

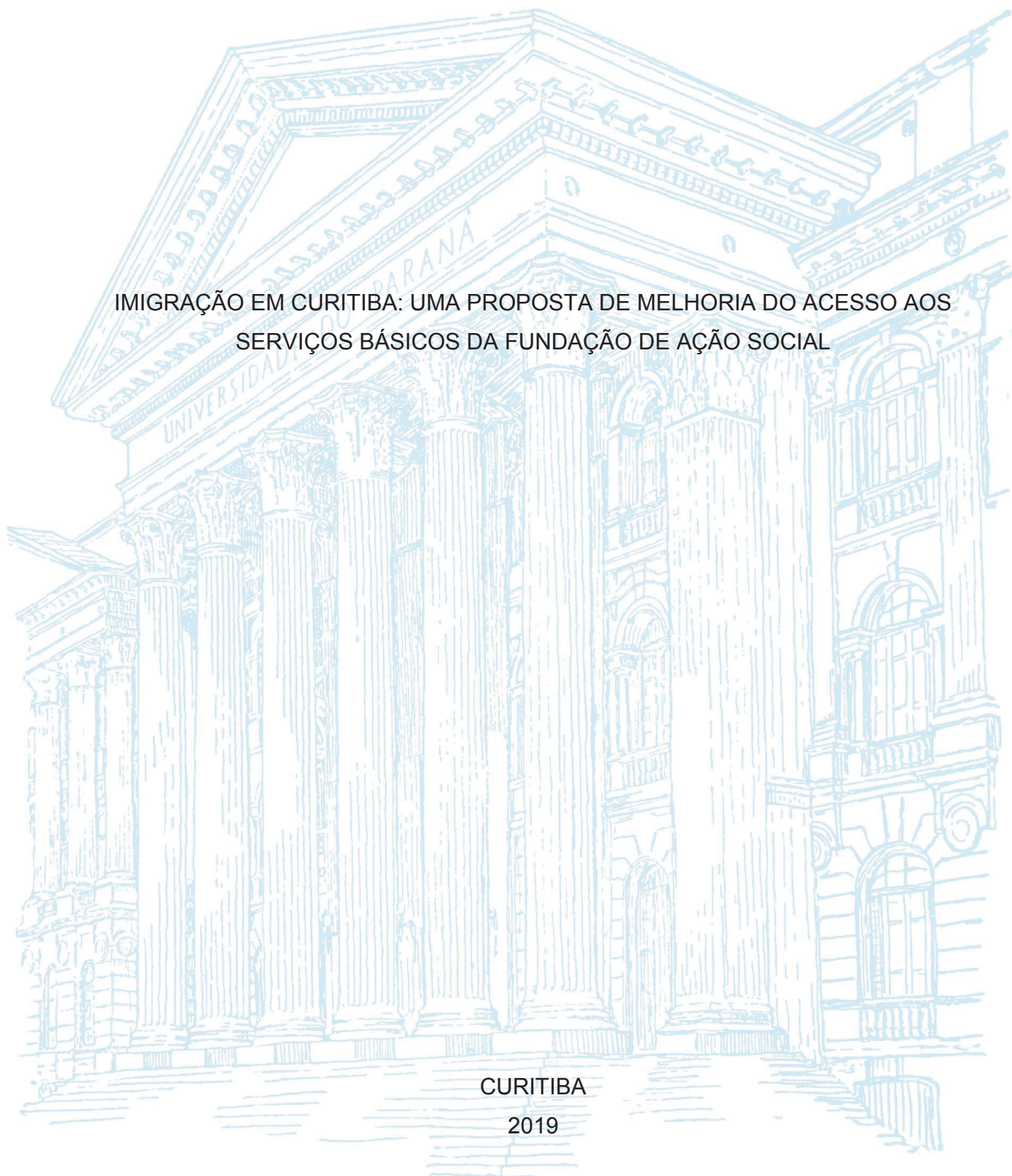
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

GABRIELLA ANE DRESCH

IMIGRAÇÃO EM CURITIBA: UMA PROPOSTA DE MELHORIA DO ACESSO AOS  
SERVIÇOS BÁSICOS DA FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL

CURITIBA

2019



GABRIELLA ANE DRESCH

MIGRAÇÃO EM CURITIBA: UMA PROPOSTA DE MELHORIA AO ATENDIMENTO  
PARA SERVIÇOS BÁSICOS NA FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao curso de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como parte das exigências para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo De Carli

CURITIBA

2019

## RESUMO

Diante dos fluxos migratórios recentes que o município de Curitiba recebeu, compostos principalmente por refugiados e imigrantes por razões humanitárias, foi realizada uma avaliação das políticas que o município adotou nesse sentido. A Fundação de Ação Social foi considerada a instituição municipal que deveria apresentar uma atuação consistente frente à questão migratória, pois ela concentra os serviços para pessoas em situação de vulnerabilidade social, na qual podem ser incluídos os imigrantes por razões humanitárias e os refugiados. Ao contrário do estado do Paraná, pioneiro ao desenvolver instâncias para lidar com o tema, Curitiba teve pouco destaque em suas ações. Assim, esse trabalho propõe uma análise qualitativa do funcionamento da Fundação de Ação Social e, como resultado, uma proposta de melhoria da instituição no que se refere à centralização e o acesso a informação de serviços básicos por migrantes e refugiados da cidade, tendo como foco a tradução didática das informações de maior relevância, para que efetivamente eles disponham de seus direitos. É apresentado um plano de execução, verificação e acompanhamento.

Palavras-chave: Imigração. Refúgio. Fluxos Migratórios. Fundação de Ação Social. Informação. Gestão Pública.

## **ABSTRACT**

Curitiba has recently received a huge amount of immigrants motivated by humanitarian issues and refugees, if compared to other periods in its history. Once this context was identified, an analysis of the prefecture was made, in order to identify the policies taken by its institutions to deal with the new group, which is in a vulnerability situation in Curitiba. The Social Care agency was considered the most important place that should present a plan to assist this group of people, so its description was made. The conclusion was that few has been made to assist the immigrants, from a municipal point of view, in comparison to the State do Parana, for example, that was a pioneer concerning the theme. The purpose of this paper is to present a plan to improve the way the Public Social Care of the city share the information about basic services with migrants and refugees, so they can access their rights.

Keywords:. Immigrants. Refugees. Immigration. Social Care. Public Management.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 MIGRAÇÃO EM 2018.....	15
FIGURA 2 PÁGINA SOBRE REFUGIADOS E MIGRANTES DA PREFEITURA DE CURITIBA .....	22
FIGURA 3 PÁGINA INICIAL - SITE DA FAS.....	25
FIGURA 4 CICLO PDCA.....	27
FIGURA 5 ABA DIREITOS DO CIDADÃO.....	29

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO POR PAÍSE DE ORIGEM (2016). .....	17
GRÁFICO 2 SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO - HAITIANOS (2010 - 2017) .....	17
GRÁFICO 3 SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO - VENEZUELANOS (2010- 2017).....	18
GRÁFICO 4 REFUGIADOS RECONHECIDOS NO BRASIL POR NACIONALIDADE (2007 - 2017).....	18
GRÁFICO 5 NACIONALIDADES CADASTRADAS NO CEIM (2016 - 2017).....	20
GRÁFICO 6 BAIRROS DOS ATENDIMENTOS FEITOS EM 2018 PELA CARITAS	21
GRÁFICO 7 NUMERO DE ESTRANGEIROS CADASTRADOS NO CADUNICO (2006 – 2017).....	25

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 PLANEJAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO .....	30
QUADRO 2 VERIFICAÇÃO .....	34
QUADRO 3 MEDIDAS CORRETIVAS E PREVENTIVAS.....	35

## **LISTA DE SIGLAS**

- CEIM - Centro de Informação para Migrantes, Refugiados e Apátridas do Paraná
- CERMA - Conselho Estadual dos Direitos dos Refugiados, Migrantes e Apátridas do Paraná
- CONARE - Comitê Nacional para Refugiados
- FAS - Fundação de Ação Social
- SINCRE - Sistema Nacional de Cadastro e Registro de Estrangeiros
- STI - Sistema do Tráfego Internacional

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
1.1 APRESENTAÇÃO .....	9
1.2 OBJETIVO GERAL .....	9
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
1.4 JUSTIFICATIVA .....	10
<b>2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>12</b>
2.1 AS LEIS E AS TERMINOLOGIAS.....	12
2.2 A MIGRAÇÃO EM DADOS .....	14
2.3 FLUXOS MIGRATÓRIOS RECENTES .....	14
2.3.1 Município de Curitiba.....	19
<b>3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA .....</b>	<b>23</b>
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO.....	23
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA .....	23
<b>4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA .....</b>	<b>27</b>
4.1 PROPOSTA TÉCNICA.....	27
4.1.1 Plano de implantação .....	28
4.1.2 Recursos .....	32
4.1.3 Resultados esperados.....	34
4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas.....	34
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>38</b>

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO

Este projeto propõe o refinamento do atendimento a migrantes e refugiados por parte do município de Curitiba, no que tange o acesso a serviços básicos, por meio da centralização e da adaptação das informações relevantes para o grupo, com foco em aspectos linguísticos. Pelo fato do cerne do projeto residir em serviços básicos, considerando que seu público são os migrantes de visto humanitário e refugiados em situação de vulnerabilidade, o órgão da prefeitura escolhido para a execução é a Fundação de Ação Social (FAS). A FAS é responsável pela gestão de assistência social no município, trabalhando com órgãos governamentais e instituições não governamentais de modo integrado, compondo assim a rede socioassistencial de Curitiba.

