que oferecem os recursos e confortos do mundo desenvolvido (e também típicos para brasileiros, na forma de supermercados, restaurantes, cabeleireiros, discotecas, etc.), a preços mais baixos e com níveis de segurança sem paralelo. Ademais, apenas uma, duas horas, de “shinkanzen” os separariam das atrações irrecusáveis da grande Metrópole. Para os que têm família, haveria privilégio absolutamente único no serviço exterior brasileiro: o



de poderem dar aos filhos educação a custo razoável, em escolas brasileiras, algumas a nível próximo do bom ensino que se pode ter em São Paulo, Rio, Belo Horizonte.

## PLANEJAMENTO E OUVIDORIA

Parece muito oportuna a idéia, mencionada na Circtel 65374, da criação de uma nova Divisão no DCB para tratar de planejamento consular, bem como de uma Ouvidoria do Serviço Consular.

Testemunha involuntária de numerosas tentativas de estabelecer serviços equivalentes na SERE, tenho a esperança de que para que à cogitada unidade de planejamento seja reservada competência não apenas para estudar e conceber planos, mas também para supervisionar de perto sua implantação e, uma vez implantados, acompanhar a respectiva operação. A implantação e o controle são estímulos poderosos de regeneração do planejamento, possibilitando a pronta avaliação dos resultados do planejado, indispensável com vistas a eventuais correções e como inspiração para novos planos. As unidades a cargo do cotidiano da operação do sistema deveriam ser poupadas das tarefas inovadoras e só assumirem o inovado quando este tornar-se também cotidiano. Uma unidade de planejamento com capacidade de perenemente criar, manter e regenerar deveria, a meu juízo, ter à mão os instrumentos de previsão e acompanhamento orçamentários do sistema, bem como ser dotada de uma sub-unidade de projetos especiais, para levar adiante toda iniciativa planejada – sem prejuízo, por conseguinte, do desempenho das atividades rotineiras pelas demais sub-unidades da Divisão e unidades do Departamento.

De igual maneira, com relação à Ouvidoria faço votos para que esteja habilitada não apenas a apurar e repreender, mas também a corrigir.

## MISSÕES DE VERIFICAÇÃO E ACONSELHAMENTO

As novas unidades da SGEB poderiam estender sua atuação no exterior por meio de missões periódicas, nos moldes das empreendidas pela Ciset, com resultados a meu juízo positivos. Aquelas missões poderiam ser compostas por quatro a cinco funcionários experientes, recrutados na SGEB e outras unidades da SERE, ou mesmo em outros postos no exterior, e não demorariam mais do que quatro a cinco dias no posto escolhido. À parte verificar se as normas de organização e do MSCJ estão sendo adequadamente cumpridas, e os objetivos designados para o Sistema perseguidos com pertinência e consequência, tais missões deveriam avaliar em que medida o desempenho do posto poderia ser aprimorado, aconselhando-o – e à SERE - a respeito. Para isso, deveriam estar preparadas para também estimar de que mudanças organizacionais, ou recursos adicionais – de instalação, financeiros, humanos, de organização e treinamento –, o posto careceria para assegurar rendimento ótimo a suas atividades, em consonância com os parâmetros que resultarem do repensamento de todo o sistema. Se fôr possível dar credibilidade e consequência a suas recomendações, tais missões poderiam ser recebidas nos postos não como intrusos encarregados de apurar o que “estamos fazendo de errado”, mas sim como conselheiros e avalistas para que “possamos fazer melhor”. Seriam, sem dúvida, um instrumento poderoso de homogeneização da atuação do sistema no exterior, bem como de regeneração de suas

próprias normas, ao possibilitar a consideração no campo da aplicação do concebido e recomendado a nível central em Brasília.

## RECURSOS E RENDA CONSULAR

O sistema fruto do repensamento demandará recursos de natureza e em volume adequados para que o exercício em curso se justifique. Muita iniciativa boa, importante e necessária já existe que não avança em virtude da carência de meios, ou a inconstância de sua provisão: a experiência do programa 2.007 de Itinerantes de Tóquio, vital na jurisdição, é a propósito desencorajadora. De pouco adiantará imaginar um sistema perfeito se este não puder funcionar, por falta de meios. O repensamento deve necessariamente incluir, portanto, uma reflexão sobre a forma de financiar com segurança e constância o sistema que dele resultar. É certo que aqui também vai-se esbarrar em obstáculos cuja remoção não depende apenas da competência e da vontade do Ministério.

Talvez não seja por aí o caminho, mas ao felicitar Vossa Excelência por haver incluído entre os objetivos do Sistema Consular Integrado a substituição das estampilhas por procedimento contábil mais eficiente e contemporâneo, ocorre-me especular sobre se não se deveria tirar partido do repensamento para tentar romper outro tabu multissecular do sistema consular brasileiro: o da renda consular recolhida automaticamente ao bolo orçamentário, sem qualquer benefício direto aos que para ela contribuem.

Há uma circunstância nova, de significativo peso político: os emolumentos remuneram hoje, em grande parte, serviços voltados especificamente aos cidadãos brasileiros – serviços que são ao mesmo tempo exigência e garantia de sua cidadania. Não se trataria de simplesmente reter recursos nas repartições que os arrecadam, mas sim de pensar numa fórmula que permitisse que os emolumentos fossem efetivamente encaminhados para o custeio de melhorias nos serviços prestados, em favor daqueles que os pagam. [[[ Melhorias que seriam como um retorno pelos emolumentos mas que não deveriam ignorar que seus eventuais beneficiários ainda contribuem para a economia do País mediante vultosas remessas de recursos – no caso dos brasileiros no Japão estimadas em por volta de 2,5 bilhões de dólares anuais ]]]. A Seção Consular da Embaixada dos EUA em Tóquio processa por ano cerca de 20 mil vistos de trânsito para brasileiros envolvidos na “migração circular” Brasil-Japão-Brasil e que optam pela viagem via território norte-americano, mais barata. Essa atividade produz por volta de 2 milhões de dólares em emolumentos, anualmente, quantia que permanece na Embaixada para financiar a manutenção e o aperfeiçoamento dos próprios serviços de que se origina, em acréscimo aos recursos normalmente recebidos de Washington pela via orçamentária. Não para menos a Embaixada contrata intérpretes para auxiliar os brasileiros, reserva horários especiais para seu atendimento, põe a sua disposição recintos separados, agenda entrevistas para grupos inteiros que vêm do interior do país. Não me atrevi a testá-lo pessoalmente, mas à luz dos dados acima não é desarrazoado imaginar que a Embaixada pode ter melhores meios para atender os brasileiros no Japão do que o próprio Consulado do Brasil em Tóquio. [[ Tão vivo, aliás, é o interesse de nossos colegas americanos que o Chefe da Seção Consular chegou a levantar a hipótese de missões consulares conjuntas Brasil-EUA: equipes de funcionários seus se juntariam a nossos Consulados Itinerantes para irem conceder vistos a nossos concidadãos diretamente onde residem (telegrama de março de 2.006) ]].

## MANUAL PERENE , “ON LINE”

Talvez se possa aproveitar a necessidade de rever e reformar o Manual do Serviço Consular e Jurídico para montar um mecanismo que possibilite sua atualização “on line”, perene e participativa. Já se cogitou de empregar para isso o modelo da “Wikipedia”. Embora esta seja uma compilação elástica de conhecimentos, de acesso facultativo e uso aleatório, e o Manual um corpo articulado de normas de observância obrigatória, haveria talvez como montar um esquema que não se distanciaria da ágil e bem sucedida enciclopédia e poderia garantir atualização permanente, segura e transparente das Normas a serem observadas pelo sistema consular. Na verdade, o Manual poderia deixar de ser um fator de inibição, e virtual imobilização do sistema, transformando-se em suporte e referência para sua perene atualização. Permito-me esboçar, por e-mail em separado, esquema como o cogitado, simples e sem custos, com emprego de recursos corriqueiros de informática e de organização; a julgar válida e viável a idéia, a SERE terá certamente como aportar-lhe meios mais importantes e sofisticados com vistas a dotá-lo de maior eficiência e segurança.

- [[ 1) Montar-se-ia na SGEB uma estrutura informal, simples e ágil, constituída por uma “Câmara Permanente de Revisão do MSCJ - CAMPER” (nada mais do que os Chefes das Divisões da SGEB, ou seus substitutos), e por um “Coordenador Executivo do Manual – COEX” (um funcionário, não necessariamente diplomata, que exerceria essa atribuição também independentemente de suas demais ocupações na Sub-Secretaria);
- 2) Uma versão “de trabalho” (“beta”), do MSCJ seria incluída na INTRATEC, em formato “Word”;
- 3) Qualquer funcionário com acesso à INTRATEC poderia sugerir alterações no Manual, na linha de repensamento e reforma transparente e participativa encorajada pela Circlet. 65374;
- 4) Para isso, enviaria e-mail a endereço *ad hoc* criado na SGEB e operado pelo COEX. A página inicial da versão beta já conteria formulário de e-mail pré-endereçado e com estes campos: a) identificação do autor da emenda; b) identificação do Capítulo e da Norma que se cogita modificar ou acrescentar; c) texto da passagem a ser modificada ou acrescida, já com as alterações sugeridas - estas no formato da ferramenta de “Revisão” (“Track Changes”) do Word; d) justificativa das alterações propostas.
- 5) O COEX submeteria a emenda aos Chefes de Divisão em cada caso competentes no contexto da CAMPER. Se estes considerassem razoável avaliar-se coletivamente a emenda, o COEX a introduziria na versão de trabalho da INTRATEC, no mesmo formato de revisão em que houvesse sido recebida, acompanhada da correspondente justificativa;
- 6) Ao pé da passagem a ser eventualmente modificada apareceria uma mensagem com convite aos usuários da INTRATEC para se manifestarem a respeito da sugestão, já oferecendo acesso a um formulário pré-endereçado ao COEX, com campos reservados para identificação do autor; identificação da emenda, e o teor do comentário. A página inicial da versão beta conteria, sempre atualizada, chamada com a relação das emendas pendentes, sob avaliação coletiva, assinalando as mais recentes (algo como o “Novo!”, “Novo!” do linguajar da web). Os eventuais comentários seriam encaminhados ainda ao COEX, que os avaliaria e, não sendo despropositados, os incluiria também ao pé da passagem em cogitação, para consideração de todos os usuários da INTRATEC (os recursos de informática para isso não devem ser inacessíveis, uma vez que o mesmo mecanismo é correntemente usado pelos jornais on line em suas seções “Comente esta notícia”).

Comentários sobre os comentários (incluindo eventuais réplicas e esclarecimentos do autor da emenda) teriam o mesmo tratamento e poderiam ser igualmente incluídos ao pé da passagem em discussão.

10) Periodicamente (o intervalo seria determinado em função do número e da importância das emendas em revisão), haveria uma reunião da Câmara Permanente de Revisão do Manual, a qual, à luz dos comentários apresentados e, claro, de sua própria opinião, submeteria ao SGEB parecer sobre as emendas propostas no período anterior.

11) O Sub-Secretário decidiria, no âmbito de sua competência institucional (tal como existe, ou viesse a ser definida), com relação a incorporar imediatamente a emenda ao Manual (cuja versão vigente também constaria na INTRATEC); ou, ao contrário, retirar a proposta da versão beta; ou ainda c) manter a proposta por mais tempo na versão beta, sob consideração dos usuários, eventualmente dando nova redação à emenda (sub-emenda, no jargão legislativo); submeter a proposta a instâncias superiores (até porque em muitos casos as propostas exigiriam mudanças normativas a nível superior ao do Manual).

12) Haveria igualmente que pensar em meios de motivação da participação no exercício, recompensando de alguma forma os usuários mais assíduos ou que apresentassem emendas de melhor qualidade e mais valioso alcance. No caso de usuários no exterior, um prêmio adequado poderia ser viagem ao Brasil para participação na reunião da CAMPER em que suas emendas devessem ser analisadas.

13) Preliminar a ser igualmente considerada seria a da conveniência de abrir para revisão coletiva o texto do Manual como hoje vigente, ou, antes, de elaborar-se previamente o projeto de um novo texto – este sim a ser colocado em discussão como versão beta no mecanismo de revisão que viesse a ser adotado. ]]

## TELEFONES

Creio perfeitamente viável em curto prazo “acabar com as filas, os atrasos e outros problemas que têm motivado críticas ao serviço consular brasileiro”, como determinado no *caput* da Cirtel 65374. Peço vênica para expressar meu ceticismo, no entanto, com respeito à aspiração de eliminar “a falta de resposta a chamadas telefônicas”. O problema é exasperante e não conheço situação em que tenha sido satisfatoriamente resolvido. Desencorajado por diversas frustrações ao longo da carreira, acabei desenvolvendo o raciocínio cínico mas realista de que para acabar com as queixas contra o atendimento telefônico, só mesmo acabando com ele, ou reduzindo-o drasticamente. Claro que oferecendo por vias mais eficientes as informações de que os usuários carecem.

A Chefe que insistia em obter mais e mais linhas telefônicas para seu Gabinete, lembro-me de haver perguntado, décadas atrás, com lógica imprudente e juvenil impaciência: “De que servem dez telefones se a gente só tem uma boca e dois ouvidos?” A massificação das comunicações, com a multiplicação infinita das conexões e dos meios de transmissão, fixos e celulares, gera demanda que não pode ser acompanhada por crescimento proporcional nos recursos humanos necessários para dar-lhe adequada resposta. Não estou seguro de que possam resolver o problema a montagem de dispendiosos “call-centers” e o recurso a expedientes como o da cobrança de emolumentos pelas respostas, a limitação do tempo das chamadas, seu prévio agendamento, etc. De consolar é saber que o problema é universal. Amigo alemão me disse, há dias, indignado, haver recebido da Prefeitura de Frankfurt carta oficial cujo texto continha esta advertência terminante: “Não nos telefone!”.

[[ Acresce que o problema pode decorrer menos dos recursos e da organização interna dos Consulados do que de uma discrepância comportamental do público que os procura. Muito mais do que no balcão, ao telefone há um latente antagonismo entre o agente consular e a parte: enquanto as pessoas que se dão ao trabalho de vir à Repartição aceitam com naturalidade tirar senhas e aguardar pacientemente na fila, apesar das horas que perdem, e do dinheiro que investem, em deslocamentos e espera, as que falam ao telefone não admitem demoras de minutos, mesmo de segundos, deliberadamente ignorando, com impaciência agressiva, que o mesmo serviço pode estar sendo solicitado por muitas outras pessoas, e a elas prestado, no balcão e igualmente ao telefone. O que faz do atendimento telefônico uma atividade insegura e estressante nos Consulados. Chamou-me a atenção, no exercício de reflexão interna a que me refiro adiante, a sugestão de que as chamadas telefônicas deveriam ser “todas gravadas (esta informação seria passada no início da ligação), para evitar possíveis desacatos à autoridade consular”. ]] Em Frankfurt e em Tóquio, optei por solução alternativa: a do saturamento da comunidade brasileira com os dados de que precisa pela via de um sítio ampliado e aperfeiçoado na INTERNET e de uma Cartilha Consular, esta dirigida aos que não têm computador ou ainda preferem os meios impressos de acesso à informação.

Não me arrependo. As instâncias da SERE, em fevereiro foi instalado um contador eletrônico no sítio do Consulado Geral em Tóquio. Desde que começou a operar, exatamente a 19 daquele mês, e até o último dia 19 de outubro, o contador registrou 159.574 visitas, 1.920.284 páginas visitadas. A média dos acessos foi de 979 por dia útil no período, a de páginas acessadas montou a 11.780 diariamente. Houve fases de movimento maior; em abril, por exemplo, a média das visitas foi de 1.188 por dia útil, 15.535 páginas foram visitadas a cada dia. Mais difícil é estimar de quantas chamadas telefônicas nos terá poupado a Cartilha Consular, de cuja edição original já foram distribuídos 19.430 exemplares, nos pontos de concentração de nossos compatriotas, nos Consulados Itinerantes e Postos Avançados, mesmo às crianças nas escolas brasileiras. Peço vênias para repetir os dados relativos à home-page, estes precisos e eletronicamente comprovados: média de até 1.188 acessos/dia. Não tenho como imaginar o porte e o custo de compra e manutenção do equipamento necessário para processar telefonicamente um tal volume de demanda de informação, nem como estimar o número de funcionários que se teria de contratar e treinar para seu atendimento - ou, tampouco, o espaço físico necessário para abrigar um tão gigantesco serviço, e respectivo custo.

Minha extensa e penosa experiência no assunto leva a acreditar que mais vale investir na INTERNET e em publicações convencionais do que tentar segurar a avalanche telefônica. O telefone tem muito a contribuir, ainda, para a comunicação entre as pessoas, mas está fadado a desaparecer como veículo de informação de massa em universos populosos de demanda.

#### ORDENAMENTO DA DEMANDA

Sem recursos de pessoal e financeiros novos, e com a margem de intervenção nos procedimentos estreitada pela iminência da implantação do Sistema Consular Integrado, que os substituirá, o campo para aperfeiçoamento dos serviços pelo lado de sua oferta está praticamente exaurido. O Consulado Geral em Tóquio encontrou terreno, contudo, para

algum aperfeiçoamento mediante iniciativas sem custo e voltadas para administrar não aquela oferta, mas sim a própria demanda dos serviços, em particular para aliviar a pressão dos usuários sobre o balcão de sua sede.

O comparecimento à sala de atendimento ao público é muito maior nas segundas e nas sexta-feiras e praticamente triplica, sazonalmente, nas semanas finais e iniciais de cada ano. Encetou-se por isso campanha para que os usuários venham de preferência nas terças, quartas e quintas, em seu próprio interesse, e que usem mais o Correio para o processamento dos pedidos, evitando as filas da passagem do ano. A coluna “Diálogo” do sítio do Consulado no INTERNET ([www.consbrasil.org](http://www.consbrasil.org)) foi o principal veículo dessa campanha, que incluiu notas e gráficos estatísticos demonstrativos (incluindo o recurso aos “emoticons” tão populares na web) das diferenças da frequência dia a dia da semana, bem como lembretes reiterados acerca das vantagens do atendimento postal. Também se estabeleceu mecanismo permanente por meio do qual o usuário pode verificar como foi o movimento no balcão na semana anterior, dia a dia, a fim de orientar-se sobre em que dia da semana seguinte o atendimento deverá ser para ele mais confortável. Os resultados têm sido animadores, notando-se sensível tendência a uma distribuição mais equilibrada do comparecimento pelos dias da semana e conseqüente redução do “stress” inerente ao atendimento. A Sala de Atendimento ao Público passa a ter outro “temperamento”, mais tranqüilo e amigável.

Outra medida de administração da demanda está sendo preparada para aliviar as enchentes normais nas semanas da passagem do ano. Na experiência do Consulado, aproximadamente 50% dos pedidos que chegam ao balcão estão incompletos, ou incorretos, não obstante a massa de informação que se coloca à disposição dos usuários, pela INTERNET, na Cartilha Consular e no verso dos formulários correspondentes a cada serviço a ser prestado. Isso atrasa o atendimento e gera um frustrante vai-e-vem burocrático, além de impaciência e descontentamento – tanto nos usuários como nos funcionários. Já é prática estabelecida, nos Consulados Itinerantes, voluntários da comunidade local, previamente treinados por funcionários do Consulado, orientarem os usuários nas próprias filas de acesso aos balcões de atendimento, verificando sua documentação e ajudando na respectiva correção, quando imperfeita. Esse procedimento dá fluidez ao atendimento, ao antecipar a solução de problemas que normalmente vão esbarrar no balcão, embaraçando os fluxos; o êxito alcançado nos Itinerantes encoraja sua adoção no próprio Consulado. Em Tóquio não se pode contar com a inestimável colaboração dos voluntários, mas tudo indica que a aceleração do atendimento no balcão justifica privar serviços internos, apenas durante o horário de abertura para o público, de um a dois funcionários para aquele corpo a corpo vestibular, nas filas e na sala de espera. ]]]

## IMAGEM DO SISTEMA CONSULAR

Como todo prestador de serviços, o sistema consular precisa cuidar de sua imagem. Não, necessariamente, para granjear reconhecimento gratificante ou acumular créditos vaidosos, mas como um instrumento de incrementar eficiência e produtividade mediante a colaboração dos próprios usuários. É importante desmanchar a noção da Repartição distante, burocrática, indiferente - e remover os preconceitos conseqüentes. É preciso convencer os usuários – e, muitas vezes, também os funcionários – de que entre o

Consulado e os cidadãos brasileiros deve existir não uma expectativa de antagonismo inevitável, mas sim o sentimento construtivo de uma parceria solidária.

Tenho visto, com invariável satisfação, nas retransmissões da TV brasileira no Japão, sóbrios e eficientes anúncios sobre o Portal Consular – entendo que preparados na SGEB. Ocorre-me que poderia ser também útil incluir no Portal um sucinto “Cartão de Apresentação” do sistema, por meio do qual o usuário pudesse inteirar-se do que é, histórica e institucionalmente, o Ministério das Relações Exteriores, que abriga a rede consular; do que são Embaixadas e Consulados; do que estes podem – e não podem - fazer pelo cidadão brasileiro; de quem são os Cônsules e os funcionários que equipam o sistema e de como são selecionados; da razão dos emolumentos consulares e de seu destino fiscal (não parece que isso ocorra no Japão, mas chocou-me referência de ensaio de colega a que muitos usuários imaginam que os funcionários consulares são apaniguados políticos e que os emolumentos vão para os Consulados – ou mesmo o bolso de seus titulares). Um “Cartão de Visita” nesses termos poderia ser impresso, também, em folhetos simples e em grande quantidades, para serem distribuídos nas salas de atendimento ao público dos Consulados e outros pontos de concentração de brasileiros. O mesmo tema poderia inspirar pequenos vídeos, disponíveis em DVD, para apresentação nas próprias salas de atendimento ao público das sedes consulares, em Consulados Itinerantes e nos locais onde usualmente se reúnem os brasileiros. Não faltarão idéias sobre como promover a imagem daquela parceria solidária - e estimulá-la. As que refiro são apenas exemplos de iniciativas toscas e de execução imediata, fácil e barata. Em Tóquio se têm usado sobretudo a Internet, por meio de uma home-page “caprichada” e que procura o diálogo com o brasileiro, e da Cartilha Consular. Os próprios Itinerantes e Postos Avançados vêm sendo um instrumento de promoção de imagem, sobretudo aqueles, que em seu novo formato contemplam palestras sobre temas de interesse dos brasileiros enquanto estes aguardam a chamada das senhas para a prestação dos serviços de que necessitam.

## CONSELHOS DE CIDADÃOS OPERACIONAIS

O Manual de Serviço reserva aos Conselhos de Cidadãos Brasileiros função exclusivamente consultiva. Deveria haver espaço para que aquelas entidades prestassem aos Consulados apoio também executivo, operacional. Não só aos Consulados, mas também aos próprios brasileiros. Com naturalidade, por força de sua própria dinâmica nas relações com o Consulado, o Conselho de Cidadãos em Gunma assumiu a responsabilidade de arregimentar, motivar e mesmo organizar o treinamento dos voluntários que dão assistência aos Consulados Itinerantes. Também passou a servir de ponte entre o Consulado e as autoridades locais, bem como entre estas e a própria comunidade. Tal papel executivo hoje suplanta em importância o meramente consultivo na origem reservado ao Conselho. Quero crer que tal precedente mereceria o devido suporte institucional no MSCJ.

## ORGANIZAÇÃO COMUNITÁRIA

Na verdade, o Conselho de Cidadãos constitui um núcleo de lideranças ideal como plataforma para o esforço em que, acho, os Consulados deveriam empenhar-se com vistas a promover a arregimentação da comunidade em torno de projetos de suporte comum e

promoção de seus valores de origem. A criação de entidades recreativas, culturais e de beneficência poderia desincumbir os Consulados de muitas das atividades de assistência que normalmente lhes caberiam, e que mal podem realizar, por falta de recursos ou, mesmo, de vocação institucional ou de talento específico de seus funcionários. Acredito que não haveria melhor investimento, nessa área da assistência, do que encorajar o surgimento de órgãos de auto-ajuda dentro da comunidade. E para isso os Conselhos de Cidadãos poderiam constituir uma promissora base de partida. [[ Fosse-me ainda dado o privilégio de fazer o CAE, provavelmente escolheria como tese “A Proteção dos Governos a seus Nacionais Emigrados no Brasil”. São outros os tempos, os espaços e os protagonistas, mas teríamos muito a aprender com o avesso – o que foi feito em nosso próprio país, historicamente, por Itália, Portugal, Espanha, Alemanha, Japão, no tratamento de suas respectivas comunidades de e(i)migrantes. Como distribuíram (e arrecadaram) recursos, como contribuíram para o surgimento de tantos e tão notáveis hospitais, centros culturais, clubes recreativos e esportivos, escolas? Como, ademais, administraram a delicada escolha: encorajar o retorno ou favorecer a permanência? Em tal exercício poderiam ser também identificados precedentes de concessões nossas suscetíveis de serem ainda argüidos, com valor moral, para apoio de pleitos contemporâneos em favor de nossos nacionais naqueles países [[[ (exemplo: de acordo com menção de seu sítio na INTERNET, o Hospital Santa Cruz, de São Paulo, foi fundado com recursos da comunidade japonesa e dos Governos japonês e brasileiro) ]]]. A bibliografia é rica, as instituições ainda existem, são fontes vivas de informação. Fica a idéia para algum Conselheiro em busca de tema. ]]

## SUGESTÕES DOS FUNCIONÁRIOS

Chamou-me a atenção haver Vossa Excelência solicitado, na Cirtel 65374 (parágrafo 5), observações e recomendações “a todos os postos, diplomatas e demais funcionários”. Resolvi por isso montar um exercício interno de reflexão no Consulado-Geral em Tóquio. Li os trechos essenciais da Circular a todos os funcionários e a eles transmiti o convite de Vossa Excelência. A iniciativa foi bem recebida e retribuída com uma quantidade significativa de comentários e sugestões, formulados com seriedade e pertinência. Como de esperar, a maior parte se referia a situações mais próximas do cotidiano do Consulado-Geral – as quais já estou implementando, quando cabível, e possível com os recursos ao alcance da Repartição – algumas ainda em regime experimental. Por e-mail [[[ (abaixo, nesta consolidação) ]]] registrei as observações de alcance mais geral e a meu critério de interesse no repensamento determinado por Vossa Excelência.

[[ a) Os problemas que afetam o bom funcionamento da Repartição Consular estão, na maioria das vezes, relacionados a deficiências na própria legislação brasileira. (...). Poucas são as áreas de atuação cuja decisão tem origem no Itamaraty. Assim, pode ser dito que a imagem do Itamaraty fica maculada por deficiências originárias em outros órgãos.

b) Um dos problemas mais fundamentais do serviço consular é o de recursos humanos. É necessário, portanto: um levantamento da demanda por serviços consulares na jurisdição de cada posto, comparativamente ao número de funcionários ali lotados, a fim de que se saiba com exatidão onde e qual é a carência de pessoal; a criação de mecanismos de atração de pessoal para a área consular, por meio de benefícios, inclusive salariais; um programa de formação profissional.

c) Quanto à formação de pessoal especializado, há de se considerar como imperativo e urgente o preparo na área notarial e jurídica. Ademais, para a atuação na assistência aos



brasileiros, é também necessário preparo profissional adequado, em especial na área psicológica, capaz de responder aos mais variados problemas da comunidade brasileira, não raro, de natureza emocional.

d) A atual revisão do serviço consular brasileiro é momento mais do que oportuno para fazer justiça à capacidade dos Oficiais de Chancelaria em de fato exercerem atribuições de nível superior, por meio de especialização adequada, e da formação de uma base institucional que permita ascensão profissional e progressão salarial compatíveis com as de uma carreira de fato. A posição de vice-cônsul, em grande parte ocupada por oficiais de chancelaria no exterior, bem ilustra o elevado grau de responsabilidade que assumem, atualmente sem qualquer diferenciação salarial, ou de progressão funcional, com relação aos oficiais de chancelaria que exercem funções sem o mesmo grau de responsabilidade.

e) Atribuição de remuneração adicional aos detentores de títulos de cônsules. Incentivar o profissionalismo pela atribuição àqueles que exercem a função de vice-cônsules, não apenas do título, pois como conseqüência dele assumem maiores responsabilidades. A rubrica adicional pelo cargo de vice-cônsul deveria permitir uma remuneração total superior ao nível mais elevado da carreira de Oficial de Chancelaria. Da mesma forma, na Carreira Diplomática, a instituição de uma rubrica especial para as funções consulares incentivaria a especialização em funções consulares e facilitaria a lotação dos postos no exterior.

f) Estudar a possibilidade de, a exemplo da maioria dos países desenvolvidos, passar a tornar obrigatório o registro consular e a comunicação de mudança de domicílio.

g) Atendimento no balcão: o contato entre o funcionário e os usuários é mais fácil e distendido quando estes estão sentados; não deveria haver funcionários especializados em balcão. Cada encarregado de balcão deveria fazer parte de setor determinado, vinculando a responsabilidade deste a cada atendimento e no processamento subsequente. Os funcionários de cada setor se revezariam no guichê correspondente; ideal seria o setor funcionar imediatamente atrás do balcão, para tornar mais fluido e transparente o processamento dos documentos.

Tais idéias se inspiram no funcionamento dos Consulados Itinerantes, onde não há o balcão convencional e é necessário inovar de acordo com as variantes disponibilidades de espaço: via de regra, os usuários sentam-se a mesas dispostas em linha, com o funcionário atendente do outro lado, também sentado, e os funcionários do setor dispostos imediatamente atrás, com seus computadores. A experiência mostrou que essa improvisação dá bons resultados e merece cristalizar-se também no atendimento convencional do Consulado. A sugestão do atendimento sentado já está sendo implementada na sede, em Tóquio, embora ainda experimentalmente (há o temor de que o conforto do usuário cause delongas no atendimento). A da disposição dos setores atrás dos guichês não é aqui viável, infelizmente, em virtude da arquitetura da sala do público. ]]

#### SÍNTESE DAS PROPOSTAS

realização de estudo abrangente da rede consular no exterior, com vistas a sua remodelação à luz das prioridades atuais do sistema;

criação de mecanismo de missões de verificação e aconselhamento consular nos postos no exterior;

consideração de mecanismos para assegurar recursos financeiros ao sistema a ser implantado em função do repensamento – eventualmente mediante aproveitamento da

renda consular para melhoria dos serviços de que se origina; implantação “on line” do Manual Consular, para que possa ser perenemente atualizado, com participação aberta de seus usuários;

substituição dos telefones por mecanismos mais eficientes – e viáveis – na divulgação de informações de interesse dos usuários do sistema;

empenho articulado em aprimorar a imagem do sistema consular, valorizando sua parceria solidária com os brasileiros que a ele recorrem;

adição de uma dimensão operacional aos Conselhos de Cidadãos, hoje apenas consultivos, institucionalmente;

empenho na constituição de entidades que possam desincumbir-se das tarefas de assistência que os Consulados não têm como realizar;

valorização dos Oficiais de Chancelaria Vice-Cônsules, mediante vantagens que os gratifiquem e distingam dos colegas sem aquele título - e responsabilidade. [[[ ordenamento da demanda para aperfeiçoar os serviços, buscando maior equilíbrio no comparecimento dia a dia ao Consulado ]]] [[[ orientação dos usuários a caminho do balcão, a fim de reduzir o número de casos de atendimento dificultado em virtude de documentação incorreta ou incompleta ]]]

RENATO PRADO GUIMARÃES

## **CONSBRAS TÓQUIO**

Consulado-Geral em Tóquio. Sítio na INTERNET. "Fale Conosco". Novos mecanismos para "Dúvidas Frequentes".

**Nr. 00692**

No correr do mês de novembro, o Consulado-Geral recebeu 1.342 mensagens de e-mail através da seção "Fale Conosco" de seu sítio na Internet ([www.consbrasil.org](http://www.consbrasil.org)).

Embora tenham alcançado a média de 64 por dia útil, todos os e-mails foram prontamente respondidos. Com vistas a poupar os usuários de correspondência desnecessária, e o Consulado da sobrecarga de respondê-la, o Consulado empenhou-se, contudo, em:

a) aumentar o estoque das respostas-padrão às perguntas identificadas como mais frequentes, na correspondência com os usuários, no Balcão do Consulado, nos itinerantes e nos Postos Avançados. São agora 112 respostas disponíveis na Seção "Dúvidas Frequentes" do sítio [www.consbrasil.org](http://www.consbrasil.org) b) encorajar e facilitar o acesso àquelas respostas mediante:

I) a criação de um "Expresso Tira Dúvidas" no sítio da Internet ([www.consbrasil.org](http://www.consbrasil.org), página inicial, coluna à esquerda);

II) a introdução na seção "Fale Conosco" de um mecanismo que pode abortar perguntas desnecessárias: ao preencher o primeiro campo ("Assunto") do formulário de email para consultas, o usuário é dirigido ao capítulo pertinente da Seção "Dúvidas Frequentes" para verificar se sua pergunta já não está ali respondida.

2. Registro tais inovações em aditamento ao telegrama 60

e ainda a título de contribuição para o repensamento do sistema consular, na linha das instruções da Circtel 65374.

RENATO PRADO GUIMARÃES, Cônsul-Geral

## CONSBRAS TORONTO

REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES. CONSBRAS TORONTO.

### Nr. 00419

RESUMO = Apresento comentários e sugestões sobre os seguintes aspectos do serviço consular: atendimento de balcão, telefônico e por e.mail; processamento e concessão de vistos; assistência a brasileiros; modernização; valorização da atividade consular; lotação.

Respcirctel 65374. Congratulo-me com as iniciativas e propostas de Vossa Excelência, na linha das quais este Consulado-Geral propôs e já implementou investimentos nas áreas de pessoal, tecnologia e patrimônio, graças ao generoso apoio dessa Secretaria de Estado. A partir de 2006, foram lotados no Posto três funcionários diplomáticos e foram contratados dois AAs. As vagas para OfChans e AsChans foram ampliadas e poderiam ser preenchidos os claros de lotação ainda existentes nos próximos planos de remoção. Diante do crescimento da demanda por serviços consulares, julgo indispensável dar prosseguimento ao processo de aumento da presença de funcionários do Quadro Permanente em Toronto.

2. Foi instalada nova central telefônica digital e há serviço de atendimento ao público por telefone. Creio que 70% das consultas estejam sendo atendidas. A grande diferença de fuso horário na Costa Oeste (cinco horas) ainda representa dificuldade para atendimento de consultas telefônicas, o que deverá desaparecer com a entrada em funcionamento do CG em Vancouver em janeiro de 2008. Foi instalado novo servidor para a rede de informática e estabelecido serviço de resposta em 24 horas de consultas via internet no endereço "info@consbrastoronto.org", além, evidentemente, das respostas a consultas recebidas por intermédio do Portal Consular. Julgo necessário aperfeiçoar a "web page" do Posto.

3. Ainda em 2006, foi realizada reforma da área de atendimento ao público, com a instalação de janelas mais amplas nos três balcões, pintura e substituição do piso da sala de espera e áreas adjacentes. Recentemente, as salas ocupadas pela chefia do Posto e o Setor de Administração foram transferidas para área adicional contígua ao espaço já anteriormente ocupado, ensejando instalação mais apropriada dos serviços consulares em permanente crescimento nos últimos tempos. Também foi possível destinar espaço para instalação proximamente dos equipamentos novos para processamento de passaportes e vistos. Tão logo possível, entendo necessário investir em reparos de manutenção e conservação em outros espaços, como aquele destinado ao SECOM, cujas atividades também tem conhecido visível incremento, com a presença na cidade de empresas como Gerdau, Ambev, Votorantim, CVRD e Embraer.

4. A experiência em Toronto, onde se concentra metade da riqueza do país, indica, ademais, que é necessário atentar para uma diferença básica entre Repartições Consulares: a questão do processamento de vistos. Num país desenvolvido e com uma auto-imagem de "competência e eficiência", a imagem do Serviço Consular Brasileiro aqui passa pela capacidade de atendimento ao público local na concessão de vistos, inclusive para "business". Na minha opinião, o CG deveria estar habilitado a processar os VITUR, por exemplo, em 24 horas. Em 2006, houve um incremento de 29% na produção de vistos e

para 2007 prevê-se um aumento de 17 mil vistos para 20 mil processados. Uma das dificuldades para acelerar ainda mais o atual processo de concessão de vistos continua sendo, entre outras, o sistema de cobrança de emolumentos consulares. Para se ter uma idéia, 80% das consultas ao Posto, por telefone ou internet, refere-se a "cobranças" sobre a concessão de vistos – muitos dos quais deixaram de ser processados por problemas com a money order ou com o envelope pré-pago para restituição ao cliente dos documentos.

5. Outro aspecto muito relevante relacionado à imagem do serviço consular aqui em Toronto tem sido exatamente o atendimento via correio. Apesar das iniciativas já implementadas para aperfeiçoamento do serviço (como designação de um AA para acompanhamento exclusivo do movimento, instalação de equipamento para leitura ótica dos envelopes do Canada Post para registro dos tracking numbers para controle da tramitação dos expedientes etc), grande parte – injustamente, é claro - da "imagem negativa" do serviço consular acaba produzida pela própria natureza do serviço à distância: em média, 20% das solicitações não pode ser processada por "culpa" do cliente que expediu seu pedido de forma equivocada ou incompleta. Além de não ter obtido o VITUR para visitar o Brasil, após no mínimo cinco dias de processamento interno, o cliente não consegue entender que o CG em Toronto não pode aceitar, por exemplo, uma money order em nome da Embaixada em Ottawa que também é integrante do mesmo Governo brasileiro.

6. Às vezes, aparentemente pequenas medidas práticas podem ter grande repercussão para o atendimento satisfatório do público, como criar no formulário de pedido de visto (ou qualquer outro tipo de serviço) campo para o interessado informar seu endereço eletrônico para comunicação. Ademais, no caso de atendimento no balcão, os Consulados deveriam passar a aceitar sistematicamente pagamentos por serviços consulares por meio de cartão de débito. Reduzir-se-ia, assim, um importante fator de aborrecimento por parte do público estrangeiro que solicita vistos e custa a entender, principalmente em países com alto grau de informatização, a exigência da prática da utilização exclusiva de money order.

7. Em resumo, a imagem do serviço consular em Postos com processamento de vistos também é determinada pelo atendimento ao público não-brasileiro. As decisões sobre os investimentos em pessoal, tecnologia e patrimônio, portanto, devem atentar para o perfil diferenciado dos Postos no que se trata de imagem. Em termos concretos, no momento de entrada em funcionamento do novo sistema consular seria conveniente considerar a adoção (se é que tal medida já não esteja contemplada) de mecanismo de "central de informação" sobre a aprovação e data de entrega dos vistos. Não resta dúvida de que uma cada vez maior agilidade no processamento dos vistos e na prestação da informação sobre sua tramitação muito contribuirá para a imagem do serviço consular nos países onde o visto é exigido, inclusive para turistas.

8. Há iniciativas na área de recursos humanos, adicionais àquelas antecipadas no expediente sob referência, que também poderiam ser de utilidade, como prever a exigência de treinamento para atendimento ao público na ocasião de contratação de AA, ou como estudar a viabilidade de remunerar a função de Vice-Cônsul exercida por Oficial de Chancelaria. Considero esta última idéia como uma peça fundamental para emprestar ainda maior prioridade na Casa para o exercício da função consular, e, dessa forma, ensejar reflexos cada vez mais positivos sobre a imagem da Casa no exercício da função consular.

9. Outras questões relacionadas ao atendimento ao público igualmente mereceriam a atenção, como o tratamento dado a "despachantes" – que, se por um lado, tendem a atribuir tratamento mais profissional à tramitação de pedidos, por outro, tendem a criar "dificuldades" para valorizar o serviço prestado. Aqui em Toronto, tem sido possível identificar a atuação de pelo menos um despachante em Vancouver que seguidamente tem criado problemas quando procura impor ao Consulado-Geral a prestação de serviços emergenciais prometidos por ele sem base na operação regular do Posto.

10. A utilização de "caixas de sugestões" deveria ser uma prática obrigatória em todas as repartições consulares brasileiras no exterior. Dessa forma, se poderia melhor identificar os pontos onde se necessitariam aperfeiçoamentos no atendimento consular. Serviria também para identificar/premiar funcionários mais adaptados ao trabalho de balcão e aqueles que têm mais dificuldades em lidar com o público, o que é natural em qualquer repartição consular. Por ser a vitrina de um Consulado, os funcionários que atendem diretamente o público deveriam obrigatoriamente portar crachás com o nome e o cargo que ocupam. A utilização de crachás, aliada à disponibilidade de uma caixa de sugestões (que receberá elogios, mas também reclamações) levaria o funcionário consular a procurar atender o público de uma forma mais cordial.

11. Na área de atos notariais, é relevante esforço de maior coordenação entre Missões Diplomáticas e Repartições Consulares sobre os critérios para elaboração dos documentos. Talvez fosse útil, por exemplo, uma iniciativa para esclarecer ao Governo federal canadense – para informação dos agentes judiciais competentes – sobre a necessidade de homologação de sentença de divórcio de cidadão brasileiro. Nessa linha, igualmente importante é o planejamento conjunto para o desenvolvimento de consulados itinerantes. Nos últimos meses, o CG em Toronto realizou consulados itinerantes em Calgary, Edmonton, Vancouver e nas periferias da própria cidade de Toronto.

12. Caberia, prever, finalmente, a contratação dos serviços de advogado para prestar orientação e assistência consular a cada Consulado. É verdade que não há problemas graves na comunidade brasileira aqui em Toronto. Há dificuldades – também para outras nacionalidades – no reconhecimento de diplomas escolares (como se sabe, tem aumentado intensamente o número de estudantes brasileiros na jurisdição). O sistema canadense, por outro lado, facilita o processo de divórcio e casamento de cidadãos brasileiros permanentemente estabelecidos no país (70% da comunidade é composta por casais de brasileiros e, mais recentemente, com nível de educação superior), o que pode acarretar problemas para a documentação dos interessados. Quando procuram o Consulado- Geral, é informado aos cidadãos brasileiros sobre a necessidade de homologação da sentença de divórcio no Brasil. A experiência diária do Vice-Cônsul responsável pelo atendimento a brasileiros indica que, invariavelmente, há "irritação" do público por causa do "excesso de burocracia" no Brasil. A contratação de advogado em Toronto se justificaria, por exemplo, para o esclarecimento de questões relacionadas a como atender melhor o público brasileiro diante de discrepâncias entre o Brasil e o Canadá na área de atos notariais.

