



MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES

Subsecretaria-Geral do Serviço Exterior
Coordenação-Geral de Modernização

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Versão atualizada em 01/03/2018

Índice

APRESENTAÇÃO	3
ESTRUTURA REGIMENTAL DO MRE	4
<i>Unidades no Brasil</i>	4
• Escritórios de Representação	4
• Comissões Brasileiras Demarcadoras de Limites	4
SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO	5
Serviço consular	5
• <i>Principais serviços</i>	5
• <i>Brasileiros no Mundo</i>	5
• <i>Conselhos de Cidadãos ou de Cidadania</i>	5
• <i>Núcleo de Assistência a Brasileiros</i>	6
• <i>Ouvidoria Consular</i>	6
• <i>Portal do Retorno</i>	6
Comissão de Ética	6
Ouvidoria do Servidor	7
Serviço de Informação ao Servidor (SIC)	7
Transparência	7
Instituto Rio Branco	8
Programa de Estágio	8
Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG)	9
• <i>Instituto de Pesquisa em Relações Internacionais (IPRI)</i>	9
• <i>Centro de História e Documentação Diplomática (CHDD)</i>	9
Diplomacia Pública	9
Rede Brasil Cultural	10
Pesquisa nos Arquivos	10
Visitação ao Palácio Itamaraty	11
CONTATO	12
PERGUNTAS FREQUENTES	12

Carta de Serviços ao Usuário

APRESENTAÇÃO

O Ministério das Relações Exteriores (MRE) é o órgão político da Administração direta cuja missão institucional é auxiliar o Presidente da República na formulação da política exterior do Brasil, assegurar sua execução, manter relações diplomáticas com governos de Estados estrangeiros, organismos e organizações internacionais e promover os interesses do Estado e da sociedade brasileiros no exterior.

No desempenho dessa missão, o MRE presta diversos serviços à sociedade, os quais estão sujeitos a padrões de qualidade, celeridade e eficiência próprios da ordem democrática. Tais princípios estão consagrados no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Nesse contexto, a presente Carta tem a finalidade de informar aos usuários dos serviços prestados pelo MRE sobre as formas de acesso aos serviços do ministério.

Coerente com essa visão, a Chancelaria brasileira reafirma, por meio da Carta ao Usuário, seu compromisso com a promoção da transparência e com a simplificação de procedimentos. Ao ampliar seus canais de comunicação com a sociedade, o Itamaraty busca estimular a participação da cidadania ativa na tarefa permanente de construir uma política de gestão por resultados, alinhada aos objetivos estratégicos da política externa brasileira. Saiba [mais](#) sobre o MRE.

ESTRUTURA REGIMENTAL DO MRE

A estrutura básica do MRE compreende unidades no Brasil e no exterior.

Unidades no Brasil

A Secretaria de Estado (SERE) do MRE, com sede em Brasília, abrange os órgãos de assistência direta ao Ministro de Estado; a Secretaria-Geral, órgão central de direção; a Secretaria de Controle Interno (CISSET); órgãos de deliberação coletiva; e a [Fundação Alexandre de Gusmão \(FUNAG\)](#), entidade vinculada ao Ministério. Somam-se a essa estrutura as unidades descentralizadas: os Escritórios de Representação e as Comissões Brasileiras Demarcadoras de Limites.

- Escritórios de Representação

Coordenam e apóiam ações desenvolvidas pelo MRE junto a autoridades municipais, estaduais e federais sediadas em suas respectivas áreas de jurisdição, além de manter interlocução com segmentos locais acadêmico, cultural, empresarial, entre outros. Saiba mais sobre os nove Escritórios de Representação do MRE clicando [aqui](#).

- Comissões Brasileiras Demarcadoras de Limites

A [Primeira](#) e a [Segunda](#) Comissão Brasileira Demarcadora de Limites têm a função de executar os trabalhos de demarcação e caracterização das fronteiras, incumbindo-lhes a inspeção, a manutenção e a densificação dos marcos de fronteira.

- Unidades no exterior

O MRE mantém 225 unidades de representação no exterior. A rede de postos abrange 139 Embaixadas, 52 Consulados-Gerais, 11 Consulados, 8 Vice-Consulados, 12 Missões ou Delegações e 3 Escritórios. Às Embaixadas competem funções de representação e negociação de interesses do Governo brasileiro em relação ao país onde estão localizadas. Aos Consulados cabe atender à comunidade brasileira no exterior, bem como à comunidade local. Obtenha mais [informações](#) sobre as unidades de representação do Itamaraty. Veja [aqui](#) o organograma do MRE.

SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO

Serviço consular

A repartição consular é a unidade por meio da qual o Governo brasileiro faz-se representar perante a comunidade brasileira no exterior, protegendo e prestando assistência aos cidadãos brasileiros em sua jurisdição, dentro dos limites traçados pelos tratados internacionais vigentes e pela legislação do país estrangeiro. A repartição consular pode ser um Consulado-Geral, um Consulado, um Vice-Consulado ou um setor consular de Embaixada. Saiba mais sobre o serviço consular clicando [aqui](#).

- *Principais serviços*

Os principais serviços prestados pelas repartições consulares estão detalhados no [Portal Consular](#) do MRE. Destacam-se a solicitação de passaporte (comum, oficial ou diplomático) no exterior; a legalização de documentos emitidos no exterior e no Brasil; e a emissão de demais documentos consulares, tais como atestados de residência, autorização de viagem para menores, entre outros.

- *Brasileiros no Mundo*

Em cumprimento ao [Decreto 7.214](#), de 15 de junho de 2010, que estabelece princípios e diretrizes da política governamental para as comunidades brasileiras no exterior, o MRE criou o [Portal Brasileiros no Mundo](#). Nesta página, o cidadão tem acesso a informações: sobre associações e organizações geridas por brasileiros no exterior; sobre as edições da Conferência Brasileiros no Mundo, realizada desde 2008; e sobre os mais recentes empreendimentos do MRE no âmbito da [diplomacia consular](#), que consiste em iniciativas de apoio a brasileiros no exterior nas áreas consular, migratória e de cooperação jurídica.

- *Conselhos de Cidadãos ou de Cidadania*

Os Conselhos de Cidadão ou de Cidadania são foros informais que visam a facilitar os contatos entre nacionais que vivem no exterior e a rede consular do MRE. No Portal Brasileiros no Mundo está disponível lista dos [Conselhos em atividade](#) no mundo.

- *Núcleo de Assistência a Brasileiros*

O Núcleo de Assistência a Brasileiros é uma unidade de [assistência consular](#) que funciona no âmbito da Divisão de Assistência Consular (DAC) do MRE. Contatos podem ser feitos pela página da DAC no [Facebook](#), por correio eletrônico (dac@itamaraty.gov.br), ou por telefone (+55 61 2030-8800).

- *Ouvidoria Consular*

A Ouvidoria Consular, em funcionamento desde 2009, é a unidade responsável pelo processamento de comentários, sugestões, elogios e críticas referentes a toda a atividade consular das repartições brasileiras no exterior. Pode ser contatada na seção [Fale Conosco](#) do Portal Consular; por correio eletrônico (ouvidoria.consular@itamaraty.gov.br); por telefone (+55 61 2030-8804/8805/9712/8803); pessoalmente ou por correio (Palácio Itamaraty - Anexo I - Térreo - Divisão de Assistência Consular - Esplanada dos Ministérios - Bloco "H" - Brasília/DF - Brasil - 70170-900).

- *Portal do Retorno*

O [Portal do Retorno](#) é voltado ao cidadão brasileiro residente no exterior que tenha decidido voltar definitivamente ao Brasil. Fornece informações detalhadas sobre providências documentais que devem ser tomadas antes e depois do retorno ao Brasil, instruções sobre transporte de bagagens e processo de mudança, orientações acerca do mercado de trabalho brasileiro, além de dados sobre os sistemas previdenciário e de saúde locais. Estas e outras informações estão condensadas no [Guia de Retorno ao Brasil](#).

Comissão de Ética

Em cumprimento ao [Decreto nº 1.171](#), de 22 de junho de 1994, que aprovou o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, o Itamaraty constituiu Comissão de Ética do MRE, que integra, juntamente com as demais setoriais de órgãos públicos, o Sistema de Gestão da Ética, supervisionado pela [Comissão de Ética Pública](#) (CEP), diretamente vinculada à Presidência da República. Endereço: Palácio do Planalto - Anexo I - Ala B - sala 102 - Brasília/DF, CEP 70150-900. Tel: (61) 3411-2924/2952; fax: (61) 3411-2951; e-mail: etica@presidencia.gov.br.

No âmbito do Itamaraty, compete à respectiva Comissão de Ética, entre outras funções, assegurar a observância do regramento ético, orientar o servidor em sua conduta e atuar como instância consultiva do Ministério e de seus servidores. Endereço: Palácio Itamaraty, bloco H, Anexo I, sala 201. Celular de emergência: +55 61 81195184. E-mail: comissao.etica@itamaraty.gov.br.