Este projeto está estruturado de modo a, primeiramente, apresentar uma revisão teórica que inclui a contextualização da legislação sobre o tema e os dados sobre fluxos migratórios no Paraná e em Curitiba, justificando a proposta de melhoria junto à prefeitura. Por fim, descreverá a situação da FAS no tocante aos migrantes e refugiados e apresentará um modelo a ser implementado pelo município de Curitiba, por meio da instituição, considerando as oportunidades de melhoria identificadas.

### 1.2 OBJETIVO GERAL

Centralizar e tornar acessíveis as informações relativas a serviços básicos aos quais migrantes e refugiados têm direito no município de Curitiba, tendo a FAS como *locus*.

### 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mapear a atuação do município de Curitiba em relação a Migrantes e Refugiados;
2. Mapear a atuação da FAS em relação a Migrantes e Refugiados;

3. Propor melhorias para o acesso de migrantes e refugiados a serviços básicos no município de Curitiba, com foco no acesso à informação, considerando especialmente as dificuldades com o idioma, por meio da FAS.
4. Propor indicadores de acompanhamento e de avaliação.

#### 1.4 JUSTIFICATIVA

A relevância do projeto consiste no fato de que o volume de solicitações de refúgio e de migração por motivos humanitários para o Paraná, e por consequência Curitiba, cresceu exponencialmente nos últimos anos: o Paraná é o terceiro estado em número de imigrantes que entraram no país, desde 2011 até o presente momento, no início de 2019. Entre os seus municípios, Curitiba foi o que mais recebeu pessoas desse novo contingente migratório. Em relação a trabalhadores estrangeiros, por exemplo, os dados do Ipardes demonstram que Curitiba tem sido o destino prioritário no estado, com 3.464 imigrantes em 2016.

Acompanhando tal movimento, diversas instituições no país buscaram se adequar ao novo contexto migratório, somando-se a isso a nova Lei de Migração (Lei nº 13.445/2017), considerada positiva para migrantes que buscam se estabelecer no Brasil. O Paraná foi o primeiro estado a criar um Conselho específico para tratar do tema. No entanto, se por um lado o estado do Paraná e seus órgãos se atentaram para políticas migratórias, Curitiba pouco fez. As ações mapeadas para este trabalho estavam, em geral, vinculadas a secretarias do estado do Paraná, não ao município, como será discutido nos próximos tópicos.

Frente a tal perspectiva, a compreensão deste trabalho é a de que a capital também deve se adequar ao fluxo migratório que tem recebido, uma vez que existem oportunidades de melhoria identificadas nesse sentido: centralizar as informações sobre o acesso a serviços básicos para migrantes e refugiados, observando inclusive uma política linguística que atenda as maiores demandas da região. Em outros termos, tornar as informações acessíveis, por meio de centralização de atendimento e estabelecimento de parcerias, é a proposta do presente projeto.

O município de Curitiba lida com as demandas básicas dos migrantes e refugiados por meio da FAS. Contudo, este trabalho se dá em meio aos serviços

existentes para população como um todo; não sendo voltado ao grupo em questão, o qual tem características e necessidades específicas. A dificuldade com a língua portuguesa, por exemplo, é apenas uma das peculiaridades que requer atenção e que pode impedir que a pessoa entenda ou acesse serviços aos quais tem direito. O formato atual não facilita o acesso à informação e aos serviços básicos da prefeitura de modo centralizado e facilmente inteligível aos migrantes e refugiados.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 AS LEIS E AS TERMINOLOGIAS

Até o ano de 2016, vigorava o Estatuto do Estrangeiro (Lei nº 6.815/80), o qual compreendia a migração como uma questão de segurança nacional, entendendo os migrantes como uma ameaça: o Estatuto trazia consigo uma concepção remanescente da ditadura militar (OLIVEIRA, 2017). Patarra (2005) afirma que o conjunto de dispositivos trazidos nesse contexto caracterizava o Brasil como um dos países mais restritivos em relação a imigração de estrangeiros.

Em 2017, no entanto, foi instituída a chamada “Nova Lei de Migração” (Lei 13.445/2017), que concebe a migração por meio de um olhar norteado pelos Direitos Humanos. Ela propicia a permanência de migrantes no Brasil, estabelecendo novas formas de visto que facilitam a residência e o trabalho, especialmente dos que se deslocam por razões humanitárias. Destarte, a nova lei prevê a elaboração e execução de políticas públicas para migrantes, alinhadas aos seus pressupostos, como pode ser lido no artigo terceiro, especialmente nos itens IX, X, XI, XII, XIII:

Art. 3º A política migratória brasileira rege-se pelos seguintes princípios e diretrizes:

- I - universalidade, indivisibilidade e interdependência dos direitos humanos;
- II - repúdio e prevenção à xenofobia, ao racismo e a quaisquer formas de discriminação;
- III - não criminalização da migração;
- IV - não discriminação em razão dos critérios ou dos procedimentos pelos quais a pessoa foi admitida em território nacional;
- V - promoção de entrada regular e de regularização documental;
- VI - acolhida humanitária;
- VII - desenvolvimento econômico, turístico, social, cultural, esportivo, científico e tecnológico do Brasil;
- VIII - garantia do direito à reunião familiar;
- IX - igualdade de tratamento e de oportunidade ao migrante e a seus familiares;
- X - inclusão social, laboral e produtiva do migrante por meio de políticas públicas;
- XI - acesso igualitário e livre do migrante a serviços, programas e benefícios sociais, bens públicos, educação, assistência jurídica integral pública, trabalho, moradia, serviço bancário e seguridade social;
- XII - promoção e difusão de direitos, liberdades, garantias e obrigações do migrante;
- XIII - diálogo social na formulação, na execução e na avaliação de políticas migratórias e promoção da participação cidadã do migrante;
- XIV - fortalecimento da integração econômica, política, social e cultural dos povos da América Latina, mediante constituição de espaços de cidadania e de livre circulação de pessoas;

XV - cooperação internacional com Estados de origem, de trânsito e de destino de movimentos migratórios, a fim de garantir efetiva proteção aos direitos humanos do migrante;  
 XVI - integração e desenvolvimento das regiões de fronteira e articulação de políticas públicas regionais capazes de garantir efetividade aos direitos do residente fronteiriço;  
 XVII - proteção integral e atenção ao superior interesse da criança e do adolescente migrante;  
 XVIII - observância ao disposto em tratado;  
 XIX - proteção ao brasileiro no exterior;  
 XX - migração e desenvolvimento humano no local de origem, como direitos inalienáveis de todas as pessoas;  
 XXI - promoção do reconhecimento acadêmico e do exercício profissional no Brasil, nos termos da lei; e  
 XXII - repúdio a práticas de expulsão ou de deportação coletivas. BRASIL, 2017.

A migração no Brasil passa por tipificações cuja compreensão adequada é fundamental para a leitura deste trabalho, uma vez que os dados disponíveis se baseiam nelas. Assim, caso o leitor não se atente às diferenças, sujeita-se a interpretar erroneamente as informações relativas aos contextos migratórios.

De acordo com a Lei do Refúgio (9.474/1997), em convergência com a Convenção relativa ao Estatuto do Refugiado da Organização das Nações Unidas (ONU), de 1951, será reconhecido como refugiado todo o indivíduo que:

I - devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas encontre-se fora de seu país de nacionalidade e não possa ou não queira acolher-se à proteção de tal país;  
 II - não tendo nacionalidade e estando fora do país onde antes teve sua residência habitual, não possa ou não queira regressar a ele, em função das circunstâncias descritas no inciso anterior;  
 III - devido a grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país. BRASIL, 1997.

Assim, somente atendem as condições de refúgio as pessoas que vieram de contextos específicos de conflitos políticos, perseguições e guerras. Por isso, muitos dos solicitantes de refúgio não são reconhecidos oficialmente como refugiados, caso tenham se deslocado por questões não incluídas nas condições acima. A título de exemplificação, cabem as migrações por razões sociais ou ambientais, que implicam consequências humanitárias, mas não estão estabelecidas na lei de refúgio.

A nova lei da migração acolhe mais pessoas na medida em que inclui a categoria de migração por razão humanitária no visto temporário e na solicitação de residência. Os haitianos, por exemplo, foram os mais expressivos solicitantes de

refúgio em 2014, com 16.779 solicitações, das quais nenhuma foi aceita em tal tipificação (CONARE, 2017). Atualmente, eles podem se enquadrar oficialmente na citada categoria de acolhida humanitária.