### 13. SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS:

a) na área de pessoal:

- a.1) aumentar a presença de funcionários do Quadro Permanente em Repartições Consulares;
  - a.2) institucionalizar treinamento para atendimento ao público na ocasião de contratação na Repartição Consular de Auxiliar Local;
  - a.3) remunerar a função de Vice-Cônsul exercida por Oficial de Chancelaria;
  - b) na área de tecnologia:
    - b.1) adotar mecanismo de "central de informações" sobre a aprovação e data de entrega de vistos;
    - b.2) implementar o pagamento de emolumentos consulares mediante cartão de débito no atendimento do balcão;
    - b.3) prever a elaboração de "web page" aperfeiçoada.
14. Permito-me sugerir a retransmissão do presente telegrama também para Consbras Vancouver.

Américo Dyott Fontenelle, Cônsul-Geral.

## **BRASEMB VIENA**

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

**Nr. 00680**

Refcircitel 65374. Transmito, a seguir, sugestões para o aprimoramento do Serviço Consular Brasileiro, com base na experiência do Setor Consular desta Embaixada.

2. A comunidade brasileira residente na Áustria apresenta a peculiaridade de concentrar-se, em grande parte, na província de Voralberg, no extremo ocidental do país. A capital dessa província, Bregenz, situa-se a 570 km de Viena. Os brasileiros residentes naquela região e suas redondezas são em sua grande parte originários do Estado de Santa Catarina, em particular da cidade de Treze Tílias. Trata-se de cerca de três mil pessoas, de origem austríaca, que vieram a este país por razões econômicas e aqui realizam trabalhos essencialmente manuais, em madeiras e na construção civil. São indivíduos de origem humilde e pouca instrução escolar, encontram-se freqüentemente à mercê de abusos trabalhistas por parte de seus empregadores. Essa comunidade, que tem dificuldade, pela distância e falta de recursos econômicos em deslocar-se até Viena, tem sido atendida por correspondência, pelo consulado honorário em Bregenz, que tem ajudado até no preenchimento de formulários simples para envio pelo correio, e por consulado itinerante. Seria contudo apropriado considerar-se a possibilidade de abrir uma repartição consular de carreira em Bregenz, que pudesse dar assistência mais adequada aos cidadãos brasileiros da região, não apenas através da realização de atos notariais mas ainda ampliando sua área de atuação com outras atividades, como por exemplo a criação de um curso de português para crianças brasileiras e a realização de atividades culturais. Também seria oportuno considerar a possibilidade de criar uma zona eleitoral no Voralberg.

3. No que se refere ao trabalho cotidiano do setor consular, um dos grandes entraves à agilização dos serviços é a falta de um meio de pagamento com comprovação imediata. Um primeiro levantamento sobre a possibilidade de instalação de um terminal de pagamento eletrônico demonstrou que esse procedimento seria perfeitamente viável, com um custo relativamente reduzido. Há um custo inicial de instalação do equipamento, de 199 euros, desde que instalado por cinco anos, mais uma taxa fixa por operação, de 0,89 % mais 0,14 centavos de euros, o que elevaria o custo, de acordo com o movimento registrado em Janeiro e Fevereiro, a 150 euros/mês.

4. Como tem sido apontado por outros postos, o processamento das listas de vistos denegados recebidas por circular telegráfica é praticamente impossível com os recursos humanos disponíveis. Seria mais eficaz se essa lista fosse consultável eletronicamente e disponível para consultas on-line, em um primeiro tempo. O ideal seria que, considerando que os vistos passarão a ser emitidos eletronicamente, o sistema eletrônico central bloqueasse automaticamente cada vez que houvesse coincidência de nome com um visto anteriormente denegado, levando a examinar o caso mais atentamente para a eventual concessão do visto.

5. Adicionalmente, seria útil poder contar com informação on-line sobre processos de perda e reaquisição de nacionalidade brasileira. Esses processos são freqüentes na Áustria e,



imagino, em outros países da União Européia, onde não se aceita a dupla nacionalidade e cidadãos brasileiros são obrigados a renunciar à sua nacionalidade para adquirir a nacionalidade local. Muitos se arrependem e, especialmente após uma primeira viagem de passeio ao Brasil, decidem readquirir a nacionalidade brasileira. A limitação de pessoal no setor consular torna difícil o acompanhamento caso a caso.

6. Os funcionários contratados locais, especialmente os do setor consular, mas não apenas eles, poderiam beneficiar-se de uma carteira de identidade funcional da Embaixada, que permitisse a sua identificação por autoridades locais, especialmente quando se deslocam para prestar assistência a brasileiros em prisões ou quando se encontram detidos por perda de documentos, por exemplo.

7. Também poderia ser considerada a possibilidade de dar uma carteira de matrícula consular a cidadãos brasileiros registrados no setor consular, desde que claramente especificado que aquela pessoa não tem qualquer vínculo com a Embaixada. Essa carteira contaria com todos os dados da pessoa (números de identidade, passaporte, título de eleitor e CPF) e teria, entre outros objetivos, o de evitar o extravio de documentos, tão frequentemente verificado.

8. Finalmente, levando em consideração o grande número de cidadãos brasileiros que têm encontrado dificuldades com as autoridades de imigração na Europa e, em particular na Áustria, poder-se-ia cogitar de uma campanha nacional informativa sobre a necessidade de viajar devidamente documentado (vistos, passagens de ida e volta, comprovação de recursos para subsistência e outras exigências normalmente feitas pelas autoridades de imigração).

9. Com a mudança da chancelaria, há pouco mais de um ano, o local designado para o funcionamento do Setor Consular tornou-se adequado, tanto na área destinada ao público quanto àquela reservada para o trabalho interno dos funcionários. O atendimento tem sido caracterizado pela cortesia e celeridade, o que é facilitado pela lotação de dois funcionários do quadro, um OFCHAN e um ACHAN, com ampla experiência na área consular. Todavia, todos os funcionários do setor, tanto do quadro quanto contratados locais, poderiam beneficiar-se com curso periódicos de atualização de normas e procedimentos.

10. Em resumo, são as seguintes as sugestões desta Embaixada:

- a-Criação de uma repartição consular em Bregenz;
- b-Criação de uma zona eleitoral em Bregenz;
- c-Introdução de pagamento eletrônico de emolumentos consulares;
- d-Disponibilização on-line de lista de vistos denegados;
- e-Disponibilização on-line de resultado de processos de aquisição e perda de nacionalidade brasileira;
- f-Concessão de carteira funcional para contratados locais;
- g-Concessão de carteira de matrícula para cidadãos brasileiros residentes na jurisdição desta repartição;
- h-Cursos periódicos de atualização de normas e procedimentos.

11. Ao apresentar esta contribuição sucinta, permito-me congratular Vossa Excelência pela iniciativa, que certamente contribuirá em muito para o aprimoramento do Serviço Consular Brasileiro.

Eduardo da Costa Farias, Ministro-Conselheiro, Encarregado de Negócios a. i.

## **BRASEMB WASHINGTON**

### **REPENSAMENTO DO SERVIÇO CONSULAR BRASILEIRO. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES.**

#### **Nr. 02024**

RESUMO = Política de pessoal; programa de treinamento; recursos orçamentários para as demandas dos consulados; telefonistas/"call center" combinado com linha-direta por e-mail; convênio/parceria com órgãos brasileiros; treinamento anti-fraude; MSCJ; Carteira de Identidade Nacional de Brasileiros no Exterior; abertura de novas seções eleitorais no exterior.

Congratulo Vossa Excelência pela iniciativa de convidar os postos a um reexame das formas de aperfeiçoar a ação consular, matéria que vem sendo objeto de atenção desta Embaixada. Em cumprimento às instruções recebidas, elenco a seguir, com base na experiência deste posto e nos aportes da equipe consular, sugestões de formas de aperfeiçoamento do serviço consular brasileiro.

A- Recursos Humanos. A grande demanda do setor e a necessidade de aperfeiçoamento constante das rotinas vigentes requer, idealmente, que as equipes consulares sejam formadas por pessoal, tanto do quadro como local, preparado e motivado. Um simples atendimento consular no balcão pode ser feito de maneiras diferentes, dependendo da postura dos funcionários, e esse atendimento se refletirá na eficiência e imagem da repartição. É necessário, portanto, buscar formas de treinar e motivar as equipes consulares de modo a que venham a prestar um atendimento cortês e eficaz. Elenco a seguir algumas sugestões nesse sentido.

A1) Contratados locais - A total inexistência de um plano de carreira, ou sequer de um programa de incrementos salariais sistemático constitui um fator de desestímulo para os funcionários locais, cujo trabalho não tem como ser, nos moldes atuais, objeto de qualquer forma concreta de reconhecimento. Poderia ser examinada a criação de uma categoria de Contratados locais, que se poderia chamar de AGC (agentes consulares), nos moldes dos funcionários contratados para o SECOM. Os AGCs poderiam ter um programa de ascensão funcional, pelo qual poderiam ser avaliados a cada período determinado (possivelmente 3 ou 5 anos). Aqueles que cumprissem critérios objetivos (a serem claramente determinados) poderiam ascender a AGC1, AGC2 e AGC3, por exemplo, com pequeno acréscimo salarial a cada etapa. Os atuais AAs que hoje trabalham na área consular poderiam ser automaticamente transformados em AGCs, com base em critérios a serem estabelecidos. Os salários dos AGCs seria estipulado em patamar condizente com as faixas praticadas no mercado local, visando a atrair profissionais qualificados e estimular sua estabilidade no emprego.

A2) Oficiais e Assistentes de Chancelaria - Da mesma forma, poderia ser previsto um adicional salarial para aqueles que venham a ocupar funções de Vice-Cônsules.

A3) Diplomatas - Acredito que o tema consular mereceria voltar a ser incluído no programa do Instituto Rio Branco, abrindo-se a possibilidade de que os eventuais estágios de final de curso para os alunos se realizem também em Consulados.

A4) Voluntários - a experiência com consulados itinerantes e organização de eleições tem demonstrado o bom potencial de utilização de voluntários entre a comunidade brasileira

para serviços estratégicos, sendo tal tarefa normalmente realizada com entusiasmo e simpatia. De modo a estimular tal esforço em caráter mais permanente, creio que poderia examinar-se a idéia de estimular o trabalho voluntário em certas áreas dos consulados tais como a triagem e orientação preliminar do público. Para tal, poder-se-ia prever o pagamento de pequena verba para refeição e passagem/estacionamento, de modo a ressarcir as despesas incorridas. Uma previsão mensal de US\$ 400-600 por mês, por exemplo, poderia manter um rodízio de voluntários.

A5) Treinamento e capacitação - Face à necessidade de organização de rodízios e substituições, bem como de participação em consulados itinerantes, é importante que cada um dos funcionários consulares tenha um bom conhecimento de todas as áreas. Nessas condições, poderia ser preparado programa de treinamento (nos moldes de um manual ou CD-Rom, por exemplo), a ser utilizado como ferramenta de apoio cada vez que um funcionário seja deslocado para nova área, em caráter temporário ou permanente.

B) RECURSOS MATERIAIS B1) Administração de recursos: Endosso a sugestão apresentada por Consbras São Francisco (tel 338) de "habilitar a SGEB a administrar plenamente a área consular". Acredito que uma forma de concretizar tal mudança seria alocar-se fatia do orçamento geral da SERE para as demandas dos consulados, de modo a que a análise dos pedidos possa ser feita com base nos critérios e em consonância com as prioridades da SGEB. Devo ressaltar que o bom atendimento do público depende, em parte, de uma boa estrutura física (incluindo equipamentos, mobiliário, pintura). O atraso na liberação dos recursos solicitados pelos postos faz com que o público tenha de conviver, às vezes durante meses, com equipamentos quebrados e instalações inadequadas, o que prejudica o funcionamento e a imagem do Consulado.

B2) Criação de uma biblioteca mínima nos consulados (impresa ou virtual), incluindo manuais de legislação brasileira e outros.

B3) Instalação de "kit" de equipamentos úteis nos salões de atendimento do público (máquinas fotográficas, caixas rápidos, máquinas para venda de selos, money orders e envelopes, câmaras com áudio no balcão).

C) ATENDIMENTO AO PÚBLICO Trata-se aqui de grande desafio enfrentado pelo Setor Consular desta Embaixada, que atende diariamente, em um espaço de cerca de 40 m<sup>2</sup>, até 200 pessoas (projeto de reforma das instalações vem sendo discutido com as áreas pertinentes da SERE). As sugestões a seguir baseiam-se, portanto, na experiência deste posto de busca de formas criativas para administrar o fluxo diário.

C1) Hora marcada A exemplo de outros postos, o Setor Consular desta Embaixada implantou recentemente o atendimento com hora marcada para brasileiros, na parte final do expediente. A medida tem obtido muito boa receptividade.

C2) Redução do trabalho do balcão mediante instalação de caixa para "drop-off" de documentos para pedido de serviços (eliminando-se a necessidade de espera em fila).

C3) Atendimento telefônico - Com base na experiência do Setor Consular desta Embaixada e nas experiências compartilhadas por outros consulados, uma forma de solucionar o problema seria a contratação, em cada posto, de telefonista em horário integral, capacitada para prestar orientações gerais sobre todos os serviços consulares. A alternativa do "call center" mencionada por Vossa Excelência, seria excelente, mas precisaria ser combinada com o atendimento por e-mail. Posto que muitas consultas requerem contato com funcionários do próprio consulado (não sendo suficiente uma conversa com atendentes

situados em outras cidades), poderia ser estabelecida rotina de repasse aos consulados, por e-mail (possivelmente numa linha direta), das consultas que se enquadrem nessa categoria.

C4) Atendimento por e-mail - Face à grande prioridade que o Setor Consular desta Embaixada vem dando a essa forma de atendimento, várias rotinas já foram experimentadas.

Conforme exposto no tel 1130, seria conveniente pensar-se em um aperfeiçoamento do aplicativo "Fale Conosco" do Portal Consular, de modo a permitir: (a) a inclusão de página de instruções sobre preenchimento dos e-mails de consulta (por exemplo, vistos/passaportes/procurações), de grande utilidade para agilização das respostas, (b) que seja feito "forward" das consultas para os funcionários que responderão cada assunto, bem como "forward" de volta para a caixa central, para revisão final pela chefia e envio ao destinatário, (c) breve página de cadastramento, que possa servir de cadastro de brasileiros (útil para cruzamento de dados, tais como profissão e cidade/estado de residência) e permita a montagem de mailing lists setoriais, (d) envio de resposta automática confirmando o recebimento da mensagem e anunciando em quantos dias a consulta será respondida (medida importante para orientar os próprios funcionários que responderão cada consulta), (e) numeração automática da consulta pelo programa.

D) Rotinas internas - Uma série de rotinas internas poderiam ser aplicadas de forma regular:

D1) Rodízio regular de funcionários entre os diversos setores: tal prática tem a vantagem de manter uma equipe versátil, permanentemente preparada para rodízios, substituições e itinerantes.

D2) Tratamento dos aportes do público (reclamações, sugestões, elogios): seria de grande valia a inclusão sistemática, entre as rotinas de serviço, de um exame dos aportes do público (por e-mail e caixa de sugestões do salão do público), com vistas a tomar-se o pulso do atendimento consular. Tal rotina poderia, eventualmente, ser incluída em telegrama mensal à SERE, resumindo-se por categorias os aportes recebidos. Este seria um tema por excelência afeto à competência de uma futura Ouvidoria do Serviço Consular, cuja criação viria, a meu ver, suprir grave lacuna na interface com o público.

D3) Exceções: a experiência deste posto aponta para a conveniência de se evitar, na medida do possível, o tratamento em caráter excepcional de serviços (especialmente concessão de vistos) que poderiam ser processados rotineiramente. Há um sentimento, entre o público estrangeiro e brasileiro, de que o recurso a instâncias superiores permitirá um tratamento privilegiado dos casos. Tal prática causa, no entanto, compreensíveis transtornos, estresse dos servidores, desperdício de tempo e quebra do ritmo do fluxo normal de trabalho.

D4) Convênio/parceria com órgãos brasileiros que solicitam com frequência documentos aos brasileiros residentes no exterior (INSS, DETRAN, Banco do Brasil, CEF e cartórios de 1º Ofício e de Direito de Família), com vistas à padronização de categorias de informações constantes dos documentos (procuração, atestado de vida, atestado de residência, autorização para casamento, herança, aquisição de bens, divórcio). Como exemplo, recorro que muitos cartórios no Brasil vêm emitindo certidões de casamento e nascimento com informações resumidas e na forma de um cartão de crédito, as quais não incluem todas as informações solicitadas, por exemplo, para o processamento do passaporte brasileiro e registro de nascimento e casamento (tais como o nome dos pais, nome do município do nascimento do titular).

D5) Treinamento específico para identificação de documentos adulterados para todos os funcionários (a Polícia Federal poderia enviar diretrizes e instruções para o treinamento).

D6) Publicação no Portal Consular, tão logo disponível, de versão revista do Manual do Serviço Consular e Jurídico (MSCJ). Como anexo ao Manual, poderiam ir sendo consolidadas as respostas às freqüentes consultas dos postos sobre lacunas remanescentes.

E) Serviços consulares específicos E1) Passaportes: Seria de valia para grande parte da diáspora brasileira que o Departamento de Polícia Federal passe a emitir Carteira de Identidade Nacional de Brasileiros no Exterior, fazendo-se uso das repartições consulares para a solicitação do documento e para sua posterior entrega - a exemplo do que ocorre com os títulos de eleitor. A carteira de identidade é indispensável para a emissão de passaporte brasileiro em substituição a passaporte extraviado, perdido, roubado, danificado ou retido pela imigração estrangeira e tem sido um obstáculo à concessão de novo documento de viagem àqueles nacionais que não podem retornar periodicamente ao Brasil.

E2) Título de Eleitor: a campanha de alistamento eleitoral em regiões distantes dos consulados brasileiros vem esbarrando na dificuldade decorrente da indefinição quanto à eventual abertura de seções eleitorais em cidades onde não haja repartição consular. Nessas condições, seria de todo útil que se pudesse obter do TSE uma definição quanto à possibilidade de abertura de seções em zonas onde esteja cadastrado número mínimo de eleitores.

F) Sistematização do exercício avaliador Endosso proposta de Consbras São Francisco de formação de um reduzido grupo de trabalho integrado por colegas na SERE e no exterior para produção de um documento para apreciação do Senhor SGEB e eventual exame pelos Senhores Secretário-Geral e Ministro de Estado. Registro interesse desta Embaixada em participar de um eventual processo desse gênero.

G) Projeto de modernização consular Parte substantiva do aperfeiçoamento ora discutido deverá ocorrer uma vez sejam colocadas em funcionamento as ferramentas de modernização consular, as quais deverão reduzir o tempo de processamento dos diversos documentos consulares e emissão de vistos e padronizar a atuação consular. Uma vez em funcionamento o novo sistema, poderá ser de valia nova rodada de avaliações do processo de aperfeiçoamento do serviço consular, levando em conta a economia de tempo que provavelmente se obterá com as novas rotinas.

"SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS" A) Criação de uma categoria de Contratados locais (AGCs - agentes consulares), com programa de ascensão funcional;

B) Previsão de adicional salarial para Oficiais e Assistentes de Chancelaria que venham a ocupar funções de Vice-Cônsules;

C) Reinclusão do tema consular no programa do Instituto Rio Branco e inclusão dos Consulados entre os postos para estágios de final de curso para os alunos;

D) Previsão de pagamento de pequena verba para refeição e passagem/estacionamento para brasileiros interessados em trabalhar em caráter voluntário nos consulados;

E) Montagem de programa de treinamento (manual ou CD-Rom) para treinamento permanente dos funcionários consulares;

F) Alocar fatia do orçamento geral da SERE para as demandas dos consulados;

G) Criação de uma biblioteca mínima nos consulados;

- H) Instalação de equipamentos úteis nos salões de atendimento do público (máquinas fotográficas, caixas rápidos, máquinas para venda de selos, money orders e envelopes, câmaras com áudio no balcão);
- I) Ampliação geográfica do serviço de Hora marcada para atendimento a brasileiros;
- J) Previsão de caixa para "drop-off" de documentos para pedido de serviços;
- K) Contratação, em cada posto, de telefonista em horário integral ou, alternativamente, criação de "call center" combinado com linha-direta por e-mail com os consulados;
- L) Aperfeiçoamento do aplicativo "Fale Conosco" do Portal Consular;
- M) Tratamento sistemático dos aportes do público (reclamações, sugestões, elogios);
- N) Estabelecimento pela SERE de diretriz desestimulando a prática de pedidos de exceções e tratamentos prioritários no serviço consular;
- O) Convênio/parceria com órgãos brasileiros que solicitam com frequência documentos aos brasileiros residentes no exterior (INSS, DETRAN, Banco do Brasil, CEF, cartórios de 1º Ofício e de Direito de Família);
- P) Treinamento para identificação de fraude em documentos;
- Q) Publicação no Portal Consular, de versão revista do Manual do Serviço Consular e Jurídico (MSCJ), anexando-se cada nova consulta dos postos a ser respondida;
- R) Início da emissão, pelo Departamento de Polícia Federal, de Carteira de Identidade Nacional de Brasileiros no Exterior;
- S) Previsão pelo STF de abertura de seções eleitorais em cidades onde não haja repartição consular que tenham um número mínimo de eleitores;
- T) Sistematização do exercício avaliador, mediante formação de um reduzido grupo de trabalho integrado por colegas na SERE e no exterior para consolidação de um documento de propostas.

ANTONIO DE AGUIAR PATRIOTA, Embaixador

## **BRASEMB WELLINGTON**

Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE. 1a. parte.

### **Nr. 00339**

RESUMO = Encaminha sugestão para o aperfeiçoamento do Serviço Consular Brasileiro, na SERE e nos postos. Primeira parte.

Muito agradeço a Vossa Excelência a possibilidade de refletir, a partir da Cirtel 65374, sobre o Serviço Consular Brasileiro (SCB). Com a crescente emigração brasileira - nossa diáspora totalizaria hoje cerca de 4 milhões de compatriotas -, a demanda por serviços consulares cresce exponencialmente. Reflexo desse crescimento não é apenas o aumento da renda consular, mas a pressão constante, pessoalmente ou pelos mais variados meios de contato, da comunidade sobre a rede consular e sobre algumas Divisões da SERE. O Ministério tem buscado acompanhar o incremento da demanda, com a criação de novos postos, com o aumento da lotação de alguns, com o aluguel de novas instalações em muitos casos e, mesmo, recentemente, com a transformação do DCB na SGEB e sua conseqüente subdivisão em dois Departamentos, separando as atividades consulares das jurídicas.

2. Procurarei, nos parágrafos a seguir, atender às solicitações transmitidas pela cirtel de referência, com base na minha própria experiência e levando em conta que, do ponto-de-vista da opinião pública, as tarefas consulares são a face mais visível do nosso trabalho e justificam, por assim dizer, a existência do MRE dentro da Administração Pública Federal. Qualquer reforma do SCB deveria, pois, levar em conta esse fator e a convicção de que suas atividades destinam-se primordialmente ao atendimento do cidadão brasileiro e, eventualmente, do cliente estrangeiro, além da escassez importante e permanente de recursos humanos, materiais e financeiros. Não se pode, no entanto, perder de vista que a ação consular está indissolúvelmente ligada à política externa e que, portanto, não pode ser exercida sem referência contínua a ela.

#### A) Estrutura

3. Início meus comentários pela estrutura do SCB na Secretaria de Estado. A criação, em dezembro de 2006, da SGEB, com a conseqüente divisão do DCB em dois Departamentos contribuiu para reafirmar a importância das atividades consulares, desde então subordinadas a uma Subsecretaria exclusiva, em pé de igualdade com as demais da SERE. É bem verdade que a subordinação do DCB à SGEC, estabelecida em abril de 2004, já conferia à área consular "status" mais elevado, que muito a beneficiou nos pouco mais de dois anos e meio em que a integrou. Esse período foi de intensa criatividade, com o lançamento do Portal Consular e a elaboração do programa do novo passaporte brasileiro. Foi igualmente quadra de contínua absorção de novas experiências em matéria de assistência consular diante de grandes desastres naturais ou causados pelo homem, como no apoio aos nossos concidadãos após a "tsunami", que assolou a Ásia em dezembro de 2004, e em decorrência dos furacões Katrina e Wilma (agosto e outubro de 2005), além da coordenação da evacuação de quase três mil brasileiros e estrangeiros como conseqüência do conflito do Líbano (julho-agosto de 2006).



Não obstante, a criação de Unidade específica de elevada hierarquia funcional para o SCB indica o reconhecimento da crescente importância da área consular para a política externa.

4. A SGEB, com seu atual organograma, não é, no entanto, suficiente para conferir maior eficiência ao trabalho consular. A simples divisão do DCB em dois, se desafogou a cúpula do antigo Departamento, não trouxe benefícios palpáveis para as Divisões, que continuaram a ser cinco, como nos ex-DCJ e DCB. Apesar do crescimento exponencial da demanda, manteve-se, pois, no nível hierárquico inferior, o organograma de há décadas - reflexo de uma época em que a assistência consular possuía raros clientes, o número de estrangeiros à cata de vistos era mínimo e a cooperação jurídica era majoritariamente baseada na tramitação de rogatórias.

5. Em outubro/novembro de 2003, quando primeiro se pensou a transformação da antiga DCJ em Subsecretaria, foi elaborado estudo para a criação de três Departamentos - das Comunidades Brasileiras, de Imigração e Documentos de Viagem e Jurídico. Se as denominações não eram exatamente essas, os limites de sua competência o eram. O primeiro, resultado da subdivisão da DAC, contaria com Unidades para políticas para as comunidades brasileiras, para assistência a brasileiros e para legalizações. O segundo incluiria a DIM e a DDV. O terceiro incorporaria as atuais DJ e DAI. Propôs-se, igualmente, uma Ouvidoria Consular, vinculada diretamente ao Subsecretário-Geral. Encaminhado informalmente à CMOR em 2004, o estudo teve algumas de suas propostas refletidas em posterior alteração, de dezembro de 2006, do organograma do MRE.

6. A preocupação que informou o referido estudo foi o de, em primeiro lugar, conferir à assistência consular lugar compatível com sua crescente importância. Sua repartição em três áreas permitiria desafogo à atual DAC, verdadeiro Departamento por suas atribuições, mas limitado pelo nível hierárquico de divisão. Em segundo lugar, tencionou-se estabelecer unidade com responsabilidade sobre a formulação de políticas para as comunidades no exterior, que seria ponto focal para a coordenação das atividades sugeridas e executadas por outras áreas da Administração Pública Federal. Essa divisão teria também competência sobre a preparação da participação do Brasil em reuniões bilaterais de coordenação consular e jurídica. O Departamento das Comunidades Brasileiras no Exterior ficaria, portanto, apenas com a área de assistência.

7. Com respeito ao Departamento que englobaria a DIM e a DDV, a idéia foi de colocar sob a mesma chefia unidades que, embora tratando de temas diferentes, acabam por aproximar-se no que diz respeito a documentos de viagem, sejam eles brasileiros ou estrangeiros.

8. O Departamento Jurídico manteria no seu âmbito a DJ e a DAI, duas unidades cujas atividades têm caráter marcadamente legal, uma em matéria de cooperação internacional e a outra no que se refere a tratados. Essa é também área cujo trabalho vem crescendo exponencialmente em volume e em importância. À DJ estão hoje confiados casos extremamente delicados, com referência ao crime organizado transnacional, e a DAI, que serve a toda a Casa, reflete, em suas atividades, o crescimento do País na área externa.

Comentário final é o de que, para evitar semelhança com a denominação e as atividades da CJ, esse Departamento poderia ser chamado "Cooperação Legal Internacional".

9. Pela sua importância, inclusive política, a Ouvidoria seria, como mencionado, vinculada diretamente ao Subsecretário-Geral. A ela caberia atender aos pedidos, sugestões e queixas sobre o SCB, especialmente dos cidadãos brasileiros, distribuindo-os pelas diversas áreas interessadas. Foi concebida para funcionar como central do tipo 0800, mas com endereço eletrônico próprio, com o que também desafogaria a atual DAC. Trata-se de Unidade de instalação e funcionamento complicados, por demandar recursos humanos e financeiros bastante amplos, mas sua criação renderia importantes dividendos políticos ao MRE.

10. Creio que, com essa reforma, a SGEB estaria melhor aparelhada para atender ao crescimento da demanda consular. Certamente, será ela aperfeiçoada à luz da experiência mais recente do SCB.

#### B) Lotação

11. Tema importante na presente reflexão é o da lotação da área consular. É sabido que se trata de área de lotação difícil. O trabalho é intenso e sem períodos de descanso. Há que se lidar, o tempo todo, com clientes que se podem mostrar insatisfeitos com a assistência recebida ou com suposta demora no atendimento a um pedido de passaporte ou de qualquer outro documento. Os indispensáveis consulados itinerantes são outro fator a sobrecarregar a área. Se realizados durante a semana, sacrificam o atendimento. Se executados nos fins-de-semana, prejudicam o descanso dos funcionários.

12. Ainda que possam existir falhas no atendimento, é preciso destacar que muitos dos nossos clientes ainda desconhecem os limites da atuação do SCB e, portanto, ignoram o que podem esperar dos serviços oferecidos. Não se recordam, por outro lado, de que as limitações de pessoal e de recursos financeiros, regra geral para a Administração Pública, tornase mais visível nas áreas que lidam diretamente com os contribuintes. Disso decorrem incompreensões e reclamações que recaem sobre os funcionários da área. Ademais, muitas das facetas da assistência não podem ser informatizadas, uma vez que dependem de atendimento personalizado aos clientes. Todos esses fatores deveriam ser levados em conta pela Administração ao estabelecer os quadros periódicos de lotação das diferentes unidades que, no Brasil e no exterior, integram o SCB.

#### C) Estímulos

13. As dificuldades apontadas em matéria de lotação levam naturalmente à idéia de criação de estímulos, com que atrair funcionários para o SCB e, mais importante, mantê-los na área.

14. Na SERE, os estímulos aos funcionários poderiam estar centrados em horário especial, dentro da legislação, para aqueles que trabalham com o público, a exemplo do que já ocorre na DDV e na garantia de missão transitória, a cada 18/24 meses, em Setores Consulares ou em Repartições Consulares de nível A, B ou C, sem excluir os Vice- Consulados. No

exterior, a possibilidade de nomeação como Vice-Cônsul dos que não têm direito legal ao PADIP seria estímulo adicional a esses funcionários.

15. A designação de funcionários em missão, ainda que eventual, para qualquer Repartição Consular deveria estar subordinada a treinamento prévio do interessado nas tarefas consulares, de modo a que se possa obter melhor proveito de sua estada, sem sobrecarregar o posto com a necessidade de treinar continuamente os funcionários recebidos transitoriamente. A distribuição das missões eventuais ou transitórias deveria levar em conta essencialmente os interesses da Administração, inclusive os dos postos consulares receptores, de maneira a não lotar alguns em excesso em detrimento de outros, cuja lotação menor restringiria sua capacidade de atuação. O oferecimento prioritário dos serviços provisórios na área consular, em qualquer categoria de posto, aos funcionários lotados na SGEB, é outro estímulo importante a ser considerado.

16. Na rede como um todo, o revezamento entre os funcionários encarregados da assistência aos brasileiros, bem como a limitação de horário no contato com o público, a cada dia, à semelhança do que ocorre na área consular da SERE, deveria ser norma corrente. Ainda que mais fácil a designação de funcionários já treinados nessa função, todos sabemos que o contato consular com o público é desgastante. O revezamento balcão-escritório tornará o atendimento ao público menos suscetível a erros e, portanto, melhorará a imagem da área consular.

17. Para os diplomatas, a continuidade da promoção regular daqueles lotados nas Unidades da SGEB e nas Repartições Consulares seria importante estímulo. A possibilidade de 'remoções casadas' para os colegas designados para unidades da rede indicaria que sua passagem pela área consular não se converterá em situação permanente.

18. Poder-se-ia pensar também em estímulo financeiro para os diplomatas Chefes de Setores Consulares, a exemplo do que existe hoje para os Conselheiros Chefes de SECOM. Finalmente, poderia ser estabelecido revezamento na Chefia do Setor Consular entre os diplomatas mais jovens em cada Embaixada. Nos Consulados, o revezamento se daria entre os diferentes setores, permitindo que cada diplomata tivesse experiência de trabalho direto com o público e no escritório. Essa alternância tem uma finalidade adicional. Todos sabemos que o trabalho na área requer, muitas vezes, decisões rápidas. A passagem pelo SCB tem, também, para os jovens colegas, o propósito educativo de dar-lhes experiência decisória com vistas às posições de chefia que virão a ocupar em suas carreiras. Creio, aliás, que a formação do diplomata não estará completa sem ao menos um período no exterior em função consular.

19. Ainda que não pertencendo ao Quadro Permanente do Ministério, os Auxiliares Administrativos que exercem funções consulares são credores de estímulo de nossa parte. Em 2005, o Senhor SG propôs que até cinco AA nessa situação, escolhidos pelos próprios colegas de Posto, viessem a Brasília, em "home leave", por um mês, com passagem aérea e diárias pagas, além do direito a uma semana adicional de treinamento na DAC e DIM ou DDV, segundo as funções que executassem. O programa foi realizado apenas uma só vez. Creio que a iniciativa deve ser retomada permanentemente, para cerca de dez AA no exercício de funções consulares por ano, com distribuição equitativa entre as diversas

categorias de postos e sua localização geográfica. É importante preservar a natureza eletiva do estímulo.

#### D) Treinamento

20. Considero parte importante da atuação consular a atualização contínua dos funcionários lotados em Unidades do SCB. Obriga-se hoje, aos funcionários removidos ou enviados em missão transitória a estagiarem nas Divisões de caráter consular (DAC, DDV e DIM), o mesmo ocorrendo com aqueles em férias no Brasil. Ainda que essas iniciativas sejam importantes, não têm o caráter sistemático que um treinamento contínuo pode proporcionar.

21. No passado, em diversas áreas - recorde-me da promoção comercial e da ciência e tecnologia -, organizavam-se cursos sistemáticos para aperfeiçoar e uniformizar a atuação dos Chefes dos setores correspondentes. Essa forma de treinamento, embora muito positiva, demanda tempo e recursos naturalmente escassos. Haveria, pois, que se pensar em modalidades que utilizem os modernos meios de comunicação, substituindo as formas presenciais. Poderiam ser utilizados também os períodos de deslocamentos de colegas a Brasília, por ocasião do CAD e do CAE, para reciclar os que estiverem lotados na área. Creio, ainda, que o Instituto Rio-Branco deva voltar a incluir os temas consulares no seu currículo destinado aos diplomatas recém-entrados. Penso que, naquelas regiões onde haja maior número de setores e de repartições consulares, a SERE deveria proporcionar treinamento em sede da própria região. O treinamento deveria também ser de rigor, presencialmente ou não, por ocasião de mudanças substantivas na legislação, como nos casos da recente EC 54/2007, que alterou a regras de registro de cidadãos brasileiros no exterior, e da próxima introdução dos novos modelos de documentos de viagem. Idealmente, o treinamento dos funcionários da área consular poderia ter como base, no próprio posto, o Manual do Serviço Consular e Jurídico, que, entendo, está atualizado, à exceção dos capítulos sobre documentos de viagem (que dependia da aprovação do novo Regulamento).

#### E) Expansão da rede

22. No exterior, a rede tem-se expandido na medida das possibilidades orçamentárias e de pessoal. A ênfase que vem sendo dada está de acordo, em linhas gerais, com a localização das comunidades brasileiras no exterior. Subsiste, ao parecer, a impossibilidade de se abrir novas repartições nos Estados Unidos, devido ao contencioso previdenciário. Não obstante, creio que as prioridades iniciais deveriam ser conferidas à América do Sul, visando à instalação de repartições em localidades onde vivem ou por onde passam brasileiros, em especial do Peru para o sul do subcontinente, isto é, nas nossas fronteiras vivas. Considero também importante a abertura de um terceiro Consulado-Geral no Japão, em localidade que permita a redistribuição mais equitativa das atuais jurisdições. Haveria, igualmente, que se examinar a atual rede na Europa Ocidental, com vistas à criação de novas Repartições em Marselha e em Colônia. Adicionalmente, a redistribuição das jurisdições consulares, objeto de recente portaria ministerial, deverá ser adaptada à criação de novos postos. Essa redistribuição de jurisdições deveria ter a audiência prévia das Embaixadas envolvidas.

23. Atenção deve ser dada também à expansão da rede de Vice- Consulados em localidades de fronteira, cuja chefia deveria ser atribuída apenas a funcionários do Quadro Permanente na ativa. O sistema de contratação de terceiros ou de aposentados sob a legislação trabalhista não deve ser mais utilizado.

24. Em resumo, as propostas transmitidas no presente telegrama são:

- a) Estrutura: Discute-se a atual estrutura da área consular e jurídica do MRE, à luz das modernas formas de assistência consular e de cooperação jurídica;
- b) Lotação: Trata da lotação, cronicamente deficiente, da área;
- c) Estímulos: Examina a criação e a expansão de estímulos para os funcionários, do Quadro Permanente e Auxiliares Administrativos, lotados na área;
- d) Treinamento; Trata das alternativas para a permanente atualização dos funcionários lotados na rede consular; e e) Expansão da rede: Analisa a necessidade de expansão da rede de Repartições Consulares, inclusive de vice-consulados de fronteira.

25. Em expedientes posteriores, submeterei à consideração de Vossa Excelência subsídios adicionais sobre o SCB.

Manoel Gomes Pereira, Embaixador

## **BRASEMB WELLINGTON**

Serviço Consular Brasileiro. Repensamento da estrutura, das normas e das práticas utilizadas pelo MRE

**Nr. 00347**

RESUMO = Encaminha sugestões para o aperfeiçoamento do Serviço Consular Brasileiro. Segunda parte.

Reservei, para a segunda parte dos comentários solicitados pela circel de referência, algumas reflexões sobre os métodos de trabalho do Serviço Consular Brasileiro (SCB).

2. A carga de trabalho do SCB tem crescido exponencialmente, devido ao aumento da diáspora e ao crescimento da solicitação de vistos por estrangeiros. Ademais, a incorporação, já realizada ou por acontecer, de atribuições de outros órgãos da Administração Pública Federal, em especial a Justiça Eleitoral e a Secretaria da Receita Federal (expedição de CPF), torna cada Unidade verdadeiro "balcão do cidadão", em que, num pequeno espaço, estão disponíveis diversos serviços que, no Brasil, se espalham por vários órgãos. Essa circunstância torna cada uma delas ainda mais relevante para nossos compatriotas.

3. A primeira consequência dessa realidade é o reexame dos métodos de trabalho utilizados pelo SCB, o público possa continuar a ser atendido com presteza e eficiência. A recente criação do Portal Consular (e seu necessário e rápido desenvolvimento), bem como o início da concessão do novo modelo de passaporte, facilitarão a uniformização ou a evolução de muitos dos atuais métodos de trabalho, mas obrigarão o pessoal a se familiarizar com essas novas modalidades de atuação.

