



Propostas para a Mesa de Assuntos Consulares do CRBE

1. **Páginas webs** - Padronização e reformulação das páginas webs dos postos consulares com uma linguagem mais acessível a toda comunidade.
2. **Comunicação** - Estudo das ferramentas e estratégias de comunicação dos postos consulares. A partir da análise, definir um grupo de consulados com boas práticas comunicativas que poderá servir de referência para outros postos. (Obs: proposta detalhada em anexo)
3. **Protocolo Consular** - Reforçar a antiga proposta do CRBE de estabelecimento de protocolo consular nos postos.
Não estamos falando do Manual Consular, nos referimos ao estabelecimento de diretrizes iguais em todos os postos para os serviços prestados, pois hoje, o que impera é a definição por cada chefe de posto de como deve ser cada atendimento e isso muda de acordo com a chefia. Isso fere o princípio da isonomia da Constituição Brasileira que garante os mesmos direitos a toda população. Todos os consulados deveriam oferecer a mesma estrutura e acesso a serviços, independente se está no Japão ou nos EUA. Reforçamos que isso não tem relação com regras locais, mais estrutura interna de atenção ao povo brasileira nas repartições.
4. **Serviços telemáticos** - Avaliação de inovação de serviços consulares que poderiam ser prestados de maneira telemática o que facilita o atendimento, principalmente das pessoas que não se encontram na mesma cidade da sede consular. (Obs: sugere-se verificar a possibilidade legal de fazer registros de nascimento, casamento e óbito por correios, tendo em vista a entrada do Brasil no tratado de Haia – obviamente isso leva a várias mudanças, mas vale a pena.)
5. **Mapeamento serviços sociais**- Análise dos diferentes serviços de assistência jurídica, social e psicológica dos postos. A partir desta análise, assim como no caso da comunicação, difundir a metodologia de atendimento utilizada por postos referentes a fim de estimular reformulações em postos em que o atendimento pode melhorar.
6. **Infância** - Estímulo a criação de espaços de acolhida para crianças durante os atendimentos consulares.
7. **Formação** - Formação e capacitação continuada dos funcionários consulares, assim como lideranças comunitárias, em temas de interesse da comunidade.
Capacitar todo corpo consular para identificar os casos de vulnerabilidade social, principalmente vítimas de violência e trata, garantindo o encaminhamento para atendimento individual sem a presença de possíveis agressores.



**CASA DA
GENTE**
BRASIL / CATALUNYA


**Amigos
do Brasil**
BALEARES

Casa da Gente / Brassil Catalunya
+34 621 064 663
E-mail: info@casadagente.org
www.casadagente.org

Amigos do Brasil
+34 658 678 026

8. **Consulados Itinerantes** - Para pensar numa maneira de aproximar o consulado à população que vive nos locais mais afastados aos postos é preciso ouvir experiências bem-sucedidas. É preciso melhorar a divulgação. É preciso saber contar com a ajuda de associações. É preciso ouvir funcionários com experiência e dar voz a própria população. Não se trata de reinventar a roda como parece querer fazer cada nova gestão dos postos.
9. **Cônsules honorários** - para o grande público não fica claro qual é a área de atuação de um cônsul honorário. Seria bom também que o consulado aproximasse de alguma maneira esses consules honorários do próprio consulado.
10. **Diálogo entre consulados e associações** - Não são raras as situações em que se observa o desdém de alguns funcionários consulares com as associações. O papel das associações tampouco está claro para a população. Os postos deveriam aproveitar-se mais da existência delas unindo esforços para melhor auxiliar a população.
11. **Matrícula consular** - As matrículas consulares deveriam ser padronizadas e mais valorizadas. Trata-se de uma importante fonte de dados para estatísticas e material imprescindível para muitos atendimentos de casos de assistência. É mais uma ferramenta que, caso seja trabalhada com sabedoria, pode ajudar no trabalho feito pelas repartições consulares. (Projeto do CRBE CPF-e)
12. **Plano de carreira para funcionários locais** - os funcionários locais são brasileiros que constantemente sofrem pressões de todas formas, sem direitos, sem um plano de carreira e, muitas vezes, sem segurança.
13. **Dar voz aos contratados locais** - Trata-se de pessoas que muitas vezes trabalham há 10 anos ou mais com os temas consulares e diretamente em contato com a população brasileira. A experiência dessas pessoas deveria ser mais valorizada.



ANEXO 1

Detalhamentos propostas de Comunicação

1. Comunicação - A elaboração de um plano de comunicação interno (entre servidores e funcionários dos consulados e embaixadas) e externo (a maneira de dialogar com a comunidade).

- **COMUNICAÇÃO INTERNA:** Atualmente fica clara a insatisfação de muitas pessoas que trabalham em consulados e isso decorre de problemas como a falta de critérios para definir regras e, principalmente, a falta de uma maneira de conectar as pessoas através de uma comunicação efetiva. A hierarquia não deveria ser um empecilho para o diálogo como muitas vezes vem sendo dentro do Itamaraty. A comunicação é uma estratégia de organização e pode se tornar responsável pela imagem que se passa para o público. Nesse sentido, a qualificação dos funcionários é essencial para que a informação seja passada de forma clara e direta. Os temas que envolvem os serviços consulares sofrem frequentes modificações e/ou atualizações. É preciso pensar numa maneira de informar e manter atualizados todo o quadro de funcionários, seja através de uma lista de e-mails, ou de circulares, reuniões periódicas ou de alguma outra maneira. A ideia atual da maioria dos postos é fazer com que os funcionários sejam capazes de atuar em várias frentes. Diante deste fato, é preciso manter esses funcionários informados em diversos âmbitos, e não somente sobre o setor no qual está atuando naquele momento. Uma boa comunicação interna por si só já ajuda na comunicação externa.
- **COMUNICAÇÃO EXTERNA:** É preciso pensar na linguagem de comunicação, pois muitas vezes faz-se uso de palavras inacessíveis à compreensão de grande parte da população brasileira. Esse plano de comunicação deverá levar em conta a diversidade da diáspora brasileira para a qual os serviços consulares estão dirigidos. Os canais por onde as mensagens serão veiculadas deverão ser orientados pelo próprio público, ou seja, deve-se utilizar as redes sociais que são mais populares. As explicações precisam ser mais didáticas, talvez até mais visuais. Uma sugestão para iniciar este trabalho seria a padronização das páginas webs (preservando as características de cada país, claro). Essa padronização ajudaria a perceber que existe realmente um protocolo e que as ações não são definidas a cada mudança de gestão. É preciso pensar a longo prazo. A utilização das redes sociais atualmente recebe uma grande relevância e, muitas vezes, é a ferramenta de comunicação mais direta com a população. Poderíamos propor um estudo onde se verifique o posto com a melhor atuação nos meios de comunicação, incentivando, como boas práticas, aos outros postos. Esse plano de comunicação deve ser revisto periodicamente para que seja avaliado o que ainda faz sentido e se é necessário acrescentar algo mais.