## 2.2 A MIGRAÇÃO EM DADOS

Os dados sobre fenômenos complexos de migração no Brasil em geral não são consistentes e atualizados, como também observa Rezende (2017). São dados parciais do movimento que se estuda: cada informação se atenta a um aspecto do movimento, não havendo um conjunto coerente e organizado para análise. Há também os estudos baseados em dados centrados em outras temáticas, que acabam por complementar-se no mapeamento do panorama migratório no país.

A nível de políticas públicas e acolhimento, cada instituição tabula informações e indicadores conforme as demandas que atende, especialmente a esfera municipal. Há registros que consideram migrantes em geral, outros apenas os refugiados, ou migrantes com permissão para trabalho no Brasil, por exemplo. Aí reside a importância de compreender as diferenças entre essas tipologias. Além disso, é relevante destacar que parte do fluxo migratório no país compõe a esfera ilegal, não sendo possível mapeá-la.

Pela diferença de tabulações e a parcialidade das mesmas, não existem informações sólidas geridas pelo município de Curitiba: existem números relativos aos atendimentos de alguns serviços, de secretarias do estado do Paraná, da Universidade Federal, ONGs e afins.

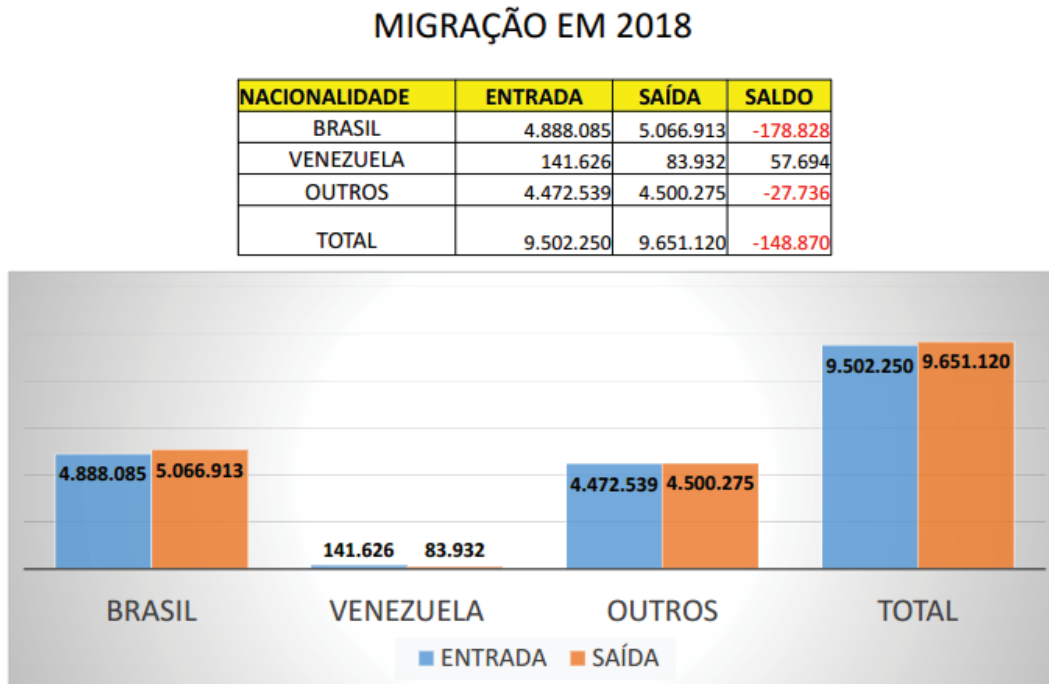
Tal fato dificulta uma análise integrada e completa da situação migratória na cidade. Antes de abordar a situação de Curitiba, no entanto, é importante a explicação sobre os fluxos migratórios recentes no país e no estado do Paraná para a compreensão da oportunidade de melhoria na prefeitura defendida aqui.

## 2.3 FLUXOS MIGRATÓRIOS RECENTES

Patarra (2005) esclarece que, historicamente, o Brasil foi tido como um país que recebe imigrantes, fato que se altera a partir da década de 1980. Desde então, os brasileiros passam a sair para o exterior em quantidades superiores às de migrantes que aqui chegam, por meio de redes de relações de cunho

predominantemente econômico e cultural. Constituiu-se assim uma conta migratória que permanece negativa até o momento deste trabalho, como podemos ver na tabela abaixo, relativa ao ano de 2018:

FIGURA 1 MIGRAÇÃO EM 2018.



FONTE: Polícia Federal (2018)

Por outro lado, Patarra indica que houve a entrada de novos contingentes de estrangeiros no período analisado por ela: mais de 40% deles vieram do Mercosul, implicando uma mudança do perfil de migrante que chega ao Brasil, que até então era predominantemente de países europeus e asiáticos. Cabe ressaltar que Patarra apresenta dados atualizados até 2005. Novas configurações se estabeleceram nos anos seguintes: aumento do fluxo migratório é um dos marcos da segunda década do século XXI no Brasil, e é significativa a quantidade de migrantes que chegam ao país, ainda que a conta mantenha-se negativa.

Como já foi citado, os dados sobre migração são dispersos e de fontes distintas. Antônio Tadeu de Oliveira (2017) utilizou o banco de dados do Sistema do Tráfego Internacional (STI) e Registro de estrangeiros (SINCRE) ao apontar que, entre 2010 e 2016, as principais nacionalidades que chegaram ao Brasil vieram do sul global: América Latina, Caribe e Ásia. O autor indica que tal fluxo tem origens

vinculadas a políticas econômicas e problemas sociais, sendo o Haiti o país de maior destaque do período. Ao olharmos para os dados sobre imigrantes no mercado de trabalho formal nesse período, o Haiti é o país mais representativo em relação a emissão de carteiras de trabalho: cerca de 50% do total de trabalhadores, majoritariamente em vagas de faxina, serventes de obras, e alimentadores de linhas de produção (ARAUJO et al., 2017).

O Paraná foi o terceiro estado em termos de recepção a migrantes no espaço temporal citado. Ainda de acordo com Oliveira, o perfil do sujeito que migrou nessas circunstâncias é bastante marcado: 62,8% das pessoas que entraram no Brasil eram homens, solteiros, em idade economicamente ativa.

Acompanhando tal movimento, diversas instituições no país buscaram se adequar ao novo contexto migratório. No Paraná, constituiu-se uma rede de apoio a migrantes, refugiados e apátridas, composta por organizações governamentais, não governamentais e pessoas da sociedade civil, centralizada pelo Conselho de Migrantes, Refugiados e Apátridas do Paraná (CERMA). O Paraná foi o primeiro estado a dispor de um conselho específico para os migrantes, sendo, portanto, pioneiro no que tange tal atuação.

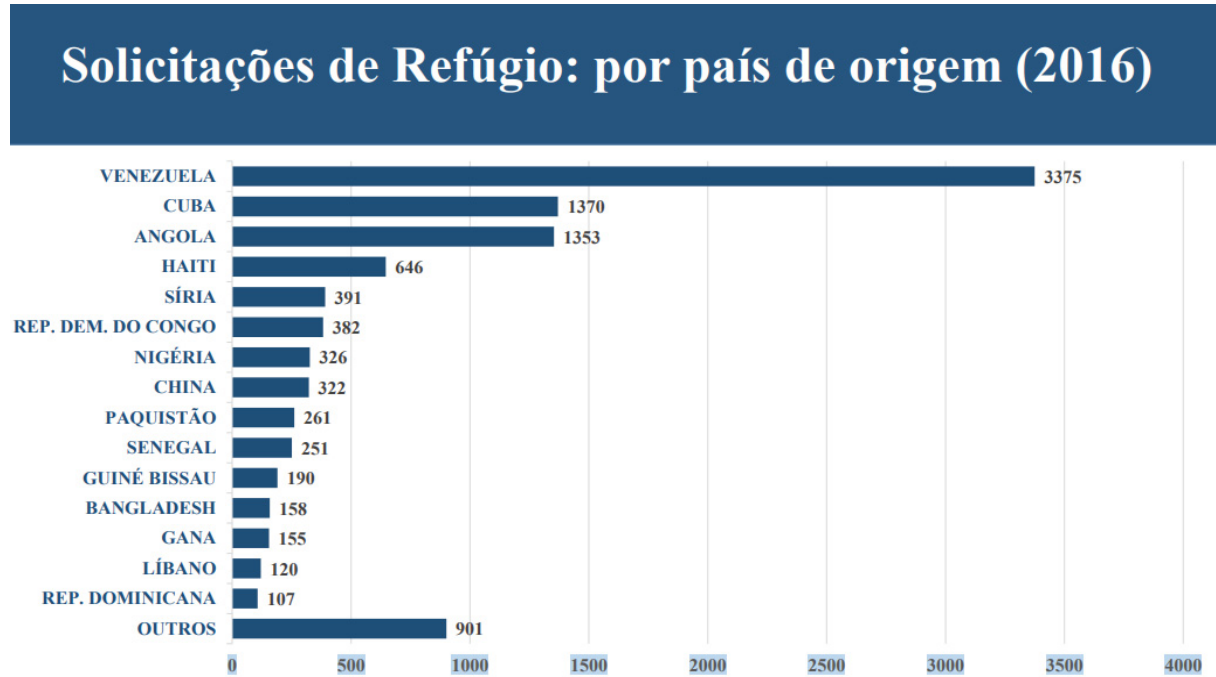
Rezende (2017), aponta que além de ser novo, estruturado a partir de 2010, o campo de políticas públicas relacionado a migrações no estado do Paraná é dinâmico: “Entidades, órgãos e instituições estão sendo criados, reordenados e estabelecidos cotidianamente”. A pesquisadora prossegue, afirmando que no Paraná:

[...] a percepção para os atores que atuaram com a acolhida de migrantes e refugiados foi a de uma demanda totalmente nova. Não havia diretrizes estabelecidas anteriormente sobre como realizar o trabalho e nem mesmo uma clareza sobre o que poderia ou não ser realizado. (REZENDE, 2017, p. 78).