4. Figuram, a seguir, algumas sugestões que me ocorrem para o aperfeiçoamento do SCB.

a) Atualização constante dos textos utilizados pelo SCB:

Os principais textos com que trabalha o SCB são o Manual do Serviço Consular e Jurídico e aqueles incluídos no Portal Consular. Tendo em conta que a atuação consular é dinâmica, podendo assumir novas características a todo momento, ocorrem-me os seguintes exemplos em que a atualização dos nossos textos é necessária: (i) transformação das unidades consulares em "balcões do cidadão", como antes mencionado; (ii) a promulgação de legislação que afeta diretamente as atividades consulares, como é o caso da EC 54/2007. Encontro no Portal Consular referência à nova norma e sua transcrição literal. Falta, porém, texto explicativo que permita ao funcionário e ao cliente consular seu correto entendimento. Da mesma forma, há que se verificar se o MSCJ deve ser atualizado devido à entrada em vigor da EC; (iii) a atuação do SCB por ocasião de grandes desastres naturais ou causados pelo homem, como na "tsunami" e no conflito do Líbano; (iv) a prestação da assistência consular em grandes eventos esportivos, como a Copa do Mundo de Futebol e os Jogos Olímpicos; e (v) as ações em favor de cidadãos do MERCOSUL, de outros países latino-americanos e de portugueses, em decorrência de acordos. Todas essas circunstâncias devem ser objeto de análise com o fim de incorporação ao MSCJ e ao Portal, sendo responsável pelo trabalho a Divisão em cuja competência se encontra a norma a ser substituída ou criada, com prévia análise dos postos, de maneira a torná-la tão realista quanto possível. A

atualização constante dos textos facilita o trabalho da Unidade e, muitas vezes, evita pedidos desnecessários de informação;

b) Matrícula consular: O projeto de matrícula consular projetado e executado inicialmente por Consbrás Chicago com o objetivo de proporcionar aos brasileiros irregulares a possibilidade de abrirem contas bancárias e realizarem remessas, pode e deve ser levado às demais Unidades da rede. Ainda que o novo sistema tenha sua implantação restrita inicialmente a alguns poucos postos, a finalidade tradicional da matrícula é a de cadastrar nossos compatriotas a fim de torná-los conhecidos da Repartição e de serem contatados com facilidade, em caso de necessidade. Os postos com jurisdições amplas, abrangendo mais de um país, ou aqueles situados em países de crônica instabilidade política ou ainda sujeitos a grandes desastres naturais deveriam ter como política o oferecimento da matrícula consular a todos os brasileiros, regulares ou irregulares, que buscarem seus serviços, inclusive no âmbito dos Consulados itinerantes. A matrícula, se abranger grande parte dos cidadãos residentes na jurisdição, permitirá planejamento mais preciso em caso de evacuação ou de atendimento na ocorrência de grandes desastres naturais ou causados pelo homem, facilitando a atuação do posto envolvido e da intervenção da SERE. Ainda que não ocorra nenhuma das duas situações mencionadas, qualquer posto consular deve oferecer a matrícula aos brasileiros que buscarem seus serviços, como parte de uma política de melhor conhecimento da comunidade – inclusive os irregulares - residente em sua jurisdição. As matrículas novas e as atualizadas deveriam ser incluídas em banco de dados específico;

c) Consulados itinerantes: Trata-se de uma das formas mais importantes da ação consular, pela qual os serviços são levados à localidade em que vivem os clientes. À semelhança das unidades nos Estados Unidos e no Japão, outros postos, com jurisdições extensas ou que abrangem mais de um país, deveriam adotar essa forma de atuação. Como o Consulado itinerante é de curta duração, de maneira a não afetar as atividades normais da Repartição, é importante que, ao menos nos países onde os correios funcionam regularmente, seus integrantes apenas recolham os pedidos, os emolumentos e, eventualmente, os documentos dos interessados – com envelopes-resposta pré-pagos –, que serão processados na sede da unidade e re-enviados aos interessados. Essa atividade parece-me essencial para não sobrecarregar ainda mais o trabalho cotidiano da Repartição e evitar deslocamentos inúteis dos interessados. Os postos que tiverem condições de realizar a atividade devem incluí-la em planejamento anual das ações consulares, de maneira a permitir à SERE alocar, no momento adequado, os recursos necessários a sua realização;

d) Conselhos de Cidadãos: Como a iniciativa anterior, trata-se de inovação da década de 1990, em sintonia com a percepção de aumento das comunidades no exterior. Os Conselhos de Cidadãos, que existem em muitos postos, são útil veículo de transmissão dos anseios da comunidade às repartições. Sua atuação se volta também para o aspecto social, em favor dos compatriotas desvalidos. Funcionam, pois, como válvulas-de-escape para a população brasileira. Trata-se de iniciativa a ser aperfeiçoada. Deveriam os Conselhos, tanto quanto possível, refletir a composição social da comunidade a que servem, tal como disposto na NSCJ 3.2.4. Onde isso ainda não ocorre, as Repartições deveriam estudar incluir delegados de estratos tradicionalmente não-representados, em especial, dos irregulares, que são possivelmente os mais necessitados da assistência consular. A aproximação com esse segmento é importante inclusive para desfazer o mito de que as repartições funcionam em seu desfavor, diante das autoridades migratórias locais. Formas de aumentar a aproximação entre o Conselho e a comunidade seriam (i) abertura, aos cidadãos não-membros, de participação em reuniões com vistas à apresentação de sugestões ou críticas ao trabalho da

Repartição e do próprio Conselho; (ii) o deslocamento do Conselho com a realização, quando possível, de reuniões fora da sede consular, em igrejas, centros comunitários, etc, com convites à participação dos brasileiros; e (iii) o exame da possibilidade de criação de Conselhos nas áreas de concentração de compatriotas fora da sede consular, inclusive em outras cidades, cujas reuniões ordinárias seriam coincidentes com a realização de Consulados itinerantes. Essa iniciativa seria particularmente importante nos Estados Unidos, onde a abertura de novas Repartições está suspensa devido ao contencioso previdenciário;

e) Consulados-Honorários: É importante a criação de Consulados-Honorários (CH) naquelas cidades onde essa repartição se justifique, por sua importância ou porque que não sediam unidades da rede ou Setores Consulares de Embaixada. Será particularmente útil sua criação em países ou em regiões onde o Brasil não tem nenhuma representação residente, uma vez que o seu titular passa a ser ponto focal para nossa atuação consular. A tarefa do SCB, nesse aspecto, deve ser o de identificar áreas-sede para os CH e pessoas, brasileiros ou não, que possam ser os titulares. À parte suas funções tradicionais, de promoção comercial e cultural, os Cônsules-Honorários podem receber novas na área da assistência, como a entrega de certificados militares, inclusive de dispensa de incorporação, de títulos eleitorais, do CPF, e de passaportes aos brasileiros residentes em sua jurisdição, e mesmo visita aos compatriotas em prisões, quando necessário. Haveria que se examinar a possibilidade de os CH serem também utilizados como centros regionais de matrículas consulares, a serem incorporadas posteriormente ao banco de dados da Repartição a que se subordinam. Dever-se-ia verificar a experiência do Consulado-Geral em Roma em matéria de utilização dos serviços desses agentes. Os Cônsules-Honorários podem constituir apoio importante para os Consulados itinerantes, na sua preparação, realização – também obtenção gratuita de local para essa atividade –, como na centralização da distribuição posterior da documentação solicitada pelos clientes. Parece ser necessário, para que os CH possam executar corretamente suas tarefas, que haja reuniões periódicas entre a Unidade do SCB e as repartições consulares honorárias em sua jurisdição, bem como visitas de representante da unidade aos CH, especialmente por ocasião de algum Consulado itinerante, iniciativas que se justificam pela necessidade de coordenação entre as Repartições consulares e os CH;

f) Visitas a presídios e a centros de detenção: O aumento das comunidades no exterior leva, infelizmente, ao crescimento do número de prisões e detenções entre nossos compatriotas. As unidades que têm jurisdição sobre locais onde brasileiros estão internados deveriam tornar rotineiras as visitas a esses centros, de maneira a propiciar-lhes apoio, inclusive pela compra de agasalhos, "kits" de higiene e cartões telefônicos, além do acompanhamento eventual de seu estado de saúde. Para melhor assistência, deveria ser oferecida a matrícula aos brasileiros nessa situação. Os postos consulares devem também denunciar às autoridades locais quaisquer irregularidades ou problemas que afetem nossos compatriotas detidos, em especial alimentação, saúde, manifestações, inclusive por brigas, de racismo por detidos de outras nacionalidades e raças, bem como eventuais achaques cometidos por funcionários do centro de detenção, que se revelam, por exemplo, no comércio de tabaco e de cartões telefônicos. A assistência consular significará também o acompanhamento da apuração dessas denúncias. Nesse sentido, é necessário que o posto mantenha constante contato com as autoridades prisionais locais;

g) Aconselhamento jurídico: Muitas das unidades da rede consular já dispõem, contratados, de advogados aptos a prestar aconselhamento jurídico aos brasileiros em sua jurisdição.



Trata-se de iniciativa importante em que o advogado, sem se substituir ao patrono ou ao advogado dativo do compatriota, presta-lhe aconselhamento, inclusive pela indicação de profissional que possa ajudá-lo efetivamente. O advogado contratado estará sempre a serviço do posto e não do indivíduo. Algumas unidades tiveram a feliz iniciativa de incluir advogados nos Consulados Itinerantes ou nas visitas a detidos, com vistas à rápida resolução de problemas surgidos nessas ocasiões. A contratação desses profissionais é iniciativa que se impõe, na medida da disponibilidade de recursos e das reais necessidades dos postos, no quadro do aperfeiçoamento da assistência às comunidades;

h) Modernização do equipamento das unidades: Ainda que muitas das tarefas de assistência não possam ser informatizadas, uma vez que dependem de contato entre o funcionário e o brasileiro, outras, como a produção de documentos se tornarão mais ágeis se o equipamento utilizado pelas unidades da rede for o mais moderno possível. Isso implica, muitas vezes, a modificação de métodos de trabalho – como a que ocorrerá brevemente com a introdução dos novos documentos de viagem e etiquetas de vistos -, em benefício de maior rapidez e precisão na execução das tarefas. A modernização do equipamento vai de par com o treinamento dos funcionários, tema objeto de comentário no tel 339. Ainda nesse item, é importante destacar a proposta do tel 494 da Embaixada em Ottawa sobre a instalação de computadores na área de público para preenchimento dos formulários de solicitação de serviços consulares, medida que aliviará a sobrecarga dos funcionários de balcão;

i) Mutirões: Muitos postos referem-se ao volume de trabalho que lhes cabe, o que gera atrasos às vezes consideráveis no atendimento às solicitações do público.

Algumas unidades realizaram, com sucesso, mutirões para compensar esse atraso. Parece ser essa boa prática, na impossibilidade de se atender tempestivamente à clientela, especialmente em épocas de pico da demanda. Não obstante, a frequência de mutirões pode ter efeitos negativos sobre o andamento do trabalho regular, já que muitas vezes se tende a considerá-los como solução para os atrasos na execução das tarefas quotidianas, além de desgatar os funcionários. Por tal razão, os mutirões devem ser utilizados em casos excepcionais;

j) Reuniões periódicas de Chefes de Setores Consulares: Considero importante a sugestão contida no tel. 461 da Embaixada em Bangcoc sobre as reuniões periódicas de Chefes de Setores Consulares, que podem realizar-se paralelamente a seminários de treinamento/reciclagem para seus participantes. Essas reuniões, preferivelmente regionais, deveriam contar sempre com a participação de funcionários da SGEB aptos a discutir as questões levantadas nessas ocasiões, bem como a treinar seus participantes naquelas áreas de maior demanda (documentos de viagem, vistos, certidões, etc.). Creio também muito válida a sugestão do tel antes mencionado da Embaixada em Ottawa sobre reuniões de coordenação entre a Embaixada e as Repartições Consulares situadas num mesmo país, em que poderão ser examinados, entre outros, temas que afetam as diversas unidades participantes. O contato e a troca de experiências entre colegas trabalhando na área consular são sempre úteis e devem, portanto, ser estimulados; e

l) Adequação das instalações consulares: Embora as instalações de nossas repartições consulares sejam majoritariamente adequadas às necessidades do serviço e à explosão da demanda, existem postos que ainda se ressentem da falta de ambiente correto de trabalho, seja por suas instalações acanhadas, seja pela idade da área que ocupam, inadequadas a um Serviço Consular moderno. Sem menção especificamente a quaisquer repartições, podem ser apontadas algumas características importantes a serem seguidas, por ocasião da instalação/mudança da unidade: (i) localização: como o serviço consular existe para o

público, a repartição deve estar localizada em ponto de fácil acesso para os clientes, com abundância de transporte coletivo; (ii) atendimento: sendo impossível, em grande parte das cidades onde se localizam as repartições, o seu estabelecimento em imóvel independente, dever-se-ia levar em conta, na sua escolha, a possibilidade de que o público seja atendido em área térrea, com entrada independente. Isso evitaria queixas da administração e de outros usuários do edifício com respeito à formação de longas filas dentro do imóvel; (iii) escritório: a área de processamento da demanda não deve estar à vista dos clientes, para que os funcionários não sejam pressionados/distraídos; (iv) atendimento reservado: a repartição deve dispor de um espaço reservado onde possam ser atendidos aqueles casos que demandem reserva, em especial casos de família, que não devem ser tratados no balcão, mas que não necessitam ser levados ao Chefe do Setor Consular; e (v) proteção dos arquivos e da renda consular: áreas que devem ficar, se possível, em andar distinto do destinado ao público, já que se destinam aos arquivos e ao manuseio de estampilhas, dinheiro, documentos de viagem, etiquetas de vistos, carimbos, etc.

5. É a seguinte a síntese das propostas apresentadas:

- a) Atualização constante dos textos utilizados pelo SCB: propõe que tanto o Portal Consular quanto o Manual do Serviço Consular e Jurídico sejam constantemente atualizados, de maneira a oferecerem apoio às tarefas dos funcionários do SCB;
- b) Matrícula consular: propõe que a matrícula consular seja regularmente oferecida aos clientes, em especial àqueles que residem em países onde não haja representação consular residente, com situação política instável ou sujeitos a desastres naturais ou causados pelo homem;
- c) Consulados itinerantes: defende a continuidade da realização desse tipo de consulado, como maneira de ampliar o raio de ação do SCB, ao alcançar os brasileiros que não podem vir à Repartição;
- d) Conselhos de Cidadãos: defende a ampliação da base de escolha dos membros dos Conselhos, para incluir delegados de estratos não-representados, como os residentes irregulares, bem como o estabelecimento desses órgãos em localidades fora da sede consular, onde haja concentração de brasileiros;
- e) Consulados-Honorários: propõe a ampliação da rede consular honorária, inclusive a países onde não haja representação consular residente e a diversificação de suas funções, como repartições de apoio às de carreira;
- f) Visitas a presídios e a centros de detenção: destaca a importância dessa atividade, no quadro da competência consular, como forma de apoio aos brasileiros detidos no exterior;
- g) Aconselhamento jurídico: defende a contratação, pelas unidades do SCB que deles necessitarem, em especial pelo tamanho da comunidade, de profissionais que, sem exercerem a função de advogados dativos dos brasileiros, possam prestar-lhes aconselhamento jurídico em situações em que possam ser inclusive autores ou réus diante da justiça local;
- h) Modernização do equipamento das unidades: trata da modernização do equipamento informático utilizado pelos funcionários do SCB, para que o trabalho possa continuar eficiente;
- i) Mutirões: reconhece a importância dessa iniciativa em situações de excesso de atraso na preparação e entrega dos pedidos formulados pelos clientes, mas admite que é solução que não pode ser utilizada com frequência;

j) Reuniões periódicas de Chefes de Setores Consulares: Apóia a iniciativa da Embaixada em Bangcoc de realização periódica de reuniões periódicas de Chefes de Setores Consulares, com a presença de funcionários da SGEB.

Salienta que essas reuniões poderiam também servir como oportunidade de treinamento (ou de reciclagem) para os participantes do exterior. Estima útil a proposta da Embaixada em Ottawa de reuniões entre a Embaixada e as Repartições Consulares situadas em um mesmo país; e l) Adequação das instalações consulares: Propõe a consideração de algumas normas para a abertura ou a mudança de local das Repartições Consulares.

Manoel Gomes Pereira, Embaixador

## **BRASEMB WELLINGTON**

Serviço Consular Brasileiro. Comunidade brasileira na Nova Zelândia. Informações preliminares.

**Nr. 00358**

RESUMO = Encaminha informações sobre a comunidade brasileira na Nova Zelândia e sugestões para o aperfeiçoamento do Serviço Consular Brasileiro, pela ótica da Embaixada em Wellington.

Reservei, para a terceira parte dos comentários solicitados pela circel de referência, algumas reflexões sobre a comunidade brasileira neste país e o aperfeiçoamento da atuação consular da Embaixada.

2. Segundo as estatísticas da "Immigration NZ", o número de brasileiros residentes é de 3.215 pessoas. Os irregulares são estimados em 703 indivíduos. Apesar do seu pequeno tamanho, a comunidade, com 3.918 pessoas, é, desde 2006, a maior dentre os países latino-americanos, havendo superado a chilena. É de se notar que esses dados, atualizados em 5 de outubro corrente, não consideram os que adquiriram a nacionalidade neozelandesa.

3. A NZ Immigration não possui dados mais detalhados sobre a comunidade, nem mesmo sobre sua localização nos diferentes Distritos (subdivisão política) do país, ou sobre estado civil, grau de alfabetização/escolaridade, renda, etc. Do ponto-de-vista estatístico, aliás, os brasileiros e demais latino-americanos são considerados em conjunto com cidadãos de outras proveniências, em categoria denominada "MELAA" (Middle Eastern, Latin American and African).

4. Os irregulares totalizam 703 indivíduos, número que cresceu rapidamente desde 2004. Naquele ano, havia 9 brasileiros nessa situação, que passaram a 94 (2005), a 245 (2006) e a 355 (até 05/10/07). Ainda que os dados sobre irregulares sejam sempre imprecisos, seu total indica representarem ao menos 10% da comunidade.

5. Segundo a "Statistics New Zealand" (STATS), órgão equivalente ao IBGE, 1761 indivíduos (0,4 % da população) declararam haver nascido no Brasil. Desse total, 444 residem em Auckland, 210 em Queenstown, 135 em North Shore City, 105 em Christchurch e 102 em Tauranga. O restante está disperso, entre 76 "autoridades territoriais". Em 52 delas residem menos de 10 brasileiros. Esses dados estão incluídos no censo quinquenal de março de 2006.

6. A discrepância entre as duas fontes é mínima, já que, para as autoridades migratórias, havia 1806 brasileiros, residentes ou irregulares, no país, em 30/06/06.

7. De qualquer forma, ambas as fontes concordam em que, hoje, a brasileira é a maior das comunidades latinoamericanas, seguida da chilena, argentina, peruana, mexicana e uruguaia.

8. Com relação à localização, os dados da STATS confirmam o que essa Embaixada já conhecia por informações de outras fontes. A maior comunidade encontra-se em Auckland, onde existe um centro cultural, o "Brazilian Culture Education Centre", bem como jornal (Voz do Brasil) e programa radiofônico (Rádio Zumbi) brasileiros. Em Tauranga (ilha do Norte) compatriotas trabalham na viticultura ou na colheita de frutas, amparados por visto temporário (até 6 meses) renováveis, para trabalho no setor agrícola. Em Queenstown (centro turístico na ilha do Sul) informações de terceiros dão conta da existência de até mil jovens brasileiros na indústria do turismo, beneficiados pela concessão, em 48 horas do pedido, de visto temporário válido unicamente para aliviar a falta de mão-de-obra naquele centro. Dos três mil vistos emitidos desde 2004, cerca de 840 foram para nossos compatriotas, empregados na indústria do turismo, em supermercados e em lojas. A propósito, durante recente entrevista com o Deputado John Hayes (porta-voz de política externa do Partido Nacional, de oposição), comentou-me ele que, sem os brasileiros, Queenstown passaria por uma grande crise.

9. Os problemas consulares enfrentados pela Embaixada são relativamente pequenos, pelo número de compatriotas e pelas condições em que vivem e atuam neste país. Sendo a Nova Zelândia economia de pleno emprego (a taxa de desemprego é de cerca de 3,5%), os brasileiros em situação irregular não são incomodados pelas autoridades migratórias, uma vez que aceitam empregos sem maior qualificação, pelos quais recebem salários baixos, para os padrões locais. Não concorrem, assim, com os locais por postos de trabalho de melhor qualificação e salários.

10. O posto tem oferecido matrícula consular aos brasileiros que o procuram com alguma solicitação. Há, hoje, um total de 374 matriculados.

11. No momento, o Setor Consular tem informação sobre a situação penal de cinco compatriotas, quatro em Auckland e um em Queenstown. Estão eles respondendo a processos em liberdade, três acusados de crimes contra os costumes (atentado violento ao pudor, estupro, sedução e rapto), um por lesões corporais graves em briga de bar e o último por incêndio criminoso envolvendo imóvel do ex-patrão. Todos dispõem de assistência jurídica dativa ou paga pelo interessado. Determinei ao Setor Consular pedir ao Ministério das Prisões (Ministry of Corrections) informação atualizada sobre presos brasileiros em todo o país.

12. Área que registra crescimento substancial, com reflexos potenciais sobre o trabalho consular, é a do turismo. Segundo os dados da Imigração, a entrada de turistas brasileiros passou de 6.501 (ano terminado em 30/06/05) para 10.173 (ano terminado em 30/06/07), o que representa crescimento de 63,9% no triênio. Os problemas nessa área estão ligados, em especial, aos casos em que o turista excede o tempo permitido para sua estada, o que o coloca em situação irregular, à mercê das autoridades migratórias, ocasião em que pode vir a buscar o Setor Consular com pedido de assistência financeira, para manter-se ou, em alguns casos, para solicitar repatriação. Não tenho conhecimento de casos de deportação de brasileiros por excesso de prazo de estada.

13. De forma geral, a crescente chegada de compatriotas se deve a alguns fatores, a despeito da distância que separa os dois países: (i) entrada em vigor, em 15/10/04, do

Acordo Bilateral sobre Isenção Parcial de Vistos para Turistas e Negócios, por até 90 dias; (ii) a crescente atratividade da Nova Zelândia como país turístico, com ênfase nos chamados "esportes radicais", e como centro de aprendizagem do inglês; e (iii) as dificuldades de entrada em outros países anglófonos, como o Reino Unido, a Austrália e, especialmente, os Estados Unidos (sobretudo a partir do atentado contra o "World Trade Center").

14. Com respeito às denegações de entrada, registra-se, segundo as estatísticas migratórias, queda de 274 (entre 01/07/05 e 30/06/06) para 243 (entre 01/07/06 e 30/06/07), chegando a 83 (entre 01/07/07 e 11/10/07). As ações das autoridades migratórias, na matéria, têm sido acompanhadas por esta Embaixada, com vistas a evitar eventuais violações dos direitos humanos daqueles cuja entrada foi denegada. A denegação ocorre, como em outros países, quando as autoridades migratórias não reconhecem ter o interessado perfil de turista internacional. Não obstante, a distância de 634 km por rodovia entre Wellington e Auckland, onde se situa o grande aeroporto internacional neozelandês, limita as intervenções pontuais do Setor Consular a contatos telefônicos.

15. O "Working Holiday Scheme" (WHS), cuja assinatura poderá acontecer proximamente, é acordo que a Nova Zelândia tem interesse em colocar em vigência com a possível brevidade, o que beneficiará jovens brasileiros, a despeito de saber que não poderemos reciprocá-lo, por impedimento constitucional. A proposta inclui a autorização para que, no período de um ano, 300 jovens de um país possam estudar, trabalhar ou passar férias, por doze meses, no outro. O texto discutido com o Brasil contém uma "cláusula de salvaguarda", a da suspensão do acordo, no todo ou em parte, por motivo de "risco de imigração" (art. 13), incluída por exigência das autoridades neozelandesas, talvez motivada pela suposição de que muitos dos brasileiros que entrem no país ao abrigo do Acordo nele permaneçam após o vencimento do visto. Esse fenômeno ocorre com os jovens argentinos, segundo me informou recentemente seu Embaixador em Wellington. Portanto, a vigência do WHS tenderá a ser fator de aumento das tarefas consulares.

16. O maior incentivador da negociação e assinatura do acordo é o próprio Governo neozelandês, interessado em proporcionar aos seus jovens cidadãos a chamada OE (overseas experience) e em conseguir mão-de-obra temporária para aqueles setores cujas vagas não atraem os nacionais. Há, no momento, 26 acordos em vigor, com países europeus, asiáticos e da América do Norte. Na América Latina, há instrumentos vigentes com a Argentina, Chile e Uruguai. Com relação ao México, a assinatura se deu no início de setembro último. Estão em negociação textos com o Brasil e o Peru.

17. O incremento das relações bilaterais, com a circulação de número maior de pessoas entre os dois países, aumenta inevitavelmente a atuação consular brasileira. Não obstante, a localização da Embaixada em capital que, como Brasília ou Camberra, não é o principal ponto de entrada do país, nem sua cidade mais populosa, dificulta a assistência consular e, me permito acrescentar, as tarefas ligadas à promoção comercial. O Consulado-Honorário em Auckland é pouco acionado pela Embaixada, que tem optado por tratar diretamente com as autoridades sediadas naquela cidade.

18. Para poder iniciar contatos com nossa comunidade, pretendo realizar visitas exploratórias a Auckland, a Queenstown e a Tauranga, para buscar aquilatar as necessidades dos brasileiros ali residentes, com vistas à avaliação da pertinência da realização de Consulados Itinerantes e à criação de Consulados-Honorários nas duas últimas cidades. Essas viagens permitirão obter maiores informações sobre nossos compatriotas neste país, mas estarão articuladas com visitas a autoridades locais, empresários e entidades ligadas ao comércio. Pretendo iniciá-las em novembro, após a posse das autoridades locais, a serem eleitas no próximo sábado, dia 13. Para tanto, solicitarei a tempestiva autorização de Vossa Excelência.

19. Com respeito ao Setor Consular, sua dimensão parece-me no momento adequada às necessidades dos clientes, brasileiros e neozelandeses. A renda consular é reduzida, em média de US\$ 3,700.00/mês, com pico de US\$ 4,829,00 em maio e vale de US\$ 2,460.00 em abril. Não obstante, a localização do setor em Wellington limita, como disse anteriormente, a sua capacidade de atuação.

Manoel Gomes Pereira, Embaixador

## CONSBRAS ZURIQUE

Repensamento do Serviço Consular Brasileiro. Comentários e sugestões.

### Nr. 00260

Cumpro instruções e alinho a seguir subsídios, comentários e sugestões deste Consulado-Geral.

#### APRIMORAMENTO DAS ATIVIDADES: COMENTÁRIOS E SUGESTÕES GERAIS

No tocante a este Posto e, salvo melhor juízo, também de outros tantos onde 'mutatis mutandis' vigoram circunstâncias similares, o aprimoramento das atividades está na razão direta de dois fatores:

- (1) a disponibilidade de pessoal qualificado, do Quadro e contratado localmente;
- (2) a existência de infra-estrutura, implementos materiais e apoio técnico que possibilitem a modernização das práticas e rotinas de atendimento ao público.

À guisa de comentário, peço vênua para exemplificar que, no que tange ao primeiro item acima, esta Repartição tem urgente carência de pessoal administrativo do Quadro e também de contratação de auxiliares locais, o que tem sido exposto a essa Secretaria de Estado. Nesse contexto, uma melhora de desempenho de maior amplitude, no caso desta Representação consular, será tributária do preenchimento de claros de lotação, ademais da autorização para contratar novos AA's e AP's.

Com respeito aos segundo item, comento que este Consulado- Geral alcançou, com a recente mudança de prédio e instalações mais adequadas para seus escritórios, uma conquista qualitativa substancial, graças à esclarecida compreensão da Chefia da DAEX. Isso propiciou condições mínimas para que fosse implantada nova estrutura de prestação direta de serviço ao público, em balcão, de forma ordenada, com a distribuição de senhas e o registro seqüencial numérico de cada cidadão atendido e dos respectivos assuntos tratados.

Esse sistema, outrossim, tornou factível concentrar o atendimento personalizado por telefone em duas horas diárias e por e-mail em turno de 24 horas para respostas ao menos preliminares ou interlocutórias. Cada setor temático (Assistência consular ao cidadão brasileiro, Assistência ao trabalhador imigrante, Alistamento militar, Atestados, CPF, Emissão de passaportes, Emissão de vistos, Legalizações, Matrículas consulares, Procurações, Registros de nascimentos, Registros de casamentos, Títulos de Eleitor) passou a ter seu responsável-gerente administrativo do Quadro ou pessoal local, com seu endereço eletrônico exclusivo para o recebimento de mensagem e a supervisão-geral de funcionário diplomático. Em dois meses de funcionamento com os novos métodos, além dos continuados elogios recebidos do público, houve grande redução de filas, pressões e reclamações anteriormente observáveis nas muito precárias acomodações anteriores. Por hipótese, a experiência de Zurique poderia ser adaptada onde fosse aplicável.



Nesse contexto, em função das carências detectadas no cotidiano deste Consulado-Geral, enumero abaixo algumas sugestões que poderiam ser generalizadas:

I. Estabelecimento de grupos de trabalho específicos e permanentes com vistas a assegurar contínua modernização do serviço consular, orientando-o em função do atendimento ao cidadão brasileiro expatriado.

Em função do ritmo cada vez mais acelerado de globalização, a diáspora dos cidadãos brasileiros tende a se acentuar, modificando-se crescentemente tanto em termos quantitativos como qualitativos. Isso é particularmente evidente na ótica específica deste Posto e, pelo menos no âmbito dos que se lhe assemelham, deverá impor sobre os serviços consulares do MRE demandas cada vez mais complexas. Salvo melhor juízo, a única possibilidade de enfrentar com eficácia tal desafio seria uma maior profissionalização dos funcionários consulares do Quadro, tanto diplomatas, como administrativos, assim como uma reciclagem programada dos contratados locais já existentes e o treinamento inicial intensivo dos que vierem a ser admitidos. Isso implicará, outrossim, a necessidade de uma maior especialização destes últimos, de modo que o atendimento aos cidadãos brasileiros, em cada área de jurisdição, possa merecer um nível adequado de estabilidade e previsibilidade no que tange à qualidade dos serviços, independentemente do fluxo rotativo natural dos membros do Serviço Exterior. O acompanhamento setorial através de um controle de qualidade centralizado na Secretaria de Estado seria, nesse contexto, provavelmente, de muito bom alvitre. Tal medida poderia ser implantada mediante o estabelecimento de grupos de trabalho específicos e permanentes que mantivessem interação institucionalizada constante com os Postos e respectivo público, por via eletrônica (e-mail), tanto para a audição de eventuais queixas e verificação da correspondente legitimidade, como para o agenciamento de aprimoramentos nas condições operacionais locais, sem esquecer a orientação sobre as praxes regulamentadas pelo manual de serviço e o esclarecimento de dúvidas sobre a legislação pertinente a cada caso (registros de casamentos e nascimentos, emissão de passaportes, legalizações etc – ou seja, toda a gama de serviços prestados).

II. Criação de um cadastro geral de matrícula de cidadãos brasileiros domiciliados no exterior, em caráter temporário ou definitivo.

A sistemática de instar o cidadão brasileiro a se matricular na Representação consular com jurisdição sobre seu local de residência deveria ser formalmente institucionalizada, em caráter semi-obrigatório, criando-se para tanto um número de registro semelhante ao CPF. Isso facilitaria aos Postos não somente ter melhor visão do número de brasileiros radicados em sua área, facultando-lhes estimar o “potencial de demanda” por seus serviços, mas também tomar a iniciativa de estimular o respectivo público a regularizar sua situação consular ou perante a legislação vigente no Brasil, no propósito precípuo de minorar a ocorrência hoje costumeira de desídia generalizada e contumaz que se reflete ulteriormente em exigências descabidas de urgência na emissão ou retificação de documentos, além de reclamações improcedentes. Esse Cadastro Geral de Brasileiros no Exterior permitiria, ademais, melhor agilidade na proteção de nacionais e em sua identificação em caso de extravio de documentos, além de facilitar a detecção de fraudes.

III. Estabelecimento de uma Política de Informação ao Brasileiro no Exterior, com a emissão periódica de material de divulgação de assuntos de interesse do cidadão expatriado.

Sugere-se a distribuição de publicação (ões) em que conste (m) informações aos brasileiros no exterior, focalizando, entre outros, os seguintes aspectos: (1) Eventuais possibilidades de educação à distância, em potencial colaboração com instituições dos países hospedeiros ou outros, para a melhor qualificação da mão-de-obra brasileira emigrada; nesse sentido, poderiam ser divulgados, por exemplo, acordos bilaterais sobre cooperação em matéria educacional existentes com vários países; (2) A necessidade de aprendizado de idiomas de irradiação internacional – entre os quais sobretudo o alemão, espanhol, francês e o inglês – para que o imigrante brasileiro possa se qualificar melhor para a competição no mercado de trabalho; (3) A importância da profissionalização e certificação de imigrantes e suas empresas, como forma de facilitar a respectiva inserção nas economias hospedeiras; (4) Divulgação de experiências de brasileiros emigrados em cada país, para a exemplificação de problemas encontrados e histórias de sucesso; (5) Atualização, em caráter contínuo, sobre os modi operandi das atividades criminosas ou irregulares, que buscam tirar proveito da mão-de-obra imigrante, com o fito de alertar os brasileiros e prepará-los para evitar serem enredados por esquemas de exploração e abuso; (6) Identificação e disseminação periódica de informações sobre alternativas de investimento para os imigrantes brasileiros que pretendam retornar ao Brasil e investir suas economias; (7) Notícias sobre o intercâmbio de centrais sindicais brasileiras com suas congêneres em outros países; (8) Espaços no Brasil para a reinserção do trabalhador imigrante no estrangeiro, inclusive e sobretudo para os que vêm para o exterior em caráter temporário, tendo em vista facilitar seu melhor aproveitamento no mercado de trabalho brasileiro, em patamar igual ou superior ao de quando deixou a pátria; (9) Estudos sobre a possibilidade de articulação com a rede previdenciária e de saúde brasileira pública e privada para assistir ao trabalhador brasileiro emigrado, tendo em vista diminuir seus gastos de natureza médica e dentária ao facilitar-lhe vir ao Brasil para tratamentos mais simples, não cobertos no exterior; (10) Estímulo a que o trabalhador imigrante brasileiro se torne um agente de absorção de tecnologias e conhecimentos sobre organizações e métodos de trabalho avançados que possam ser aproveitados no esforço de desenvolvimento brasileiro; (11) Orientação e apoio ao imigrante brasileiro para criar entidades associativas que o representem coletivamente nos países hospedeiros; (12) Incentivo e apoio a que o imigrante brasileiro se torne um divulgador ativo da cultura e dos produtos nacionais nos países hospedeiros; (13) Conhecimentos gerais sobre os países onde há comunidades brasileiras, suas condições políticas, econômicas e sociais, costumes e hábitos, peculiaridades e comportamentos, assim como tradições que se coadunam ou não com as brasileiras.

IV. Expandir o intercâmbio com a iniciativa privada no objetivo de propiciar melhor compreensão sobre as características operacionais do trabalho consular.

O esclarecimento das empresas sobre a natureza do trabalho das Repartições consulares, assim como dos funcionários destas a respeito dos problemas das primeiras no tocante a prazos e exigências de legalização, é um dos tópicos a considerar num esforço modernizador de maior amplitude.

Muitas entidades da iniciativa privada não se atêm com o devido cuidado à especificidades da legislação brasileira, assim como muitos funcionários consulares não estão preparados a fornecer assistência efetiva nesse particular.

V. Elaboração de um Código de Conduta para o funcionário consular em seu tratamento com o público.

A conscientização e treinamento de funcionários consulares sobre seus deveres e direitos no atendimento ao público é uma carência perceptível, mormente no que concerne a circunstâncias que podem degenerar em malentendidos e agressividade. A preparação do servidor sobre as atitudes a tomar e os procedimentos a seguir é matéria que não pode ser deixada ao acaso.

VI. Inclusão no estágio profissionalizante dos formandos do Instituto Rio Branco de período obrigatório em Consulado no exterior.

Uma vez que no Brasil as carreiras diplomática e consular são unificadas, o contacto direto com o público em forma de estágio deveria fazer parte do curriculum de formação de diplomatas, assim como de oficiais de chancelarias e demais membros do Serviço Exterior.

VII. Uniformização e padronização de práticas, documentação e estilos de impressão do material impresso distribuído ao público por toda a Rede Consular brasileira, com possível contratação de empresas brasileiras para a execução dos serviços gráficos, quando e onde aplicável e menos oneroso.

Dada a diversidade encontrável hoje, justificar-se-ia a utilização mais intensiva e com melhor estética dos símbolos nacionais em formulários e material impresso, com o dimensionamento padronizado de formulários, por exemplo, e possível disseminação de matrizes gráficas por via eletrônica, se não remessa diretamente do Brasil, mormente se os custos incorridos fossem competitivos.

VIII. Criação de um Inspeção Consular Periódica para verificação das condições operacionais dos Postos no exterior.

A excelência dos serviços consulares é uma das “imagens de marca” de todo Serviço Exterior e os mais eficientes adotam o mecanismo de inspeções consulares periódicas, o que poderia ser experimentado pela Secretaria de Estado, notadamente em relação aos postos mais carentes.

IX. Acompanhamento dos assuntos consulares de conformidade com o mesmo sistema da área política, com a designação de um responsável (‘desk-officer’) para o acesso direto e privilegiado de cada grupo de Postos, assim como para o contacto com Embaixadas e Repartições consulares dos países relacionados.

As possibilidades de cooperação com Representações estrangeiras no Brasil e com autoridades locais deveriam ser objeto de sistematização e intensificação, principalmente no que tange à colaboração no tocante a assuntos criminais, contravenções e temas

análogos, entre os quais sobretudo tráfico de pessoas, prostituição, comércio de estupefacientes, crimes financeiros e exploração infantil.

X. Aprofundar o nível de informatização das práticas e sistemáticas de atuação consular.

Isso seria particularmente útil no que diz respeito à melhora das páginas eletrônicas e à implementação de uma estrutura básica de serviços que se conformasse a parâmetros e mais objetivos possíveis para a mensuração da quantidade e qualidade dos atendimentos prestados. O treinamento continuado do pessoal dos Postos e visitas técnicas frequentes de pessoal da CAT seriam medidas que poderiam alavancar uma mutação positiva em tal sentido.

XI. Cadastramento de profissionais confiáveis no Brasil para o atendimento a nacionais brasileiros radicados no exterior.

Um dos problemas detectados na prática diária das atividades consulares é o grande número de reclamações sobre a falta ou insuficiência, senão abuso, na realização de providências exigidas pela legislação brasileira, de parte de advogados, antes e outros profissionais liberais que se oferecem para representarem nacionais radicados no exterior.

SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS À luz dos comentários e sugestões gerais acima, apresento as seguintes propostas específicas, com o reparo que o faço sobretudo numa perspectiva que tem como foco primordialmente a circunscrição jurisdicional deste Posto, que corresponde a 20 dos 26 cantões suíços, no entendimento de que, sem prejuízo de adaptações, possam convergir também com as de outros em condições operacionais comparáveis na União Europeia ou outros quadrantes geográficos:

(1) Consolidação do sistema de gerências temáticas para atendimento ao balcão, telefônico ou por e-mail (2) Estipulação de horários fixos para a prestação direta de serviços ao público, em balcão, e para o atendimento personalizado ao telefone e e-mail, com intervalo de resposta ao menos interlocutória para as mensagens eletrônicas, decorridas 24 horas do recebimento (3) Obrigatoriedade de registro sequencial e numerado dos atendimentos prestados, com eventual relatório mensal ou trimestral à Secretaria de Estado (4) Valorização da atividade consular mediante delimitação clara e pormenorizada de código de conduta, deveres e direitos dos funcionários e do público (5) Inspeção periódica a cargo de organismos/grupos de trabalho especializados da Secretaria de Estado, com vistas a levantar deficiências e tomar iniciativas para sanar desequilíbrios, claros de lotação e necessidades de equipamentos e materiais (6) Extensão da rede de consulados honorários ou sistematização de missões consulares itinerantes (7) Terceirização programada e estável do suprimento de materiais e implementos para uso das Repartições consulares, com preferência, quando viável e competitiva, para fornecedores brasileiros ou compras conjuntas entre os Postos em países onde os preços sejam mais baixos (8) Convênios com outros órgãos da Administração direta e indireta, no intuito de diminuir o empirismo usual em que são contextualizados os assuntos de interesse conjunto (e.g. acompanhamento/controle/repressão a atividades criminosas com o Departamento de Polícia Federal, encaminhamento/preparação e extração de documentos com o Ministério da Fazenda, Ministérios militares, Cartórios etc) (9) Seleção de profissionais confiáveis para serem credenciados a prestarem serviços a cidadãos brasileiros expatriados (10)

Criação de agências consulares honorárias que ficarão sob a superintendência das Repartições consulares de carreira (11) Circulação intermitente, de conformidade com intervalos apropriados de curta duração, de funcionários consulares do Quadro entre os Postos circunvizinhos, seja para a realização de “mutirões de serviço”, seja para o compartilhamento de informações e experiências (12) Criação de equipe consular de “intervenção rápida” para responder a situações de crise ou assegurar continuidade de assistência em circunstâncias especiais.

Marisa Baranski, Encarregada do Consulado-Geral



**Anexo II – Contribuições individuais ao  
repensamento do serviço consular**





**De: Rosely Elma Alvares e Silva de Mathemeier**

**Enviada em: terça-feira, 25 de setembro de 2007 23:35**

**Para: Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior; Departamento das Comunidades Brasileiras no Exterior**

**Assunto: Serviço Consular Brasileiro. Sugestões.**

Prezados Senhores, prezadas Senhoras.

Sugiro acrescer ao atendimento de balcão, telefônico ou por e-mail, os postos, o atendimento via Chat, com suporte online, em espaço interativo, situado no Portal Consular, efetuado por equipe especializada, com possibilidade de monitoramento, igualmente virtual, por funcionários da SERE, ligados ao Serviço Consular Brasileiro.

O Atendimento via Chat poderia ter como página inicial informações sobre os vários produtos oferecidos aos usuários dos serviços consulares, com um link direcionando o interessado para o Suporte online, onde, em caso de dúvida não esclarecida, seria atendido virtualmente por funcionário, recebendo as devidas instruções em tempo real, ou posteriormente, por e-mail.

Respeitosamente, Rosely Elma Álvares e Silva de Mathemeier Oficial de Chancelaria  
Vice-Cônsul

Embaixada do Brasil em Praia

**De: Solon Abrao**

**Enviada em: quinta-feira, 27 de setembro de 2007 18:11**

**Para: Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior**

**Assunto: Reflexão sobre o Serviço Consular Brasileiro**

Senhor SGEB.

No espírito do parágrafo primeiro da Circular Telegráfica número 65374, permito-me dirigir a Vossa Excelência uma pequena sugestão que penso já estar nos planos de melhora do atendimento aos cidadãos brasileiros anunciados na comunicação acima.

Meu conhecimento do Serviço Consular vem de minhas missões no exterior, sempre em Embaixadas de pequeno porte e poucos recursos. Nessas missões, percebi que boa parte dos problemas de brasileiros no exterior, ou que retornam ao Brasil, são a legalização de seus documentos para que possam ter validade, ou no exterior para documentos brasileiros, ou no Brasil para documentos estrangeiros.

Todos eles, obrigatoriamente, necessitam passar pela área consular da Secretaria de Estado no primeiro andar do anexo I. Essa obrigatoriedade pode causar sérios transtornos e custos aos cidadãos brasileiros além de sobrecarregar o serviço consular em Brasília, devido à centralização. A sugestão que ousou apresentar não teria custos elevados; seria a instalação de "Serviços Consulares" nos Escritórios Regionais do Itamaraty nos diversos Estados, descentralizando as legalizações, averbações e outros atos consulares. Essa descentralização facilitaria sobremaneira a prestação de serviços aos brasileiros que vivem longe de Brasília, poupando-os de viagens longas e custosas, além de agilizar a prestação de serviços pela área consular da Secretaria de Estado.

Respeitosamente, Solon Abrão Oficial de Chancelaria CDO

**De: Mari Carmen Rial Gerpe**

**Enviada em: quinta-feira, 11 de outubro de 2007 16:08**

**Para: Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior;**

**Assunto: Sugestões circotel 65.374**

Prezado Embaixador,

Seguem, [em anexo](#), sugestões referentes à circotel 65.374. Elaborei-as a partir de experiência de trabalho prévia ao Itamaraty, no Consulado-Geral da Espanha no Rio de Janeiro. Espero que possam ser úteis.

Respeitosamente,

Mari Carmen Rial Gerpe

## **SÍNTESE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS - CIRCTEL 65.374**

### **a) Criação de Conselho de Residentes no Exterior e convocação de Conferência das Comunidades Brasileiras no Exterior**

Propõe-se a criação de **Conselho de Residentes no Exterior**, que deveria se reunir uma ou duas vezes por ano no Brasil com representantes da sociedade civil brasileira organizada no exterior, do Itamaraty e demais Ministérios envolvidos para atualizar, informar, discutir e propor medidas que beneficiem os brasileiros residentes no exterior. Com vistas ao planejamento de um eventual CRE -, e à semelhança das cerca de 40 Conferências Nacionais atualmente existentes no Brasil -, seria oportuno convocar a **I Conferência das Comunidades Brasileiras no Exterior**, ocasião em que poderiam ser estabelecidas diretrizes para a eleição dos Conselheiros (representantes da sociedade civil), diagnóstico da situação dos brasileiros emigrados e plano de trabalho. As entidades representadas nos Conselhos dos Cidadãos poderiam ser o ponto-de-partida para a escolha dos representantes por país à Conferência.