Ouvidoria do Servidor

O Itamaraty está integrado à [Ouvidoria do Servidor](#). Trata-se de canal de comunicação com o servidor público federal, estabelecido para tornar ainda mais fluido o diálogo com a unidade de Recursos Humanos de seu próprio órgão. No portal correspondente, o servidor pode pesquisar informações recentes sobre as atividades da Ouvidoria, consultar legislação sobre sua vida funcional e acessar *links* com outros sítios governamentais, bem como enviar mensagens (elogios, reclamações, sugestões, solicitações, informações e denúncias). Endereço: Ouvidoria do Servidor. Secretaria de Relações de Trabalho no Serviço Público. Ministério do Planejamento - SRT/MPOG. Tel: (61) 2020-1707. Esplanada dos Ministérios, Bloco "C", sala 726.

Serviço de Informação ao Servidor (SIC)

O Itamaraty faz parte do [e-SIC](#) (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), por meio do qual qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informações das quais sejam detentores órgãos e entidades públicos. As solicitações podem ser requeridas por correio eletrônico (sic@itamaraty.gov.br) e também mediante comparecimento do interessado ao [SIC do MRE](#). Endereço: Palácio Itamaraty, Anexo II, em funcionamento de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 14h.

Transparência

Em cumprimento aos termos da [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, o Itamaraty torna disponíveis para consulta, [em página na internet](#), informações institucionais e organizacionais; ações e programas empreendidos; resultados de

inspeções, auditorias e prestações de contas determinados pelo Tribunal de Contas da União (TCU); convênios, licitações e contratos estabelecidos; dados de seus servidores (disponíveis no [Portal da Transparência](#)); e informações sobre acesso a documentos desclassificados.

Instituto Rio Branco

O [Instituto Rio Branco](#) (IRBr), fundado em 1945, é a academia diplomática do MRE, responsável pela seleção e treinamento dos diplomatas brasileiros. Na página do IRBr, o cidadão tem acesso a [guias de estudos](#) publicados desde 1996; a editais para o Concurso de Admissão à Carreira Diplomática ([CACD](#)); e a informações sobre o [Programa de Ação Afirmativa](#), que concede bolsas de estudos a candidatos afrodescendentes, a fim de custear cursos e aulas preparatórios ao CACD, além da aquisição de livros e material didático. O Instituto publica, anualmente, a [Revista JUCA](#), elaborada pelos próprios alunos do IRBr.

Programa de Estágio

O Programa de Estágio do MRE foi estruturado para estudantes, de nível médio ou superior, regularmente matriculados em instituições de ensino brasileiras. É regido pela [Lei nº 11.788](#), de 25 de setembro de 2008, e pelas portarias [313](#) e [467](#), do Ministério do Planejamento, respectivamente de 14 de setembro e 31 de dezembro de 2007, bem como e pela [Orientação Normativa nº 2, de 24 de junho de 2016](#), publicada também pelo Ministério do Planejamento.

Para participar, o estudante deve enviar seu currículo para o seguinte endereço eletrônico: estagio@itamaraty.gov.br. Os currículos recebidos são cadastrados em um banco de dados da Divisão de Treinamento e Aperfeiçoamento, onde permanecem por seis meses.

O [programa de estágio](#), voltado a estudantes de nível médio ou superior, matriculados em instituições de ensino brasileiras, compreende turnos de 4 ou 6 horas diárias (20 ou 30 horas semanais), de acordo com a disponibilidade da unidade. Podem participar estudantes estrangeiros devidamente matriculados em instituições de ensino brasileiras.

Fundação Alexandre de Gusmão (FUNAG)

A [\(FUNAG\)](#) é uma fundação pública vinculada ao MRE, voltada ao estudo e à divulgação de política externa brasileira e de temas ligados às relações internacionais. Por meio de sua [Biblioteca Digital](#), a FUNAG oferece ao público externo versões gratuitas, em PDF, de centenas de livros por publicados pela Fundação, além de edições da Revista DEP (Diplomacia, Estratégia e Política) e dos Cadernos do Centro de História e Documentação Diplomática (CHDD). É possível, ademais, adquirir, em loja virtual da Fundação, bem como em estandes nas entradas principais do Ministério, exemplares impressos de suas publicações.

A FUNAG é composta por duas unidades:

- *Instituto de Pesquisa em Relações Internacionais (IPRI)*

O [IPRI](#) edita publicações sobre política externa brasileira e relações internacionais; compila a produção acadêmica dos programas nacionais de pós-graduação em Relações Internacionais e áreas afins, em nível de mestrado e doutorado; e disponibiliza uma lista de periódicos nacionais e estrangeiros sobre Relações Internacionais e áreas afins.