Algumas nacionalidades se destacam nesse sentido: no Paraná, os haitianos, os venezuelanos, os cubanos e os sírios têm maior expressão, segundo dados de atendimento da Cáritas (2018) e do CEIM (2017). Os indicadores convergem com o cenário nacional. Isso pode ser mapeado por meio das solicitações de refúgio que o país recebeu e as que foram aprovadas, muito embora os solicitantes haitianos, venezuelanos e cubanos majoritariamente não tenham sido de fato reconhecidos como refugiados. Os sírios são o maior contingente de

refugiados no Brasil e de fluxo mais antigo, em relação às nacionalidades mencionadas, porém não são o maior grupo em termos de migrantes em geral, como demonstram os gráficos do relatório do CONARE “Refúgio em Números” (2017):

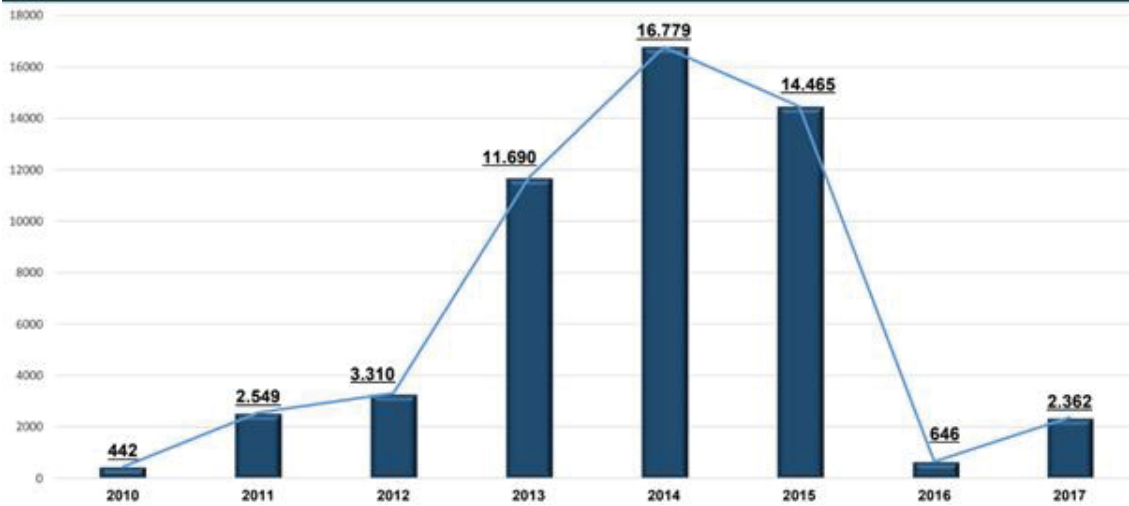
GRÁFICO 1 SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO POR PAÍSE DE ORIGEM (2016).



Fonte: Conare.

GRÁFICO 2 SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO - HAITIANOS (2010 - 2017)

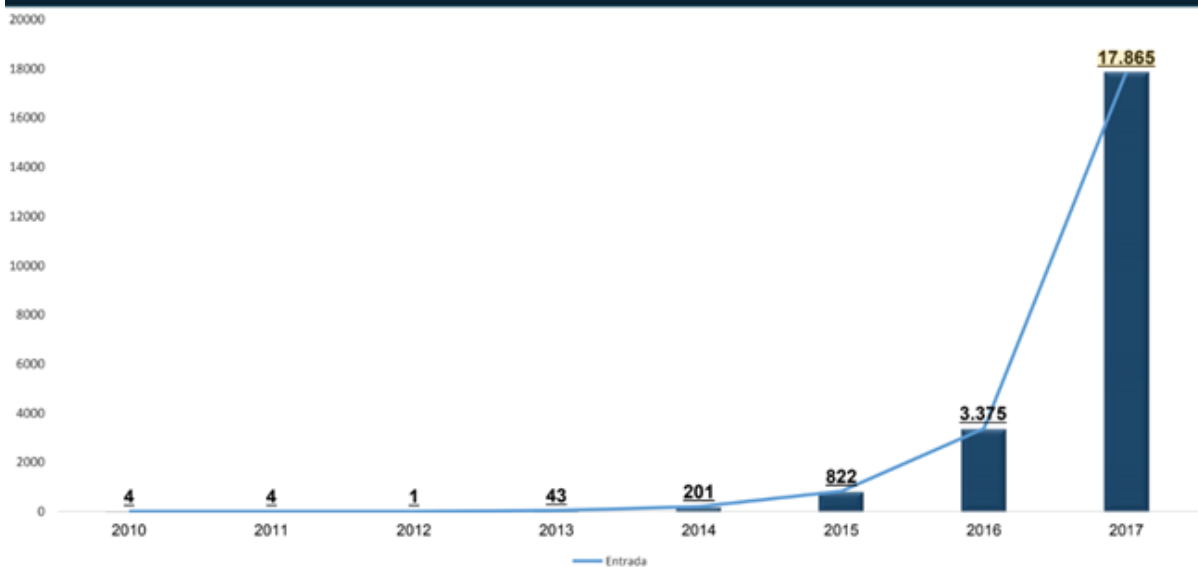
## SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO - HAITIANOS (2010-2017)



Fonte: Polícia Federal

GRÁFICO 3 SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO - VENEZUELANOS (2010- 2017)

## SOLICITAÇÕES DE REFÚGIO - VENEZUELANOS (2010-2017)



Fonte: Polícia Federal

GRÁFICO 4 REFUGIADOS RECONHECIDOS NO BRASIL POR NACIONALIDADE (2007 - 2017)



Fonte: Polícia Federal

Entre os quatro, o fluxo mais recente advém da Venezuela. A quantidade de venezuelanos que solicitam refúgio no Brasil passou por um expressivo crescimento, tendo aumentado de 3.375 (2016) para 17.865 (2017) e então para 60.890 (2018). De acordo com dados atualizados da Polícia Federal de 2018, mais de 141 mil venezuelanos entraram no país no ano citado. Destes, permaneceram cerca de 57 mil.

Tais números têm reflexos no município de Curitiba, conforme será descrito no próximo tópico.

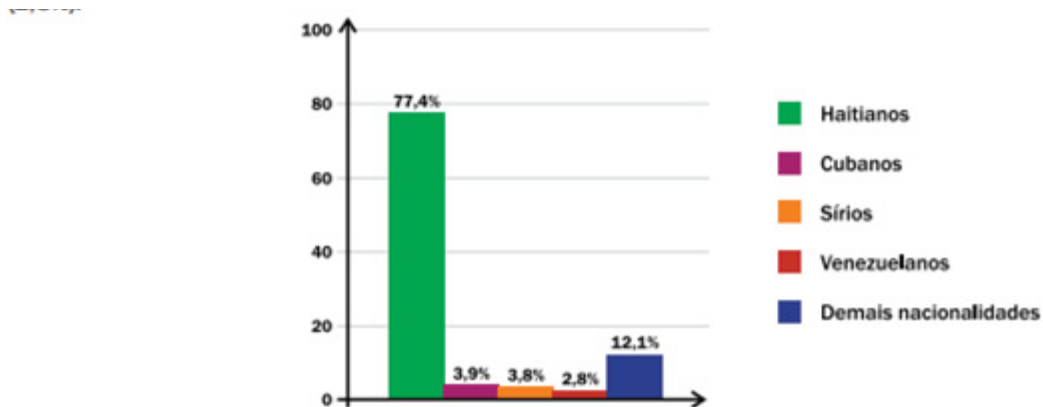
### 2.3.1 Município de Curitiba

Curitiba recebeu grande parcela dos migrantes recentes que se deslocaram ao Paraná, todavia não há dados centralizados sobre essas pessoas. Por conseguinte, cada órgão ou instituição registra informações relativas ao tipo de serviço que oferece e de migrante que procura por ele. Esses dados auxiliam a compreensão do cenário, porém não podem ser considerados representativos da situação real, uma vez que dependendo do perfil e da rede de relacionamentos do migrante, ele frequenta determinados espaços e não outros.