A Espanha possui interessante experiência, denominada “Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior”, que poderia ser objeto de estudo aprofundado com vistas à criação do Conselho brasileiro: <http://www.ciudadaniaexterior.mtas.es>.

As passagens e diárias dos principais representantes da sociedade civil organizada no exterior deveriam ser custeadas pelo Governo brasileiro.

### **b) Adesão brasileira à Convenção de Haia de 1961, sobre a Eliminação do Requisito de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros**

Convenção que suprime a exigência de legalização de documentos públicos estrangeiros entre os países signatários. Apesar de implicar em certa perda de receita consular, suporia uma grande economia para os brasileiros, sobretudo estudantes no exterior. Atualmente, 92 países aderiram à Convenção ([http://hcch.e-vision.nl/index\\_en.php?act=conventions.status&cid=41](http://hcch.e-vision.nl/index_en.php?act=conventions.status&cid=41)).

### **c) Atendimento consular trimestral obrigatório a presos no exterior**

Seria oportuno estabelecer a obrigatoriedade de se realizar pelo menos uma visita consular por trimestre aos presos brasileiros no exterior. Cópias totais ou parciais dos mencionados relatórios poderiam ser enviados às famílias dos presos, em caráter reservado.

**d) Profissionalização do sistema de seleção de Contratados locais**

A SERE deveria exercer maior controle sobre o processo de seleção de contratados locais, com vistas a evitar critérios poucos claros, em detrimento das necessidades profissionais reais do Posto. Seria igualmente oportuna a elaboração de um plano de carreira para os contratados locais.

As provas de seleção dos mesmos deveriam ser corrigidas na SERE e/ou por serviço do tipo CESPE/UnB, com imparcialidade.

**e) Exigência de Plantão consular telefônico efetivo 24h**

Todos os Consulados deveriam dispor de serviço de plantão consular telefônico com efetivo funcionamento 24h, divulgado especialmente entre as autoridades imigratórias locais, para casos de emergência. Dada a necessária responsabilidade no atendimento a casos urgentes e de alta complexidade, não seria oportuno “terceirizar” este serviço.. É fundamental que o plantonista esteja preparando para atender prontamente a situações diversas. Essa função não deveria ser alocada a motoristas e demais pessoal de apoio, pois informações equivocadas ocasionam grandes transtornos.

Uma forma de incentivar a qualidade do plantão seria que fins-de-semana, feriados e horas-extra trabalhados pelo plantonista contassem duplamente como dias de descanso.

Eventual criação de linha 0800 no Brasil ou qualquer outro mecanismo de “call center” passa pela efetiva resposta local às ligações telefônicas, a qualquer hora do dia.

**f) Criação de Revista das Comunidades Brasileiras no Exterior**

Revista elaborada de forma participativa com as comunidades brasileiras no exterior, que transmitisse resumo das principais iniciativas do Governo de interesse das comunidades brasileiras, assim como notícias sobre as atividades desenvolvidas pelas próprias comunidades, telefones úteis, listas de instituições governamentais do país de residência e/ou de organizações não-governamentais de qualidade, especializadas no atendimento ao emigrante etc. A Revista poderia existir também em versão eletrônica, enviada aos e-mails de brasileiros residentes no exterior cadastrados nos Consulados.

**g) Extensão de prazos para votação no exterior**

Gestões junto ao TRE para que sejam estendidos os prazos de cadastro dos eleitores residentes no exterior. O prazo atual, muito restrito, faz com que o cidadão se decepcione, pois quando ouve falar do início da campanha eleitoral no Brasil, o prazo para inscrição já expirou.

**h) Realização de Empréstimos emergenciais**

É comum que situações inesperadas, tais como roubo de dinheiro e de cartão-de-crédito no exterior, deixem brasileiros em situação de total desespero, sobretudo durante fins-de-semana e feriados. Em alguns casos, a falta de escassos US\$ 30,00 para pagar a taxa de aeroporto podem se tornar um pesadelo, exigindo que o cidadão estenda, involuntariamente, sua estada no país, com gastos de hotel etc, à espera de um novo cartão-de-crédito ou de transferência internacional urgente.

Um cartão-de-crédito novo demora, em média, três dias úteis. No Brasil, o correspondente oficial das agências de transferência rápida de dinheiro (Western Union etc) é o Banco do Brasil, que não realiza este serviço eletronicamente e tem horário limitado de atendimento ao público, não funcionando durante fins-de-semana e feriados.

Nesse sentido, com vistas a atender a situações de emergência, poder-se-ia estudar parceria com o Banco do Brasil e/ou o Tesouro Nacional no sentido de que contratos financeiros para empréstimos de pequenas quantias pudessem ser realizados nas repartições consulares. A dívida seria paga junto ao BB/Tesouro, quando do seu retorno ao Brasil, com juros equivalentes aos de um microcrédito, em prazo curto determinado. O “adiantamento” realizado pelo Posto seria devolvido pelo BBTesouro à conta do Posto ou ao Ministério. Em caso de inadimplência, o nome seria enviado ao SPC nacional. Este sistema é utilizado pelo Ministério de Assuntos Exteriores da Espanha, por meio de seus Postos no exterior, que faz a entrega do recurso financeiro (sem juros) para emergências no exterior, mediante assinatura de contrato, em três vias, em nome do Tesouro daquele país.

**De: Artur José Saraiva de Oliveira**

**Enviada em: segunda-feira, 19 de novembro de 2007 06:56**

**Para: Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior**

**Assunto: reflexões sobre o sistema consular**

No momento em que se discute o serviço consular brasileiro, penso que minha experiência no Consulado-Geral em Miami possa ajudar na discussão. As observações que faço resultam do que aprendi empiricamente no dia-a-dia de um “mega-consulado” e servem para que se tenha idéia do ponto de vista de um diplomata de nível médio (sou Primeiro Secretário), que chefia, mas também “coloca a mão na massa”. Foi por acreditar que essa perspectiva “do meio do caminho”, entre o Cônsul-Geral e o funcionário subalterno, é útil que tomei a liberdade de colocar algumas idéias no papel.

Muito do que escrevo é subjetivo, não pode ser traduzido em números e não se aplica a todos os casos, mas será seguramente compreendido por quem trabalhou na área. Concentro minha atenção na produção de documentos e no atendimento ao público, áreas onde trabalhei, primeiro como chefe do setor de passaportes, e, posteriormente, como chefe do setor consular. Atrevo-me a afirmar que estes são os setores chaves do serviço consular brasileiro, pois é da agilidade na produção de documentos e no atendimento ao público que depende a nossa imagem junto à população brasileira. Como não poderia deixar de ser, o enfoque está mais ligado à realidade nos EUA, onde trabalhei.

**VISTOS PARA CIDADÃOS NORTE-AMERICANOS**

Cada funcionário a menos no setor de vistos é um funcionário a mais para atender os brasileiros. Trata-se de um jogo de soma zero. O tema já foi discutido o suficiente e as propostas são várias, como a centralização da expedição do documento em determinados consulados, a concessão dos vistos em aeroportos na entrada do país, ou até o abandono da exigência.

Acredito que o conceito de reciprocidade não deveria “ideologizar” a discussão e nem impedir que uma solução apropriada aos brasileiros, no Brasil e no exterior, seja

encontrada. A questão talvez deva ser tratada com a mesma isenção que levou o Brasil a assinar o TNP. O Brasil, cuja constituição proíbe as armas nucleares, poderia ter aberto suas instalações nucleares à inspeção de outros países sem assinar um tratado reconhecidamente injusto. No entanto, em dado momento chegou-se à conclusão de que os interesses nacionais seriam melhor atendidos se o Brasil assinasse o TNP. O mesmo espírito deveria nortear as discussões sobre vistos.

Como, no entanto, a decisão sobre o assunto se dará na esfera do Legislativo, passo ao tema seguinte.

### MATRÍCULA CONSULAR

Iniciativa bem-vinda, será de muita valia para o indocumentado. Este documento será útil porque deverá facilitar o envio de dinheiro e a abertura de conta em banco, atividades essenciais na vida do emigrante. Será também uma maneira de o brasileiro sentir que o Governo de seu país, ao lhe conceder um documento oficial, zela por ele no exterior, independentemente de sua situação junto às autoridades de imigração.

O que talvez dificulte a iniciativa seja a exigência de apresentação de documentação original. A ida ao consulado, em áreas onde o Posto tem jurisdição extensa, também atrapalhará um pouco.

Desnecessário lembrar, no entanto, que a matrícula consular é um documento limitado. O cidadão indocumentado continuará indocumentado, fragilizado, muitas vezes sem acesso à carteira de motorista (imprescindível nos EUA), e alvo fácil de demagogos e xenófobos em ano eleitoral.

### NOVO PASSAPORTE

O novo passaporte é um avanço importante, tanto por sua segurança em relação a falsificações, como pela maneira de ser confeccionado. Para os consulados, talvez a grande vantagem seja o fim do trabalhoso serviço de cortar e colar (literalmente) fotos e estampilhas, colocar carimbos e imprimir cadernetas que não foram feitas para serem impressas pelas máquinas utilizadas nos consulados.

Percebi durante o tempo que trabalhei em Miami que o brasileiro indocumentado não tira o passaporte para viajar, mas sim para ter um documento oficial e para poder ter acesso ao sistema financeiro (envio de dinheiro e abertura de contas). Infelizmente, muitos indocumentados não podem tirar seu passaporte porque a legislação atrapalha. Os dois principais impedimentos são a exigência do alistamento militar e, para o novo passaporte, da certidão eleitoral.

### ALISTAMENTO MILITAR

É matéria constitucional, portanto deverá continuar a ser feito, ao custo do desvio de funcionários de outras funções. Deveria ser considerado, no entanto, o fim da obrigatoriedade de sua apresentação para a confecção de passaporte. Algo similar já foi feito no tocante ao comprovante de votação que, para o passaporte “velho”, não era exigido pelo Manual do Serviço Consular e Jurídico, MSCJ.

Aconselho enfaticamente, uma vez que cabe ao MRE a emissão de passaportes no exterior, que se busque uma brecha legal que permita a emissão de passaportes em consulados sem apresentação do alistamento militar.

É bom ter em mente que, sobretudo após o México ter passado a exigir visto de turista, a maioria dos migrantes ilegais é do sexo masculino e tem entre 18 e 45 anos, idade em que é necessário apresentar o alistamento militar para obter um passaporte.

#### ALISTAMENTO ELEITORAL

Assim como o alistamento militar, é matéria constitucional. Continuará, portanto, a dificultar a vida dos brasileiros no exterior. Um brasileiro que resida em Nashville, por exemplo, até a abertura do Consulado-Geral em Atlanta, terá de se deslocar até Miami (1.600 km) para preencher seu alistamento, que será enviado à Justiça Eleitoral no Brasil. Quando o documento chegar, o brasileiro terá de voltar ao Consulado pessoalmente para retirá-lo. A cada quatro anos, terá de ir a Miami para votar, e torcer para que não haja segundo turno.

Minha sugestão é que, para o novo passaporte, continue a vigorar o que valia para o passaporte velho: que não seja necessária a apresentação do comprovante de votação. Correndo o risco de ser repetitivo, reafirmo: o passaporte é visto pelo indocumentado como documento de identidade e não de viagem, e continuará a sê-lo mesmo com a introdução da Matrícula Consular.

Deve-se, portanto, sem prejuízo à segurança dos dados de identificação, facilitar o acesso a um novo passaporte abrindo mão de exigências que punem exatamente os brasileiros em situação mais frágil no exterior

Uma maneira de facilitar a emissão do passaporte seria aceitar apenas o passaporte antigo válido para retirar um novo, sobretudo se o passaporte velho tiver sido emitido após o solicitante ter completado 18 anos (significa que ele apresentou, na Polícia Federal, o alistamento militar e a certidão eleitoral).

#### INFORMATIZAÇÃO

Com a introdução de novos equipamentos e programas, os serviços consulares deverão ser agilizados. Contudo, a informatização não deve ser vista como panacéia. Primeiro, porque o mais importante é organizar o serviço antes, do contrário o resultado será a “bagunça informatizada”. E, em segundo lugar, porque a maioria dos consulados já está informatizada. As procurações ilustram bem o que quero dizer.

As procurações geralmente são feitas no processador de textos “Word”, da Microsoft, a partir de modelos ou máscaras. Poderiam, no entanto, ser feitas em outro programa qualquer, como o “Openoffice Writer”, que é gratuito e não exige o pagamento de licenças. O grande salto de produtividade no setor de procurações deu-se anos atrás, quando a máquina de escrever foi substituída pelo computador. A diferença de tempo de emissão de uma procuração feita à máquina e uma feita num computador XT rodando DOS é maior do que a diferença entre uma feita com o sistema atual e outra com o sistema novo.

Desnecessário dizer que o novo sistema será muito melhor do que o atual, permitindo, por exemplo, o acesso a um banco de dados onde muitas informações sobre o outorgante poderão já estar disponíveis. Contudo, ainda assim, o grande salto ocorreu anos atrás. O que vai tornar a espera do brasileiro menor é a maneira como o documento circula no consulado.

Se, por exemplo, a pessoa der entrada no pedido de procuração às 10:00 e vier recolher o documento às 15:00 já terá perdido cinco horas e, possivelmente, um dia de trabalho. É muito para quem vive “da mão à boca”, dependendo do salário do dia.

Se, no entanto, o brasileiro sentar-se diretamente em frente ao funcionário no balcão de atendimento, poderá fazer sua procuração na hora, como ocorre em muitos cartórios no Brasil e como o Consulado em Miami começa a implementar, apesar de o lay-out físico das instalações ainda não ser o ideal. Ou seja: uma simples mudança de procedimento já se traduz em algumas horas a menos de espera.

Corrigida a minuta pelo outorgante, chega a hora da assinatura. Se o sistema de assinatura for o “tradicional”, de colocar os documentos na caixa de entrada do chefe e voltar depois para recolhê-los na caixa de saída, de pouco adianta a informatização. Em Miami determinei que os funcionários, assim que os documentos estivessem prontos, viessem imediatamente a mim ou à vice-cônsul para colher a assinatura. Todos tinham a orientação de interromper-nos a qualquer momento, se fosse para liberar alguém para ir embora com seu documento.

Obviamente, o sistema não funcionava assim em todos os casos. Havia pessoas que preferiam entregar a solicitação da procuração e voltar mais tarde, e havia dias em que os documentos eram tantos que os funcionários não davam conta de processá-los todos, e aí utilizava-se o sistema “tradicional”.

A lição que aprendi é que o maior ganho de produtividade se obtém pela organização dos procedimentos e pela escolha dos funcionários, e não pela mudança programas e computadores, ainda que esse “upgrade” seja bastante útil.

#### GRAVAÇÃO DE TELEFONEMAS E NOS BALCÕES DE RECEPÇÃO

Os funcionários do balcão de atendimento são muitas vezes submetidos a tratamento humilhante e extremamente ofensivo por parte do público. Nesses casos, sobretudo quando há reclamações escritas depois, fica a palavra de um contra o outro, e a suspeita quase sempre recai sobre o funcionário público, cuja imagem, perante os brasileiros, não é das melhores.

Recuso-me a sequer considerar atenuantes para esse tipo de comportamento, como se uma espera um pouco mais longa justificasse o injustificável. Demonstrar compreensão com esse tipo de atitude seria o equivalente a dizer que o serviço consular brasileiro é sempre de péssima qualidade e que o público tem razão em se revoltar.

O atual exercício de reflexão sobre o sistema consular é prova do contrário, de que o Itamaraty leva muito a sério sua missão de prestar assistência à comunidade brasileira no exterior, e de que existe muita gente séria que devota seu tempo para melhorar o atendimento aos brasileiros.

A introdução de sistema de gravação em telefones e nos balcões de atendimento serviria para coibir abusos de ambas as partes e permitiria que as chefias identificassem os verdadeiros responsáveis por incidentes desagradáveis que porventura ocorram.

#### PESSOAL – LOTAÇÃO

Pelo que vi em Miami, este é o fator que vai determinar se um consulado é eficiente ou não. A afirmação “acaciana” é de uma obviedade absoluta, mas precisa ser dita. De nada adiantarão as discussões sobre o desempenho dos consulados se este aspecto não for levado em conta.

No setor consular do CG Miami trabalhei com funcionários locais, oficiais de chancelaria e assistentes de chancelaria, que faziam o mesmo trabalho, tendo remunerações – e direitos – bem diferentes. Este estado gera tensões, sobretudo entre funcionários do quadro e locais. O que percebi claramente é que os funcionários do quadro, com as muitas honrosas exceções,

geralmente têm um desempenho inferior aos locais, que podem ser mandados embora a qualquer momento e, portanto, trabalham conscientes de que seu emprego está ligado a seu desempenho. Como o objetivo primordial de uma repartição consular é prestar serviços ao público, creio que este fator deve ser levado em consideração.

Em Miami, por exemplo, houve uma funcionária do quadro que ficou quase dois meses de licença no Brasil porque teve um “stress, que depois virou estafa” em razão de excesso de trabalho. O detalhe é que o trabalho que ela fazia era exatamente o mesmo dos outros funcionários do setor de passaportes, onde trabalhava. Esta, aliás, foi uma das primeiras medidas que tomei no setor: dividir o trabalho igualmente, para evitar que alguns trabalhassem menos do que outros.

No caso específico dessa funcionária, acredito que ela realmente poderia estar doente, como também poderiam estar os outros vários funcionários do quadro que tiraram licença médica no Brasil enquanto eu trabalhei em Miami. Infelizmente, a saúde dos funcionários do quadro parece ser bem mais frágil do que a dos locais.

Desnecessário dizer que o que vale para os funcionários vale para os diplomatas também. Como “o exemplo vem de cima”, o setor consular é espelho de seu chefe.

Não aponto solução para a questão da lotação porque não a conheço. Afirmar, por exemplo, que é necessário um determinado “perfil” para trabalhar em consulados, ainda que haja um pouco de verdade nesta afirmação, seria o equivalente a dizer que existe um perfil específico para quem trabalha em multi-lateral, o que criaria uma espécie de “chasse gardée” para alguns privilegiados em Nova Iorque ou Genebra.

Limito-me a declarar que de pouco servirão os novos procedimentos se a lotação não estiver à altura. Seria o equivalente a colocar a camisa da seleção no time do Olaria.

**De: Amaury Nobrega de Menezes**

**Enviada em: quarta-feira, 9 de janeiro de 2008 19:34**

**Para: Subsecretaria-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior;**

**Departamento das Comunidades Brasileiras no Exterior**

**Assunto: Circular Telegráfica nº 65374.**

Senhor SGEB,

Com referência a Circular Telegráfica número 65374, permito-me dirigir a Vossa Excelência as seguintes sugestões:

1) Criação do SERVIÇO DE INSPETORIA CONSULAR

Não obstante todo o esforço da SERE em preparar servidores aptos a exercer atividades consulares no exterior, tanto diplomatas como demais categorias funcionais do quadro, muitos atos praticados por esses servidores carecem de acertos a luz da legislação brasileira, para que não corram risco de nulidade. Colaborando com essa situação crítica no serviço consular, há ainda a perpetuação de vícios inaceitáveis, que se consolidam a cada gestão de nova chefia, preocupada em não quebrar nenhuma prática (mesmo danosa) ou até mesmo pela pouca experiência na área. A implantação de uma rotina permanente de INSPEÇÃO CONSULAR nos Postos, conduzida pela SERE, poderia:

- detectar vícios e práticas danosas;



- recomendar acertos e procedimentos;
- definir Postos onde uma força-tarefa consular deveria atuar para colaborar no saneamento de falhas;
- definir Postos onde uma força-tarefa consular deveria ministrar cursos de aperfeiçoamento;
- detectar práticas fraudulentas e criminosas e recomendar processos administrativos e disciplinares; e,
- recomendar melhorias na estrutura física, material e de recursos humanos.

2) Criação de um canal voltado a DISSEMINAR EXPERIÊNCIA CONSULAR internamente

Através da internet e sob a gerência e controle da SERE, é possível criar um canal "online" onde todas as dúvidas mais frequentes dos servidores envolvidos com o serviço consular poderiam ser esclarecidas de forma rápida e eficaz, dando-se a devida publicidade. Existem inúmeras possibilidades de viabilizar uma ferramenta desse tipo e vários exemplos bem sucedidos na própria internet. A SERE poderia inclusive utilizar os servidores mais experientes para gerenciar grupos por temas e assuntos. O uso da ferramenta levaria a consolidar a interpretação correta de Leis e das Normas Consulares, contribuindo para uniformizar o conhecimento consular. Poderia inclusive utilizar a ferramenta para enquetes e discutir boas práticas.

Respeitosamente,

Amaury Nóbrega de Menezes  
Agente Administrativo  
Embaixada em Bruxelas



## **Anexo III – Reuniões de Coordenação de Madri e Washington: Agendas, Atas e Comentários**

[RC. MADRI 1314](#)

[CG. MIAMI 773](#)

[CG. MIAMI 800](#)

[CG. MILÃO 599](#)

[CG. NOVA YORK 625](#)

[RC. WASHINGTON 2533](#)

[RC. WASHINGTON 2277](#)



## **Brasemb Madri**

Assistência Consular. Europa. Reunião de Coordenação com Cônsules-Gerais na Europa. Madri, 21 e 22 de novembro de 2007. Resultados.

## **Nr. 01314**

RESUMO= Informo. Relato REUNIÃO DE COORDENAÇÃO CONSULAR, realizada em Madri e presidida pelo SGEB, com a participação de titulares de repartições consulares na Europa. Foram discutidos, entre outros temas, problemas de atendimento, métodos de trabalho e formas de aprimoramento do serviço consular e de apoio a brasileiros.

Realizou-se em Madri, entre 21 e 22 de novembro, REUNIÃO DE COORDENAÇÃO CONSULAR com os Cônsules-Gerais na Europa. O encontro foi presidido pelo Subsecretário-Geral das Comunidades Brasileiras no Exterior, Embaixador Oto Agripino Maia. Participaram os Cônsules-Gerais das repartições consulares de Madri, Barcelona, Genebra, Londres, Milão, Paris, Porto, Roma e Roterdã, bem como os futuros chefes das repartições consulares de Munique e Frankfurt, o Diretor do Departamento de Comunidades Brasileiras no Exterior, diplomatas da Embaixada em Madri, e diplomata da Divisão de Assistência Consular.

2. A reunião, a primeira de natureza consular realizada na região, dá seqüência a uma série de iniciativas que a Secretaria de Estado tem tomado com vistas a repensar e modernizar a atividade consular no Itamaraty. Em suas palavras de boas-vindas, o SGEB contextualizou os esforços da SERE para o aperfeiçoamento da área consular nas diversas regiões da diáspora brasileira. Explicou que, depois da América do Sul, devido à atenção prioritária que cabe dar às comunidades brasileiras mais vulneráveis que atravessam dificuldades, considerava a Europa a área mais crítica da atividade consular, pois a população brasileira neste continente expandiu-se de forma inesperada, sem que a rede consular acompanhasse a demanda e os desafios gerados por esses fluxos. O Embaixador Gelson Fonseca, em seus comentários introdutórios, salientou que se previa um crescimento ainda maior da comunidade brasileira na Europa e que os desafios apresentados por esse aumento tornavam valiosa e oportuna a iniciativa do SGEB de promover a troca de propostas e experiências bem-sucedidas entre os Postos, de modo a facilitar um planejamento estratégico coordenado.

3. Após a introdução, passou-se aos debates sobre os tópicos da agenda definida, resumidos a seguir:

### **I - A comunidade brasileira na Europa**

4. A avaliação do número de residentes brasileiros na Europa é aproximativa, visto que os parâmetros de que se dispõe, no momento, são insuficientes para que se possa chegar a números mais precisos. A partir dos dados que haviam sido encaminhados pelos Postos por telegrama, bem como das informações compiladas na SERE, estima-se que a comunidade brasileira nas jurisdições das repartições consulares da Europa atingiria entre 650 a 755 mil pessoas. Segundo as estimativas, essa população estaria dividida aproximadamente da seguinte forma: Alemanha, 55 mil; Espanha, 100 mil; França, 30 mil; Inglaterra, 150 a 200

mil; Itália, 110 a 135 mil; Portugal, 135 a 155 mil; Suíça, 55 mil; e Países Baixos, 15 a 25 mil. O crescimento teria sido particularmente notável, ainda, em países como a Irlanda e a Bélgica.

5. De um modo geral, a maioria dos brasileiros que atualmente emigram para a Europa vêm em busca de trabalho não qualificado, o que gera desafios específicos para o atendimento consular. Outra característica, relacionada com a primeira, diz respeito ao isolamento e à baixa capacidade de organização dos brasileiros, que possuem poucos mecanismos de proteção ou de associação. Boa parte dos homens trabalha no setor de construção civil, enquanto as mulheres enfrentam situação de grande incerteza profissional, constatando-se mesmo o crescimento alarmante do número de brasileiras dedicadas à prostituição na região.

6. A população brasileira é em geral vista como ordeira e trabalhadora. Em sua maioria, os casos de condenação penal de brasileiros ocorrem por tráfico de drogas e falsificação de documentos. A maioria dos presentes concordou que a comunidade brasileira na Europa continua a expandir-se de forma sistemática, com imigrantes provenientes do Brasil e também dos EUA, o que pode ser explicado por fatores conjunturais como: a) a rede de relações familiares e institucionais que se vão organizando ao redor dos recém- chegados, gerando facilidades para o processo de emigração e adaptação; b) o virtual fechamento da fronteira norte- americana e mexicana após 2001 e c) a desvalorização do dólar frente ao euro. Tais fatores recomendariam a realização de estudos mais pormenorizados que permitissem a identificação e a análise das tendências no fluxo de migração brasileira para a Europa.

7. Foi manifestada preocupação quanto à necessidade de se estimar, de forma mais precisa e confiável, o contingente de brasileiros na Europa, assim como conhecer melhor o perfil dessa crescente população. Aventou-se a possibilidade de realizar um levantamento dos dados oficiais, das publicações e dos estudos acadêmicos existentes sobre as características específicas da migração e da comunidade brasileira no continente, de modo a conferir substância a um planejamento mais adequado da parte do governo brasileiro. Os Postos também avaliaram positivamente a possibilidade de intensificação do intercâmbio das informações e estudos produzidos pelos diferentes Consulados-Gerais na região.

## II - A Visão Européia sobre a Imigração.

8. A criação de um espaço de livre circulação de pessoas na União Européia está vinculada à adoção de uma política comum em matéria de fronteiras. Existem, no entanto, variações na política migratória dos governos dos países da União Européia. Atualmente, países de discurso mais tolerante para com os imigrantes, como é o caso do governo atual da Espanha, que associa o crescimento econômico à mão-de-obra estrangeira, são pressionados por governos que não partilham da mesma visão, como é o caso da França, onde a política migratória é cada vez mais conservadora.

9. As autoridades migratórias européias consideram as Operações Amazon I, II e III como o esforço mais ambicioso de coordenação entre os países membros do Acordo de Schengen para conter a imigração ilegal proveniente da América do Sul, dentro dos parâmetros

técnicos definidos para a entrada de extra-comunitários na União Européia. A Operação Amazon, cuja terceira edição foi implementada no período de 7 a 28 de novembro de 2007, teria se caracterizado pelo rigor dos métodos de controle sobre os documentos de viagem, bem como sobre a consistência das informações prestadas acerca dos motivos e do eventual patrocínio da viagem. O endurecimento no trato de estrangeiros poderá ter repercussões na comunidade brasileira e, até mesmo, criar irritantes nas relações bilaterais do Brasil com os diferentes países da região. Foi enfatizada a urgência de se divulgar melhor, nas agências de viagem, nas companhias aéreas, nas "homepages" dos Postos e no Portal Consular os critérios e as normas utilizados para admissão no espaço comunitário, minimizando assim possíveis casos de denegação de entrada. Na perspectiva dos Postos, a melhor solução é prevenir as dificuldades, pois as decisões de inadmissão costumam ser irreversíveis.

10. O SGEB recomendou aos Postos a manutenção de canais diretos de diálogo com as autoridades migratórias dos aeroportos para deixar clara a posição do Governo brasileiro. O Brasil, como é óbvio, respeita a legislação do Espaço Schengen, mas deseja proteger os seus nacionais, garantir que seja estendida a eles a proteção da lei e evitar que sejam submetidos a atos discriminatórios. De acordo com o Embaixador Oto Maia, a experiência indica que o contato direto com as autoridades migratórias dos aeroportos tem, em muitos casos, o potencial de melhorar o tratamento dispensado aos brasileiros.

### III - Instrumentos e métodos de atendimento: a rede consular.

11. Componente essencial do desafio de repensar a atividade consular e lançar um plano estratégico consolidado é a definição clara de como seria um Consulado ideal em termos de equipe, serviços, tempo de atendimento e execução de tarefas. O conhecimento das dificuldades e a busca de soluções são essenciais para a eficiência do atendimento consular. Algumas repartições consulares tidas como modelares, a exemplo do Consulado-Geral em Milão " cujo padrão de funcionamento foi pessoalmente verificado pelo SGEB " trazem a certeza de que métodos adequados e boa gestão podem ser decisivos para superar muitas das atribulações que afligem as repartições consulares. Nesse sentido, a troca de informação sobre as "boas práticas" e os métodos de trabalho entre os Postos e sobre outra série de questões de interesse comum revelou-se extremamente proveitosa. Entre as "boas práticas" mais debatidas as seguintes:

#### a) Rotatividade de funções

12. Como técnica de gerenciamento de pessoal, apontou-se a conveniência de que todos os funcionários saibam executar as variadas rotinas consulares (rotatividade de funções), método eficaz de garantir o dinamismo e a flexibilidade da equipe. Havendo especialização de funcionários, a assimetria da demanda causa sobrecarga em alguns deles e ócio em outros e os serviços são acumulados durante a ausência de um ou de outro, o que acarreta aumento nos prazos de entrega de documentos. Treinar a equipe para que esteja apta a desempenhar quaisquer das funções seria assim uma forma de remediar este problema, de modo a garantir que o balcão de atendimento seja multifuncional.

#### b) Reuniões periódicas

13. A realização de reuniões regulares (semanais) com os Chefes de cada setor também foi considerada prática útil para garantir a fluidez do trabalho em equipe, possibilitar o planejamento estratégico prévio e permitir a identificação de gargalos que possam surgir no fluxo de serviços. Ademais, nessas reuniões surgem propostas concretas das próprias pessoas que exercem as atividades- fim. Uma breve ata após cada reunião foi apontada como forma eficaz de registrar as decisões tomadas e consolidar a memória do trabalho para referência futura.

#### c) Espaço físico

14. Foi ressaltada a importância da qualidade do espaço físico de atendimento e das salas de espera. Na experiência de diversos Postos, o estabelecimento de um espaço único e amigável influencia positivamente a atitude do público e dos próprios funcionários; dinamiza o trabalho em equipe e confere dignidade à repartição. Muitas vezes, pequenas iniciativas, como a instalação de um sistema de senhas e cadeiras para que as pessoas possam esperar sentadas, a disponibilidade de máquinas de fotocópias e de café e a decoração agradável da área de atendimento podem ajudar a melhorar o ambiente na repartição consular e mesmo a relação entre o Consulado-Geral e a comunidade brasileira local. Em Postos onde o aumento do fluxo de atendimentos pela recepção torna a sala de espera inadequada para o atendimento, são recorrentes as queixas sobre o desconforto e o período de espera.

15. Na rede consular da Europa, alguns Consulados passaram por recentes transformações no espaço de suas sedes (a exemplo de Milão, Madri e Roma), com bons resultados, enquanto outros têm reformas previstas (como Londres e Paris).

#### d) Pessoal

16. Para muitos Postos, as principais deficiências dos serviços consulares na Europa decorrem da crescente carência de pessoal administrativo do Quadro. Alguns procuram suprir esta carência ao deslocar o maior número de funcionários possível para a área consular, abrindo mão de secretárias e assistentes pessoais.

17. Na avaliação dos Postos, a desvalorização do dólar frente ao euro, que afeta diretamente os salários no exterior, constitui problema para o preenchimento dos claros de lotação na Europa. Foi assinalada a necessidade de se criarem vantagens ou gratificações para o trabalho na área consular, sobretudo de atendimento ao público.

18. Também foi destacada por vários Chefes de Postos a necessidade de criar incentivos para os contratados locais. Foi ressaltada a importância desses funcionários para a estabilidade do atendimento consular e a grande valia de sua experiência continuada de trabalho na área. Foi também solicitada a correção das distorções salariais que algumas vezes ocorrem entre contratados locais de Consulados e Embaixadas ou Missões nas mesmas cidades. Lembrou-se que a difusão dessas distorções acaba por causar desestímulo para os funcionários dos Consulados. Também foi mencionada a possibilidade de estabelecer carreira própria para os auxiliares administrativos dos Consulados, de maneira que possam contar com expectativa de ascensão funcional ao longo do tempo.



#### e) Atendimento telefônico

19. Por conta da reduzida lotação dos Postos, o atendimento telefônico tem-se mostrado cada vez mais difícil. Em vários Postos, procurou-se limitar o atendimento aos casos de emergência. A via postal, a presença física ou a consulta a endereços eletrônicos foram indicados como as soluções mais viáveis para amenizar o problema. Na maioria dos Consulados, há vinculação entre o Portal Consular e a suas páginas web.

20. Sugeriu-se que as dificuldades no atendimento telefônico sejam enfrentadas com gravações de informações pontuais e telefonista contratada. Caso o interessado não fique satisfeito com a gravação, teria a opção de falar com a telefonista. Concordou-se que apesar das dificuldades específicas de cada Posto, deve ser feito todo o esforço possível para que as chamadas telefônicas, sobretudo aquelas dirigidas aos números de plantão, sejam atendidas tempestivamente. O Diretor do DCB recordou que as chamadas telefônicas não atendidas são um dos principais motivos das queixas recebidas pela SERE quanto ao serviço consular, o que afeta negativamente a imagem do Itamaraty perante a opinião pública.

#### f) Senhas

21. Em razão do aumento do número de pessoas que demandam serviços, diversos Consulados adotaram atendimento por sistema de senhas, que evita confusões na organização das filas e permite que as pessoas possam esperar sentadas ou planejar retorno ao balcão. As senhas permitem ainda o monitoramento do atendimento.

#### g) Compensação e monitoramento de tempo e tipos de atendimento

22. Para monitorar o fluxo do trabalho consular, opinou-se que seria importante manter números das médias mensais e dos prazos de concessão ou elaboração de documentos. Essas informações são extremamente úteis para o planejamento administrativo e permitem que a produtividade individual dos funcionários seja contrastada com as médias globais.

#### h) Advogados locais

23. Os serviços de escritório de advocacia local, de preferência com advogados lusófonos, foram avaliados como de grande valia no processo de orientar a comunidade quanto aos trâmites necessários à regularização de permanência e patrocínio de causas judiciais de brasileiros argüidos ou indiciados civil ou criminalmente. Atualmente, alguns Consulados mantêm contratos de assessoria jurídica, enquanto outros solicitam recursos para casos pontuais. Recomendou-se uma sistematização do esquema de contratação de advogados, cuja presença é vista como fundamental para o atendimento de certas demandas da comunidade brasileira e dos próprios Consulados. O Diretor do DCB explicou que para tais fins há disposição favorável da SERE de autorizar contratações e que a contratação de advogados para defesa direta de brasileiros é admitida apenas em casos muito especiais, como nos de pena de morte, de prisão perpétua ou de condenações a penas desproporcionais às estabelecidas pelo regime jurídico brasileiro.

#### i) Cônsules Honorários

24. Foram variadas as opiniões em relação ao papel dos Cônsules Honorários. Para alguns dos Chefes de Postos presentes, a figura destes últimos é anacrônica e de pouca utilidade frente aos avanços dos meios de comunicação. Por isso, alguns Chefes de Posto são da opinião de que, à exceção dos casos em que seja importante manter aberto um Consulado Honorário, deveria ser implementado programa de extinção dessas repartições, à medida que seus titulares se afastem dos respectivos cargos.

25. Em outros casos, como na França e na Itália, os Cônsules Honorários têm-se revelado de grande importância, constituindo, em algumas regiões, a única autoridade que representa o Brasil. Ademais, o auxílio eventualmente prestado a cidadãos brasileiros residentes em áreas remotas diminui a pressão sobre os Consulados de carreira, sobretudo em situações de assistência consular a presos, contato com autoridades locais e situações de emergência, entre outras.

26. Na opinião de alguns Postos, deve-se procurar um novo perfil para a escolha dos titulares das repartições consulares honorárias, com inserção significativa na comunidade brasileira e domínio da língua portuguesa. Foi sugerida a atribuição aos Consulados-Gerais da responsabilidade de escolher, confirmar e destituir os Cônsules Honorários nas respectivas jurisdições.

27. Foi discutida, também, a proposta de uma solução híbrida e flexível em que fossem mantidos Vice-Consulados de carreira e Consulados Honorários em lugares onde houvesse demanda, com seu papel devidamente explicitado e transparente. Foi aventada a proposta de que, em algumas cidades com maior concentração de brasileiros, fossem criados Vice-Consulados chefiados por diplomatas em níveis intermediários, que ficariam subordinados hierarquicamente a unidades consulares de maior porte. Tratar-se-ia de solução paralela à alternativa de expansão de Consulados Honorários, que nem sempre estão aptos a dar apoio à demanda consular.

28. Houve consenso sobre a necessidade de se atualizar o Regulamento para o Serviço Consular Honorário Brasileiro (NSCJ 2.8.1), de 1980, que não reflete a atual realidade de expansão acelerada da diáspora brasileira, bem como de explicitar melhor os requisitos para a concessão do título de Cônsul Honorário e suas atribuições.

#### j) Alternativas de atendimento ao público

29. Foi considerada a hipótese de instalação de "agências consulares", pequenas estruturas com poucas salas e funcionários, em localidades onde há comunidades brasileiras significativas.

#### l) Atendimento por E-mail

30. Houve consenso em que o atendimento por e-mail constitui nova forma de comunicação com o público, em alguns casos mais ágil e eficiente que o atendimento telefônico.

#### IV - Olhando para o futuro

##### a) O projeto de modernização consular

31. Os Postos foram informados pelo Diretor do DCB sobre o andamento do projeto de modernização consular, que inclui o Portal Consular, o sistema consular informatizado e o novo sistema de emissão de passaportes. O Ministro Eduardo Gradilone esclareceu que após testes e implantação gradativa, esperava-se que os novos sistemas pudessem estar em pleno funcionamento até o final de 2008. A informatização permitirá uma nova padronização de procedimentos, com um formato pelo qual cada Posto poderá emitir documentos de maneira mais eficiente. Pelo novo sistema, grande parte do conteúdo do Relatório Consular (RCN) será gerada automaticamente e será possível obter estatísticas imediatas sobre o atendimento em toda a rede consular. O sistema estará também integrado com o Ministério da Defesa, com a Justiça Eleitoral, com a Secretaria da Receita Federal e com a Polícia Federal, para cruzamento de dados e verificação de regularidade da situação de requerentes frente a tais órgãos públicos.

32. Alguns Cônsules-Gerais na Europa manifestaram receio de que o novo sistema pudesse prejudicar serviços que vêm sendo prestados de maneira eficiente. A delegação da SGEB assegurou que tudo seria feito para que tal não viesse a ocorrer.

##### b) Carteira de Matrícula Consular

33. O SGEB comunicou o próximo lançamento da Carteira de Matrícula nos EUA e consultou os Postos sobre a utilidade da proposta na Europa. Foi esclarecido que o cadastramento consular é muito útil, especialmente em casos de desastres, para facilitar o contato com as pessoas. Existe, no entanto, o problema da desconfiança do brasileiro com relação ao Consulado, pois a comunidade brasileira teme informar seus dados pessoais com receio de que o Consulado brasileiro possa colaborar com as autoridades imigratórias para sua expulsão. Para contornar esse problema, sugeriu-se que o formulário de inscrição contenha apenas o nome, a cidade e o e-mail de cada pessoa. Foi discutida a idéia de se oferecer algum tipo de incentivo para a inscrição consular, o que ajudaria na formação de bancos de dados sobre a população brasileira. Em alguns casos, a inscrição consular oferece utilidade adicional, pois constitui também uma prova de permanência para o processo de regularização do brasileiro.

##### c) Relação com a comunidade

34. Na avaliação dos Postos, é necessário desenvolver material de fácil acesso para conscientização da comunidade brasileira sobre as competências do Consulado. Muitas vezes os Consulados são erroneamente procurados por pessoas que buscam empregos ou ajuda para obter a cidadania de outros países. Por outro lado, é necessário desfazer o mito de que o Consulado poderia denunciar os brasileiros irregulares, um temor difundido em meio à comunidade que dificulta a relação com as repartições consulares.

35. De um modo geral o contato direto com os brasileiros é difícil porque a comunidade é difusa e frequentemente elusiva. Sugeriu-se que uma intermediação fortalecida poderia ocorrer através de entidades representativas e centros de estudos brasileiros em determinados locais, que constituem uma boa ligação com a comunidade.

#### d) Associações

36. Foram mencionados vários exemplos de associações que atuam nas comunidades brasileiras na Europa, a exemplo da "ABRAS" e do "Diálogo Brasil" em Londres, da "IBRIT" na Itália e da Associação de Amigos do Brasil em Barcelona, que organizam eventos de confraternização, ministram aulas de português e dão assistência a brasileiros. Algumas instituições são de grande auxílio à comunidade, chegando a providenciar assistência médica, dentária e/ou jurídica para brasileiros. Foi debatida a idéia de que as associações sejam apoiadas com subsídios, medida que, na opinião de alguns Postos, serviria para consolidar as relações de parceria destas com os Consulados. Na avaliação de outros Postos, no entanto, não devem ser atribuídas dotações para essas associações, por serem autônomas e funcionarem bem assim. Subvenções poderiam dar margem a confusões.

#### e) Iniciativas culturais

37. O SGEB discorreu sobre os "pontos de cultura" nos EUA, projeto administrado em parceria com o Ministério da Cultura, bem como sobre o programa "Heritage Portuguese", de cursos de português para filhos de imigrantes brasileiros. Ponderou-se que, face às dificuldades básicas a serem sanadas na rede consular da Europa, iniciativas nessas áreas ainda não estão nas prioridades dos Consulados. À medida que os problemas de infraestrutura forem equacionados, no entanto, haveria mais espaço para tratar com mais empenho de questões educativas, culturais e de assistência a brasileiros. O Diretor do Departamento Cultural, embora não tenha podido comparecer à reunião, consultado posteriormente se prontificou a examinar projetos culturais enviados pelos Postos na Europa.