- *Centro de História e Documentação Diplomática (CHDD)*.

O [CHDD](#) é responsável pelo fomento à pesquisa sobre a história diplomática e das relações internacionais do Brasil. Está situado no [Palácio do Itamaraty](#), no Rio de Janeiro. Na antiga sede do MRE encontram-se, igualmente, o Arquivo Histórico e a Mapoteca Histórica, bem como o Museu Histórico e Diplomático. Endereço e contatos: Esplanada dos Ministérios, Bloco H, Anexo II, 70170-900, Brasília, DF. Tel: (61) 2030-6033; fax: (61) 2030-9125; e-mail: funag@funag.gov.br. Visite a página da FUNAG no [Facebook](#).

Diplomacia Pública

No intuito de estreitar os laços com a sociedade civil brasileira, o MRE tem aberto canais que permitam ao cidadão apresentar suas contribuições para a reflexão democrática sobre política externa brasileira. Essa participação pode ser exercida por

meio da seção de [Diplomacia Pública](#), bem como da [página no Facebook](#) e da conta no [Twitter](#), todos mantidos pelo MRE.

Rede Brasil Cultural

A [Rede Brasil Cultural](#) é o instrumento criado pelo MRE para promover a língua portuguesa e a cultura brasileira no exterior. É formada por [Centros Culturais](#), [Leitorados](#) e [Núcleos de Estudo](#). No portal correspondente, o cidadão pode informar-se sobre as atividades da Rede, com destaque para as [iniciativas](#) voltadas à comunidade brasileira no exterior. Se for estrangeiro e aprendiz da língua portuguesa, terá acesso a amplo [material didático](#), organizado em três níveis de proficiência.

Pesquisa nos Arquivos

A Coordenação-Geral de Documentação Diplomática (CDO) do MRE, situada em Brasília, em conjunto com o Arquivo Histórico do Itamaraty, no Rio de Janeiro, tem sob sua responsabilidade a guarda, a gestão e a divulgação do arquivo da diplomacia brasileira. A pesquisa é gratuita e aberta ao público em geral, mediante solicitação e aprovação prévias. Cada solicitação é avaliada de acordo com as disposições legais sobre o acesso à documentação classificada. Uma vez aprovada, o pesquisador é contatado para agendamento da data de visita aos arquivos.

Pesquisas à documentação no Rio de Janeiro devem ser solicitadas diretamente ao Arquivo Histórico do Itamaraty, por telefone (+55 (21) 2253-5720) ou por correio eletrônico (arquivo.ererio@itamaraty.gov.br). Pesquisas à documentação em Brasília devem ser solicitadas à Coordenação-Geral de Documentação Diplomática por correio (Palácio Itamaraty, Bloco H, Anexo II – 1º Subsolo, Sala 10, CEP 70.170-900), por fax (+55 61 2030-6591), ou por e-mail (pesquisa.cdo@itamaraty.gov.br).

Saiba [mais](#) sobre os procedimentos para solicitação de pesquisa e leia o [Formulário para a Solicitação de Pesquisas nos Arquivos](#).

Visitação ao Palácio Itamaraty

O Palácio Itamaraty, em Brasília, foi projetado pelo arquiteto Oscar Niemeyer, com cálculo estrutural do engenheiro Joaquim Cardoso. Inaugurado em 1970, abriga obras de artistas como Athos Bulcão, Rubem Valentim, Alfredo Volpi, Bruno Giorgi, entre outros. O paisagismo é de Roberto Burle Marx. O Palácio fica aberto a visitas de segunda-feira a sexta-feira, das 14h às 16h; e aos sábados, domingos e feriados, das 10h às 15h. Para marcar um *tour* pelo Palácio, clique em [visitas guiadas](#).

CONTATO

A página do MRE na internet disponibiliza [formulário para consultas ao órgão](#) para contato direto. O MRE está igualmente presente nas redes sociais, por meio do [Facebook](#), do [Twitter](#), do [Flickr](#) e do [YouTube](#).

PERGUNTAS FREQUENTES

A página do MRE contém [seção](#) específica com um repositório de perguntas frequentes (FAQ) sobre os seguintes temas:

I - Assuntos Consulares; II - Atribuições do Ministério das Relações Exteriores e as Carreiras do Serviço Exterior; III - Atos e Acordos Internacionais; IV - Temas Comerciais, Financeiros, de Propriedade Intelectual e de Tecnologia; V - Temas Culturais, Educacionais e de Divulgação; e VI - Temas Políticos e de Meio Ambiente.