Os dados do Ipardes, por exemplo, indicam que Curitiba tem sido o destino prioritário dos trabalhadores estrangeiros no estado, com 3.464 migrantes em 2016. Essa é uma tendência: de acordo com a Cáritas Paraná, em reunião do Conselho de Migrantes, Refugiados e Apátridas do estado (agosto de 2018), Curitiba faz parte da rota do processo de interiorização dos venezuelanos que entraram no Brasil por Pacaraima. Inicialmente, chegariam pelo menos 150 deles até o fim do ano de 2018, pelo vínculo com a Cáritas. Há ainda os que se deslocam à cidade por conta própria ou por meio de outras instituições.

Já o CEIM (Centro de Informações para Migrantes, Refugiados e Apátridas do Paraná) é de responsabilidade estadual, seu objetivo é orientar migrantes, refugiados e apátridas quanto ao acesso a serviços públicos estaduais e municipais. O órgão fica sediado em Curitiba, por isso é muito provável que predominantemente quem o procurou habitava no município. O CEIM contava 613 migrantes cadastrados entre 2016 e 2017, sendo 77% migrantes por razões humanitárias; 14% solicitantes de refúgio e 1,4% refugiados. As nacionalidades de maior expressão são do Haiti, Cuba, Síria e Venezuela, conforme demonstra o gráfico:

GRÁFICO 5 NACIONALIDADES CADASTRADAS NO CEIM (2016 - 2017)



Fonte: CEIM.

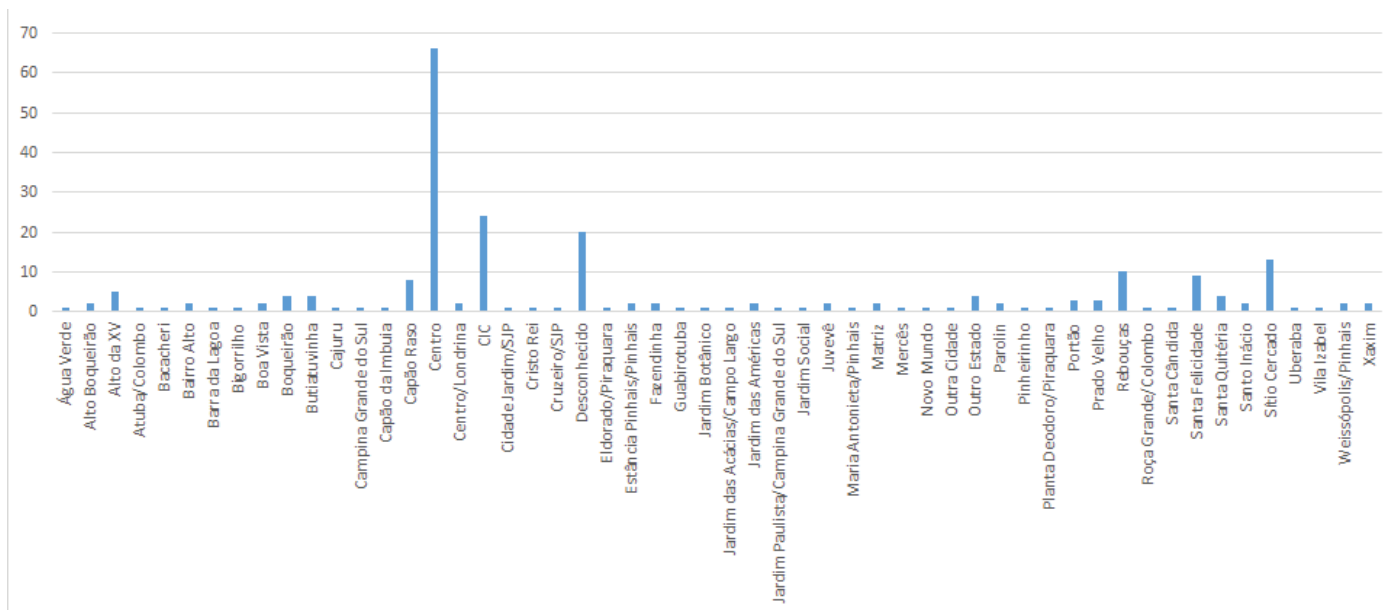
Os migrantes procuraram o CEIM especialmente para se informarem sobre empregos, orientação jurídica e atendimento psicossocial.

Os atendimentos realizados pela Cáritas<sup>1</sup> Curitiba, vinculada à igreja católica, convergem para as mesmas nacionalidades indicadas pelo CEIM. Seus

<sup>1</sup> A Cáritas enviou uma planilha dos atendimentos por email, após solicitação da pesquisadora.

arquivos apontam que os migrantes que buscaram atendimento da instituição em 2018 residiam majoritariamente nos bairros Centro, Cidade Industrial (CIC) e Sítio Cercado, totalizando 210 pessoas. Destas, 57 eram cubanas, 56 eram venezuelanas, 37 sírias e 10 haitianas.

GRÁFICO 6 BAIRROS DOS ATENDIMENTOS FEITOS EM 2018 PELA CARITAS



Fonte: dados da pesquisa (2019)

Os bairros elencados são caracterizados, entre outros fatores, pelos elevados índices de violência e de pobreza, em detrimento de indicadores socioeconômicos de outras partes da cidade. Este fato, atrelado à vulnerabilidade inerente da condição de refugiado ou imigrante de razão humanitária, é um importante indício da necessidade e da relevância do acesso a serviços básicos, ofertados pela FAS.

Todavia, não há ações da prefeitura municipal nesse sentido. Na página<sup>2</sup> inicial do site eletrônico da prefeitura de Curitiba, não há menção a migrantes e refugiados nas abas existentes. Pelo mecanismo de busca, o usuário é direcionado a uma página atrelada à FAS, que reúne cartilhas de orientações produzidas por diferentes instâncias. Nota-se que as orientações são ora para os migrantes, ora para empregadores, organizações ou profissionais que tenham interesse pelo tema:

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.curitiba.pr.gov.br/> acesso: 28/02/2019.

FIGURA 2 PÁGINA SOBRE REFUGIADOS E MIGRANTES DA PREFEITURA DE CURITIBA



The image shows a screenshot of a website header and a content area. The header includes the logo of 'Fundação de Ação Social' on the left and a dropdown menu labeled 'Secretarias' on the right. The main content area is titled 'Refugiados e Migrantes - Organização das Nações Unidas/ONU' and contains a bulleted list of documents.

Fundação de  
**Ação Social**

Secretarias

Refugiados e Migrantes - Organização das Nações Unidas/ONU

- [Cartilha - Trabalhando com Refugiados](#)
- [Cartilha de Direitos Trabalhistas para Refugiados no Brasil](#)
- [Cartilha para Refugiados no Brasil](#)
- [Cartilha para Solicitantes de Refúgio no Brasil](#)
- [Coletânea de Instrumentos de Proteção Nacional e Internacional de Refugiados e Apátridas](#)
- [Declaração do Brasil](#)
- [Guia de Informação sobre Trabalho aos Haitianos](#)
- [Plano de Ação do Brasil](#)
- [Plano Estadual Paraná Migrante e Refugiado](#)
- [Protocolo de Intenções Governo do Paraná](#)

Fonte: Prefeitura de Curitiba

Não há texto introdutório, não há informações didáticas ou estratégicas, nem arquivos em outros idiomas, o que demonstra não ter havido um planejamento acerca do tipo de informação ali colocada, como ela se apresenta e qual o público pretende atender.

### **3 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA**

#### **3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO**

A Fundação de Ação Social de Curitiba gere a Política de Assistência Social no município, e tem como missão a proteção social de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e violação de direitos, de modo amplo, em consonância com o Sistema Único de Assistência Social do Brasil. Ela existe sob tal denominação desde 1991, sendo que em 2004 a instituição começou a operar em consonância com as diretrizes da Política Nacional da Assistência Social. A Fundação de Ação Social contava com 1306 servidores em dezembro de 2018.

São áreas essenciais da FAS: Proteção Social Básica, Proteção Social Especial, Atenção Especial à População em Situação de Rua, gestão do Cadastro Único e o Programa Bolsa Família, Gestão de Benefícios Assistenciais, Gestão do Trabalho, Vigilância Socioassistencial, Gestão Administrativa e Gestão Financeira e Orçamentária. Há conselhos municipais vinculados à FAS, a saber: o Conselho Municipal da Assistência Social - CMAS; o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - COMTIBA; o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa - CMDPI; e o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência - CMDPCD.

A FAS está distribuída no município por meio de dez regionais: Bairro Novo, Boa Vista, Boqueirão, Cajuru, CIC, Matriz, Pinheirinho, Portão, Santa Felicidade e Tatuquara. A estrutura organizacional da instituição conta com: I. Presidência; II. Gabinete; III. Secretaria Geral; IV. Secretaria Executiva; V. Assessoria Técnica; VI. Assessoria Jurídica; VII. Diretoria de Planejamento; VIII. Diretoria de Trabalho, geração de trabalho e renda; IX Diretoria de Proteção Social Básica; X. Diretoria de Proteção Social Especial; XI. Diretoria Administrativa – Financeira; XII. Núcleos regionais.

#### **3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA**

A metodologia escolhida inicialmente foi a análise qualitativa de documentos oficiais da FAS e de entrevistas que seriam realizadas com a equipe de trabalho da instituição, compondo um estudo de caso. No decorrer da escrita do trabalho foi feita

a solicitação de coleta de dados na FAS, todavia eles ainda não haviam sido enviados pela instituição no momento da entrega deste TCC. Assim, houve alterações no formato metodológico concebido no princípio, em detrimento de tais imprevistos.