#### f) Banco do Brasil

38. Considerou-se altamente necessário celebrar acordo com o Banco do Brasil para que os usuários dos Consulados- Gerais possam efetuar o pagamento dos emolumentos diretamente na agência ou em caixas eletrônicas localizados na própria repartição. Os Postos que contam com tais serviços atendem de forma muito mais satisfatória a seus usuários. Muitas vezes existe uma excelente relação de trabalho entre a repartição local e o Banco do Brasil, que ademais costuma dar apoio a iniciativas culturais promovidas pelos Consulados. O SGEB informou que o Banco do Brasil está prestes a desencadear uma nova fase de expansão que inclui a instalação de mais agências e caixas eletrônicas, o que poderia resultar em benefícios à área consular. Informou que manteria contato com a direção do Banco do Brasil para tratar disso.

#### g) Conclusões

39. O SGEB avaliou de forma positiva o exercício realizado ao longo da reunião. A intenção de recolher subsídios para elaborar um sistema de parâmetros, refinar critérios e definir objetivos ganhou substância com o quadro de informações recebidas dos Postos, enriquecida pela troca de idéias e experiências sobre as rotinas consulares. Graças ao intercâmbio realizado durante a reunião, será possível levar à SERE uma visão mais completa dos desafios e das necessidades da área consular na Europa, de maior utilidade para a elaboração de um programa estratégico que possa aprimorar o atendimento consular e o apoio às comunidades brasileiras. Também houve, durante a reunião, oportunidade para que o SGEB transmitisse aos Postos informações atualizadas sobre a sua Subsecretaria em outras regiões do mundo, bem como sobre o andamento do programa de modernização consular. Os Chefes dos Postos solicitaram que reuniões do gênero fossem institucionalizadas.

40. Em suas conclusões, os Chefes dos Postos manifestaram preocupação com a questão do tráfico de mulheres, problema que está ganhando proporções sem precedentes na Europa. O aumento do número de prostitutas brasileiras em alguns países chega a criar risco de que o conjunto das imigrantes brasileiras seja estigmatizado com a associação a tal atividade, com as conseqüências que isso implicaria, inclusive em termos de dificuldades para admissão em aeroportos. Sugeriu-se que fossem avaliadas possíveis parcerias com o Ministério da Justiça, a Política Federal e os aeroportos para a elaboração de uma política estratégica diante deste fenômeno.

41. O Embaixador Oto Maia assinalou os desafios que surgem para a diplomacia brasileira em razão do rápido crescimento do número de imigrantes brasileiros na Europa e qualificou a reunião de Madri como um passo importante na busca de instrumentos e estratégias para atuação mais efetiva em favor dessas comunidades.

42. Ao reconhecer o apoio recebido da SERE, especialmente da SGEB e da SGEX, que tem permitido a gradual adaptação dos Consulados na Europa aos novos desafios, os Cônsules-Gerais destacaram a indissociabilidade entre o aperfeiçoamento do atendimento consular e a correta alocação de recursos humanos e materiais.

43. Em seus comentários finais, o Embaixador Oto Maia observou que os desafios enfrentados pelo setor consular não eram apenas brasileiros, visto que refletiam um processo de globalização que vinha levando setores consulares de outros países a igualmente sofrer grandes pressões, dado o aumento exponencial da demanda gerada com o maior volume de viagens, de casos de assistência, de pedidos de vistos e de outros serviços consulares. Agradeceu a presença e contribuição dos participantes e lamentou as ausências de alguns Postos. Expressou, em nome de todos, agradecimento pelo apoio logístico prestado pelo Embaixador e pelo Ministro Conselheiro da Embaixada em Madri, que foram de importância decisiva para o bom andamento do encontro. As chefias de Postos, por sua vez, reiteraram felicitação ao SGEB pela iniciativa da reunião e agradeceram as providências que vêm sendo tomadas com vistas ao aprimoramento dos serviços consulares.

JOSÉ VIEGAS FILHO, Embaixador

## CONSBRAS MIAMI

Iniciativas em benefício da comunidade brasileira. Reunião de coordenação consular em Washington. 30 e 31/10. Agenda tentativa. Comentários.

### Nr. 00773

RESUMO = Em cumprimento às instruções de Vossa Excelência, envio comentários e sugestões relativos à agenda tentativa da Primeira Reunião de Coordenação Consular sobre Políticas para a Comunidade Brasileira, a ocorrer em Washington nos dias 3 e 31 de outubro próximo.

Congratulo-me com Vossa Excelência pela iniciativa da Primeira Reunião de Coordenação Consular sobre Políticas para a Comunidade Brasileira, cuja agenda tentativa pareceu-me abranger todos os tópicos de maior relevância para a definição de políticas voltadas para essa comunidade nos EUA.

Sugeriria apenas a inclusão de um item sobre a "evolução e tendências recentes da emigração brasileira para os EUA e discussão sobre possíveis formas de orientação ou apoio aos emigrantes brasileiros em seu retorno ao Brasil".

2. No Consulado-Geral em Miami, os serviços a brasileiros quadruplicaram entre 1999 e 2004. O mais impressionante, contudo, é que, depois disso, em apenas dois anos, de 2004 a 2006, esses serviços duplicaram. O número total de documentos expedidos para brasileiros passou de 30.154 em 2004 para 60.504 em 2006. Os primeiros sete meses de 2007 revelam, contudo, queda em alguns dos serviços prestados por este Posto, quando comparados a igual período de 2006, tendência que deverá seguir até o fim do ano. A queda não é expressiva, mas indica possível tendência à estabilização da demanda que recai sobre o Posto. As seguintes razões podem talvez explicar uma diminuição no ritmo de entrada de brasileiros indocumentados, uma redução da necessidade de busca por documentos consulares ou o retorno de alguns ao Brasil: a exigência de vistos de turismo para brasileiros introduzida pelo México, o que dificultou o fluxo da imigração brasileira para os EUA através da fronteira com aquele país; a política de "remoção expedita" dos imigrantes ilegais que passou a ser adotada pelas autoridades imigratórias norte-americanas; a adoção de outras medidas mais severas, em especial na fiscalização, o que tem gerado insegurança em determinados setores da comunidade e pode ter dissuadido a entrada de alguns e provocado ou incentivado a partida de outros; a paralisação da reforma imigratória no Congresso dos EUA, cujas perspectivas haviam levado grandes contingentes de brasileiros a buscar a regularização de seus documentos; o fato de que tenha havido a "corrida" aos consulados quando essa reforma parecia iminente, fazendo com que se reduzisse depois a necessidade de emissão de determinados documentos de validade longa (passaportes, por exemplo); a expansão do crescimento econômico e conseqüentemente do emprego no Brasil, o que estaria levando alguns brasileiros a regressarem ao país. Lideranças religiosas e executivos de companhias de mudança têm transmitido, aliás, ao Consulado sua avaliação de que de fato está havendo um movimento de retorno ao Brasil que pode, em parte, compensar o fluxo da emigração brasileira para os EUA, que continua ocorrendo. Resta saber se a tendência é geral para os EUA, se é sustentada ao longo do tempo e se a dimensão do fenômeno pode ter algum reflexo sobre a distribuição da emigração brasileira

em termos mundiais (em 2001 estimava-se que 42 por cento do total da emigração brasileira se concentravam nos EUA).

3. Qualquer que sejam os números, caberia refletir sobre possíveis formas de orientação ou apoio aos emigrantes em seu retorno ao Brasil. Sugiro, como medida preliminar, que se parta da informação já produzida pela Embaixada em Washington no item 14 ("Volta ao Brasil") do documento "Viajar para os EUA, Guia Prático". Aquele item específico da referida informação poderia eventualmente ser ampliado, impresso e também destacado no novo portal consular.

4. Seguem, abaixo, comentários sobre os demais itens da agenda tentativa, a partir da perspectiva e experiência do Consulado-Geral em Miami.

#### 1a. PARTE: DELINEAMENTO DO PERFIL DA COMUNIDADE.

a) compilação dos dados quantitativos estimados por cada posto.

Estimativa dos brasileiros residentes na jurisdição do Consulado-Geral em Miami em 2006:

Brasileiros em situação migratória regular: 150.00

Brasileiros em situação migratória irregular: 160.00

Detentos brasileiros na jurisdição: 1.20

Número total estimado de brasileiros residentes na jurisdição: 311.20

b) delineamento do perfil da comunidade nas diferentes jurisdições e de seus principais problemas e necessidades.

A comunidade brasileira na jurisdição do Consulado-Geral em Miami apresenta um perfil bastante variado. Nela estão presentes todas as classes sociais. Parcela considerável de nossa imigração é composta por trabalhadores dedicados ao comércio e à construção. Caberia destacar também a classe empresarial. Vários dos executivos de empresas maiores ou estabelecidas há mais tempo integram a Câmara de Comércio Brasil-Estados Unidos da Flórida. Um fenômeno relativamente novo é o surgimento de um número expressivo de médios e pequenos empresários de origem brasileira, mas detendo muitos deles também a nacionalidade norte-americana, que estabeleceram aqui empresas norte-americanas. Estão concentrados nas cidades de Pompano Beach e Deerfield Beach.

Dentre as necessidades da comunidade brasileira cabe destacar a assistência nas áreas educacional (ensino de português), de saúde e de assistência jurídica (os brasileiros desconhecem a legislação local e os meios de defesa à sua disposição, no campo da imigração, no penal, no civil, no trabalhista, etc.).

c) exame da proposta de realização de pesquisa sobre a dimensão, presença e perfil da comunidade brasileira nos EUA pelo MRE com possível apoio da SECOM/PR e de instituição acadêmica brasileira (ref. tel. 1272, par. 4, da Embaixada em Washington).

É altamente positiva toda e qualquer iniciativa no sentido de se proceder a pesquisa sobre a dimensão, presença e perfil da comunidade brasileira nos EUA.

O Centro de Estudos Latino-americanos da Universidade da Flórida, sob a liderança dos Professores Manuel Vásquez e Phillip J. Williams (319 Grinter Hall, PO Box 115530, Gainesville Florida 32611-5530, tel. (352) 392-0375, fax (352) 392-7682), está promovendo estudo sobre a imigração brasileira na Flórida, em especial no Condado de Broward (cidades de Pompano Beach e Deerfield Beach). Os resultados parciais dessa pesquisa foram divulgados em seminário celebrado em 4 de fevereiro de 2006, na Universidade Atlântica da Flórida, em Jupiter (Flórida) e transmitidos pelo tel.110/2006.

Maneira eficaz de se dimensionar a comunidade brasileira no exterior seria convencer o IBGE a incluir no censo perguntas relativas à emigração de membros da família.

d) exame da conveniência de publicação e inserção no Portal Consular das diversas teses acadêmicas existentes (na íntegra ou resumidas) sobre a imigração brasileira em direção a regiões específicas do território norte-americano.

Como medida preliminar, seria recomendável promover primeiramente seminário sobre a imigração brasileira nos EUA, para o qual seriam convidados os principais especialistas brasileiros e estrangeiros. O encontro com esses pesquisadores poderia também auxiliar no levantamento da literatura acadêmica sobre o tema da imigração.

Novo item d) Discussão sobre a inserção da colônia nos Estados Unidos no âmbito geral da diáspora brasileira e suas peculiaridades.

A colônia brasileira, ao ganhar maior notoriedade, poder econômico e poder político, pode ser instrumento de difusão da cultura e de produtos brasileiros.

Em geral os brasileiros não têm se integrado às comunidades hispânicas, nem têm se organizado politicamente. Começa a surgir o interesse de algumas lideranças isoladas em tornar os brasileiros mais ativos politicamente nas suas comunidades e em criar pouco a pouco as bases para que possam surgir candidaturas de brasileiros para cargos eletivos locais.

e) exame da conveniência de estabelecimento de uma rede de contatos com os acadêmicos brasileiros e estrangeiros envolvidos nas pesquisas mencionadas no item (d) acima.

A partir do seminário sugerido na resposta ao item 1(d), poder-se-ia criar um banco de dados para contactos, o qual comporia a rede. A esse propósito, caberia buscar contacto institucional com a Brazilian Studies Association – BRASA, a fim de examinar a possibilidade de se beneficiar da rede já instalada (e em funcionamento) por essa instituição.

f) proposta de programa de estágios nos consulados para pesquisadores acadêmicos brasileiros na área de imigração (entrevista com o público, por exemplo).

Trata-se, sem dúvida, de iniciativa positiva. No entanto, como questão preliminar, seria imprescindível discutir os critérios a serem adotados para se propiciar o acesso aos dados dos Consulados por parte dos pesquisadores. Uma vez definidos, seriam convidados pesquisadores considerados idôneos para estagiar na rede consular.

Um trabalho pioneiro neste sentido foi realizado pelo antropólogo Gustavo Lins Ribeiro no Consulado-Geral em São Francisco na primeira metade da década de noventa, quando lá estive como Cônsul-Geral.

Novo item f) Exame da conveniência de estabelecimento de uma rede de contatos com os acadêmicos brasileiros e estrangeiros envolvidos nas pesquisas mencionadas no item (d) acima.

g) realização de conferências integradas sobre imigração em diferentes regiões dos EUA. Trata-se de iniciativa positiva e de fácil realização, desde que se disponha dos recursos adequados.

Poderia também ser explorada a possibilidade de se realizarem video-conferências sobre imigração.

## 2a. PARTE: CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE.

a) avaliação do Portal Consular: potencial para prestação de informações de segunda geração (orientações para assistência médica / imigração / educação e outros temas de interesse).



O Portal Consular afigura-se como sistema extremamente útil para a divulgação de informações de segunda geração. Assim sendo, informações sobre assistência médica, imigração, educação e outros temas de interesse podem a ele ser incorporadas.

No caso do Consulado-Geral em Miami, essas informações já se encontram disponíveis no Setor de Assistência a Brasileiros e poderiam facilmente ser incluídas em "site", acompanhadas por clara declaração de isenção de responsabilidade.

b) avaliação das ferramentas do Portal Consular de comunicação com a comunidade e apresentação de propostas para o seu aperfeiçoamento.

O Portal Consular tem sido instrumento altamente positivo para a assistência consular à comunidade brasileira na jurisdição do Consulado-Geral em Miami.

Encontra-se ainda em fase de aperfeiçoamento. Por envolver o SERPRO, é natural que o processo de inclusão de novas ferramentas propostas pelo Consulado-Geral em Miami, por exemplo, no telegrama 397/2007, leve algum tempo. As lacunas apontadas naquele telegrama deveriam ser corrigidas gradualmente, embora o formato atual já possa ser adotado sem maiores contratempos.

Resumem-se as sugestões do tel. 397/07, algumas das quais já foram atendidas pelo SERPRO:

-Fale Conosco: redirecionar as consultas do público aos e-mails tradicionais dos Postos, sobretudo daqueles que recebem um maior volume diário de comunicações. Criar também a possibilidade de reenviar as mensagens recebidas (hoje somente é possível responder diretamente ao interessado, embora com a opção de fazer cópia da mensagem de resposta para terceiros);

-incorporar a lista integral de arquivos do portal no menu "dropdown";

-aumentar o número de avisos permitidos ao público;

-inserir espaço adequado para os serviços de vistos/visas no menu principal; e -em "Tipos de Eventos", eliminar a rigidez das categorias, adequando-as à natureza das atividades consulares (por exemplo, a categoria "reunião familiar" dificilmente seria aproveitada; por outro lado, não existe a categoria "consulado itinerante").

b1) estratégia para as tomadas de opinião previstas no Portal e formas de compilação de dados.

A possibilidade de realizar pesquisas no novo portal constitui iniciativa eficiente para conhecer as opiniões, sugestões e críticas da comunidade. Em Miami, o novo portal já contempla pesquisa inicial, que faz a seguinte consulta:

"Você encontrou o que buscava no novo portal?".

c) discussão de formas criativas de divulgação, pelos Consulados, de assuntos de interesse da comunidade (tais como jornais da comunidade, rádio, TV, "newsletters", brochuras, além do Portal) com vistas à sua harmonização.

Além dos mecanismos mencionados, que já são utilizados regularmente pelos consulados, seria recomendável que os consulados passassem a publicar "boletins consulares", com informações de interesse da comunidade, de forma sistemática, por meio de setores de imprensa bem aparelhados. Não existe ainda a formalização desses setores por todos os consulados.

A harmonização seria facilitada se a pauta das informações fosse determinada em Brasília, embora podendo os postos sempre fazer as sugestões que lhes parecessem cabíveis.

d) discussão sobre o potencial dos consulados itinerantes de aproximação com a comunidade (além da prestação de serviços consulares tradicionais).

Os consulados itinerantes já integram a agenda de trabalho do Consulado em Miami de forma permanente. Em Pompano, realiza-se uma missão semanal e, desde 2005, foi iniciada seqüência de itinerantes nas principais cidades da jurisdição, a pedido das comunidades brasileiras. A resposta das comunidades é a melhor possível, o que reforça a sua conveniência sob os pontos de vista político e de prestação de serviços.

A título de sugestão – e, como sempre, dependendo da disponibilidade dos recursos -, uma forma de aproximação com a comunidade consistiria na realização, um dia antes do consulado itinerante, de uma reunião com os líderes locais e de "workshops" com os voluntários que trabalhariam no itinerante. Embora realizadas sem a antecedência desejável, ambas as práticas já têm sido adotadas pelo Consulado-Geral em Miami.

e) discussão sobre as formas de estimular os consulados honorários a uma maior aproximação com a comunidade.

O Consulado em Miami estimula a criação de consulados honorários. Nesse sentido, acaba de propor a criação do consulado honorário em Boca Raton, que aguarda aprovação do DOS. Importante notar que o cônsul honorário deve ser efetivamente personalidade local com capacidade e poder para tomar iniciativas em prol da comunidade brasileira. Uma das exigências seria a obrigação de o cônsul honorário receber sempre a comunidade brasileira e prestar-lhe os serviços consulares em escritório devidamente aparelhado. A escolha adequada do cônsul honorário afigura-se como fundamental e seu afastamento deve ser promovido sempre que a pessoa escolhida não se mostrar à altura da função.

### 3a PARTE: ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS.

a) avaliação da experiência com Conselhos de Cidadãos e estruturas similares.

Durante a temporada de furacões de 2005, reuni-me, no Consulado, com os representantes das principais associações e igrejas brasileiras ou com interesse principal no Brasil. A elas propus que funcionássemos como uma Rede de Solidariedade para dar apoio à comunidade por ocasião de situações críticas e emergenciais, como na hipótese de fortes danos causados por furacões. Posteriormente, decidi ampliar o escopo da Rede, abrindo-a a outras entidades ou empresas que congregassem número expressivo de brasileiros, tendo sido criado um e-mail específico para a Rede.

Tendo tido o privilégio de inaugurar em 1995 o Primeiro Conselho de Cidadãos de nossa Rede Consular, à época em que fui Cônsul-Geral em São Francisco, posso afirmar que a experiência da Rede de Solidariedade, numa jurisdição tão ampla quanto a do Consulado-Geral em Miami, tem sido uma alternativa válida à idéia do Conselho, por envolver um maior número de membros (atualmente são cerca de 80), manter a comunicação entre eles, mesmo à distância, através da internet e imprimir um sentido de solidariedade diante de situações emergenciais e adversas.

b) a comunidade acadêmica brasileira nos EUA (estudantes, professores e pesquisadores).

Em algumas áreas, sobretudo nas Ciências Sociais, o Consulado participa de eventos universitários com professores e pesquisadores com interesse no Brasil.

c) arregimentação de voluntários entre membros da comunidade brasileira para atividades diversas; possíveis estímulos ao voluntariado (medalhas, diplomas).

A maior cooperação é recebida das igrejas, cujos líderes destacam funcionários e/ou fiéis para prestar auxílio ao Consulado, especialmente por ocasião dos consulados itinerantes. O estabelecimento de incentivos (medalhas, diplomas, prêmios, distribuídos em ocasiões especiais – celebração de datas nacionais, por exemplo) poderia motivar outros brasileiros aqui residentes a colaborarem com o Consulado.

d) avaliação do potencial de trabalho conjunto com as Igrejas brasileiras nos EUA.

Na verdade, o trabalho consular nos EUA se beneficia da presença das igrejas brasileiras. São elas que apresentam a "capilaridade" necessária e conseguem atingir a comunidade brasileira em pequenas cidades e locais onde o Consulado não atua normalmente. As igrejas são partes importantes das redes sociais que fornecem sustentação ao migrante brasileiro. A aproximação do Consulado com as igrejas requer, contudo, atenção especial no sentido de se evitar que o Consulado se transforme em mecanismo de promoção de uma instituição religiosa.

No caso de Miami, já existe um trabalho conjunto com a Primeira Igreja Batista Brasileira de Pompano Beach, onde é celebrado um consulado itinerante toda semana. Realizado em local de grande concentração de brasileiros, esse consulado itinerante recolhe cerca de 100 pedidos de documentos por semana. Cabe mencionar igualmente as parcerias com as igrejas brasileiras nos consulados itinerantes em Orlando, Jacksonville, Fort Myers e Atlanta.

e) ONGs de defesa de imigrante e outras.

O Setor de Assistência a Brasileiros mantém um banco de dados sobre órgãos de defesa de imigrantes, aos quais recorre quando adequado. Um deles, a "Minority Help", conta com a participação de cidadã brasileira.

f) Banco do Brasil, Caixa Econômica e empresas brasileiras.

O Consulado em Miami estabeleceu produtiva parceria com a agência local do Banco do Brasil desde 2005, a qual resultou nas seguintes iniciativas:

1. transferência da conta da renda consular do Washington Mutual para o BB, privilegiando instituição brasileira e agilizando os movimentos mensais da referida conta.

2. instalação na recepção ao público de terminal para depósito dos serviços consulares diretamente na conta da renda consular no Banco do Brasil em Miami, o que exigiu o desenvolvimento de "software" específico pelo BB junto à Itautec, e implicará redução de custos para o público e maior conveniência na prestação de serviços. Trata-se de iniciativa pioneira, que poderá ser estendida a outros Postos.

g) O Ministério do Trabalho e do Emprego (ref. circetel. 64430).

Pelo tel. 607, respondeu-se à circetel 64430, com a seguinte sugestão: em vez de "Embaixada do Trabalhador", cujos moldes pensados pelo MTE esbarram em várias dificuldades de ordem legal e política, seria recomendável criar um Núcleo de Apoio à Comunidade Brasileira no Exterior nas Embaixadas e Consulados. A forma de atuação do Núcleo e seu programa de trabalho foram transmitidos à SERE pelo tel 553/06.

h) Outras parcerias no Brasil.

#### 4a. PARTE: CRIAÇÃO DE REDES.

a) Redes de solidariedade (a experiência em Miami e outras).

A iniciativa de criação da Rede Brasileira de Solidariedade do Consulado-Geral em Miami foi muito bem recebida pela comunidade. Embora criada em 2005 para enfrentar situações de emergência pública geradas pelos devastadores furacões do Sul da Flórida daquele ano, foi expandida em seu escopo para atuar em outras situações que envolvam apoio aos cidadãos brasileiros, nas áreas de saúde e de informação em geral, bem como em outras iniciativas que a Rede, por meio do Consulado, avalie merecerem sua intervenção. Conta hoje com 80 atores atuantes da comunidade brasileira.

b) discussão da proposta de criação de redes de diáspora brasileira (diáspora "networks") em áreas específicas de conhecimento, hospedadas em "sites" especialmente criados para esse fim, com o apoio da SERE/PR (proposta detalhada no tel. 1272 de Brasemb Washington).

c) Otimização das redes das cidades irmãs existentes (proposta detalhada no tel. 1272).

O Consulado tem incentivado visitas dos prefeitos de cidades norte-americanas em sua área de jurisdição às correspondentes cidades irmãs (Belo Horizonte/Fort Lauderdale, Rio de Janeiro/Atlanta, Salvador/Miami, Fortaleza/Miami Beach, São Paulo/Condado de Miami-Dade, Curitiba/Orlando, etc.). Além das cidades irmãs, pode-se explorar a aproximação entre os Estados, tal como a existente entre a Flórida e São Paulo, estabelecida na segunda metade dos anos 90.

d) Exame do potencial do Portal Consular para hospedagem de redes ou "links" para redes. Deve ser examinado com cautela, mas pode ser um instrumento útil, pois permitiria aos Postos um melhor conhecimento de fontes de informação importantes para a comunidade.

#### 5a. PARTE: EVENTOS PARA A COMUNIDADE.

a) avaliação da proposta para a instituição de um "Dia da Comunidade Brasileira".

Já houve uma experiência neste sentido, por instrução da Secretaria de Estado. No Consulado Geral em Miami houve a comemoração do "Dia da Comunidade Brasileira" em 2005, realizada nas próprias dependências do Consulado. Os convites foram feitos através da imprensa local para toda a comunidade, sendo confirmados para as primeiras duzentas pessoas interessadas. Além disso, foram convidadas lideranças da comunidade.

b) Itinerância de eventos pelos EUA (seminários sobre a questão migratória nos EUA, saúde mental, educação, previdência social, trabalho e outros temas).

Os consulados itinerantes de Miami já ampliaram o escopo de suas atividades, passando a incluir entrevistas e conversas com advogado de imigração. A experiência poderá abranger a organização de palestras para o público presente. Creio que seria vantajoso continuar aproveitando-se a estrutura dos itinerantes para tais atividades.

c) Criação de "Praças Brasil" em cidades norte-americanas com grande concentração de brasileiros, a partir de concursos de paisagismo a ser organizados em parceria com universidades locais (apoio da SECOM/PR, conforme o tel 1272 de Brasemb Washington) e utilização como local para eventos brasileiros.

O Consulado-Geral em Miami está dando apoio institucional, inclusive através de gestões junto a empresas brasileiras locais, ao desenvolvendo de projeto semelhante em Naples, por meio do chamado "Brazilian Garden", que seria um jardim botânico inspirado em Burle Marx e projetado por um importante paisagista, o arquiteto Raymond Jungles. De qualquer maneira, o indicado seria aproveitar as iniciativas já existentes localmente. Poder-se-ia acrescentar a idéia de se criarem avenidas e ruas celebrando o Brasil e seus estados, cidades, etc. Ressalte-se a iniciativa de um jornalista brasileiro, Gilvan de Sergipe, no sentido de identificar em determinadas localidades, como junto ao Broward Center for the Performing Arts em Fort Lauderdale, as plantas de pau-brasil com placas especiais.

d) Criação de parcerias permanentes para eventos no Brasil e nos EUA.

#### 6a. PARTE: ASSUNTOS CULTURAIS E DIÁSPORA.

a) Expansão do apoio a cursos de português para a segunda geração de brasileiros nas regiões com grande concentração de brasileiros.

O Consulado em Miami tem procurado executar uma política voltada para a expansão do ensino do idioma português, em especial em escolas públicas, de forma gratuita, como forma de abrir oportunidades para os filhos dos imigrantes brasileiros, a fim de manterem viva a cultura brasileira.

Existem hoje cursos de português na Miami Beach Senior High School e, desde 2007, na Doral Middle School. Na Ada Merrit School, criou-se programa ainda mais ambicioso, que vem a ser o ensino bilíngüe inglês-português. Em 2006-2007, foi criado o Programa "After School" de ensino de português na escola Quiet Waters Elementary School, de Broward, que contou com o apoio do Departamento Cultural e para o qual o Consulado firmou um convênio com a Fundação Vamos Falar Português, baseada em Miami.

b) O papel dos Centros de Estudos Brasileiros (CEB) como agregador da comunidade.

Embora Miami não conte com um CEB, foi criado há dez anos o Centro Cultural Brasil-EUA da Flórida, que tem proporcionado relevantes iniciativas na área de cooperação cultural com este Estado, organizando eventos e promovendo a cultura brasileira e o idioma português. Seus integrantes atuam de forma voluntária.

c) Estratégias de promoção da imagem da comunidade nos EUA; desafios; possível parceria com a SECOM/PR e outras entidades.

A experiência tem mostrado que seria conveniente criar setores de imprensa, devidamente formalizados, nos Consulados-Gerais, que possam realizar um trabalho permanente de comunicação com a grande imprensa local e brasileira, que tem crescido consideravelmente nos últimos anos (só na Florida 16 jornais e revistas, com tiragem mensal de 185 mil exemplares, circulam em português).

O Consulado tem emitido informações de imprensa com temas de interesse para a comunidade brasileira.

#### 7a. PARTE: O PROJETO DE MODERNIZAÇÃO CONSULAR.

a) Próximas etapas; perspectivas de agilização da rotina consular.

A reforma do espaço físico do Consulado é fundamental para que os novos equipamentos adquiridos pelo MRE e, no caso de Miami, já à disposição do Posto, possam ser utilizados de maneira adequada, bem como os serviços prestados de maneira eficiente. A agilização da atual rotina consular somente será possível com reformas estruturais nos edifícios que abrigam os Consulados brasileiros. Em resumo, um Consulado moderno trabalhará sem papéis ("paperless"), e com funcionários instalados - com seus respectivos equipamentos de informática - nas janelas de atendimento. Com a utilização adequada de scanners, máquinas fotográficas, leitores de impressão digital e softwares modernos, documentos poderão ser feitos em poucos minutos.

Do projeto de modernização elaborado, destaca-se a necessidade imediata de abertura de novos guichês de atendimento ao público na recepção, bem como a modernização das janelas de atendimento, a fim de que o resultado final apresente comunicação visual uniforme e adequada. Com a ampliação do espaço de atendimento, será possível receber o público para a confecção, por exemplo, do novo modelo de passaporte e da carteira de identidade consular, sem que o atendimento de outros setores (vistos e atos notariais) seja prejudicado. Pelo projeto, ainda, a configuração do Setor de Vistos também deve ser renovada, seguindo a mesma rationale, já que, no futuro, espera-se que o visto brasileiro em passaporte estrangeiro passe também por processo de renovação tecnológica.

Novo item a) Criação da SGEb e suas atribuições.

b) estratégias para a divulgação do lançamento da carteira de matrícula consular.

O Consulado em Miami aproveitou a estrutura da Rede Brasileira de Solidariedade para receber subsídios para contatos com instituições importantes para a comunidade brasileira, junto às quais serão realizadas gestões para a aceitação da CMC. Também obteve informações junto ao Consulado do México em Miami, pioneiro nessa área, para valer-se de sua experiência na divulgação e aceitação da CMC junto às instituições norte-americanas.

João Almino Cônsul-Geral

## CONSBRAS MIAMI

Núcleo Atlanta. Iniciativas em Benefício da comunidade brasileira. Reunião de coordenação consular. Agenda tentativa. Comentários.

## Nr. 00800

Para conhecimento dos Senhores SGEB e Diretor do Departamento das Comunidades Brasileiras no Exterior.

"Muito agradeço a retransmissão da circel 65237/546 ao Núcleo Atlanta. Permito-me expressar a opinião de que a iniciativa de realizar a reunião de coordenação consular em Washington é altamente positiva. Possibilitará nivelar as informações sobre os desafios enfrentados e o seu possível equacionamento. O Núcleo Atlanta beneficiar-se-à, especialmente, da oportunidade de conhecer a experiência dos demais Consulados Gerais já implantados.

2. A agenda é abrangente e aborda, na minha opinião, o conjunto das questões que afetam a comunidade brasileira. Sugeriria, apenas, acrescentar item relativo a possível campanha interna no Brasil para buscar reduzir o fluxo de emigração não documentada.

3. Parece-me que, ademais da divulgação dos riscos de emigração não documentada, especialmente se efetuada com apoio de intermediários inescrupulosos, seria útil realizar gestão junto a determinados segmentos religiosos para dissuadir estímulo ao fluxo de fiéis ao exterior, com fins de residência.

4. Sugiro, também, examinar o tema do repatriamento dos brasileiros em situação mais delicada: famílias em situação miserável, cujos pais já foram convocados à justiça, mas não têm meios de regressar; esposa e filhos de cidadãos presos; crianças cujos pais foram presos; cidadãos objeto de tráfico humano. Nesses casos, após cuidadosa pesquisa por cada Consulado, a minha opinião é de que se tentasse, em parceria com empresas brasileiras, um repatriamento conjunto, não obstante a nossa política de exame caso a caso.

5. Comento alguns pontos da agenda, a partir da percepção formada em meus deslocamentos periódicos a Atlanta, para contato com a Comunidade brasileira.

### I) Estabelecimento do Perfil de Comunidade

6. Os números da comunidade brasileira nos seis estados que integram a jurisdição do futuro Consulado-Geral em Atlanta (Geórgia, Carolina do Norte, Carolina do Sul, Alabama, Tennessee e Mississippi) são variáveis. As igrejas e alguns líderes comunitários estimam entre cem e cento e cinquenta mil pessoas. Esses números parecem-me exagerados e seria mais realista situá-los entre sessenta e setenta mil, com grande concentração na Geórgia (metade), especialmente na área metropolitana de Atlanta (Marietta, Sandy Springs e Alfareta).

7. No caso da Geórgia, estado em que tenho mantido contato frequente com a comunidade, estimo que 70 a 80% dos cidadãos são indocumentados, o que significa uma situação

complexa, que se reflete no número de brasileiros convocados à Justiça e considerados "fugitivos": 1437. Como antecipa o Embaixador João Almino no seu tel 773, parece configurar-se, recentemente, um movimento de retorno ao Brasil.

8. O perfil da comunidade brasileira na Geórgia reflete, grosso modo, três categorias de imigração: 1) uma imigração anterior aos Jogos Olímpicos, de brasileiros bem sucedidos, normalmente assimilados pelas multinacionais estabelecidas em Atlanta (a cidade é a terceira maior concentração de sedes de multinacionais nos EUA), socialmente integrados e que têm residência permanente na região. 2) uma imigração ao longo dos anos, de caráter religioso, aparentemente estimulada pelas igrejas, especialmente cultos evangélicos de Goiás. Nesse caso, tanto pessoas de classe média, pequenos empresários ou profissionais liberais, quanto de classes mais pobres, têm sido atraídos para Atlanta. 3) Imigração recente e temporária, diretamente do Brasil, ou proveniente de Nova Orleans, posterior ao furacão, de contingentes de pessoas pobres atraídas pela prosperidade econômica da cidade.

9. A realização de pesquisa sobre a dimensão, a presença e o perfil da comunidade brasileira, e atividades correlatas, seria essencial para definir com mais clareza e precisão as necessidades e as possíveis equações dos problemas e anseios da comunidade.

## II) Canais de Comunicação com a Comunidade

10. Os líderes religiosos, profissionais liberais, representantes empresariais, institucionais e educacionais com quem tenho me reunido consideram essencial a existência de Portal e de rede de comunicação eletrônica que permitisse a veicularão de informações precisas, em todos os campos, à comunidade. Na Geórgia, na ausência de Consulado, boatos desencontrados circulam permanentemente.

11. Sugeriria um site de informações uniformizadas, produzido pela SERE, sobre documentação, e um site de responsabilidade do posto, sobre questões da comunidade local.

12. As publicações da comunidade brasileira na Geórgia colocaram-se à disposição para divulgar qualquer informação elaborada pelo Consulado sobre a Comunidade brasileira.

13. A minha experiência com o Consulado itinerante em Atlanta foi altamente favorável. Constituiu oportunidade para conversar com inúmeras famílias e identificar a situação real da comunidade. Certamente todos os locais de concentração de brasileiros mereceriam receber a visita regular de missões consulares itinerantes.

14. As igrejas constituem, em Atlanta, rede de comunicação com intensa capilaridade, mas a utilização desse meio, imprescindível, requer cuidado para diluir manifestações de relação privilegiada com o Consulado e prevenir consequentes sensibilidades entre os diversos cultos.

15. Considero canal de comunicação essencial com a comunidade brasileira a realização de reuniões regulares mensais com os seus líderes. Nessa direção, reputo indispensável o



estabelecimento de Conselho de Cidades ou de instrumento similar que permita um contato frequente com várias pessoas da comunidade.

### III) Estabelecimento de parcerias

16. Em razão dos limitados recursos públicos, considero fundamental buscar parcerias não somente para ações de assistência à comunidade mas também para atividades que incentivem o espírito de identificação nacional e dignifiquem o cidadão brasileiro.

17. Com esse objetivo, creio ser possível, na Geórgia, obter recursos de empresas para eventos culturais de promoção do potencial econômico, empresarial e turístico do Brasil e de confraternização dos brasileiros.

18. Acordei, por exemplo, com a TAM, a realização de cafés da manhã mensais com segmentos da comunidade brasileira. Em cada evento será realizada palestra de interesse da comunidade. Empresas como a Coca-Cola, Gerdau, UPS, Georgia Pacific poderiam, eventualmente, patrocinar algumas atividades. Considero que seria especialmente útil, embora de mais difícil consecução, estimular grandes empresas brasileiras estabelecidas no local ou multinacionais com interesses no Brasil a criar fundação para realizar determinadas ações básicas de apoio à comunidade: consultoria de aspectos legais; assistência médica e psicológica de emergência; atividades extra-curriculares para jovens.

### IV) Criação de Redes

19. A Geórgia tem tradição de atividade comunitárias e, portanto, de criação de redes de solidariedade. As igrejas exercem um importante papel, embora disputem fiéis, o que acaba por acarretar algumas sensibilidades.

20. Atlanta é cidade-irmã do Rio de Janeiro. A prefeita Shirley Franklin estabeleceu amplo programa de cidades-irmãs com países de maior dimensão. Estimo que esses programas constituem mais processos de debates sobre temas de interesse comum e de interlocução social/institucional do que iniciativas concretas de cooperação.

### V) Eventos Para a Comunidade

21. A instituição de "Dia da Comunidade Brasileira" constituiria iniciativa de promoção da identidade brasileira, de dignificação do cidadão e de elevação da autoestima. Estou seguro de que a comunidade reagiria positivamente à idéia. Talvez fosse interessante fazê-la coincidir com a Data Nacional, com a realização de recepção para lideranças e evento festivo para toda a comunidade.

22. Adicionalmente, sugiro e pretendo realizar em Atlanta, Brazilian Day, com configuração multisetorial-cultural, econômica, gastronômica, educacional e de integração social.

23. Nesse caso, o foco não seria apenas a comunidade, mas também a população americana e estrangeira local. O objetivo seria a divulgação de imagem positiva do país que dilua eventuais percepções negativas sobre a comunidade.

24. A realização de seminários, não somente sobre temas de interesse da comunidade mas também de avaliação da realidade brasileira e de sua inserção internacional, criaria um círculo virtuoso de debates sobre o Brasil.

#### VI) Assuntos Culturais e a Diáspora

25. Sugeriria a mudança do tema para Assuntos Culturais e Promoção da Imagem do Brasil, aspecto que está, aliás, contido nos itens de discussão. Essa proposta decorre de observação, na Geórgia, de que parte dos problemas enfrentados pela comunidade brasileira (e latina em geral) resulta de imagem depreciativa subliminarmente divulgada nos meios de comunicação, presente em certos meios políticos e em alguns setores da sociedade.

26. Será possível mudar a imagem brasileira não somente por meio de eventos culturais, mas também pela realização de iniciativas econômicas, tecnológicas, educacionais combinada com a divulgação de aspectos positivos da presença brasileira, como a criação de centenas de empregos de alto valor agregado pelas empresas nacionais estabelecidas na região. Trata-se, portanto, de uma abordagem integrada.

27. Conviria também divulgar o fato de que o Brasil é, tradicionalmente, um país de recepção de imigrantes, multicultural, e que a recente emigração decorre, de um lado, da internacionalização da economia brasileira, e, de outro, de um fenômeno temporário, que se estabilizou, de transferência periódica de cidadãos em busca de emprego. É essencial ressaltar que esses cidadãos via de regra retornam ao Brasil e que o recente crescimento do país tende a reduzir ou estabilizar o fluxo.

28. Nesse quadro, o estabelecimento de Centros de Estudos Brasileiros em todos os principais locais de concentração de nacionais seria muito positivo. O Centro poderia agregar várias funções: divulgação da língua e da cultura; realização de seminários regulares; ponte de confraternização entre brasileiros e locais.

#### VII) O Projeto de Modernização Consular

29. Certamente constitui o aspecto que mais afeta a comunidade e, portanto, a imagem do Itamaraty. A criação da SGEB certamente permitirá impulsionar as iniciativas referentes a esse tema.

30. Considero que a agilização do atendimento está vinculada não somente à modernização dos meios mas também ao treinamento dos funcionários e à adoção de novos procedimentos.

31. A exemplo do que tem sido realizado nos Consulados itinerantes em Atlanta, pretendo adotar no futuro Consulado- Geral, e permito-me sugerir como rotina, a implementação de agendamento nos moldes das missões empresariais.

32. Cada funcionário do Consulado teria previamente organizada a agenda de atendimento dos dias posteriores com horário marcado para cada usuário dos serviços. Os documentos seriam entregues no mesmo momento da visita do usuário. No caso de passaportes ou vistos que requeiram análises e/ou consultas, os documentos seriam, em princípio, entregues em 24 horas.

33. Essa sistemática criaria motivação entre os funcionários. A minha experiência é de que uma primeira reação apreensiva quanto à necessidade de apresentar resultados imediatos transforma-se em um sentimento de dever cumprido tão logo a tarefa seja executada.

34. Finalmente, lançamento de carteira de matrícula consular criaria, conforme tenho observado de manifestações da comunidade brasileira em Atlanta, um sentimento positivo de segurança.

35. Agradeço, mais uma vez, a oportunidade de participar dessa iniciativa.

Adalnio Senna Ganem" JOÃO ALMINO CONSUL-GERAL

## CONSBRAS MILÃO

Reunião de coordenação Consular. Madri, 21 e 22/11/2007. Sugestões e subsídios.

### Nr. 00599

Consolido, abaixo, considerações e sugestões constantes de comunicações anteriores deste Consulado-Geral no que tange à modernização do Serviço Consular Brasileiro, com vistas à Reunião de Coordenação Consular, a realizar-se em Madri.

#### Comunidade brasileira no Norte da Itália

1. Incipiente até o final da década de 1980, hoje, o número de nacionais no Norte da Itália, área de jurisdição deste Consulado-Geral, é estimado em 72 mil pessoas, a maioria mulheres entre 20 e 45 anos. Essa estatística aproximada não coincide com os dados informados pelas autoridades locais, quatro vezes inferior, pois estes não incluem os brasileiros que se encontram em situação migratória irregular, aqueles que tiveram reconhecida sua cidadania italiana ou que a adquirem em razão de casamento.

2. A área mencionada engloba a região mais rica do país e as províncias de onde partiu o maior contingente de emigrantes para o Brasil (cerca de 70% do total, oriundos principalmente do Vêneto, Lombardia, Friuli, Piemonte e Emilia-Romagna).