Desta forma, a metodologia manteve-se qualitativa, mas ateve-se à análise dos materiais disponíveis ao publicamente: os documentos oficiais da FAS e da Prefeitura de Curitiba, aliados do exame do site oficial da instituição. Tal análise foi cruzada com os dados sobre migração apresentados na revisão de literatura, de modo a definir o problema e propor as soluções.

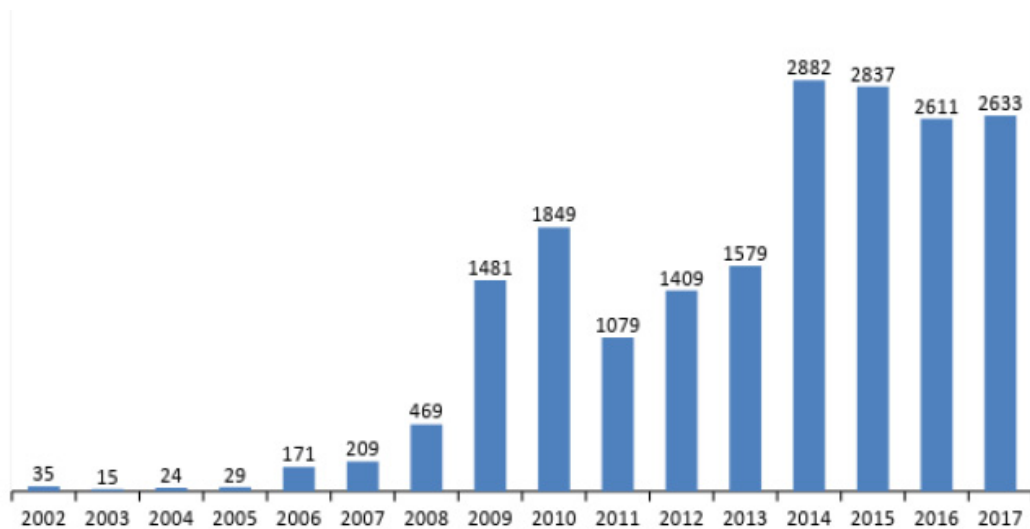
Dentre as constatações, uma mais relevantes decorre do estudo do Plano Municipal de Assistência Social do Município 2018 – 2021, pois eles indica que há grupos que a FAS entende serem prioritários dentro de seu escopo, para o período referenciado. Há de ser notado que no mesmo tópico o Plano cita os imigrantes, em observância ao aumento de sua presença na cidade:

Além dos públicos tradicionais, também podem ser identificadas no CadÚnico as pessoas provenientes de outros países. Devido ao crescimento das migrações decorrentes do agravamento de crises econômicas e humanitárias nos países de origem, observou-se que o atendimento a este público ganhou vulto nos últimos anos e em dezembro de 2017 havia 2.354 famílias com estrangeiros cadastrados no CadÚnico em Curitiba (...). PMAS, 2018, p.22.

O CadÚnico é o cadastro que torna uma família elegível aos programas sociais aos quais ela tem direito. Ele é considerado uma ferramenta estratégica de gestão pela FAS, por conter a identificação e a descrição de pessoas e famílias atendidas, fato que auxilia a elaboração de políticas públicas e o acompanhamento de indicadores, como aponta do Plano Municipal de Assistência Social (2018). Como a inscrição no CadÚnico prescinde burocracias complexas ou documentações de difícil acesso aos imigrantes, o cadastro é considerado estratégico para este trabalho também para o acompanhamento de indicadores relativos a imigrantes e refugiados.

Os estrangeiros têm direito ao CadÚnico, assim como qualquer cidadão brasileiro, e há registros da inscrição deles por meio da Secretaria Estadual da Família e do Desenvolvimento Social (SEDS), demonstrando que o número total de estrangeiros que tiveram cadastro ativo cresceu no estado do Paraná, onde Curitiba é um dos municípios de maior concentração de cadastros.

GRÁFICO 7 NUMERO DE ESTRANGEIROS CADASTRADOS NO CADUNICO (2006 – 2017).



Fonte: CadÚnico

Os dados reforçam a existência de uma demanda consolidada no município de Curitiba. Expressam também que a FAS tem essa percepção, ao descrever os imigrantes no Plano Municipal de Assistência Social mais recente do município.

No entanto, não foram identificadas ações ou documentos da FAS específicos para os imigrantes, de modo estruturado. O site<sup>3</sup> da instituição traz, na página inicial, abas que indicam os assuntos tratados pela fundação. Todavia, ele não apresenta abas, campanhas, ou conteúdos para imigrantes, em detrimento dos outros assuntos que também concernem a instituição. O site não apresenta ferramentas ou adequação para o uso de quem tem pouca familiaridade com a língua portuguesa e ele é um dos principais meios de acesso à informação, atualmente, além das unidades regionais da FAS.

FIGURA 3 PÁGINA INICIAL - SITE DA FAS

<sup>3</sup> Disponível em: <http://fas.curitiba.pr.gov.br/> . Acesso: 28/02/2019.

The image shows the homepage of the FAS (Fundação de Ação Social) website. At the top left is the FAS logo. To its right is a search bar with the text 'Pesquise no Site' and 'Pesquisar em:'. Further right are social media icons for accessibility, RSS, and Facebook. A vertical navigation menu on the left lists various services and categories. The main content area features a large banner image of a group of people standing in front of a backdrop that reads 'LICEU DE OFÍCIOS e Inovação'. Below the banner is a social media-style notification with the text 'TRABALHO INFANTIL NEM NA IMAGINAÇÃO' and 'DENUNCIE ESTE CRIME DISQUE 156'. Below this is a 'Últimas Notícias' section with a list of news items.

**FAS FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL**

Pesquise no Site    Pesquisar em:    OK

A FAS  
A família  
A pessoa adulta  
A pessoa idosa  
A pessoa com deficiência  
Crianças Adolesc e Jovens  
Conselhos/Comitês  
Direitos do cidadão  
Doações  
Entidades sociais  
Mundo do Trabalho  
Orçamento FAS  
Perguntas frequentes  
Publicações  
Transparência pública  
Chamamento Público  
Gestão do Trabalho  
Fale conosco  
Capacitações/Eventos  
Cadastro de Voluntários

**LICEU DE OFÍCIOS e Inovação**

Prefeitura leva unidades de qualificação profissional para perto dos alunos

**TRABALHO INFANTIL NEM NA IMAGINAÇÃO**

DENUNCIE ESTE CRIME DISQUE 156

**Últimas Notícias**    Notícias

- Jovem reencontra família com ajuda de guardas municipais
- Homem que deixou as ruas visita e agradece equipe da FAS
- Operação especial vai garantir carnaval seguro para as crianças
- FAS retoma mutirões para atender pessoas em situação de rua
- AVISO DE PAUTA - Lançamento da unidade móvel do Liceu de Ofícios e Inovação

Fonte: site da FAS

Por isso, a centralização das informações relevantes aos imigrantes quanto a serviços básicos e a adaptação dos idiomas principais identificados pelo estudo compõem a oportunidade de melhoria que será descrita nos próximos tópicos. A não adequação aos recentes fluxos migratórios pode estar comprometendo a inclusão e o atendimento aos imigrantes, não apenas no CadUnico, mas em todos os serviços vinculados à FAS e à prefeitura municipal.

O movimento proposto pode melhorar o atendimento, diminuir o tempo de procura por conteúdos e facilitar a situação de quem migra por razões que escapam de seu poder. A situação do município de Curitiba destoa da situação estadual, conforme demonstra a revisão bibliográfica.

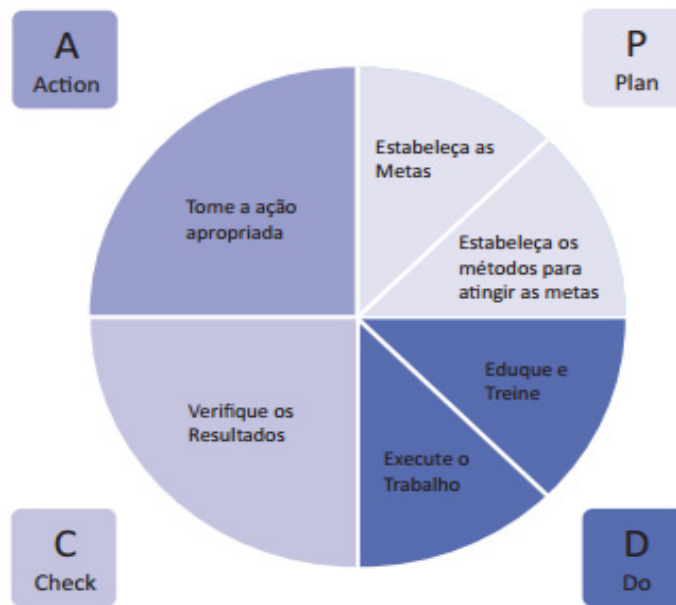
## 4 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA

### 4.1 PROPOSTA TÉCNICA

A proposta apresentada por este projeto é tornar as informações relativas aos serviços básicos da FAS, aos quais os imigrantes e refugiados têm direito, mais acessíveis a eles, do ponto de vista linguístico e da facilidade de localização do conteúdo.

A ferramenta metodológica central para a solução do problema levantado é o ciclo PDCA (Plan, do, check, action/adjust). O ciclo PDCA funciona mediante quatro pontos centrais. A saber: 1. Plan - o planejamento, que inclui quatro etapas: a) identificação do problema; b) a observação do problema; c) a análise das causas; d) a elaboração de um plano de ação; 2. Do - execução do plano de ação; 3. Check - verificação da efetividade do plano; 4. Action - atuação corretiva, dividida nas etapas a) padronização, que previne que o problema retorne, e b) conclusão, que é a revisão de todo o processo, para melhorias no futuro (MARIANI, 2005). Por ser um ciclo, ele não inicia sempre no mesmo ponto, podendo ser adequado a cada problema e organização. Abaixo, uma figura que o representa de modo mais simplificado, colocada por Mendonça (2014):

FIGURA 4 CICLO PDCA



Fonte: Mendonça, 2014.

No caso da FAS, a proposta é utilizar o ciclo com o propósito de tornar as informações acerca de seus serviços no município de Curitiba mais acessíveis aos imigrantes. Logo, o site da FAS é um espaço relevante a ser analisado antes da apresentação dos passos do projeto.

#### 4.1.1 Plano do implantação

Há duas Diretorias sobre as quais o projeto se alicerça. A DPL: Diretoria de Planejamento, cujo propósito é: “Desenvolver, em conjunto com as demais áreas, o processo de planejamento das ações da FAS, implantando Sistema de Informações, Monitoramento e Avaliação da Política de assistência Social no Município” (CURITIBA, 2007, p. 8). Ela é estratégica para a elaboração e o acompanhamento do projeto. A segunda é a Diretoria de Proteção Básica, seara que diz respeito à prevenção das situações de risco e a oferta de serviços que visam a socialização e convivência familiar e ou comunitária: os serviços sobre os quais esse estudo se desdobra. Ela será responsável, portanto, pela maior parte do contato direto com os imigrantes e pala a implementação de parte das ações.

Abaixo, estão os passos ordenados e as ações de planejamento e execução para a implementação do projeto. O projeto considera que o site da FAS tem um papel fundamental no estabelecimento de uma política linguística inclusiva e didática

para a comunidade migrante em situação de vulnerabilidade em Curitiba. Isso porque ele pode ser acessado independente do local em que a pessoa está, com a vantagem estratégica de não depender da habilidade linguística de funcionários para a efetividade da comunicação. Logo, uma aba dentro do site oficial da FAS bem planejada, com informações claras e que estabeleçam a possibilidade de que os imigrantes compreendam adequadamente e com facilidade os serviços aos quais tem direito, representaria um grande avanço nessa seara.

Existe atualmente, no site da FAS, a aba “Direitos do Cidadão”. Ela reúne explicações sobre serviços básicos que as pessoas podem utilizar:

FIGURA 5 ABA DIREITOS DO CIDADÃO

A pessoa adulta	
A pessoa idosa	De acordo com as diretrizes do Pr
A pessoa com deficiência	a FAS, enquanto gestora da polític
Crianças Adolesc e Jovens	mobilização social, com foco na in
Conselhos/Comitês	Para tanto, a FAS oferece à popula
Direitos do cidadão	Aprendiz atua na capacitação do e
Doações	Mobiliza atua com metodologia d
Entidades sociais	habilidades necessárias para o mu
Mundo do Trabalho	Bolsa Família
Orçamento FAS	BPC
Perguntas frequentes	Cadastro Único
Publicações	Carta Social
Transparência pública	Carteira do Idoso
Chamamento Público	Contribuição Dona de Casa
Gestão do Trabalho	Identidade Jovem
Fale conosco	Isenção Taxas
Capacitações/Eventos	PETI - Trabalho Infantil
Cadastro de Voluntários	Programas Habitacionais
	Tarifa Social Luz
	Tarifa Social Sanepar
	Telefone Social

Fonte: site da FAS

A aba de esclarecimentos para imigrantes e refugiados teria uma lógica similar, de reunião de serviços disponíveis de modo simples e intuitivo.

Contudo, é preciso considerar que não todos os imigrantes e refugiados têm condições de utilizar a internet, seja por falta de recursos financeiros, de aparelhos ou de circulação em locais nos quais a internet é gratuita e pode ser utilizada pela população. É por essa razão que o planejamento prevê a impressão do conteúdo de maior demanda pelo grupo citado. As cópias serão distribuídas entre as regionais de Curitiba, bem como as instituições vinculadas ao CERMA que atendem diretamente os imigrantes.

Finalmente, é imprescindível que a equipe da FAS esteja preparada para receber os imigrantes e orientá-los acerca do material disponibilizado. Por isso, o planejamento prevê treinamento da equipe, após o ciclo de elaboração e produção dos materiais.

O plano de implementação tomou como base o ano de 2019, propondo um projeto que, inicialmente dura um ano para a consolidação, a depender da disponibilidade de recursos. Caso eles não estejam disponíveis, devem ser previstos para o exercício do próximo ano.

Ao fim da implementação, é necessário o acompanhamento de indicadores e a produção de relatórios que permitam avaliar o projeto e as alterações pertinentes, o que será melhor explicado nos próximos tópicos.

QUADRO 1 PLANEJAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO

Passo	Ação	Prazo
1.	Definição de representantes da FAS responsáveis pelo acompanhamento dos processos e implementação do projeto.	18/02 a 25/02
2.	Reunião com representantes de instituições que lidam com migrantes e refugiados em Curitiba e representantes imigrantes, visando traçar as informações prioritárias demandadas por eles e as suas principais dificuldades em relação ao acesso	04/03 a 15/03

	delas, dentro do sistema da FAS.		
3.	Elaboração de um quadro das informações citadas.	15/03 22/03	a
4.	Tradução das informações que constam no quadro. A tradução deve ser didática: deve orientar o imigrante a usar as ferramentas em português, estimulando a integração dele no novo espaço em que habita. Línguas: espanhol, inglês <sup>4</sup> , crioulo haitiano <sup>5</sup> .	22/03 12/04	a
5.	Impressão <sup>6</sup> inicial de 500 cópias das traduções em cada língua indicada.	12/04 18/04	a
6.	Treinamento das equipes da FAS do segmento de Serviços Sociais Básicos. Conteúdo: novo contexto migratório do município de Curitiba, os reflexos dele nos serviços da instituição e como indicar os materiais, já traduzidos no registro didático, impressos e apresentados à equipe treinada. Terão prioridade de treinamento as equipes que atuam nos bairros citados de maior quantidade de imigrantes: Centro, CIC e Sítio Cercado. As regionais correspondentes são: Matriz, CIC e Bairro Novo.	22/04 17/05.	a
7.	Criação de uma aba no site de FAS com o título “Imigrantes e refugiados” e inserção organizada das traduções, com indicações corretas de contatos e	22/05 29/05	a

<sup>4</sup> Optou-se por inglês em vez de árabe por relatos da Cáritas Curitiba, em conversas da pesquisadora sobre o funcionamento da ONG. A instituição relata que majoritariamente os sírios compreendem inglês, uma vez que grande parte da população síria teve contato com a língua antes das guerras. Somou-se a isso o fato de que outras nacionalidades também podem se guiar pelo inglês, o que ampliaria a abrangência das informações.

<sup>5</sup> O crioulo haitiano e o francês são as línguas oficiais do Haiti. No entanto, o francês é ensinado sobretudo nas escolas, enquanto o creole é aprendido com as famílias. Daí decorre que somente os haitianos com maior escolaridade compreendem de fato o francês.

<sup>6</sup> A impressão é importante para os casos em que a pessoa não tem acesso à internet nos locais em que frequenta, embora o foco seja o site.

	<p>mapas. De seguir a mesma linha didática, a qual ensina o imigrante a utilizar os recursos e ferramentas em português.</p> <p>Ao final, a página deve conter um espaço para avaliação, em todas línguas selecionadas:</p> <p>“O conteúdo desta página foi útil para você?”, com uma escala de 1 a 5, na qual 1 é a pior experiência e 5 é a melhor.</p>	
8.	Entrega das impressões em todas as unidades de FAS no município e adicionalmente em locais estratégicos: de maior acesso de migrantes e refugiados de Curitiba. A segunda parte será feita mediante contato com o CERMA, o qual tem a visão geral das instituições.	29/05 a 05/06
9.	Divulgação da iniciativa e das atualizações por meio das redes sociais da instituição e da prefeitura de Curitiba.  Reforço mensal da informação, durante 6 meses.	05/05 a 05/12.
10	Início do registro de indicadores e funcionamento mecanismos de avaliação.	05/05.
11	Finalização do processo de implementação	1 ano

#### 4.1.2 Recursos

Os recursos necessários para implementação do projeto são:

- Funcionários da Diretoria de Planejamento e da Diretoria de Proteção Básica da FAS, para a implementação do projeto, acompanhamento e execução de treinamentos que serão dados aos demais funcionários;
- Profissional da FAS responsável pelo website da instituição;
- Espaço físico para reuniões;
- Serviços de Tradução. A Tradução implica profissionais competentes para tanto. Os serviços de tradução podem ser negociados em parceria com membros do CERMA, o que provavelmente não geraria gastos, considerando que muitos dos integrantes têm tradutores voluntários ou contratados em suas equipes. Caso não seja possível implementar com custo zero, o cálculo de gastos consta na sequência do texto.
- Serviço de impressão em gráfica. Pode ser mediante uma parceria com instituições membro do CERMA ou mediante contratação, com gastos calculados na sequência.
- Transporte de materiais. Pode ser feito com automóveis e funcionários próprios da instituição.