Reflexo da participação do Brasil, por primeira vez, no rol dos países exportadores de mão-de-obra, o crescimento da colônia brasileira na Itália, cerca de 380% nos últimos cinco anos, pode ser exemplificado a partir do registros constantes no posto a seguir mencionados:

-expediente.....ano 2000.....ano 2006
-passaportes.....1.178.....6.157
-legalizações.....8.907.....10.698
-declarações.....1.920.....4.124

3. A renda consular, que era de US\$ 374,638.98, em 2000, atingiu US\$ 971,327.26, em 2006, e soma US\$ 1,132.909 nos últimos doze meses. O fluxo migratório de brasileiros para este país, não se restringe, ao contrário do que se poderia supor, a imigrantes com ascendência italiana, os quais respondem por não mais de 30% das chegadas. Entre os demais grupos, o mais significativo e, possivelmente, responsável por mais da metade do fluxo total, é composto por brasileiros que se casam com italianos.

#### Migração de brasileiros de ascendência italiana

4. Com relação aos descendentes de italianos ('oriundi'), boa parte tem dificuldade em obter o reconhecimento da cidadania, sobretudo por dificuldades burocráticas relacionadas seja à comprovação de linha hereditária, seja pela decisão do governo local em retardar o processo. Nesse sentido, as repartições consulares no Brasil informam que o prazo médio para conclusão do processo de aquisição da cidadania é de sete anos, e a Itália já considera a possibilidade de limitar o direito à cidadania apenas até a segunda geração de emigrados. O contingente maior de brasileiros de ascendência italiana provém dos estados do Sul do Brasil, de São Paulo e de Minas Gerais e, em geral, é composta por jovens estudantes

universitários. Muitos pensam em prosseguir estudos em instituições locais ou buscam formação específica na área de arquitetura e desenho industrial, e cerca de 20% considera partir para um segundo país da União Européia após obter a cidadania italiana.

5. Tem aumentado, no entanto, o número de descendentes com formação básica e que, no Brasil, eram empregados na agricultura. Entre os 'oriundi', mesmo aqueles com boa formação profissional, a maior parte deverá, entretanto, se contentar com serviços menos qualificados, como serventes ou vendedores, mas que, ainda assim, permitem auferir renda superior àquela usualmente percebida no Brasil. Alguns grupos formam 'sub-colônias' mais coesas, como é o caso de brasileiros chegados de a) Santa Catarina (descendentes de italianos vênets), que se estabelecem principalmente em Verona, região do Lago de Garda e Trevisano; b) Paraná, provenientes de Londrina, Maringá e, especialmente, Pato Branco, e hoje residentes em em Descenzano Del Garda e Verona; e c) Minas Gerais, vindos de Ipatinga, Coronel Fabriciano e Juiz de Fora, e hoje domiciliados em Turim.

#### Casamento entre brasileiros e italianos

6. Quanto ao fluxo migratório em razão de matrimônio, a maioria dos interessados é originária da Bahia, Minas Gerais, São Paulo, Santa Catarina, Ceará e Paraná, e 75% do sexo feminino. Nos últimos anos, é notável a chegada de mulheres nordestinas, cuja maioria demonstra não possuir mínimos recursos educacionais, culturais ou financeiros, muitas vezes oriundas de cidades do interior nordestino. Essas cidadãs demandam o Consulado para a emissão de declaração de ausência de impedimento para casamento na Itália ('Nulla Osta'), pelo que o posto mantém registros que permitem indicar o crescimento médio anual de 30% no número de casamentos desse gênero.

7. Embora a maioria dos matrimônios resulte na integração da mulher à comunidade local, o setor de assistência a brasileiros deste Consulado-Geral tem lidado com casos de agressões físicas contra a mulher, muitas vezes mantida em situação de penúria ou, na prática, em cárcere privado, além de rapto dos menores, sem que a justiça local (vale notar, normalmente favorável ao lado italiano) ofereça maiores garantias a nossas cidadãs, ademais de circunstâncias em que mulheres atraídas com propostas de casamento se vêem constrangidas à prostituição.

8. Há probabilidade de existirem agências especializadas em intermediar operações desse tipo com nacionais italianos e mesmo entre brasileiros, desejosos de obter cidadania italiana. Por outro lado, parte dos casamentos é decorrência do aumento do turismo de italianos no Nordeste brasileiro, ou reflete o interesse desses italianos em obter a residência no Brasil (para o que também contribuiu a diminuição do valor requerido para obtenção de visto permanente para investimentos no Brasil por pessoa física). Nesses casos, portanto, há "interesse recíproco", não apenas da brasileira que busca o visto de permanência na Itália, mas do estrangeiro interessado em obter o visto de residência no Brasil com maior "facilidade".

9. A maior parte dessas brasileiras consegue emprego como doméstica, babá ou acompanhante de idosos, obtém razoável remuneração e, em média, tem dois filhos.

Muitas, posteriormente, serão responsáveis pela vinda de parentes, os quais terminarão por se estabelecer no país.

#### Prostituição masculina

10. Outro grupo que notoriamente compõe o fluxo de migração brasileira para a Itália é formado por “travestis” e transexuais. Presentes no país desde a década de 1980, hoje, vêm ao país por indicação de conhecidos ou por meio de grupos responsáveis em intermediar e financiar sua permanência. Por meio de prostituição, buscam conseguir condições financeiras para comprar bens imóveis para si e para sua família e remetem dinheiro ao Brasil com regularidade. Com frequência são detidos pela polícia local por não apresentar visto de permanência ou por prostituição em logradouros públicos e alguns são deportados. São comuns os casos de morte violenta, sobretudo relacionados ao tráfico de droga.

#### Trabalho informal

11. De modo geral, é possível identificar um grande número de brasileiros que chegam diariamente ao Norte da Itália sem qualquer conhecimento a respeito de condições de trabalho, moradia e documentação local. Chegam para, como dizem, “conhecer a situação”. Nesse grupo, destaca-se o grande número de jovens (muitos deles recém-formados), que mesmo não conseguindo inserção profissional na área de formação decidem ficar. A maior parte dos brasileiros vive do trabalho informal, sem registro ou contrato. Entre esses, prevalece como principal fonte de empregos o comércio (garçons, cozinheiros, garçonetes, balconistas, vendedores). Dos que trabalham com registro (produção em fábricas, comércio, restaurantes), a maior parte não possui especialização. Na verdade, registra-se o baixo nível de escolaridade dentre os brasileiros que vêm à Itália buscando uma ocupação profissional sem especialização. Apesar dessas limitações, a colônia brasileira integra-se razoavelmente bem à comunidade local (ao contrário do que ocorre com migrantes de outros países latino-americanos, como peruanos e equatorianos), é ordeira e trabalhadora, fato reconhecido publicamente pelas autoridades policiais italianas.

#### Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. Reunião Técnica em Milão.

12. Realizou-se, em Milão, nos dias 25 e 26 de setembro, reunião técnica sobre enfrentamento ao tráfico de pessoas. O evento, de iniciativa da Organização Internacional do Trabalho, teve lugar no Instituto Brasil-Itália e contou com a presença de representantes da OIT em Bruxelas e Genebra, ademais de funcionários de 15 Consulados brasileiros na Europa (Berlim, Bruxelas, Barcelona, Frankfurt, Genebra, Lisboa, Londres, Madrid, Milão, Munique, Paris, Porto, Roma, Roterdã, Zurique) e de diplomata da Divisão das Comunidades Brasileiras no Exterior.

13. A programação incluiu a apresentação da Política Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, aprovada em 2006, seguida por debates relativos à necessidade de serem estabelecidos princípios e diretrizes que regulem a atuação do setor de assistência consular com relação ao atendimento à vítima. O encontro não apenas favoreceu a disseminação dos dados estimados relativos ao tráfico de pessoas em nível global e, sobretudo, dos fluxos direcionados à Europa, como também permitiu a harmonização de

conceitos relativos ao tema. Em especial, discutiu-se o fato de o consentimento por parte da vítima não desqualificar o crime daqueles envolvidos na exploração comercial do tráfico.

14. Na ocasião, distribuiu-se, para conhecimento e posterior avaliação dos participantes, o guia “passaporte para liberdade”, material informativo elaborado pela OIT, especificamente direcionado às brasileiras residentes no exterior, vítimas de tráfico de pessoas ou de exploração sexual. Os representantes consulares tiveram a oportunidade de contribuir para o aprimoramento das publicações, seja por compartilhar as experiências adquiridas nos diversos postos, seja por ressaltar aos funcionários da OIT os limites definidos da atuação consular.

15. Avaliado favoravelmente pelos funcionários da OIT presentes, considero o encontro iniciativa auspiciosa sobretudo por possibilitar aos representantes consulares, a partir do debate entre colegas e do conhecimento de modelos utilizados com êxito em outros postos, integrar novas práticas a seu cotidiano. Como pano de fundo, a nova conjuntura de rápido crescimento da emigração brasileira, o aumento de ilegais na Europa, a degradação da imagem da mulher brasileira em certos postos, além de aspectos como o do turismo sexual e da concessão crescente de vistos permanentes para investidores estrangeiros de baixíssima renda.

Serviço Consular Brasileiro. Comentários e Sugestões.

#### A. Considerações Gerais

16. O exercício de revisão e repensamento das práticas do serviço consular brasileiro reflete necessariamente a nova realidade da transformação do Brasil de país unicamente destino de fluxos migratórios para também fonte destes mesmos fluxos.

17. As razões de fundo deste novo movimento, observado com maior intensidade a partir da primeira metade da década de 1980, não parece responder a motivação comum a outros movimentos observados anteriormente, seja de índole precipuamente política, seja principalmente de ordem econômica. Se o entendimento das causas ainda merece maior análise, os destinos geográficos da “diáspora brasileira” podem ser determinados por elementos de nacionalidade original dos antepassados, claramente observável no Japão e na Itália, ou na percepção subjetiva de possibilidade de rápida melhoria material de padrão de vida, como parece ser o caso dos EUA, ou ainda numa combinação destas duas.

18. As circunstâncias específicas que cada Posto do Serviço Diplomático brasileiro enfrentará são, portanto, diferentes, respondem ao maior ou menor influxo de cidadãos, à legalidade de sua permanência em território estrangeiro e à abertura do país receptor àquela permanência. A clara percepção desta característica indica, por sua vez, a necessidade de que as unidades do sistema tenham latitude de decisão e de ação para responder às exigências de sua circunstância específica e cujas soluções poderão ser, ou não, transportadas e adaptadas para outras realidades, respeitada a cultura da Casa e nossas melhores práticas. Soluções “fechadas”, excessivamente minuciosas, impostas do topo para a base, tendem a entorpecer a agilidade e a criatividade das respostas e podem induzir a um

alheamento da responsabilidade dos agentes consulares, que devem sempre sentir-se co-partícipes do processo.

19. A maior qualidade do atendimento consular passa pela melhoria das instalações físicas e, principalmente, pela valorização e qualificação dos funcionários, seja do Quadro Permanente como dos contratados locais.

20. No primeiro aspecto, é necessário investir em imóveis que sejam localizados em áreas centrais, de fácil acesso, bem servidas por transporte público, com ampla área de espera, possivelmente em andar baixo, para possibilitar o uso de escadas. A área de espera deve ser guarnecida com cadeiras, banheiro com facilidades para atendimento a bebês (fraldários), máquina de fotocópias a pagamento e, se possível, também máquinas-vendedoras de café e de refrigerantes, sucos e alimentos. O objetivo é o de criar-se um espaço amplo, confortável, digno, em que o cidadão possa aguardar o atendimento e cumprir todas as exigências da burocracia (preenchimento de formulários, apresentação de fotocópias de documentos, pagamento de taxas), sem a necessidade de deslocar-se além dos limites do salão de atendimento do Setor Consular. O resultado imediato destas providências é a significativa redução do fator de irritabilidade, com conseqüente elevação da qualidade do atendimento e ganho de eficiência no serviço.

21. No tópico de valorização e qualificação de pessoal, é útil distinguir entre as medidas destinadas aos funcionários do Quadro daquelas focadas no pessoal contratado local. Os Oficiais de Chancelaria e os Assistentes de Chancelaria removidos para consulados ou setores Consulares, principalmente aqueles que irão assumir função de Vice- Cônsules, deveriam obrigatoriamente receber treinamento/capacitação específica para as suas futuras funções. A sugestão é de fácil implementação quando de remoções SERE/Exterior, mas pode apresentar dificuldades em remoções Exterior/Exterior. Tratando-se de funcionário removido de outro Consulado ou Setor Consular de Embaixada, pode-se presumir que estará habilitado a desempenhar suas funções. Já na hipótese de servidor sem ampla experiência prévia de serviço Consular, há que habilitá-lo antes que assuma seu novo Posto e funções. A opção de ministrar o treinamento no Posto de destino (“on the job training”) é desaconselhável e, não raro, irrealizável, seja pelo acúmulo de trabalho que enfrenta o posto, seja pela ausência de quem possa fazê-lo. Pode-se contornar essa situação com a de vinculação da partida do Posto a uma chamada a serviço à SERE ou serviço provisório em Repartição com capacidade de executar o treinamento do funcionário. É um importante investimento na qualificação dos funcionários, com repercussão imediata na qualidade do serviço prestado no Posto de destino.

22. A valorização profissional do contratado local, por outro lado, passa pelo treinamento e atualização constante de práticas de serviço, sob a supervisão direta dos Vice- Cônsules, e pelo reconhecimento das peculiaridades que o trato diuturno com o público traz. A rotação de funções, além de prática importante para a difusão de conhecimento entre os funcionários, também é instrumento para reduzir o desgaste da repetição de atividades e de situações, capacitando o funcionário que haja acumulado um certo volume de experiência a suprir deficiências pontuais em qualquer setor. Contudo, é inescapável a constatação de que tal desgaste existe e pode ser severamente agravado em momentos de pico de demanda. É conveniente, assim, incentivar a permanência dos bons funcionários e criar motivos para



que haja uma “concorrência” pelas vagas de atendimento ao público. Sugere-se, nesse sentido, a criação de uma “gratificação” a ser paga exclusivamente aos funcionários locais que estejam lotados no Setor Consular e efetivamente executem atividades de atendimento ao público (excluir-se-iam por esse critério, por exemplo, responsáveis por arquivamento).

23. Para atender às demandas da crescente comunidade brasileira no exterior não basta apenas elevar o grau de qualificação e satisfação profissional dos funcionários. Em certas circunstâncias é imprescindível corrigir a lotação de Diplomatas, OfChans, AChans e locais.

24. Sugere-se que os processos de remoção passem a privilegiar – em casos graves tornar mandatório - o preenchimento de vagas em repartições consulares. O recurso ao rebaixamento de categoria do Posto (“A”, “B”, “C” ou “D”) é instrumento potencialmente útil, mas não pode ser aplicado de forma indiscriminada. Há cidades que exercem um atrativo singular, seja pela sua qualidade de vida, facilidades de ensino e outras, que não devem absolutamente ser reclassificadas para “B”, sob o risco de asfixiar Postos “B” em cidades de menor atrativo, mas com igual ou maior demanda de serviço.

25. Para contornar a carência de pessoal local, pontualmente ou não, sugere-se examinar a possibilidade de recurso a empresas de mão-de-obra especializada, particularmente em países onde a legislação trabalhista é empecilho à renovação de quadros ou excessivamente onerosa na hipótese de término de contratos. Há certamente um primeiro momento, de treinamento e capacitação, em que o rendimento desse grupo de novos funcionários é reduzido, mas em rápida sucessão incorporam-se às atividades diárias e passam a colaborar para realização dos trabalhos. É uma opção importante para a superação de situações episódicas de grande e inesperado afluxo de público ou de carência estrutural de funcionários.

Não necessariamente deve ser encarada como solução de curto prazo. Em alguns países pode representar solução de mais longo alento.

#### B. Métodos, Condições de Trabalho e Atendimento no Consulado-Geral em Milão

26. Para ilustrar com exemplo prático os conceitos e idéias expostos acima, relata-se a experiência vivida por este Consulado-Geral e as práticas aqui implantadas, a partir da constatação da realidade local e face às circunstâncias específicas que caracterizam o norte da Itália e a comunidade brasileira aqui residente. Foi desenvolvido um projeto que privilegia o atendimento pessoal, individualizado e pronto do cidadão. A nova estrutura de prestação de serviços adotada baseia-se na padronização e harmonização de práticas e métodos, no treinamento dos funcionários para realizar todas as diferentes rotinas e funções do Setor Consular; no atendimento por estrita ordem de chegada, ressaltados idosos e gestantes; na alocação de todos os funcionários em guichês, atendendo e executando, de imediato, o documento solicitado; assim como na atualização da página eletrônica. Não há "crises" por férias ou doença. Nenhum setor fica desguarnecido e eventuais picos de demanda são enfrentados com relativa facilidade.

27. Ao mesmo tempo, investiu-se na valorização dos funcionários do Setor Consular. Receberam treinamento para cumprir diferentes funções, passaram a trabalhar em ambiente digno e confortável e abriu-se um canal constante de diálogo com as Chefias imediatas em relação a possíveis melhorias nas rotinas.

28. A articulação de uma parceria intensa com o Banco do Brasil, com a instalação de um posto nas dependências do Consulado, é outro aspecto importante do projeto e explica parte do ganho em eficiência. O usuário é sem dúvida o maior beneficiário deste novo acerto, seja em termos de tempo como de atendimento. Não é obrigado a pagar quantias extorsivas para fazer ordens de pagamento, nem enfrentar filas em agências de correio e a má-vontade de caixas de banco que vêm o cliente estrangeiro como estorvo. Mas também a rotina consular é beneficiada, principalmente porque retira a circulação do dinheiro do ambiente de trabalho, o que evita muitos contratemplos.

### C. Descrição Prática do Atendimento no Consulado-Geral em Milão

29. As estimativas mais recentes apontam para uma cifra de 120.000 a 150.000 brasileiros residentes na Itália. Desse total, aproximadamente 60% escolheram viver no norte da Itália, jurisdição desse Consulado-Geral, com concentrações nas cidades de Milão, Verona, Mantova, Pádua, Treviso e Reggio. Nenhuma destas cidades dista mais de três horas de viagem, numa região servida por bem montada rede rodoviária e ferroviária. Já os serviços postais são deficitários e pouco seguros para a expedição de documentos. Decidiu-se, dessa forma, concentrar o atendimento ao público na sede do Consulado-Geral, localizado na região central da cidade, servida por duas linhas de metrô e diversas de ônibus.

30. São dois andares (1º e 5º), ocupando cada qual 460 metros quadrados. O atendimento consular se dá exclusivamente no 1º andar, com dois elevadores e fácil acesso por escada. Da área total (460m<sup>2</sup>), dois terços constituem um espaço contínuo, o que exigiu a derrubada de paredes, dedicado ao público (salão de espera com 43 cadeiras, banheiro, fraldário, área de máquinas de fotocópia, café, refrigerantes, sucos e alimentos, todas a pagamento pelos interessados), com instalação de 13 amplos guichês, em divisórias, para o atendimento consular propriamente dito. Há dois guichês adicionais, em posto à parte, ao fundo da área contígua, atribuídos ao Banco do Brasil. Essas estações de trabalho são dotadas de computador, conectado em rede, e as mesas foram reaproveitadas. Assim, apesar de operarem numa disposição completamente diferente da anterior, separados por meiasdivisórias, os funcionários não sofreram perda de espaço. Os Cônsules e os Vice-Cônsules trabalham numa “ilha” de 3 mesas colocadas imediatamente atrás da linha de guichês, de onde podem acompanhar o desenrolar do atendimento, interferir quando necessário e ser prontamente acessíveis para a verificação e assinatura dos documentos, liberando rapidamente os guichês para novos atendimentos.

31. O Consulado-Geral funciona em turno único, das 08h00 às 14h30 e, salvo raros dias de afluxo inusitado, todos os interessados são atendidos e se retiram do Consulado antes do final do expediente, liberando os funcionários para tarefas internas, como arquivo, resposta a mensagens eletrônicas e fac-símiles e elaboração de expedientes destinados à SERE. Não há filas na entrada ou nas escadas. Um número de 20 pessoas (usuários e acompanhantes) freqüentam, fisicamente, o Consulado todo dia. A contagem “concreta” (número de

atendidos pelos guichês de entrada, excluindo-se portanto os acompanhantes) é de 80 a 150 usuários diários. O número de documentos requeridos individualmente é, em média de dois por atendimento.

32.O atendimento procede da seguinte forma:

a) ao entrar no salão de atendimentos, o cidadão dirige-se a funcionário que procede a rápida pré-triagem, descartando casos alheios à competência do Consulado, presta informações gerais e distribui a senha (letra “E”).

b) ultrapassada esta fase, o usuário é convidado a tomar assento, iniciar o preenchimento dos formulários, se for o caso, e aguardar chamada eletrônica para os guichês de entrada/triagem (1 e 2). A duração média dessa etapa não excede 5 minutos.

c) nestes guichês de primeiro atendimento é identificado o tipo de serviço solicitado, verificados a pertinência e correção dos documentos apresentados, elucidadas eventuais dúvidas com o Vice-Cônsul e, se não houver qualquer impedimento para a feitura do documento, é preenchido, pelo funcionário, um modelo impresso com indicação do(s) serviço(s) solicitado(s) e respectivos emolumentos a pagar.

Daí o usuário dirige-se diretamente ao posto do Banco do Brasil, paga os emolumentos, faz, por conta própria, fotocópias (se necessário) e retorna à mesa (a, acima) para receber senha para execução do serviço. Essa etapa pode demorar de 10 a 20 minutos.

d) De posse da nova senha (“A” para assistência consular, “F” para feitura de documentos e “P” para vistos), o usuário é novamente convidado a tomar assento e aguardar chamada da senha eletrônica.

e) O atendimento nesta fase ocorre nos guichês de 3 a 13. O usuário senta-se à frente do funcionário (identificado por nome inscrito em placa de acrílico), apresenta o comprovante de pagamento e os documentos necessários. O documento (procuração, passaporte, alistamento eleitoral ou militar e outros) é confeccionado naquela estação de trabalho, onde o usuário aguarda, sentado, e dali só se retira de posse do documento solicitado. Antes da assinatura do Cônsul ou Vice- Cônsul, o documento é apresentado ao interessado para verificação de seu conteúdo e eventuais correções. Do depoimento espontâneo de brasileiros por mim diretamente inquiridos à saída do 1º andar, recebi a informação de que a expedição de um passaporte pode levar apenas 30 minutos, a contar do momento em que o cidadão ingressou no Consulado. O tempo médio de permanência do usuário no Consulado, nas primeiras horas de atendimento (de 08h00 às 10h30), é de 4 minutos. Nas horas sucessivas, de maior afluxo, é de, no máximo, duas horas.

D. Síntese das Propostas apresentadas:

a) Amplitude de capacidade de decisão dos Postos, dentro de parâmetros mínimos ditados pela SERE;

b) Investimento realista na qualidade das instalações físicas das áreas de atendimento;

c) Adequação da lotação dos Postos, reclassificação de Postos;

d) Qualificação profissional (treinamento e habilitação) dos funcionários do quadro e locais, incentivo financeiro por atendimento ao público, utilização de mão-de-obra terceirizada;

e) Estabelecimento de uma forma de aferição concreta e sistemática do grau de satisfação do usuário e identificação dos eventuais pontos fracos do atendimento. Pode ser feito tanto pela distribuição de formulários de avaliação de serviços e sugestões, como pela entrevista direta com o público;

f) Convocação de exercício específico para analisar a atuação corrente dos Consulados-Honorários e reavaliar sua utilidade e relevância para o novo desenho de serviço consular. Sempre respeitadas as peculiaridades de cada Posto e jurisdição consular, poder-se-ia imaginar uma política de extinção paulatina daquelas entidades, à medida que seus atuais ocupantes se afastassem dos cargos.

Antonio Augusto Dayrell de Lima, Cônsul-Geral

## Consbras Nova York

INICIATIVAS EM BENEFÍCIO da comunidade brasileira. Reunião de Coordenação Consular em Washington. 30 e 31/10. Agenda Tentativa. Comentários.

## Nr. 00625

Considero útil e oportuna a realização de reunião de coordenação consular sobre políticas para a comunidade brasileira residente nos EUA e felicito Vossa Excelência pela iniciativa de convocá-la. A agenda, com os acréscimos sugeridos por Consbras Miami e pelo Núcleo Atlanta, parece-me contemplar os principais pontos de interesse e poderá servir como guia para troca de informações e coordenação de ações. Penso que seria oportuno também incluir, entre os assuntos em discussão, a criação de possíveis mecanismos de consulta entre os consulados bem como o setor consular da Embaixada, que permitam o contato e o intercâmbio de experiências e informações de forma mais expedita em questões de interesse comum. Ocorre-me, de imediato, a questão da transferência de detidos para estabelecimentos penitenciários fora da jurisdição de cada consulado. Mas outros aspectos podem ser igualmente examinados, como a possibilidade de compartilhar bancos de dados e aproveitar a realização de eventos culturais em outras jurisdições. Creio que essa discussão poderia se dar, entretanto, ao abrigo da sétima parte (projeto de modernização consular) ou mesmo como "outros temas", sem que haja necessidade de inclusão de um item específico no projeto de agenda.

2. Antes de passar a tecer comentários sobre alguns dos tópicos constantes da proposta de agenda, devo observar que a demanda pelos serviços deste Consulado-Geral continua crescendo, confirmando minha avaliação, já transmitida em telegramas anteriores, de que esta repartição atingiu o limite de sua capacidade de atendimento, situação que somente poderá ser revertida com a abertura de novo(s) consulado(s) que absorva(m) ao menos parte da atual jurisdição. Em período de apenas 4 anos, entre os anos de 2002 e 2006, registraram-se os seguintes índices de crescimento:

a) renda consular: 113% (de US\$ 3.086.785 a US\$ 6.582.040); b) atendimentos em missões itinerantes: 211% (de 1.853 a 5.760 brasileiros atendidos, havendo sido realizadas 30 missões em 2002 e 48 em 2006); c) atos notariais: 298% (de 6.478 a 23.012 documentos processados); d) passaportes expedidos: 201% (de 8.773 a 26.415 passaportes); e) matrículas consulares: 128% (de 988 a 2.254 carteiras expedidas); f) número de eleitores inscritos: 80% (de 8.504 a 15.301 títulos de eleitor na jurisdição do posto).

3. Os exemplos, acima relacionados, de serviços cuja demanda duplicou, triplicou ou quase quadruplicou são indicadores do crescimento da comunidade brasileira residente na jurisdição deste Consulado-Geral. Os números do primeiro semestre de 2007, quando comparados ao mesmo período do ano passado, confirmam persistência do crescimento da demanda, ainda que de forma menos acelerada. É o que provam, por exemplo, o aumento do número de registros de nascimento - de 1.298 a 1.490 (14,79%) - e de procurações - de 3.154 a 3.828 (21,37%) -, indicadores da permanência dos imigrantes brasileiros nos Estados Unidos. O expressivo fluxo de pedidos de alistamento eleitoral também sugere o estabelecimento de residência permanente pelos imigrantes brasileiros. Até setembro de 2007, já haviam sido enviados mais 2.700 formulários de inscrição ao TRE, número equivalente a 17,64% do colégio eleitoral inscrito na jurisdição do posto em 2006. Faço

essas observações preliminares com a intenção de ressaltar o fato de que a capacidade de atuação do CG/NY junto à comunidade está de certa forma limitada pela necessidade de prestar os serviços consulares básicos a um contingente crescente de brasileiros na sua jurisdição.

4. Passo a comentar alguns itens da agenda provisória:

- Delineamento do Perfil da Comunidade Saber quantos são, quem são e onde estão os brasileiros aqui residentes constitui passo preliminar e indispensável para a formulação e adoção de qualquer política ou ação voltada para as comunidades de brasileiros no exterior. Estes são, contudo, dados de difícil obtenção, entre outros, pelos motivos que a antropóloga Maxine Margolis, da Universidade da Flórida, assinala em seu livro "Invisible Minority", sobre a imigração brasileira à cidade de Nova York (motivos que, a própria autora reconhece, se aplicam a todas as cidades dos EUA): mais da metade dos brasileiros pesquisados estão indocumentados; a maioria não tem interesse em participar do "US Census", tendo em vista considerar sua situação no país apenas como temporária; não se encaixam na classificação norte-americana de "hispanos", porque falam português; e não se sentem confortáveis para declarar sua etnia apenas como "branca" ou "negra". Assim sendo, estimar o número de compatriotas aqui radicados, traçar o perfil dessa comunidade e conhecer sua distribuição no espaço geográfico norte-americano são tarefas que, a meu ver, devem ser executadas com o concurso de outras instituições. Parcerias com esse fim devem ser estimuladas com centros acadêmicos, locais ou nacionais, com fundos apropriados. Em Nova York, algumas instituições já começam a demonstrar interesse pelo tema dos imigrantes brasileiros, como o Bildner Center da City University of New York (CUNY) e a Columbia University, onde há centros de estudos brasileiros. Mas, certamente, outras universidades, nos EUA ou no Brasil, estarão igualmente habilitadas a levar a cabo a empreitada e a encontrar fórmulas alternativas de implementá-la. Além das ações indicadas no projeto de agenda (realização de conferências; criação de rede de contatos acadêmicos; estágios nos consulados; publicação de teses acadêmicas; banco de dados de pesquisadores, etc), uma forma adicional de incentivar o interesse na matéria seria um concurso de monografias acadêmicas sobre temas vinculados à comunidade brasileira nos EUA. No que respeita especificamente à jurisdição do CG/NY, a estimativa de que aqui residam cerca de 350 mil compatriotas já é considerada conservadora no meio empresarial e na imprensa local. A esse total somam-se ainda levadas crescentes de turistas, incentivados pelo enfraquecimento do dólar e pela ampliação do número de vôos diretos e diários (já são seis) do Brasil para Nova York. A distribuição dessa população na nossa jurisdição ainda não é, entretanto, plenamente conhecida. Há grandes concentrações de brasileiros em determinadas localidades, bairros ou mesmo cidades. As mais conhecidas estão em Newark, em Nova Jersey; Hartford, Danbury e Bridgeport, em Connecticut; Filadélfia e Scranton, na Pensilvânia; e Mount Vernon, Long Branch, Astoria e Queens em Nova York. Mas muitos brasileiros já deixaram de viver próximos uns aos outros para se arriscarem mais longe. Outros deslocam-se internamente com frequência. Recordo, por exemplo, o caso da pequena cidade de Riverside, na Pensilvânia, onde mais de 2 mil brasileiros se estabeleceram em curto período. Em outros casos, o crescimento tem sido tão expressivo e acelerado que já começa a preocupar as autoridades locais. É o caso recente de Connecticut, onde o próprio governo estadual solicita a instalação de uma repartição consular brasileira para atender os 80 mil (estimativa deles) compatriotas que lá residem. Para tentar traçar um perfil desta população, o CG/NY vem distribuindo, durante os consulados itinerantes,

formulários de preenchimento voluntário, com perguntas tais como: sexo; faixa etária; tipo de emprego; salário; grau de escolaridade; tempo e local de residência nos EUA, entre outras perguntas que buscam conhecer ainda a intenção de retornar ao Brasil ou mudar-se para outra região nos EUA. Os mais de 4 mil formulários até agora recebidos estão sendo processados e espero levar à reunião em Washington dados que possam fornecer uma amostragem mais precisa do perfil do brasileiro aqui residente. Naturalmente, tais formulários podem ser aperfeiçoados, até mesmo ampliados, com a orientação de especialistas no assunto. Tenho procurado, nesse sentido, apoiar pesquisadores interessados na matéria, havendo inclusive convidado a antropóloga Margolis a acompanhar-me em uma das missões itinerantes. Diplomatas aqui lotados, por outro lado, têm participado de palestras e reuniões sobre imigração juntamente com representantes consulares de países que possuem grandes comunidades nos EUA tais como México e, nesta região, República Dominicana. Esses encontros são úteis para conhecer as soluções adotadas para problemas semelhantes. Os principais problemas enfrentados pela maioria dos imigrantes brasileiros estão ligados à sua própria condição de indocumentados, o que lhes dificulta - quando não impede - o acesso aos sistemas de saúde, educação e emprego locais. A notícia recente de que o Governador de Nova York pretende conceder identificação (carteira de motorista) até mesmo aos imigrantes indocumentados é auspiciosa e poderá servir de exemplo a outros Estados. Entretanto, para os que aqui já se estabeleceram legalmente, as necessidades são de outra ordem e têm a ver com o desconhecimento das leis locais, sobretudo de seus direitos trabalhistas, bem como com a preservação de suas referências culturais. A minuta de acordo com o Escritório Regional do Departamento de Trabalho norte-americano, transmitida pelo meutel 620, poderá constituir passo útil no primeiro caso, assim como iniciativas que visem ao ensino do idioma português e à realização de eventos culturais para a comunidade, no segundo caso, tal como contemplados nas partes 5 e 6 da agenda tentativa.

#### - Canais de Comunicação com a Comunidade

(Portal Consular) No que respeita ao aperfeiçoamento do Portal Consular, parece-me de todo recomendável que se adote a sugestão apresentada por Consbras Miami relativa ao redirecionamento das consultas apresentadas por intermédio do "Fale Conosco" aos e-mails tradicionais dos postos, o que sem dúvida tornaria as respostas mais expeditas. A próxima etapa para o aprimoramento do portal consular deveria ser a padronização dos formulários eletrônicos disponíveis ao público para preenchimento e impressão. Evidentemente, o padrão dos formulários deverá estar de acordo com as normas do Manual do Serviço Consular e Jurídico, cujo texto está sendo atualmente revisado. Os formulários deverão ainda refletir os procedimentos a serem adotados com o novo sistema de emissão de documentos de viagem.

(Divulgação de informações à comunidade) O CG/NY elabora e divulga por e-mail, com regularidade, boletins consular, cultural e de notícias para a comunidade a partir de informações locais e recebidas da SERE. Os boletins, disponíveis na página web do CG/NY, são também enviados aos jornais comunitários que, em alguns casos, reproduzem seu conteúdo. A resposta a esses boletins tem sido boa a julgar pelo número de pedidos que recebemos para inclusão no "mailing list" do Consulado. Cabe assinalar que a página web deste posto vem se mostrando instrumento cada vez mais importante de comunicação com a comunidade. No mês de setembro passado, somente a seção em português do sítio do Consulado registrou 971 mil acessos, ou 32.380 visitas diárias.

(Consulados itinerantes) Os consulados itinerantes já fazem parte da rotina do CG/NY. São realizados todas as semanas, em diferentes localidades, atingindo público sempre expressivo. As missões itinerantes têm, por outro lado, suscitado o interesse de pessoas e instituições (como bancos, empresários, pesquisadores, escritórios de advocacia, etc) que enxergam nos itinerantes iniciativa de grande potencial para atingir, com seus serviços, as comunidades mais distantes. Creio ser assunto para reflexão aprofundada. Há certamente um lado positivo para a comunidade. A Câmara de Comércio Brasil-EUA, por exemplo, ofereceu-se para organizar palestras sobre temas pontuais de interesse dos brasileiros (como constituir pequenas empresas; como declarar impostos; etc) por ocasião dos itinerantes. Representante do Banco do Brasil, por seu turno, tem acompanhado algumas missões para mapear a distribuição da comunidade, com vistas à abertura de novas agências. Preocupa-me, entretanto, o fato de que as missões itinerantes são realizadas sem comunicação prévia às autoridades locais, em locais nem sempre apropriados para abrigar o número de compatriotas que para lá se deslocam muito cedo para ter acesso precipuamente aos serviços consulares tradicionais. Mesmo com o deslocamento de sete funcionários para o atendimento itinerante, não tem sido possível evitar aglomerações em algumas localidades (resta conhecer, por outro lado, qual o real interesse da comunidade por esses serviços).

(Consulados honorários) Este CG não tem consulados honorários sob sua jurisdição, exceto pela representação no Arquipélago das Bermudas, cuja atuação não temos qualquer registro ou informação. Alguns líderes de comunidades distantes têm, no entanto, manifestado desejo de atuar como tal, embora lhes seja explicado o alcance limitado dessas funções. Alguns se dispõem até mesmo a acompanhar os funcionários do CG nas visitas a penitenciárias. O tema ganha sensibilidade em algumas localidades onde há lideranças rivais que buscam o prestígio de uma relação privilegiada com o Consulado-Geral. Envolve também questões econômicas na medida em que, em muitos casos, essas lideranças atuam como "despachantes" de documentos consulares e cobram por tais serviços taxas às vezes altas. Há que reconhecer que essas lideranças prestam, não obstante, um serviço importante para quem não pode (ou quer) viajar até 3 horas para desfrutar do serviço oferecido gratuitamente pelo Consulado na sua sede em Nova York ou por ocasião dos consulados itinerantes. Penso que uma forma de reconhecer, e melhor aproveitar, essa disposição de alguns dos membros de nossa comunidade seria a concessão de diplomas ou títulos de "Amigos do Consulado", reservando aos consulados honorários a atuação em localidades distantes onde a presença de turistas supera a comunidade brasileira residente (ocorre-me, além do exemplo das ilhas Bermudas, o caso de Atlantic City).

- Estabelecimento de Parcerias

(Conselho de Cidadãos) Ao ser constituído em março de 2000, o Conselho da Comunidade de Nova York tinha por objetivo promover a aproximação das lideranças brasileiras de forma a mobilizar esforços em prol da comunidade. Não se pode dizer que tenha logrado êxito. Uma de suas primeiras deliberações foi justamente criar diretórios regionais (um para Nova York, e outros 3 para Nova Jersey, Connecticut, Pensilvânia e Delaware) em vista da distância, da diversidade de problemas enfrentados por cada comunidade e das diferenças de opinião sobre a forma de encaminhar as possíveis soluções. De lá para cá, o Conselho celebrou 22 reuniões, a última delas em novembro de 2005, quando já havia assumido a chefia do CG/NY. Hoje, apenas o diretório de Nova York se reúne com alguma frequência para tratar de temas pontuais (como a realização de missa em homenagem à padroeira do Brasil), mesmo assim com a presença de, no máximo, quatro a cinco de seus membros. Tornou-se um "clube de amigos", havendo perdido a necessária representatividade da



comunidade. Os demais diretórios regionais, por seu turno, acabaram por dar lugar a associações de brasileiros, algumas delas já existentes antes mesmo da criação do Conselho. Em algumas cidades, como Hartford e Danbury, há até mesmo mais de uma associação sob diferentes lideranças. As razões para o "esvaziamento" do Conselho são muitas: rivalidades entre os líderes locais; crescimento acentuado da comunidade e grande distância geográfica entre seus principais núcleos; interesses divergentes; ausência de um tema aglutinador; falta de representatividade de seus membros; entre outros. Não se pode dizer, por outro lado, que tenha sido uma experiência fracassada, pois serviu, ao seu tempo, como importante instrumento para o Consulado melhor conhecer sua clientela e suas necessidades, além de possibilitar algum grau de entrosamento entre os membros da comunidade. Seria importante, agora, refletir sobre o rumo que desejaremos dar a essa estrutura, uma vez que os problemas que ensejaram seu enfraquecimento ainda persistem. Estimo que a abertura de consulados em Nova Jersey e Connecticut poderão dar novo alento aos diretórios regionais.

(Arregimentação de voluntários) O trabalho de voluntários tem sido fundamental para o êxito dos consulados itinerantes. O CG/NY arregimenta e treina voluntários que se encarregam de organizar o atendimento, auxiliar o preenchimento de formulários e orientar o público quanto à documentação necessária para cada tipo de serviço consular. Além da ajuda aos consulados itinerantes, os voluntários poderiam também prestar outros auxílios importantes, como a visita a brasileiros enfermos em hospitais. A sugestão de conceder diplomas e medalhas a esses voluntários merece, nesse sentido, apoio. Poder-se-ia pensar, desde já, numa condecoração específica para o serviço consular brasileiro.

- Eventos para a Comunidade. Nova York tem sido palco pioneiro de grandes eventos direcionados à comunidade brasileira, como o "Brazilian Day" em Manhattan, que chega a reunir milhares de pessoas na Sexta Avenida, em frente ao Consulado. Outras cidades seguem o mesmo caminho, como Newark, onde os festejos do "Brazil Day" se prolongam por três dias. Este ano os organizadores passaram inclusive a utilizar elementos folclóricos comuns ao Brasil e aos EUA, como o rodeio, para atrair maior público. Em Hartford, Mount Vernon, Bridgeport e Astoria também se comemora o "Dia do Brasil" com paradas e festas de rua. São eventos que já se inscreveram no calendário festivo daquelas cidades e encontraram uma sustentação econômica para sua realização todos os anos. Na verdade, esses eventos têm "vida própria" e contam com o apoio apenas institucional do Consulado. Além de importantes para a comunidade brasileira, tais eventos transmitem aos locais aspectos interessantes da cultura brasileira e traços do perfil do imigrante que favorecem sua integração e respeito nas comunidades onde se estabelecem. Tornam, ademais, "visível" a minoria brasileira.

- Assuntos Culturais e a Diáspora. Há, na jurisdição deste posto, escolas que oferecem aulas de português para crianças. O ensino do idioma, entretanto, ainda é feito de forma espontânea, sem que haja qualquer política que assegure a sua continuação. A contribuição do Consulado se cinge ao envio de alguns livros didáticos para essas escolas. Haveria, sobre esse assunto, que avaliar eventuais mecanismos de estímulo ao ensino e à preservação do idioma para a segunda geração de brasileiros. Indago, a propósito, sobre a existência de acordos bilaterais de cooperação educacional com os EUA que facilitem, entre outros, o intercâmbio de professores, a validação de diplomas e o envio de material didático, por exemplo. Estimo que se deva buscar soluções ágeis e leves, em lugar da implantação de estruturas complexas, como os CEBs, tendo em vista inclusive o grande número e distância entre as concentrações de brasileiros. Considero também útil esforços para a promoção de

uma imagem positiva da comunidade brasileira, que acentue seu caráter alegre, ordeiro e trabalhador, de forma a evitar que seja objeto de discriminação na sociedade local. Uma parceria com a Secom/PR sobre esse assunto seria oportuna, uma vez que poderia abrir um leque maior de iniciativas (inserção em filmes; produção de documentários; elaboração e publicação de artigos sobre a comunidade em revistas e jornais; etc).

- Outros Temas. Agradeceria conhecer a política adotada por cada Consulado com relação aos serviços de despachantes e agências de viagem que atuam como intermediários entre o público e a autoridade consular (credenciamento; prioridade de atendimento; pagamento de emolumentos consulares; responsabilidades sobre extravio de documentos, etc).

José Alfredo Graça Lima, Cônsul-Geral

## **BRASEMB WASHINGTON**

Iniciativas em benefício da comunidade brasileira. Reunião de Coordenação Consular em Washington. 30 e 31/10. Resultados.

### **Nr. 02533**

Roga-se igualmente retransmissão automática para os Consulados-Gerais em Nova York e São Francisco e Embaixadas em Lima e Nairobi .

Realizou-se em Washington, nos dias 30 e 31 de outubro último, REUNIÃO DE COORDENAÇÃO CONSULAR sobre iniciativas em benefício da comunidade brasileira, co-presidida pelo Senhor SGEB, Embaixador Oto Agripino Maia, e por mim. Do encontro, participaram todos os Cônsules do Brasil neste país, além do Diretor do Departamento Cultural, Embaixador Paulo Cesar Meira de Vasconcellos, do Diretor do Departamento das Comunidades Brasileiras no Exterior, Ministro Eduardo Gradilone, da Diretora do Departamento de Estrangeiros, Ministra Mitzi Gurgel Valente da Costa, e de outros diplomatas do Ministério das Relações Exteriores e desta Embaixada.

2. Em suas palavras de boas vindas, o Embaixador Oto Maia salientou a necessidade de se buscarem novas abordagens para os problemas consulares em face do aumento das responsabilidades do Governo brasileiro perante suas comunidades no exterior. Explicou que as conclusões da reunião constituirão subsídio fundamental para o delineamento de programa de ação consular a ser desenvolvido no âmbito da SGEB em 2008, bem como para a elaboração de divulgação pública que expresse a política governamental com relação à diáspora brasileira. Apontou para a necessidade de o Serviço Consular Brasileiro responder pronta e satisfatoriamente às demandas crescentes por assistência consular em suas diversas vertentes, inclusive aquelas em áreas como justiça trabalhista, educação, saúde e outras.

3. O SGEB divisou a existência de três fases da atuação consular brasileira, traçando sua evolução com base na transição do Brasil de país historicamente destino de fluxos imigratórios para país de emigração. De um primeiro momento em que o Serviço Consular se restringia às funções clássicas de natureza cartorial e tinha seus quadros compostos por agentes recrutados em carreira separada da diplomática, a atuação consular, em uma segunda fase, ganhou corpo e voltou-se também à proteção das comunidades brasileiras no exterior. Em nova fase, o Serviço Consular procura agora promover exercício de reflexão sobre seu funcionamento, com vistas à incorporação de novas tecnologias para a melhoria da prestação de serviços, ao abandono de procedimentos burocráticos obsoletos, à racionalização das rotinas de trabalho e, sobretudo, ao atendimento mais amplo, eficaz e ágil das demandas das comunidades de brasileiros no exterior. Para além do aperfeiçoamento do funcionamento das repartições consulares, inclusive com melhor adequação dos espaços e da arquitetura consular, poder-se-ia fazer esforços em outras áreas de ação, como seguridade social, educação, saúde e apoio a pequenos empreendimentos.

4. Discorreu sobre o crescimento do fluxo de brasileiros emigrados e da lógica de redes que aceleram a dinâmica migratória. Explicou que planos de ação da SGEB estavam sendo

direcionados a quatro segmentos fundamentais - Estados Unidos, Japão, Europa e América do Sul -, dando conta das iniciativas já adotadas nessas regiões e das peculiaridades da atuação em cada uma. Tratou do caráter "sui generis" da situação dos brasileiros no Japão, em geral documentados e amparados por contratos de trabalho, explicando que as negociações com o Governo daquele país, nessas condições, se situavam em patamar mais elevado, visando, entre outras coisas, à conclusão de acordos em matéria de previdência social, cooperação judiciária, transferência de presos e extradição. No âmbito europeu, por outro lado, a ênfase está na melhoria da rede consular para habilitá-la a lidar com o incremento expressivo da migração brasileira naquele continente, enquanto nos Estados Unidos os desgastes estavam ligados sobretudo à dimensão da comunidade brasileira, com toda suas implicações, e ao maior rigor das políticas migratórias estadunidenses.

5. No que tange aos brasileiros na América do Sul, ressaltou a vulnerabilidade de algumas comunidades e as pressões a que estão sujeitas, assinalando o sucesso da política de contatos diretos com grupos de maior risco e negociações com autoridades governamentais da Bolívia, do Paraguai e do Suriname. Ressaltou, a propósito, a importância que vinha tendo para tais êxitos a boa coordenação com outros órgãos governamentais como os Ministérios da Justiça, Reforma Agrária e Previdência e entidades como a Polícia Federal, Agência Brasileira de Inteligência, Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI), Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro Pequenas Empresas (SEBRAE) etc.

6. Quanto aos Estados Unidos, indicou a necessidade de sua expansão e do conseqüente redesenho das jurisdições consulares respectivas. Falou da expectativa de que, em breve, esteja concluído o processo de instalação do Consulado-Geral em Atlanta e de estudo de viabilidade da criação de duas novas repartições consulares na jurisdição do Consulado-Geral em Nova York, onde se encontra o maior contingente de brasileiros residentes nos Estados Unidos, possivelmente em Newark/Nova Jersey, e Hartford/Connecticut. Observou que as melhorias obtidas no últimos anos nos Postos nos Estados Unidos minoraram os problemas de atendimento com que hoje se confrontam muitas repartições consulares em outras regiões. Isso se deveu, em boa medida, a investimentos na estrutura física e lotação dos consulados, ao ajuste de procedimentos, ao enxugamento de rotinas e à atenção aos métodos aplicados.

7. Após a introdução, passou-se aos debates sobre os tópicos da agenda aprovada, resumidos a seguir:

1. A COMUNIDADE BRASILEIRA NOS ESTADOS UNIDOS 1.1. NÚMEROS A partir das contribuições que haviam sido previamente encaminhadas pelos postos por telegrama, foi feita compilação mostrando que, segundo as estimativas, a comunidade brasileira nos EUA teria hoje entre 1,202 e 1,288 milhão de pessoas, coincidindo com estimativas anteriores da SERE. Segundo o exercício avaliador dos postos, aquele contingente de brasileiros encontrar-se-ia assim dividido pelas atuais jurisdições consulares: Atlanta - 60-70 mil; Boston - 300-350 mil; Chicago - 9-10 mil; Houston - 50 mil; Los Angeles - 52 mil; Miami - 311 mil; Nova York - 350 mil ou mais; São Francisco - 45 mil; Washington - 25-40 mil. O tema deu ensejo a profícua discussão sobre o atual movimento dos brasileiros

neste país. Da perspectiva de alguns postos, poderia estar havendo desaceleração do número de ingressos desde 2001 e até mesmo um movimento de retorno ao Brasil por parte da comunidade brasileira, sobretudo indocumentada; da perspectiva de outros, pareceria ocorrer neste momento um movimento de migração interna dentro dos EUA ou mesmo de emigração dos EUA para a Europa, em busca de melhores ofertas de trabalho. Debateu-se ainda qual seria o papel da SERE no tocante à imigração indocumentada, havendo consenso de que lhe caberia papel em campanha de esclarecimento visando a impedir que a imigração indocumentada ocorra em função de desinformação sobre suas conseqüências (riscos na travessia da fronteira, trabalho servil em situação de vulnerabilidade, riscos de detenção por longos períodos e deportação, entre outros). Entre os possíveis parceiros para essa campanha estariam Ministério da Justiça, Secretaria Especial de Direitos Humanos, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres e ONGs de assistência a imigrantes/defesa dos direitos humanos. O SEBRAE poderia auxiliar na campanha, divulgando oportunidades de trabalho no Brasil. À Polícia Federal caberia intensificar o trabalho de identificação e combate de redes criminosas de tráfico de migrantes, incluindo coiotes e agências de viagem. A mencionada campanha poderia, em um segundo momento (possivelmente após a publicação de cartilha sobre o assunto), ser acompanhada de "itinerantes" em cidades brasileiras de onde partem maior número de imigrantes, como Criciúma/SC e Governador Valadares/MG, entre outras. Discutiu-se ainda a conveniência de ser prestado um apoio mais sistemático aos brasileiros retornados, inclusive com vistas a orientá-los a investirem de forma produtiva as economias acumuladas com o trabalho no exterior. Aventou-se igualmente a possibilidade de o MTE prestar apoio à reintegração de retornados no mercado de trabalho nacional. Tal orientação poderia ter a vantagem adicional de reduzir o índice de brasileiros que empreendem uma segunda emigração, no momento em que vêm dissipar-se as economias trazidas da primeira estada no exterior. Houve consenso de que o SEBRAE poderia ser um parceiro importante para essa atividade, replicando o que faz para o Japão com o programa "dekassegui empreendedor". Ao final dos debates sobre o tema, acordou-se proceder a uma consolidação dos dados estatísticos estimativos recebidos dos postos, disponibilizando-os para imprensa e público em geral e incluindo-os no Portal Consular até que se faça levantamento mais preciso. Juntamente com tais estimativas, seriam incluídos no Portal dados estatísticas sobre atendimento consular. A disponibilização desses dados teria, entre outras utilidades, a de permitir à SERE e aos postos responderem de forma coordenada às recorrentes consultas sobre estatísticas recebidas de acadêmicos e pesquisadores, imprensa e até mesmo de outros órgãos do governo federal, contrapondo-os a números aproximados que vêm sendo apreciados por outras entidades com a finalidade de autovalorização e ocupação de espaços da competência institucional do MRE.

**1.2. PERFIL, PROBLEMAS E NECESSIDADES** Com base nas informações recebidas dos postos, elaborou-se compilação detalhada de dados sobre a situação das comunidades brasileiras em cada jurisdição consular, para servir de título de documento de referência para o planejamento das ações da SERE.

**1.3. CENSO E PESQUISAS SISTEMÁTICAS** Houve consenso quanto à importância de adotar quatro linhas de ação: a) Estabelecimento de parceria entre a SERE e o IBGE para recenseamento indireto da diáspora brasileira nos EUA, mediante inclusão, no censo no Brasil, de perguntas relativas à emigração de membros da família. Tal abordagem exploraria uma fonte importante de informações e permitiria, ademais, mapear as regiões/cidades de origem dos imigrantes brasileiros; b) Realização de pesquisa analítica/recenseamento sobre a comunidade brasileira nos EUA, possivelmente por amostragem e sob a coordenação de

pesquisador/antropólogo brasileiro. Para tanto, seria necessário estabelecer parcerias com o IBGE e universidade brasileira, além de, adicionalmente, universidade norte-americana, pesquisadores, Banco Mundial e/ou "think tanks"; c) Realização de concurso de monografias acadêmicas sobre temas vinculados à comunidade brasileira nos EUA, a ser custeado pela SERE e/ou por entidade parceira; d) Encomenda a acadêmicos de pesquisas específicas - com parâmetros previamente definidos pela SERE - sobre imigração em cada uma das jurisdições consulares brasileiras nos EUA; e) Levantamento da literatura acadêmica sobre o tema da imigração; f) Aperfeiçoamento e ampliação dos formulários de pesquisa atualmente utilizados por alguns postos (NY), com a orientação de especialistas no assunto, e disponibilização a todas as repartições, para fins de pesquisa nos próprios consulados; g) Encomenda ao Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) de ferramenta de geração automática de estatísticas a partir dos dados de atendimento do Portal Consular.

#### 1.4. PROGRAMA DE ESTÁGIOS NOS CONSULADOS PARA PESQUISADORES BRASILEIROS NA ÁREA DA IMIGRAÇÃO

Com base nos debates havidos, registrou-se consenso quanto à utilidade da iniciativa, a qual vem ocorrendo até o momento de forma muito esporádica. Nessas condições, acordou-se definir critérios para se acolherem, em caráter ad hoc, pesquisadores idôneos nos consulados em estágios acadêmicos, por períodos determinados. Além de oferecer-lhes espaço físico, ser-lhes-ia dado acesso a dados estatísticos (grandes aglomerados), preservando-se, naturalmente, a confidencialidade dos dados de natureza particular dos consulentes. Os trabalhos, por sua vez, dariam aos postos elementos adicionais para o conhecimento da comunidade. De outra parte, o Ministério da Educação poderia ser instado a conceder bolsas para viabilizar pesquisas de campo no exterior por doutorandos com teses centradas na diáspora brasileira. O tema poderia compor a pauta do primeiro seminário sobre a diáspora brasileira, que está sendo organizado pela SGEB com a FUNAG, e, uma vez definido, ser divulgado junto a instituições acadêmicas brasileiras.

## 2. INSTRUMENTOS E MÉTODOS DE ATENDIMENTO: A REDE CONSULAR

### 2.1. JURISDIÇÕES

Conforme anunciado pelo Sr. SGEB na abertura, deverá haver redefinição de jurisdições uma vez que se criem os novos consulados previstos.

### 2.2. MEIOS MATERIAIS E HUMANOS / 2.3 MÉTODOS DE TRABALHO

Foi anunciado o projeto em curso, no âmbito da SGEB, de criação de uma Divisão de Políticas para Comunidades no Exterior no âmbito do DCB e de uma Ouvidoria, vinculada diretamente ao Gabinete do Subsecretário. Uma medida dessa natureza facilitaria, por exemplo, a interlocução com outros Departamentos em assuntos de interesse para a comunidade. Comentou-se a relevância do Plano Comunidade Brasil, projeto piloto implantado no Consulado-Geral em São Francisco em 2005. Discutiu-se a oportunidade da revitalização do Plano em São Francisco. Comentou-se, ainda, a possibilidade, tal como originalmente planejado em 2005, de sua extensão aos demais Postos nos EUA, a partir da contratação de funcionário para ocupar-se exclusivamente do apoio à comunidade, desvinculado do trabalho de atendimento consular de rotina, a exemplo da autorização concedida ao Consulado-Geral em São Francisco em 2005. Foi debatida, também, a possibilidade de criação de novas rubricas para o orçamento do DCB, de modo a ampliar a realização de ações de apoio às comunidades no exterior.

### CALL CENTERS

Houve amplo consenso quanto à importância do estabelecimento de "call center" (nos EUA ou, preferencialmente, Brasil), para o fornecimento de informações consulares. Apenas aquelas questões mais complexas seriam transferidas para os Postos, que se veriam menos sobrecarregados de ligações. Para

otimizar o trabalho dos "call centers", seria essencial que já houvesse sido incluído no Portal Consular a ferramenta de "tracking number", que permitisse aos operadores do sistema responder às numerosas consultas sobre o andamento do processamento de seus documentos. Os funcionários removidos para os Consulados poderiam passar por um estágio no "call center".

**ATENDIMENTO DE BALCÃO E TREINAMENTO** Apontou-se a conveniência de estabelecer formas adequadas de atendimento ao público que agilizem e dêem maior produtividade aos serviços prestados, tais como a separação de balcões para recebimento e entrega de documentos, bem como para estrangeiros e brasileiros. Foi assinalada a importância de treinamento consular. Esta Embaixada propôs a produção de filmes ou vídeos sobre atendimento de balcão e telefônico, para melhor ilustrar formas ideais de atendimento e métodos de elaboração de documentos notariais e de viagem segundo os outros sistemas a serem implantados. Tais vídeos estariam acessíveis a todos os Postos e funcionários, podendo ser incorporados às funcionalidades internas do Portal Consular.

**ESTÍMULO AO VOLUNTARIADO** Foram discutidas formas de reconhecimento ao trabalho de voluntários que assistem os agentes consulares. Diante do consenso quanto à sua utilidade em diversas atividades desempenhadas no âmbito da assistência consular, foi objeto de apreciação a possibilidade de estabelecimento de cotas para a agraciação com a Medalha do Rio Branco para voluntários que apóiam o Serviço Consular Brasileiro. Como alternativa, poderia ser examinada a viabilidade de criação de uma ordem do mérito propriamente consular e mesmo a concessão de diplomas com títulos de "Amigos do Brasil" ou "Amigos do Consulado". Ocasão propícia para as condecorações seria o Dia da Comunidade Brasileira, que lhes reforçaria o caráter público. Medalhas e prêmios também foram propostos como meios de incentivo ao voluntariado.

**2.4. UTILIDADE DOS CONSULADOS HONORÁRIOS** Discutiu-se o papel desempenhado pelos Cônsules Honorários do Brasil e as diferentes visões que os Postos possuem daqueles representantes em suas Jurisdições. Reconheceu-se a ajuda que podem oferecer em situações de emergência e o auxílio que podem prestar no contato com cidadãos brasileiros residentes em áreas distantes das sedes das repartições consulares. Notou-se sua valia no tocante à possibilidade de assistência consular a presos, ao contato com autoridades locais e à função que podem exercer como primeiro ponto de referência para o acesso à repartição consular. Foi igualmente objeto de referência sua atuação como agentes de promoção comercial e na organização de missões empresariais. Houve consenso quanto às limitações das repartições consulares honorárias e à necessidade de que suas funções sejam mais claramente delimitadas, discutindo-se uma lista de requisitos necessários para a concessão de tal título. Foi levantada, nesse ponto, a necessidade de reavaliação do trabalho realizado e de estímulo àqueles que efetivamente prestam apoio às repartições consulares de carreira. Aventou-se, ademais, a conveniência da realização, em uma etapa posterior, de reuniões de Coordenação entre os Cônsules Honorários nos Estados Unidos, o que permitiria melhor engajá-los em suas atuações. Como alternativa aos consulados honorários, discutiu-se a viabilidade do estabelecimento de "agências consulares" como sucedâneo mais eficaz para a prestação de assistência consular em localidades de presença brasileira numericamente mais significativa. As agências consulares, dotadas de estrutura mais enxuta e aptas à prestação dos serviços menos complexos e mais corriqueiros oferecidos nos Consulados, também foram pensadas como opção aos consulados itinerantes em lugares que deles necessitam freqüentemente, conforme adiante mencionado. Nesse sentido, o CG-São Francisco submeteu minuta delineando as necessidades logísticas para a abertura de uma

agência consular. Constatou-se que os EUA já dispõem de cinco agências consulares no Brasil.

### 3. OLHANDO PARA O FUTURO 3.1.O PROJETO DE MODERNIZAÇÃO CONSULAR

O Diretor do DCB realizou apresentação sobre o tema em seus desdobramentos mais recentes, mencionando a previsão de que, após o período de teste em um posto-piloto, o sistema venha a ser implantado até o final de 2008 nos 34 consulados de maior movimento. Enfatizou a expectativa de que o projeto de modernização venha a racionalizar o serviço consular e liberar energias para a assistência a brasileiros. Ressaltou a importância da centralização do Portal Consular, devido a suas funcionalidades como instrumento de acesso do sistema consular informatizado e de emissão de passaporte, bem como dos respectivos bancos de dados, a partir dos quais será possível monitorar em tempo real a atividade consular, produzir estatísticas e permitir contatos ágeis e diretos entre os postos e a SERE. A partir das discussões, acordou-se encomendar ao SERPRO as seguintes melhorias no Portal: a) Incorporação de sistema de acompanhamento "on-line" para o público da expedição de passaportes e outros serviços notariais, mediante "tracking numbers", possibilitando ao público acompanhar o processamento de pedidos e reduzindo a necessidade de consultas por telefone ou correio eletrônico; b) criação de seção para inclusão de informações sobre assistência médica, imigração, educação, atos legais específicos e eventos com apoio oficial e entidades acadêmicas ou governamentais, nacionais e estrangeiras, de apoio a imigrantes e outros temas de interesse; c) inclusão de "links" para serviços essenciais a brasileiros desvalidos, tais como hospitais e clínicas de baixo custo, abrigos para vítimas de abuso e advogados de família "pro bono", além de entidades parceiras, incluindo outros órgãos do Governo Federal (Ministérios da Saúde, Justiça e Educação, entre outros), Universidades, "think-tanks", ONGs de assistência a brasileiros retornados, entre outros; d) redirecionamento das consultas apresentadas através do "Fale Conosco" para os e-mails diretos dos postos, criação de mecanismo que possibilite o reenvio das mensagens e envio das respostas com cópia através do "Portal" e de mecanismo de numeração/protocolo automático das consultas e respostas; inclusão de página de registro com perguntas básicas (nome, cidade de residência, profissão, consulta), de modo a permitir sua inclusão automática em banco de dados e aproveitamento dos dados fornecidos em estatísticas de atendimento; e) incorporação da lista integral de arquivos do portal no menu "dropdown"; f) aumento do número de avisos permitidos ao público; g) inserção de espaço adequado para os serviços de vistos/visas no menu principal; h) eliminação da rigidez das categorias ("Tipos de Eventos"), adequando-as à natureza das atividades consulares; i) estabelecimento de uma seção de "Perguntas e Respostas" para listagem das dúvidas mais comuns; j) previsão de espaço para informações na língua do Posto, a fim de possibilitar a futura substituição ou a transposição das seções consulares das atuais webpages e evitar a duplicação dos endereços eletrônicos com informações ao público; k) definição da forma como o novo sistema consular informatizado e o de emissão de passaportes coadunarão com a prática dos consulados itinerantes (previsão de equipamentos portáteis). Outras medidas importantes para aperfeiçoamento daquela ferramenta, que não requerem serviços técnicos de informática seriam: a) Ampliação da divulgação do Portal, com informações sobre o seu lançamento e objetivo nos canais de televisão e emissoras de rádio locais; b) padronização dos formulários eletrônicos disponíveis ao público para preenchimento e impressão; c) tomadas de opinião: inclusão periódica e simultânea de uma mesma consulta nos portais dos consulados nos EUA, de



modo a permitir uma visão de conjunto das respostas no país. Criação de mecanismo de "feed-back" para a própria comunidade (tal como "resultados da pesquisa anterior") e de relatórios periódicos (feitos pela SERE/postos).

### 3.2. EXPERIÊNCIAS EXITOSAS NOS POSTOS EM MATÉRIA DE ATENDIMENTO E/OU RELAÇÃO COM A COMUNIDADE

Resumidamente, foram as seguintes as principais boas práticas ou iniciativas exitosas mencionadas por alguns consulados que poderão vir a ser adotadas pelos demais: a) consulados itinerantes: foram unânimes as manifestações quanto à grande importância e utilidade dos consulados itinerantes. Mencionou-se que, em determinadas localidades onde existe grande concentração de brasileiros e se realizam itinerantes com muita frequência, tais missões poderão dar lugar, futuramente, à instalação de agências consulares; houve consenso, ainda, sobre a conveniência de, sempre que possível, organizar mesas redondas e workshops na ocasião; b) implantação de caixas do Banco do Brasil no salão de atendimento para recebimento de emolumentos consulares; c) definição de espaços físicos separados para pedido e devolução de documentos; d) sistema de senhas eletrônicas; e) leitura e processamento de e-mails da caixa consular em tempo real e envio de respostas em prazos curtos; f) envio de respostas, ainda que interlocutórias, a queixas e críticas do público; g) agendamento de atendimento com hora marcada; h) melhoria no atendimento telefônico, mediante treinamento de funcionário exclusivo para aquele fim; i) criação de banco de dados abrangente para consulta dos funcionários do setor de assistência a brasileiros; j) reuniões periódicas com a comunidade brasileira e imprensa local; k) estabelecimento de sistema de avaliação e pontuação dos funcionários consulares; l) melhoria das instalações físicas e eventual estabelecimento de uma arquitetura consular.

### 3.3. A CARTEIRA DE MATRÍCULA CONSULAR (CMC)

O Diretor do DCB fez breve atualização sobre o estágio do projeto, anunciando estar seu lançamento previsto para ocorrer, em princípio, em dezembro corrente, com realização de ato público, com a presença de alta autoridade do governo brasileiro e adequada cobertura jornalística. De sua parte, a Embaixada em Washington relatou as gestões feitas junto às autoridades norte-americanas, bem como as dificuldades alegadas para a aceitação da carteira, em um horizonte visível, como documento de viagem válido para retorno ao Brasil em situações especiais. O Consulado-Geral em Chicago, centro emissor das CMC, apresentou relatório sobre a situação dos equipamentos. Mencionou-se a importância de uma futura definição do procedimento de pedido da carteira em consulados itinerantes, sendo aventada a possibilidade de captação de foto e impressão digital em equipamento portátil.

### 3.4. CENTRALIZAÇÃO DE CONCESSÃO DE VISTOS PELO CORREIO: AVALIAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DE EVENTUAL ESCRITÓRIO

A Diretora do DES fez breve relato sobre a situação da política brasileira de vistos para os EUA. Explicou estar a SERE sofrendo pressões de setores do governo, Congresso e empresariado brasileiro para que abra mão da reciprocidade na concessão de vistos para os EUA (além de Canadá, Austrália e Nova Zelândia), não obstante as dificuldades impostas aos nacionais brasileiros para a concessão de visto para estes países. Haveria, neste momento, três projetos de lei diferentes no Congresso versando sobre o assunto. De sua parte, o SGEB mencionou a proposta de designação de um consulado nos EUA para centralizar a concessão de vistos pelo correio, a qual foi muito bem recebida pelos participantes. Discutiram-se alguns parâmetros para o dimensionamento da equipe e melhorias necessárias (criação de sistema de "tracking number" e central de atendimento telefônico para dar vazão às consultas sobre os pedidos por correio). A esse respeito, foi mencionado que cerca de 10% dos vistos concedidos nos EUA são processados por via postal. Anotou-se que maioria dos Consulados nos Estados

Unidos processa vistos pelo correio e que, dispondo-se de recursos humanos e de condições adequadas, todos poderiam fazê-lo. 3.5.CULTURA E EDUCAÇÃO O Diretor do DC fez breve explanação sobre as mudanças havidas no Departamento Cultural nos últimos tempos, assinalando o modo como a diplomacia cultural pode auxiliar na política externa e na política para as comunidades. Mencionou as novas diretrizes de realização de atividades culturais em parcerias com outros países, em face do maior impacto político de tais iniciativas conjuntas, e de realização de atividades de difusão cultural com artistas das comunidades no exterior. A esse respeito, explicou que, para o programa de trabalho de 2008, será priorizada a aplicação de recursos para esta última atividade. De minha parte, disse acreditar que, na medida do possível, as políticas culturais para comunidades no exterior deveriam refletir as prioridades da política externa brasileira, com ênfase em temas como integração sul-americana e IBAS, entre outros. Poderia ser de utilidade também a organização, em 2008, de exposições itinerantes sobre temas de grande atualidade, a exemplo da celebração de 100 anos do Arquiteto Oscar Niemeyer. Dentro da perspectiva da escolha do Brasil como país-sede para a Copa do Mundo de 2014, poderiam ser adotadas ações que levassem em conta o potencial do futebol brasileiro para promover a imagem do Brasil e da própria comunidade brasileira nos EUA. De certo modo, a comunidade brasileira vê-se um pouco confundida, em termos de imagem, com o universo bem maior dos migrantes de ascendência hispânica neste país. Poderiam revelar-se fecundas iniciativas de cunho cultural em locais onde há concentração de migrantes lusófonos, a exemplo de Newark e dos arredores de Boston (portugueses, cabo-verdianos), destinadas a acentuar a identidade lusófona nos EUA - que, de resto, merece atenção diferenciada no Congresso norte-americano.

3.5.1. APOIO A CURSOS DE PORTUGUÊS PARA A SEGUNDA GERAÇÃO DE BRASILEIROS De especial relevância foi a discussão sobre a conveniência de estimular o desenvolvimento de método de ensino de "heritage Portuguese", ou seja de português para filhos de brasileiros, com base no legado histórico-cultural brasileiro. Discutiu-se a implantação ou reforço de projetos-piloto para ensino de português aos filhos de migrantes, com o objetivo de reverter o fenômeno, que ora se inicia, de progressiva perda de domínio da língua nacional entre as novas gerações de brasileiros no exterior. A partir dos debates, percebeu-se haver amplo consenso quanto à importância e prioridade de iniciativas no setor. Nessas condições, o Diretor do DC convidou os postos nos EUA a proporem um projeto-piloto, cada um, para 2008. Anunciou que, nas próximas semanas, serão enviados modelos de convênio para repasse de recursos, para que possam estabelecer as parcerias necessárias para a montagem dos programas. O período de janeiro a setembro será dedicado à negociação e aprovação dos convênios com as entidades parceiras, podendo as aulas ter início já em setembro de 2008. De acordo com as especificidades de cada comunidade, poderiam ser adotados diferentes modelos de parceria: (a) com autoridades municipais norte-americanas de educação (escolas/universidades), a exemplo do que já está em curso em Miami, (b) com igrejas brasileiras, como parecem recomendar as características presentes na jurisdição de Los Angeles, por exemplo, uma vez que as igrejas normalmente oferecem cursos de português para crianças, dispondo de espaços adequados para aulas, localizados nas regiões onde vivem os migrantes brasileiros, ou (c) com associações de brasileiros. No caso das igrejas, a parceria oficial com o consulado teria o efeito adicional de sinalizar o caráter laico, não-religioso, do ensino do idioma, podendo-se, desse modo, atrair alunos vindos de famílias de denominação religiosa diferente da igreja que sediaria o curso. Com apoio financeiro do Itamaraty, tais cursos poderão vir a ser multiplicados. Discutiu-se ainda a importância de, em uma etapa

posterior, se identificar e disponibilizar método de ensino adaptado para alfabetização e pós-alfabetização de crianças que aprendem o inglês antes do português. Para tanto, poderia vir a ser montado kit padrão (incluindo livros/cartilhas e, possivelmente, software) que pudesse ser remetido com facilidade para quaisquer associações de brasileiros em quaisquer regiões dos EUA que se disponham a organizar cursos. Foi posta à disposição da rede consular nos EUA ainda a possibilidade de distribuição da publicação "Brasil Criança" em inglês e português. O Departamento Cultural, por intermédio da Embaixada em Washington, está iniciando a distribuição aos Consulados-Gerais da publicação "Brazil for Kids", disponível também em português. Essa publicação poderia ser encaminhada, de modo geral, a instituições ou grupos envolvidos com o ensino de português. No âmbito de eventual seminário internacional sobre a Diáspora, a ser organizado pela SGEB em Brasília no início de 2008 (vide item 3.5.5), sugeriu-se a inclusão de módulo específico sobre ensino de português para filhos de brasileiros no exterior. Além de especialistas de universidades brasileiras, a SERE poderia convidar, por exemplo, representantes de escolas, de igrejas e de grupos de mães envolvidos com o ensino de português nos EUA. Foi sugerido que se poderia consultar a Secretaria-Geral da Fundação Roberto Marinho sobre o interesse em firmar convênio para apoiar o ensino de português a filhos de brasileiros no exterior, tirando-se proveito da ampla experiência acumulada por essa entidade no Brasil.

**3.5.3. ESTRATÉGIAS DE PROMOÇÃO DA IMAGEM DA COMUNIDADE BRASILEIRA NOS ESTADOS UNIDOS** Os debates pareceram demonstrar que as comunidades brasileiras não sofrem problema de imagem nos EUA, sendo os casos de discriminação e hostilidade, de modo geral, isolados e pouco frequentes. Foram aventadas, neste item, algumas das alternativas de projetos do Departamento Cultural voltados para o conjunto dos Postos nos EUA e que poderiam, eventualmente, ser executados sob a coordenação desta Embaixada: a) Elaboração de livro de fotografias sobre a comunidade nos EUA. Poderia ser convidado fotógrafo brasileiro para viajar pelas principais áreas de concentração de brasileiros, fazendo o registro de cenas do cotidiano. As fotografias seriam reunidas em livro a ser publicado seja em Brasília pelo Departamento Cultural, seja, alternativamente, pela Embaixada em Washington; b) Apoio à organização de mostras de cinema por alunos brasileiros em universidades americanas. Poderiam ser disponibilizadas aos Postos nos EUA, todos os anos, coleções de DVDs para empréstimo a alunos brasileiros interessados em organizar mostras de cinema em suas universidades nos EUA; c) Elaboração, em parceria com a Rede Globo, tendo em vista as imagens já disponíveis no programa Planeta Brasil, de quatro vídeos documentários de 15 minutos cada um sobre a comunidade nos EUA, com base em textos escritos por quatro roteiristas diferentes. Seriam distribuídas centenas de cópias do projetado vídeo às lideranças da própria comunidade.

**3.5.4. CRIAÇÃO DE REDES VIRTUAIS DA DIÁSPORA EM ÁREAS ESPECÍFICAS DO CONHECIMENTO** Foram discutidos os benefícios de um projeto que atraísse para um espaço virtual único a comunidade acadêmica e científica brasileira no exterior, de modo a facilitar sua comunicação e vinculação com entidades no Brasil potencialmente interessadas em seus trabalhos e pesquisas. Decidiu-se que caberá a algum dos consulados nos EUA tomar a frente do projeto, identificando possíveis parcerias (possivelmente do Banco Mundial, Ministério de Ciência e Tecnologia e universidade brasileira) para criação e gerenciamento da rede.

**3.5.5. REALIZAÇÃO DE CONFERÊNCIAS SOBRE IMIGRAÇÃO BRASILEIRA NAS REGIÕES DE MAIOR CONCENTRAÇÃO** Face à boa repercussão dos eventos regionais, houve acordo em que os atuais seminários deveriam ser mantidos, sem prejuízo de que se proponham novos eventos em outros pólos regionais nos

EUA com grande concentração de brasileiros ou de que se venha a organizar um seminário de caráter geral em Washington que englobe a diáspora brasileira em todo o território norte-americano, congregando os diversos pesquisadores hoje envolvidos em trabalhos de caráter regional. Na ocasião, o SGEB referiu-se à informação já antecipada de que será organizada em Brasília, no início de 2008, com apoio da FUNAG, uma conferência sobre a imigração brasileira, durante a qual serão abordados todos os aspectos da situação da diáspora. Da conferência participariam órgãos do Governo Federal envolvidos, Congresso, imprensa e representantes das comunidades. Face ao grande interesse despertado pelo tema, foi proposto que os Cônsules-Gerais sejam convidados a participar do evento.

**3.5.6. INSERÇÃO NO PORTAL CONSULAR DE TESES ACADÊMICAS SOBRE A EMIGRAÇÃO BRASILEIRA** Houve claro interesse pela proposta de proceder-se a uma compilação de todos trabalhos acadêmicos conhecidos sobre o tema e sua inclusão no Portal, de modo a fomentar o conhecimento mútuo e permitir a disseminação dos trabalhos já existentes. A compilação poderia ser feita pelos postos ou ser encomendada a pesquisador acadêmico. Adicionalmente, poderiam ser estabelecidos "links" para bancos de teses em universidades estadunidenses de prestígio, com vistas à padronização das informações, ou em universidades nas respectivas jurisdições consulares. Inicialmente, tal relação de teses poderia estar disponível nos sítios eletrônicos dos Postos, para posterior inclusão no Portal. Paralelamente às iniciativas acima citadas, houve consenso quanto à importância de montar uma rede de contatos incluindo a SERE, os Consulados e pesquisadores brasileiros, de modo a estimular a difusão do conhecimento e a coordenação de futuras pesquisas. A rede poderia ser igualmente abrigada nos sítios dos Postos e posteriormente no Portal Consular, em campo inserido para esse fim.

**3.5.7. AVALIAÇÃO DO DIA DA COMUNIDADE BRASILEIRA** Houve amplo consenso quanto à importância da iniciativa, sendo mencionado que, sobretudo naquelas cidades onde não há uma expressiva comunidade empresarial brasileira capaz de patrocinar iniciativas desse tipo, o apoio orçamentário da SERE seria indispensável, ao menos nas primeiras edições e até a consolidação de parcerias locais. Sugeriu-se ainda consulta às Presidências do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal, no Brasil, sobre o interesse em patrocinar o Dia da Comunidade Brasileira em todos os Postos nos EUA.

**3.5.8. CRIAÇÃO DE PRAÇAS BRASIL EM CIDADES AMERICANAS** Alguns postos mostraram-se receptivos à idéia, propondo a alocação de recursos para tal atividade em 2008, em caráter piloto, com a realização de concursos de projetos paisagísticos e acordos com as prefeituras locais dispostas a responsabilizarem-se antecipadamente pela futura manutenção da Praça Brasil. Mencionou-se, ainda, a idéia de futura criação de avenidas e ruas celebrando o Brasil e seus Estados e cidades.

**3.6. COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE**

**3.6.1. AVALIAÇÃO DOS CONSELHOS DE CIDADÃOS E ESTRUTURAS SIMILARES, COMO A DE REDES DE SOLIDARIEDADE** O debate sobre o tema mostrou que as experiências dos postos variam bastante nesse aspecto. A conclusão que se parece impor é a de que, à exceção dos poucos Postos em que os conselhos vêm representando um bom canal de comunicação com a comunidade, de modo geral, aqueles colegiados parecem haver-se exaurido e tornado obsoletos. Em certos casos, ter-se-iam mostrado até mesmo contraproducentes, gerando falsa impressão de representatividade de seus membros. Desse modo, sem prejuízo da manutenção daqueles colegiados que parecem funcionar a contento, concluiu-se ser necessário buscar novas fórmulas. A esse propósito, foi feito breve relato dos bons resultados obtidos em Miami com a "Rede de Solidariedade", criada para funcionar de forma informal como rede de apoio e assistência mútua para casos de

catástrofes naturais e diversos outros problemas. Concluiu-se que a rede teria a possibilidade de gerar eventualmente formas de representatividade mais legítimas da comunidade, contando com a vantagem adicional de inserir a SERE, por intermédio de seus Consulados, em eventual processo informal de organização e coordenação, preservando o laço amistoso e não confrontativo da relação entre os dois atores, Itamaraty e a diáspora. Nessas condições, houve amplo consenso quanto à vantagem de virem a ser criadas estruturas semelhantes em outros postos.

#### 3.6.4.FORMAS CRIATIVAS DE DIVULGAÇÃO PELOS CONSULADOS DE ASSUNTOS DE INTERESSE DA COMUNIDADE (JORNAIS DA COMUNIDADE, RÁDIO, TV, NEWSLETTERS, ALÉM DO PORTAL), COM VISTAS À SUA UNIFORMIZAÇÃO

Não se pode perder de vista o fato de que as estratégias de comunicação direcionadas a migrantes irregulares (ou seja, indocumentados) devem obedecer a lógica diferente. O acesso à internet não está disponível para muitos desses migrantes, os quais utilizam muitas vezes os jornais comunitários como meios de informação. Poderiam ser mantidas colunas sobre assuntos consulares nos jornais comunitários mais lidos na jurisdição do Posto, com base em textos enviados pela SERE.

#### 4. PARCERIAS COM ÓRGÃOS E EMPRESAS BRASILEIRAS

##### 4.1 BANCO DO BRASIL, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, EMPRESAS PRIVADAS

Foi assinalado que o Serviço Consular brasileiro não pode prescindir das parcerias com outros órgãos do Governo brasileiro e com empresas como o Banco do Brasil e a CEF. Discutiu-se, entretanto, como melhor tirar proveito das parcerias estabelecidas e como ajustá-las à conveniência das repartições no exercício de suas funções de assistência. Uma das principais medidas seria a de contar com agência ou terminais nas proximidades ou na própria sede de repartição consular, conforme foi acima sugerido, nos quais poderiam ser pagos os emolumentos devidos pelo fornecimento de documentos de viagem e da realização de atos notariais. A experiência pioneira do Consulado-Geral em Miami na instalação de caixa eletrônico para o recebimento de depósitos destinados ao pagamento de emolumentos consulares representa modelo a ser seguido. Diante de recusa do "Federal Reserve" em autorizar o funcionamento de agência do Banco do Brasil nas proximidades da sede do Consulado, desenvolveu-se "software" apropriado ao funcionamento do caixa eletrônico, que poupa o cidadão brasileiro de deslocamentos. Tal sistema, que ainda passa por aperfeiçoamentos, pode vir a ser estendido a outros Consulados, conforme sinalizou a Diretoria Internacional do Banco do Brasil. Consultas à Ciset seriam necessárias para a verificação das condições de cessão de espaço. Comentou-se também a perspectiva de abertura de agências do Banco em várias cidades com numerosa presença de brasileiros como desenvolvimento que abrirá caminho para parceria mais estreita com o BB. Quanto à Caixa Econômica Federal, sugeriu-se também foi recomendado estreitamento da parceria existente. A CEF tem procurado reforçar seu papel no envio de remessa de imigrantes brasileiros a seus parentes no Brasil, para isso estabelecendo contatos com as repartições consulares brasileiras. Relatou-se o vivo interesse da CEF em intermediar as remessas dos "dekasseguis" a seus parentes no Brasil. Iniciativas teriam sido tomadas no sentido de simplificar e tornar menos custoso o procedimento de remessa. Citou-se como as remessas de imigrantes mexicanos foram potencializadas pela emissão, por parte dos Bancos, de dois cartões para a operação de uma mesma conta, um dos quais destinado ao depositante nos Estados Unidos, ao passo que o outro é utilizado para saque em território mexicano, com considerável diminuição dos custos incorridos quando do recurso a "money orders". A ida

da Presidente da Caixa Econômica Federal para negociar a instalação de escritório de Representação nas imediações de Nova York (Jersey City) ilustra o interesse daquela instituição no potencial representado pelas comunidades brasileiras nos Estados Unidos. EMPRESAS PRIVADAS Ressaltou-se, nos debates, a importância do apoio de empresas privadas. Destacou-se o patrocínio de empresas brasileiras como a Petrobrás a eventos culturais, o que liberaria os recursos remetidos aos Postos para a diversificação de sua atuação em atividades de difusão cultural e para apoio de iniciativas de interesse do Governo brasileiro que enfrentem dificuldades de obtenção de auxílio financeiro junto ao setor privado. Falou-se de financiamentos como os de empresas como a TAM para a organização de eventos com líderes da comunidade brasileira e das possibilidades de cooperação com Câmaras de Comércio locais. Foi sugerida, ainda, a busca de apoio de empresas norte-americanas que tenham fortes interesses no Brasil. 4.2. SECOM/PR Mencionei as possibilidades de atuação conjunta com a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, com a qual discuti em meados deste ano projeto de cooperação para a promoção da imagem do Brasil no exterior. Informou o Diretor do DC estar a SECOM, atualmente, priorizando projetos voltados para a promoção do Brasil como destino de investimentos. Fez-se referência, ademais, à atuação da SECOM/PR em grupo de trabalho do Centenário da Imigração Japonesa, em exemplo de tipo de parceria que pode ser estabelecida com aquele órgão. Ao final dos debates, houve consenso quanto à conveniência de retomarem-se as discussões com aquele órgão em Brasília, com vistas a avaliar a possibilidade de parceria para projetos que beneficiem as comunidades no exterior. 4.3. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO Mencionou-se a futura transformação do atual Conselho Nacional de Imigração, vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego, em Conselho de Nacional de Migrações, com atribuições mais amplas e cuja vinculação permanece indefinida, podendo o órgão passar ao controle do Ministério da Justiça ou da Presidência da República. No âmbito do Conselho, com ativa contribuição da SERE e dos Postos, está sendo finalizado "Informe aos Brasileiros no Exterior", com informações de utilidade ao imigrante e ao turista brasileiros, inclusive no que se refere à prestação de assistência consular. Foram esclarecidas as razões associadas ao surgimento da proposta de "Embaixada do Trabalhador". Comentou-se a necessidade de estabelecimento de formas de cooperação produtivas entre o MRE e o MTE, nesse contexto, sobretudo em ações prévias, no Brasil, de apoio aos brasileiros. Conforme indicado no item 1.1, o MTE poderia ser chamado a apoiar de forma mais sistemática os brasileiros retornados. Houve debate sobre a inflexão que se nota na postura de entidades sindicais norte-americanas frente aos imigrantes, inclusive brasileiros. Adotando maior abertura em face dos imigrantes, tendo em vista a possibilidade de aumento do número de filiados e, por corolário, das contribuições a elas destinadas, centrais sindicais como a AFL-CIO procurariam atrair migrantes brasileiros ao proporcionar-lhes esclarecimentos sobre direitos trabalhistas e benefícios potencialmente auferidos com a sindicalização. Foi argumentado, a esse propósito, que os interesses de tais centrais podem não coincidir com os dos imigrantes brasileiros, incluindo a tentativa de desestímulo à prática de "independent contractor", muitas vezes única alternativa viável ao trabalho dos imigrantes indocumentados. Foi discutida a possibilidade de criação de assessorias dentro dos Consulados para prestação de informações sobre direitos trabalhistas, a exemplo do que poderia proporcionar o Plano Comunidade Brasil (item 2.3). Outra opção seria a de propostas como a formulada pelo "Department Wage and Hour Division" de cooperação com o Consulado-Geral em Nova York para a prestação, a título gratuito, de assessoria em

direitos trabalhistas a imigrantes, quer em situação migratória regular, quer não. 4.4 MINISTÉRIOS DA EDUCAÇÃO E DA CULTURA Foi explicado que a experiência do MinC com os chamados Pontos de Cultura ainda não se consolidou. Em princípio, cada Ponto conta com recursos da ordem de US\$ 30,000 para atividades culturais. Nos EUA, há Pontos em Miami, São Francisco e Boston. Os Pontos não têm um modelo único, nem de instalações físicas, nem de programação ou atividade. No caso dos EUA, poderia ser proposta a criação de Pontos também nos demais Consulados. CONCLUSÃO: A ESPECIFICIDADE DO ATENDIMENTO CONSULAR NOS EUA NO QUADRO DO PROGRAMA DE TRABALHO DO MRE. OBJETIVOS A ATINGIR E MÉTODOS A UTILIZAR. Avalio de forma extremamente positiva o exercício realizado ao longo dos dois dias de trabalho. Além de fomentar um intercâmbio de idéias e experiências entre os cônsules sobre as rotinas de trabalho, necessidades, problemas e soluções encontradas, permitiu que se identificassem os denominadores comuns à maioria. Ao final dos trabalhos, os quais se desenvolveram em atmosfera extremamente construtiva, foi possível extrair elementos para um programa de trabalho consular para 2008. Por telegrama à parte, enviarei sumário das linhas de ação recomendadas.

ANTONIO DE AGUIAR PATRIOTA, Embaixador

## **BRASEMB WASHINGTON**

Iniciativas em benefício da comunidade brasileira. Reunião de Coordenação Consular em Washington. Agenda tentativa. Comentários.

**Nr. 02277**

RESUMO Transmite comentários aos pontos da agenda da Reunião Consular sobre Políticas para a Comunidade Brasileira nos EUA.

Cumpro instruções. Transmito a seguir os comentários deste posto sobre os tópicos da agenda tentativa da Primeira REUNIÃO DE COORDENAÇÃO CONSULAR sobre Políticas para a Comunidade Brasileira, a ocorrer nos próximos dias 30 e 31 de outubro, nesta capital.

### 1a. PARTE: DELINEAMENTO DO PERFIL DA COMUNIDADE

A) COMPILAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS ESTIMADOS POR CADA POSTO Com base nos elementos disponíveis, a estimativa da Embaixada em Washington seria de que a comunidade brasileira nesta jurisdição se situa entre 25 mil e 40 mil pessoas, possivelmente distribuída da seguinte forma: - Washington: entre 4 e 6 mil - Maryland: entre 5 e 10 mil - Virgínia: entre 10 e 20 mil - West Virgínia: entre 500 e 1 mil - Ohio: entre 6 e 10 mil - Kentucky: entre 1 e 3 mil Face aos constantes pedidos de informações estatísticas recebidas por este e outros consulados, seria útil a disponibilização dos dados compilados de todos os consulados neste país.

B) DELINEAMENTO DO PERFIL DA COMUNIDADE BRASILEIRA NAS DIFERENTES JURISDIÇÕES E DE SEUS PRINCIPAIS PROBLEMAS E NECESSIDADES A comunidade brasileira na jurisdição da Embaixada em Washington apresenta um perfil bastante variado mas, de modo geral, é de formação recente. Na capital, há uma comunidade composta por servidores públicos brasileiros e funcionários de organizações internacionais. Espalhada por toda a jurisdição consular, já existe parcela substantiva de brasileiros no setor acadêmico, incluindo professores, pesquisadores e estudantes, espalhados por dezenas de universidades na região. Há uma parcela considerável composta por profissionais liberais e empregados do setor de serviços. Registra-se fenômeno recente de migração de camponeses oriundos de Rondônia e Mato Grosso para o interior de Ohio e Kentucky. De menor porte nesta jurisdição seria a classe empresarial e micro-empresarial brasileira. Existindo poucas associações formais ou informais, os brasileiros congregam-se sobretudo em torno das igrejas; prolifera, desse modo, o número de pastores evangélicos brasileiros em toda a região, os quais suprem carências materiais e criam em torno de suas igrejas redes sociais de apoio mútuo. Entre as necessidades da comunidade brasileira identificadas, cabe destacar a assistência nas áreas educacional (há uma grande demanda potencial pelo ensino de português para as novas gerações) e de assistência e orientação na esfera migratória. Há, naturalmente, uma grande demanda potencial, de parte da comunidade indocumentada, pela Carteira de Matrícula Consular, saúde e outros serviços. B1) EVOLUÇÃO E TENDÊNCIAS RECENTES DA EMIGRAÇÃO BRASILEIRA PARA OS EUA (proposta pelo [tel 773](#) de Consbras Miami) De parte deste posto, ainda não se confirmaram tendências declinantes da imigração brasileira. Observam-se "corredores de imigração" ligando determinadas regiões do Brasil e dos EUA. Contatos iniciais no estado de Ohio, por exemplo, indicam a existência de uma



recente leva de imigrantes brasileiros vindos de regiões rurais (Mato Grosso e Rondônia) para regiões rurais do Centro-Oeste norte-americano. Serão necessários maiores estudos e visitas, contudo, para que se possa melhor identificar o mapa da imigração brasileira nesta jurisdição.

C) EXAME DA PROPOSTA DE REALIZAÇÃO DE PESQUISA SOBRE A DIMENSÃO, PRESENÇA E PERFIL DA COMUNIDADE BRASILEIRA NOS EUA PELO MRE COM POSSÍVEL APOIO DA SECOM/PR E DE INSTITUIÇÃO ACADÊMICA BRASILEIRA A elaboração de pesquisa sobre a dimensão, presença e perfil da comunidade brasileira nos EUA poderia ser de grande valia para o dimensionamento dos esforços do governo brasileiro em benefício de sua comunidade. Esse projeto poderia ser feito simultaneamente nos EUA (obtendo-se parceria de universidade brasileira e de congêneres neste país, possivelmente com recursos da SECOM/PR) e no Brasil. Recordo que países com alta concentração de imigrantes nos EUA, como México e El Salvador, vêm realizando censo dos emigrados no país de origem, com bons resultados.

D) DISCUSSÃO SOBRE A INSERÇÃO DA COLÔNIA NOS ESTADOS UNIDOS NO ÂMBITO GERAL DA DIÁSPORA BRASILEIRA E SUAS PECULIARIDADES Tendo em vista a boa parceria que pode ser criada ou aprofundada entre a diáspora e o seu país de origem nas mais diversas áreas (acadêmica, de pesquisa, comercial, cultural), parece ser de todo interesse, para o Brasil, apoiar uma melhor inserção dos brasileiros no país de acolhimento. Um futuro censo poderia, nessas condições, refletir também esse aspecto da diáspora, trazendo elementos que possibilitem esboço de um mapa da inserção brasileira. Além do censo, poderiam ser avaliadas também medidas adicionais de fomento à inserção da comunidade, incluindo convite para que participe de forma mais sistemática de eventos/reuniões organizados pela Embaixada, apoio na área acadêmica e estímulo a maior participação na vida política local.

E) EXAME DA CONVENIÊNCIA DE PUBLICAÇÃO E INSERÇÃO NO PORTAL CONSULAR DAS DIVERSAS TESES ACADÊMICAS EXISTENTES (NA ÍNTEGRA OU RESUMIDAS) SOBRE A IMIGRAÇÃO BRASILEIRA EM DIREÇÃO A REGIÕES ESPECÍFICAS DO TERRITÓRIO NORTE-AMERICANO Paralelamente a outras iniciativas importantes nessa área, tais como a realização de um seminário de caráter geral sobre a imigração brasileira nos EUA, poderiam ser, de imediato, compilados todos trabalhos acadêmicos conhecidos sobre o tema, de modo a fomentar o conhecimento mútuo e permitir que novos pesquisadores tomem conhecimento dos trabalhos já existentes.

F) EXAME DA CONVENIÊNCIA DE ESTABELECIMENTO DE UMA REDE DE CONTATOS COM OS ACADÊMICOS BRASILEIROS E ESTRANGEIROS ENVOLVIDOS NAS PESQUISAS MENCIONADAS NO ITEM (C) ACIMA A partir da organização de conferências/seminários integrados sobre imigração (item H) e da compilação preliminar dos trabalhos acadêmicos já disponíveis, poderia ser montada uma rede de contatos incluindo a SERE/consulados e os pesquisadores brasileiros, de modo a estimular a difusão do conhecimento e a coordenação de futuras pesquisas. Essa rede poderia ser abrigada no Portal Consular, em campo inserido para esse fim. De modo a manter viva essa relação, o projeto poderia ser complementado por encontros acadêmicos regulares, em parceria com universidades envolvidas no tema.

G) PROPOSTA DE PROGRAMA DE ESTÁGIOS NOS CONSULADOS PARA PESQUISADORES ACADÊMICOS BRASILEIROS NA ÁREA DE IMIGRAÇÃO (ENTREVISTAS COM PÚBLICO, POR EXEMPLO) Uma vez montada a rede mencionada no item "F", poderiam ser examinadas formas de apoiar os trabalhos

acadêmicos, possivelmente acolhendo os pesquisadores nos consulados em estágios acadêmicos, por períodos determinados. Tal parceria poderia ser benéfica para ambas as partes, permitindo que os trabalhos acadêmicos estejam calcados na realidade consular e, por outro lado, fornecendo novos subsídios para o próprio trabalho do Setor de Comunidades.

H) REALIZAÇÃO DE CONFERÊNCIAS INTEGRADAS SOBRE IMIGRAÇÃO BRASILEIRA EM DIFERENTES REGIÕES DOS EUA Valeria a pena proceder-se a uma unificação das iniciativas dispersas, seja concentrando-as em um único seminário anual que englobe a diáspora brasileira em todo o território norte-americano, seja mantendo-se as conferências regionais, mas com a inclusão de referências cruzadas sobre os respectivos resultados. A primeira proposta teria a vantagem de redução de custos de organização (consistindo em um único evento ao invés de seminários múltiplos) e de congregação dos diversos pesquisadores hoje envolvidos em trabalhos de caráter regional. Da mesma forma, poder-se-ia prever orçamento para pagamento a acadêmicos que realizassem pesquisas específicas - com parâmetros previamente definidos pela SERE - sobre imigração em cada uma das nove jurisdições nos EUA. Versão resumida das pesquisas seria apresentada para discussão no seminário mencionado acima.

## 2a. PARTE: CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE

A) AVALIAÇÃO DO PORTAL CONSULAR: POTENCIAL PARA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE SEGUNDA GERAÇÃO (ORIENTAÇÕES PARA ASSISTÊNCIA MÉDICA/ IMIGRAÇÃO / EDUCAÇÃO E OUTROS TEMAS DE INTERESSE) Poderia ser incluído no cabeçalho do Portal espaço específico, ao lado de "Serviços Consulares", para a inserção de informações de segunda geração. A vantagem de tal diagramação seria acostumar o nacional brasileiro com a idéia de que o consulado está disponível para prestar-lhe apoio em outras esferas além do serviço cartorial tradicional. O Setor Consular desta Embaixada vem incluindo gradualmente informações desse teor no Portal, à medida em que vão sendo identificadas clínicas médicas, centros comunitários e outras entidades de apoio ao imigrante; na falta de um espaço específico, contudo, tais informações acabam tendo pouca visibilidade.

B) AVALIAÇÃO DAS FERRAMENTAS DO PORTAL CONSULAR DE COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS PARA SEU APERFEIÇOAMENTO Não obstante o grande avanço representado pelo Portal em termos de padronização dos sites e, futuramente, das informações consulares, o aplicativo "Fale Conosco" poderia ser ainda bastante aperfeiçoado. Caso se incluísse uma brevíssima página de registro antes do envio do e-mail, por exemplo, os usuários poderiam ficar cadastrados por categorias (profissão, estado de residência), permitindo-se, desse modo, a montagem de "mailing lists" específicas conforme as necessidades - para divulgação de consulado itinerante em determinado estado ou para divulgação de evento acadêmico, por exemplo. Seria necessário, ainda, permitir que os e-mails pudessem ser repassados internamente entre a equipe consular (uma vez que, em muitas repartições, não poderão ser respondidos por uma única pessoa) e arquivados por categoria de serviço (passaporte, procuração, etc). Seria útil, também, permitir que cada posto incluía uma resposta automática (tal como "sua consulta foi recebida e será respondida dentro de x dias") e incluir mecanismo de numeração automática das consultas, facilitando sua tramitação interna.

B1) ESTRATÉGIA PARA AS TOMADAS DE OPINIÃO PREVISTAS NO PORTAL E FORMAS DE COMPILAÇÃO DE DADOS Já tendo sido inserida a ferramenta de tomada de opinião, seria agora interessante que, ao menos periodicamente, todos os postos incluíssem simultaneamente uma mesma consulta, de modo a permitir uma visão de conjunto das respostas no país. Seria igualmente importante criar-se algum tipo de "feedback" para a própria comunidade (tal como "resultados da pesquisa anterior") e, possivelmente, de relatórios periódicos para a SERE.

C) DISCUSSÃO DE FORMAS CRIATIVAS DE DIVULGAÇÃO, PELOS CONSULADOS, DE ASSUNTOS DE INTERESSE DA COMUNIDADE (TAIS COMO JORNAIS DA COMUNIDADE, RÁDIO, TV, NEWSLETTERS, BROCHURAS, ALÉM DO PORTAL) COM VISTAS À SUA HARMONIZAÇÃO Poderia ser útil que se mantivesse alguma forma de harmonização mínima das atividades dos consulados nessa esfera, possivelmente recebendo-se da SERE pauta básica de temas a serem divulgados a cada mês.

D) DISCUSSÃO SOBRE O POTENCIAL DOS CONSULADOS ITINERANTES DE APROXIMAÇÃO COM A COMUNIDADE (ALÉM DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONSULARES TRADICIONAIS) Na medida do possível, poderia ser interessante organizar-se, nos consulados itinerantes, mesas redondas ou "workshops" com a comunidade, de modo a promover-se maior aproximação com o consulado em meio à atmosfera normalmente mais descontraída dos itinerantes. Tal prática começa a ser adotada pelo Setor Consular desta Embaixada em seus primeiros itinerantes.

E) DISCUSSÃO SOBRE AS FORMAS DE ESTIMULAR OS CONSULADOS HONORÁRIOS A UMA MAIOR APROXIMAÇÃO COM A COMUNIDADE. A experiência desta Embaixada aponta para a necessidade de manter-se um contato estreito e permanente com os Cônsules Honorários, mediante projetos e demandas constantes. Desse modo, poderiam ser previstas tarefas e metas anuais para todos os consulados honorários. Poder-se-ia pensar, ainda, em reunião anual nos EUA congregando todos os Cônsules Honorários, a exemplo do que é feito por alguns países europeus. Tal atividade poderia dar-lhe uma maior direção a seu trabalho, fazendo-os se sentirem efetivamente parte da rede consular brasileira.

F) DISCUSSÃO DO PLANO COMUNIDADE BRASIL (proposta de novo tema) Poderia ser feita neste item breve exposição pelo CG-São Francisco sobre a forma como vem evoluindo o "Plano Comunidade Brasil", com vistas a discutir-se sua eventual expansão, conforme originalmente idealizado, aos demais consulados neste país. Desse modo, poder-se-ia examinar a criação formal, nos postos neste país, de setor voltado especificamente para as comunidades brasileiras, encarregado de assuntos que fogem das atribuições tradicionais da rede consular, tais como educação, previdência social, proteção trabalhista, proteção contra discriminação, entre outros. Passada a fase experimental de implantação do Plano Comunidade Brasil no Consulado- Geral em São Francisco em 2005 e 2006, restaria agora avaliar-se sua extensão aos demais postos em áreas com grandes concentrações de brasileiros, com o ritmo de ampliação que for permitido pelas disponibilidades orçamentárias dessa SERE. Seria importante que a expansão do Plano a cada consulado fosse complementada pela contratação - conforme feito no projeto-piloto - de funcionário com aquela atribuição exclusiva.

### 3a. PARTE: ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS

A) AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA COM CONSELHOS DE CIDADÃOS E ESTRUTURAS SIMILARES A experiência deste posto com Conselho de Cidadãos nos anos noventa não parece ter sido, segundo relatos de ex- integrantes, tão produtiva quanto esperado. As dificuldades teriam decorrido, aparentemente, das divergências entre os interesses dos membros advindas de suas diferentes situações neste país (atividades culturais versus problemas mais básicos, como seguro- saúde, por exemplo), entre outros problemas. Tais dificuldades parecem apontar para as vantagens de se acionarem tais redes para projetos específicos pré- determinados e, possivelmente, em caráter "ad hoc".

B) A COMUNIDADE ACADÊMICA BRASILEIRA NOS EUA (ESTUDANTES, PROFESSORES E PESQUISADORES) Contatos iniciais do Setor Consular desta Embaixada com membros da comunidade brasileira em Washington e outras cidades desta jurisdição vêm demonstrando a boa receptividade desse segmento ao estabelecimento de parcerias para a realização de projetos os mais diversos. Na Virginia Commonwealth University (Richmond/VA), estudantes brasileiros montaram e vêm administrando curso de português para estrangeiros e estão procurando organizar em 2008, com o apoio desta Embaixada, festival de cinema brasileiro. Na Universidade de West Virginia (Morgantown/WV), estudantes brasileiros estão organizando, no mês de outubro corrente, uma série de atividades para divulgação da cultura afro-brasileira, além da montagem de estande, com o apoio desta Embaixada, sobre o Brasil em feira internacional acadêmica. Estes exemplos apontam para a importância de sistematizar-se uma política de aproximação entre os consulados e as comunidades acadêmicas brasileiras, possivelmente engajando-os em atividades diversas do Consulado/ Embaixada.

C) ARREGIMENTAÇÃO DE VOLUNTÁRIOS ENTRE MEMBROS DA COMUNIDADE BRASILEIRA PARA ATIVIDADES DIVERSAS; POSSÍVEIS ESTÍMULOS AO VOLUNTARIADO (MEDALHAS, DIPLOMAS) Face aos bons resultados que o Setor Consular desta Embaixada vem tendo com voluntários ocasionais, por um lado, e o ilimitado potencial de aumento do trabalho no setor de comunidades, por outro, poderia ser avaliada uma forma de estimular tal prática, mediante previsão de orçamento para cobrir despesas de locomoção e alimentação (ref meu tel 2024 / par A4) e outros incentivos (medalhas, diplomas, prêmios, distribuídos em ocasiões especiais tais como a celebração da data nacional). Poderia, nessas condições, ser criado alguma condecoração específica que permita aos consulados manifestarem seu reconhecimento pelo bom trabalho de seus parceiros locais, brasileiros ou estrangeiros.

D) AVALIAÇÃO DO POTENCIAL DE TRABALHO CONJUNTO COM AS IGREJAS BRASILEIRAS NOS EUA Têm sido bastante positivos os resultados da aproximação inicial feita pelo Setor Consular desta Embaixada e algumas das igrejas brasileiras nesta jurisdição. O segundo consulado itinerante em Richmond, por exemplo, será realizado, sem qualquer ônus, no Centro Recreativo de Igreja Batista. A Igreja Batista Nações Unidas em Silver Spring/MD ofereceu espaço para itinerantes e reuniões com a comunidade brasileira, além de haver manifestado disposição em iniciar, em um futuro próximo, aulas de português para crianças brasileiras. É preciso atentar-se, por outro lado, para evitar que pessoas inescrupulosas venham a tirar proveito dos brasileiros para a obtenção de documentos consulares e outros serviços. Em ambos os casos, parece ser de todo conveniente manter-se uma rede permanente de contato direto, não apenas com os líderes religiosos de várias denominações, mas também com suas respectivas comunidades.

E) ONGS DE DEFESA DE IMIGRANTE E OUTRAS. A principal ONG na esfera de jurisdição de Washington é a "Casa de Maryland", que busca auxiliar imigrantes de todas

as nacionalidades para obtenção de empregos e promove a conscientização sobre direitos trabalhistas e do inquilinato, além de prestar diversos outros serviços. Embora muitos brasileiros busquem os préstimos desta e de outras ONGs, a comunidade hispânica é a principal beneficiária. Há aqui, portanto, um bom potencial para divulgação, junto à comunidade brasileira, dos serviços prestados pelas ONGs e de aproximação entre o consulado e estas últimas, possivelmente mediante a realização de reuniões e seminários.

F) BANCO DO BRASIL, CAIXA ECONÔMICA E EMPRESAS BRASILEIRAS. É de grande valia a parceria estabelecida entre o Banco do Brasil e o Consulado em Miami, com a instalação na recepção do público de terminal para depósito dos serviços consulares diretamente na conta da renda consular no Banco do Brasil em Miami. Tal procedimento poderia ser replicado neste e, possivelmente, em outros consulados. O escritório do Banco em Washington ainda não está, contudo, preparado para discutir possibilidades concretas de cooperação, razão pela qual poder-se-ia avaliar a possibilidade de uma gestão junto à agência em Miami. Paralelamente a essa iniciativa, poder-se-ia analisar uma proposta de parceria do Banco para alguns dos projetos a serem aprovados a partir do presente exercício, cujos benefícios se estendam por toda a rede consular brasileira neste país.

G) O MINISTÉRIO DO TRABALHO E DO EMPREGO (REF. CIRCTEL. 64430). Conforme indiquei no meu tel 1406, uma alternativa à proposta do Ministro Carlos Lupi de criação da "Embaixada do Trabalhador" poderia ser a incorporação formal dessa atividade de assistência à missão dos consulados brasileiros. Para tanto, poderia ser examinada a celebração de convênio MRE-MTE para repasse de recursos para a contratação de funcionários locais que venham a reforçar o quadro permanente de postos da rede consular escolhidos, dotados da necessária formação jurídica sobre direito trabalhista no país respectivo. O MTE poderia ter papel importante nessa expansão da atividade consular, colaborando na organização de cursos de treinamento e reciclagem para os funcionários consulares e acompanhando os resultados dos esforços.

H) A SECOM/PR Pelo meu tel 1272, relatei as diversas propostas de ação conjunta discutidas pela SECOM/PR. Tendo em vista a receptividade manifestada na ocasião pelo representante daquele órgão, acredito que o assunto poderia ser retomado em Brasília por Vossa Excelência, de modo a buscar-se consolidar a parceria desejada.

I) OUTRAS PARCERIAS NO BRASIL/ PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UM CONSELHO DA COMUNIDADE BRASILEIRA. Seria de grande valia a criação, em Brasília, de uma Comissão Consultiva que consistisse na interface das comunidades no Brasil, com a participação da SERE e de representantes do Congresso Nacional e do futuro Conselho Nacional de Migração, bem como, na condição de observadores, representantes de instituições religiosas e organizações não-governamentais envolvidas com a assistência a brasileiros no exterior. A pauta dessas reuniões poderia ser montada com base em consultas prévias aos ministérios com assuntos afetos a migrantes, bem como aos representantes da diáspora.

#### 4a. PARTE: CRIAÇÃO DE REDES

A) REDES DE SOLIDARIEDADE (A EXPERIÊNCIA EM MIAMI E OUTRAS) Seria interessante, nesse ponto, ouvir do CG em Miami detalhes sobre o processo de criação da Rede Brasileira de Solidariedade naquele consulado, bem como sobre sua posterior expansão e forma como é atualmente administrada e acionada. Acredito tratar-se, aqui, de uma boa prática que poderia ser replicada em outros postos.

B) discussão da proposta de criação de redes de diáspora brasileira (diáspora "networks") em áreas específicas de conhecimento, hospedadas em "sites" especialmente criados para

esse fim, com o apoio da SERE/PR Um possível primeiro passo nessa direção poderia ser a contratação de assessoria (possivelmente do Banco Mundial) para a montagem inicial das projetadas redes, assim como fizeram Chile e México. Paralelamente, poderia ser firmada parceria com o Ministério de Ciência e Tecnologia e uma universidade brasileira, para a criação de rede desenhada para ligar acadêmicos e pesquisadores envolvidos em áreas tecnológicas específicas no Brasil e no exterior. Essas instituições parceiras ficariam responsáveis pelo gerenciamento diário da rede. Um possível ponto de partida para a escolha dos participantes, a exemplo do que fez o México, poderia ser a identificação de alunos e ex-alunos brasileiros egressos de grandes universidades norte- americanas e europeias, em cursos correlatos à área selecionada. Outro possível ponto de partida seria a identificação de universidades brasileiras que já tenham projetos de cooperação em andamento com congêneres norte- americana, a partir da assinatura de acordos/memorandos de entendimento.

C) OTIMIZAÇÃO DAS REDES DE ESTADOS E CIDADES IRMÃS EXISTENTES No âmbito da associação "Partners of the Americas", há hoje dezenove parcerias entre estados brasileiros e norte-americanos. No âmbito municipal, há igualmente diversas parcerias entre cidades dos dois países. Em ambos os casos, conta-se com rede voluntária com conexões com empresariado e governo, e que desenvolve projetos em uma série de áreas. Os contatos já estabelecidos representam potencial valioso, criado a partir de um interesse e de uma demanda concretos. Seria importante otimizar tal parceria, buscando estimular ações cooperativas concretas a partir de visitas recíprocas, seminários e outras atividades.

D) EXAME DO POTENCIAL DO PORTAL CONSULAR PARA HOSPEDAGEM DE REDES OU "LINKS" PARA REDES Poder-se-ia analisar a idéia de uma inserção sistemática, no portal, de "links" diretos para uma série de entidades parceiras, incluindo outros órgãos do Governo Federal (Ministérios da Saúde, Justiça e Educação, entre outros), Universidades, think-tanks, ONGs de assistência a brasileiros retornados, entre outros.

#### 5a PARTE: EVENTOS PARA A COMUNIDADE

A) AVALIAÇÃO DA PROPOSTA PARA A INSTITUIÇÃO DE UM "DIA DA COMUNIDADE BRASILEIRA" Poder-se-ia retomar a iniciativa experimentada pela SERE em 2005, quando, por instrução da Secretaria de Estado, diversos consulados organizaram, com recursos oficiais, celebrações do "Dia da Comunidade". Sobretudo naquelas cidades onde não há uma expressiva comunidade empresarial brasileira capaz de patrocinar iniciativas desse tipo, creio que o apoio orçamentário da SERE seria indispensável, ao menos nas primeiras edições e até que se consolidem parcerias.

B) ITINERÂNCIA DE EVENTOS PELOS EUA (SEMINÁRIOS SOBRE A QUESTÃO MIGRATÓRIA NOS EUA, SAÚDE MENTAL, EDUCAÇÃO, PREVIDÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E OUTROS TEMAS). Seria vantajoso adotar-se uma perspectiva ampla para os eventos a serem organizados nos EUA no tocante às comunidades brasileiras, buscando-se integrar e expandir as iniciativas e evitar que se limitem a uma única região. É aqui interessante observar a experiência do México, que vem procurando dar caráter nacional às iniciativas nessa área, tais como a "Semana de Saúde", que se espraia por todo o território norte-americano, com eventos simultâneos em diferentes cidades.

C) CRIAÇÃO DE "PRAÇAS BRASIL" EM CIDADES NORTE-AMERICANAS COM GRANDE CONCENTRAÇÃO DE BRASILEIROS, A PARTIR DE CONCURSOS DE PAISAGISMO A SER ORGANIZADOS EM PARCERIA COM UNIVERSIDADES LOCAIS (COM POSSÍVEL APOIO DA SECOM/PR) E UTILIZAÇÃO COMO LOCAL

PARA EVENTOS BRASILEIROS. Poder-se-ia examinar a possibilidade de alocar recursos para tal atividade em 2008, em caráter piloto. Obs: Sugere-se deslocar esse item para a 6a Parte (Assuntos Culturais e a Diáspora, passando a ser o novo item "d").

D) CRIAÇÃO DE PARCERIAS PERMANENTES PARA EVENTOS NO BRASIL E NOS EUA. Mostra-se importante a permanente identificação de parceiros para a realização de eventos com a comunidade, bem como sua inclusão em diretório. No caso deste posto, já foi criada, de forma espontânea, boa parceria com a cidade de Frederick, cuja prefeitura já se comprometeu a organizar nova edição do Dia da Comunidade brasileira em 2008.

#### 6a. PARTE: ASSUNTOS CULTURAIS E A DIÁSPORA

A) EXPANSÃO DO APOIO A CURSOS DE PORTUGUÊS PARA A SEGUNDA GERAÇÃO DE BRASILEIROS NAS REGIÕES COM GRANDE CONCENTRAÇÃO DE BRASILEIROS. Conforme mencionado no meu tel 2059, percebe-se na jurisdição deste posto grande demanda potencial nessa esfera, havendo sido feita doação de pequena biblioteca para curso de português organizado por associação da comunidade na Virgínia. Seria importante encontrar-se forma de sistematizar esse apoio à comunidade brasileira espalhada pelos EUA, sobretudo naquelas regiões onde ainda não é elevado seu nível de organização, mediante identificação e disponibilização de método de ensino adaptado para alfabetização e pós-alfabetização de crianças que aprendem o inglês antes do português. Nessas condições, poder-se-ia montar kit padrão que pudesse ser disponibilizado com facilidade para as associações de brasileiros que se disponham a organizar cursos (incluindo livros/cartilhas e, possivelmente, software).

B) O PAPEL DOS CENTROS DE ESTUDOS BRASILEIROS (CEB) COMO AGREGADOR DA COMUNIDADE. A médio prazo, poder-se-ia pensar em uma expansão dos CEBs neste país, atribuindo-lhes também a função de coordenar e apoiar as iniciativas de ensino de português da comunidade. O CEB poderia funcionar, portanto, como um agente multiplicador, auxiliando na montagem de cursos de português onde houvesse demanda da comunidade, mediante treinamento de professores e envio de material.

C) ESTRATÉGIAS DE PROMOÇÃO DA IMAGEM DA COMUNIDADE NOS EUA; DESAFIOS; POSSÍVEL PARCERIA COM A SECOM/PR E OUTRAS ENTIDADES. Ao contrário da Flórida, Massachusetts e Nova York, por exemplo, não existe jornal da comunidade na jurisdição deste posto, havendo fechado o único, por falta de patrocínios. Há programas de rádio de música brasileira, mas visam sobretudo ao público norte-americano, sendo inclusive transmitido em inglês. Sabe-se que a comunidade brasileira comunica-se, em grande medida, pelo "orkut" e outros sites. Sem prejuízo de outras iniciativas que possam ser adotadas em cidades onde já existe uma imprensa brasileira consolidada, poder-se-ia analisar a possibilidade de uma maior utilização desses espaços informais para um canal direto com a comunidade, abrindo-se, por exemplo, um website no yahoo groups, onde a comunidade fosse estimulada a manter um diálogo mais informal com os agentes consulares. A experiência deste posto com a administração de e-mails institucionais como o "Fale Conosco" do Portal Consular mostra que as mensagens recebidas se resumem a consultas sobre serviços consulares, sendo ainda inexistente a prática da comunidade do diálogo com o consulado sobre outros temas.

#### 7a. PARTE: O PROJETO DE MODERNIZAÇÃO CONSULAR

A) CRIAÇÃO DA SGEB E SUAS ATRIBUIÇÕES B) PRÓXIMAS ETAPAS; PERSPECTIVAS DE AGILIZAÇÃO DA ROTINA CONSULAR. Mostra-se importante a

definição da forma como o novo sistema informatizado se coadunará com a prática dos consulados itinerantes. Da mesma forma, seria conveniente ter-se a SGEB como principal interlocutora para as reformas que se farão necessárias nos espaços físicos dos consulados para a instalação dos novos equipamentos, incluindo abertura de novos guichês de atendimento ao público na recepção e modernização das janelas de atendimento.

B) ESTRATÉGIAS PARA A DIVULGAÇÃO DO LANÇAMENTO DA CARTEIRA DE MATRÍCULA CONSULAR. A divulgação feita pelo Setor Consular desta Embaixada até o momento já despertou grande interesse da comunidade brasileira. Também aqui, contudo, seria importante verificar-se qual será a estratégia para os consulados itinerantes, posto que grande parte dos potenciais demandantes do novo documento vivem em regiões afastadas dos consulados e se defrontam com compreensíveis dificuldade de locomoção dentro do país.

#### OUTROS TEMAS

A) DISCUSSÃO SOBRE POSSÍVEIS FORMAS DE ORIENTAÇÃO OU APOIO AOS EMIGRANTES BRASILEIROS EM SEU RETORNO AO BRASIL". Endosso a proposta de Consbras Miami([TEL 773](tel:773)) de discussão do tema. Várias experiências de outros países poderiam ser examinadas aqui, a exemplo do apoio para a abertura de micro-empresas com os recursos remetidos do exterior por parte dos brasileiros retornados.

B) POSSÍVEL CAMPANHA INTERNA NO BRASIL PARA BUSCAR REDUZIR O FLUXO DE EMIGRAÇÃO NÃO DOCUMENTADA. A proposta feita pelo Núcleo Atlanta (tel 800 de Consbras Miami) poderia ensejar uma boa discussão sobre formas de divulgar a realidade da vida de um imigrante indocumentado brasileiro neste país e fornecer elementos para que os candidatos tomem decisões melhor informadas.

ANTONIO DE AGUIAR PATRIOTA, Embaixador



## ÍNDICE REMISSIVO

Administração da Rede Consular, 55, 146, 157, 245, 289, 365, 373, 415, 439

Administração orçamentária e recursos para a área consular, 33, 70, 134, 144, 160, 233, 278, 297, 306, 374, 376, 416, 434, 516

Agências Consulares, 12, 33, 72, 218, 291, 306, 375, 376, 382, 413, 459, 517, 519

Alistamento Militar, 382, 467

Arquivos, 207, 244

Assistência Comunitária, 34, 75, 134, 136, 235, 280, 285, 303, 421, 489, 495, 531

Assistência (Geral), 134, 169, 257, 278, 302, 465

*a Presos, 61, 73, 133, 236, 278, 326, 446, 464*

*a Vítimas do Tráfico de Pessoas, 74, 134, 371, 483*

*em Países Cumulativos, 34, 203, 279*

*Jurídica, 35, 78, 133, 211, 236, 242, 264, 279, 282, 304, 428, 446, 479*

*Médica, 35, 80, 132, 235, 278*

*Núcleo de Assistência a Brasileiros, 171*

*Trabalhista, 36, 82, 131, 274, 524*

Atendimento aos Postos, 37, 84, 216, 234, 246, 332, 365, 374, 399, 471

Atendimento (Geral), 36, 55, 85, 153, 197, 234, 244, 250, 258, 266, 277, 291, 301, 321, 329, 357, 420, 434, 457, 469, 519

*Recepção e Balcão, 38, 87, 197, 267, 291, 329, 423, 469, 479*

*Telefônico, 37, 88, 133, 163, 198, 206, 209, 210, 221, 234, 244, 254, 281, 287,*

*292, 306, 329, 332, 346, 347, 354, 397, 418, 434, 465, 479, 516*

*via Internet, 166, 206, 210, 215, 221, 254, 282, 307, 329, 330, 354, 357, 425, 435, 463, 480*

*via Postal, 163, 208, 292, 427, 519*

Atos Notariais, 400, 428

Autenticação de Documentos, 40, 279

Avaliação e Ouvidoria, 40, 55, 116, 133, 210, 223, 267, 283, 292, 309, 322, 332, 357, 360, 415, 428, 435

Biblioteca, 234, 434

Carteiras de Habilitação, 134

Comunidades Brasileiras, 43, 134, 365, 370, 410, 521, 522, 532

*Diálogo com as Comunidades Brasileiras, 135, 218, 224, 234, 267, 303, 304, 312, 313, 314, 315, 317, 357, 386, 410, 481, 486, 488, 490, 495, 529*

*Estudos e Pesquisas, 42, 93, 135, 338, 476, 486, 508, 516, 528*

Conferência Brasileiros no Mundo, 137, 464

Conselho de Cidadãos, 43, 95, 135, 182, 242, 305, 361, 365, 421, 445, 488, 510

Consulados Honorários, 44, 97, 183, 214, 260, 275, 323, 331, 368, 403, 404, 405, 406, 446, 480, 488, 510, 517, 529

Consulados Itinerantes, 45, 99, 156, 227, 235, 240, 242, 279, 282, 342, 345, 355, 374, 413, 445, 487, 510, 529

Consulados Sazonais, 227

Cooperação com países estrangeiros, 256

Coordenação Inter-Postos, 46, 101, 150, 198, 202, 216, 228, 231, 233, 289, 308, 328, 352, 361, 447

CPF, 47, 102, 235

Crises, 48, 103, 172, 240, 364

Cultura, 48, 104, 133, 187, 209, 334, 361, 496, 511, 525

Desburocratização, 134, 211, 254, 292

Despachantes, 428, 458, 512

Diálogo com Autoridades Estrangeiras, 186, 365, 457

Diálogo com órgãos da Administração Pública, 185, 211, 228, 254, 255, 333, 382, 383, 435, 523

Diplomacia Consular, 48, 105, 212, 228

Documento de Reforma Consular, 18, 62, 190, 203, 334, 373, 436, 455

Documentos de Viagem, 257, 307, 436, 467, 468

Educação, 34, 76, 131, 218, 240, 304, 308, 315, 334, 490, 520, 533

Eleições, 48, 106, 134, 136, 465

Emolumentos, 49, 134, 210, 233, 331, 332, 385, 427, 430

*Pagamento por meio eletrônico, 16, 49, 108, 209, 301, 352, 355, 482*

Equipamentos e Informática, 49, 55, 198, 202, 207, 208, 243, 246, 270, 330, 352, 400, 458, 468

Gestão, 55, 195, 198, 207, 213, 298, 300, 320, 355, 393, 420, 435, 441, 447, 477

Imagem, 50, 92, 420

Informação, 50, 92, 135, 188, 199, 226, 239, 257, 282, 294, 298, 357, 395, 400, 431, 456, 465, 477, 485, 494, 515, 523

*Boletim Consular, 41, 91*  
*Cartilha Consular, 41, 92*

Instalações, 52, 109, 133, 145, 154, 197, 200, 206, 319, 333, 339, 358, 367, 447, 478, 502

Legalização, 53, 110, 134, 210, 259, 463, 464

Manual de Administração Consular, 161, 191, 398

Manual do Serviço Consular e Jurídico, 21, 53, 112, 202, 211, 221, 226, 246, 255, 307, 333, 340, 365, 399, 417, 436, 444

Matrícula Consular, 54, 113, 134, 365, 401, 423, 445, 455

*Carteira de Matrícula Consular, 54, 113, 431, 481*

Missões de Avaliação e Treinamento, 55, 115, 203, 250, 296, 364, 365, 366, 383, 415, 457, 470

Nacionalidade, 431

Padronização, 56, 118, 150, 154, 211, 225, 245, 250, 266, 270, 306, 340, 374, 382, 394, 400, 457

Parcerias com Empresas, 119, 456, 495, 523, 524

Pessoal (Geral), 58, 120, 133, 145, 148, 150, 191, 200, 205, 212, 232, 239, 253, 255, 258, 267, 282, 290, 296, 319, 320, 329, 331, 336, 339, 366, 378, 422, 427, 441

*Contratados Locais, 56, 120, 200, 216, 231, 234, 245, 261, 269, 294, 300, 319, 329, 340, 355, 377, 385, 431, 433, 442, 465, 478, 502*

*Quadro, 57, 120, 173, 206, 216, 234, 245, 247, 331, 349, 377, 422, 433, 441, 502*

Plantão, 60, 121, 167, 198, 203, 227, 234

Portal Consular, 60, 122, 168, 226, 232, 329, 333, 354, 397, 486, 509

Previdência Social, 131

Redistribuição da Rede Consular, 61, 123, 133, 134, 198, 235, 261, 265, 286, 331, 351, 364, 375, 413, 430, 442

Retorno ao Brasil, 137

Temas Institucionais, 386, 401, 464

Terceirização, 55, 211, 214, 254, 255, 282, 380, 457, 465

Título de Eleitor, 102, 136, 436

Treinamento, 62, 124, 176, 179, 216, 226, 231, 233, 246, 250, 267, 272, 282, 294, 319, 339, 355, 361, 377, 378, 384, 395, 422, 434, 436, 442, 502, 517

Vistos, 65, 126, 134, 180, 202, 209, 220, 233, 246, 255, 264, 295, 306, 330, 331, 378, 379, 385, 426, 466

*Acordos de Isenção de Vistos, 11, 33, 69, 180, 200*

*Banco de Dados de Vistos Denegados, 40, 89, 180, 199, 216, 221, 232, 233, 239, 246, 253, 270, 308, 330, 340, 383, 385, 430*

Voluntários, 66, 128, 433, 511, 517, 530