O projeto é de baixo custo financeiro, uma vez que utiliza majoritariamente elementos dos quais a instituição já dispõe e das parcerias provenientes da rede de apoio para migrantes e refugiados. Os itens que demandam verba específica, caso não sejam obtidos por meio das parcerias, são a tradução dos materiais e a impressão deles.

Para as impressões, a média de preço de mercado indica que, 500 cópias iniciais em cada uma das línguas estrangeiras e em português, cada qual com a dimensão de 20x28 cm, totalizaria um valor entre 300 e 500 reais.

Em relação às traduções, o Sindicato Nacional dos Tradutores<sup>7</sup> estabelece o preço referência de tradução de língua estrangeira para língua portuguesa de 0,42 centavos por palavra. Uma lauda tem, em média, 350 palavras. Assim, uma lauda em cada idioma estrangeiro totalizaria cerca de 450 reais em custos de tradução.

O valor final em recursos financeiros não seria superior a mil reais.

---

<sup>7</sup> Disponível em: <https://www.sintra.org.br/>

#### 4.1.3 Resultados esperados

Espera-se aumentar os atendimentos de imigrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade no município Curitiba por meio da FAS, uma vez que os conteúdos relativos a eles estarão disponíveis de modo facilitado, tendo sido adaptadas para as necessidades desse grupo.

O aumento deve ser proporcional à quantidade do contingente que chega anualmente em Curitiba. Como é difícil medir essa estatística no primeiro ano de implementação, a meta de aumento inicial deve ser de pelo menos 10%.

O processo de verificação dos resultados ocorrerá conforme o Quadro:

QUADRO 2 VERIFICAÇÃO

Passo	Ação
1.	Análise dos indicadores:  a) Número de acessos na aba “Migrantes e Refugiados” do website da FAS.  b) Aumento de imigrantes de outros países inscritos no CadÚnico que residem no município de Curitiba
2.	Reunião de avaliação do projeto com integrantes da FAS que participaram da implementação e representantes que atuam diretamente em regiões da cidade com maior número de migrantes.
3.	Análise das avaliações “O conteúdo desta página foi útil para você?”
Finalização da avaliação	Produção de relatório sobre a implementação do projeto, considerando todos os fatores acima, apontando pontos fortes e pontos que requerem melhoria.

#### 4.1.4 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas

Os riscos e problemas esperados concernem a: a) não cumprimento dos prazos; b) baixa efetividade do projeto.

Para prevenir problemas com prazos, o cronograma deve ser enviado a todas as partes interessadas previamente, e elas devem se comprometer formalmente com o segmento que lhes diz respeito. Caso os prazos não sejam cumpridos por fatores externos, o cronograma deverá ser readequado.

Quanto ao risco de baixa efetividade do projeto, como medida de prevenção são recomendadas consultas periódicas com migrantes e refugiados durante as etapas de implementação. O envolvimento do público alvo do projeto nessa fase garantirá que o resultados dialoguem com as expectativas dos usuários da FAS. Ainda assim, em caso de nenhum avanço dos indicadores após um ano de execução, todo o processo deve ser revisto, objetivando a identificação e resolução de pontos críticos.

Relatórios devem ser entregues anualmente, para o acompanhamento da evolução do projeto e de sua necessidade no município, uma vez que os fluxos variam no decorrer dos anos.

QUADRO 3 MEDIDAS CORRETIVAS E PREVENTIVAS

Passo	Ação
1.	Estabelecimento das linhas de ação para melhorias, conforme os resultados da avaliação.
2.	Manutenção do processo, uma vez feitas as modificações necessárias.
3.	Acompanhamento anual dos indicadores.

## 5 CONCLUSÃO

Esse trabalho demonstrou que os fluxos recentes de imigrantes por razões humanitárias e refugiados que chegaram ao Brasil tiveram reflexos no estado do Paraná e no município de Curitiba. Tais imigrantes são principalmente do Haiti, Venezuela, Síria e Cuba, e tem a sua permanência facilitada por meio da Nova Lei de Migração, a qual prevê o visto por razões humanitárias, além de políticas públicas relativas aos imigrantes e refugiados.

O Paraná, diante deste contexto, criou o primeiro Conselho Estadual de Refugiados, Migrantes e Apátridas do país, mobilizando tanto a esfera pública quanto Organizações Não Governamentais e Sociedade Civil, em prol de políticas migratórias. Em contraste, o município de Curitiba pouco fez, por meio de seus órgãos e instancias municipais, mesmo sendo a cidade que mais recebeu imigrantes no estado durante os últimos anos. Para fins de projeto, considerou-se que a Fundação de Ação Social era a instituição estratégica para o tema, uma vez que ela presta serviços à população em vulnerabilidade social, presente entre pessoas que migram por motivos humanitários ou conflitos políticos.

A FAS menciona esse público em seu plano de ação de 2018 -2021 (FAS, 2018), todavia não foram identificadas atuações específicas e efetivas da instituição nesse sentido. Por isso, este trabalho apresentou oportunidades de melhoria com foco no acesso a informação do que as partes envolvidas considerassem prioritário. A política de traduções didáticas, que visam ensinar a utilização dos mecanismos existentes na língua portuguesa, é o alicerce da proposta, explicada pelo método PDCA. Ela inclui o planejamento, a implementação, a avaliação e ação corretiva. Julgou-se importante também o estabelecimento de indicadores de utilização e satisfação, que deverão ser analisados anualmente e geridos pela equipe responsável, definida no início do processo.

A expectativa deste trabalho é a de que os imigrantes e refugiados que residem em Curitiba tenham acesso efetivo aos seus direitos por meio das instâncias municipais, além de incluí-las no movimento do qual o Paraná já é parte. Além disso, dada a tendência de maior ingresso de venezuelanos no município, é preciso haver uma estrutura adequada. Há exemplos de prefeituras muito desenvolvidas na tratativa do tema, como a de São Paulo, que já dispõe um

Conselho Municipal de Imigrantes e que pode servir para inspirar novas políticas públicas municipais em Curitiba.

Futuramente, o projeto poderá se desdobrar em eventos de atendimento focados em imigrantes e refugiados, em parceria com outras instituições, similar aos mutirões de cidadania ou em integração a eles. Outra possibilidade é que ele seja ampliado e se se alastre pelos demais órgãos municipais, cada qual desenvolvendo ações a partir dos seus serviços que oferecem.

## REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, D.; CAVALCANTI, L.; OLIVEIRA, A. T.; TONHATI, T. A inserção dos imigrantes no mercado de trabalho brasileiro. Relatório Anual 2017. Série Migrações. Observatório das Migrações Internacionais; Ministério do Trabalho/ Conselho Nacional de Imigração e Coordenação Geral de Imigração. Brasília, DF: OBMigra, 2017.
- BRASIL. Lei 13. 445 de 24 de maio de 2017. Lei de Migração. Brasília, 2017.
- BRASIL. Lei 9.474 de 22 de julho de 1997. Estatuto dos Refugiados. Brasília, 1997.
- CEIM. Relatório de atividades 2016- 2017. Relatório. Paraná. 2017.
- CONARE. Refúgio em números. Relatório. Brasília, 2017.
- CURITIBA. Decreto nº 564/2006. Regimento Interno da Fundação de Ação Social. 2007.
- FUNDAÇÃO DE AÇÃO SOCIAL. Plano Municipal de Assistência Social 2018 – 2021. Curitiba, 2018.
- MARIANI, C. Método PDCA e ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos industriais: um estudo de caso. **INMR - Innovation & Management Review**, v. 2, n. 2, 2005. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79051>>. Acesso em: 31 jan. 2019.
- MENDONÇA, Ricardo Rodrigues Silveira de. Processos Administrativos. 3 ed. Departamento de Ciências e Administração. Florianópolis: UFSC: CAPES: UAB. 2014.
- OLIVEIRA, Antônio Tadeu Ribeiro de. Características da imigração regular no Brasil: um olhar através dos registros administrativos. A inserção dos imigrantes no mercado de trabalho brasileiro, v. 1, p. 44-77, 2017.
- PATARRA, Neide L. Migrações Internacionais de e para o Brasil Contemporâneo: volumes, fluxos, significados e políticas. São Paulo em Perspectiva, vol 19, no 3, pg 23-33, São Paulo, 2005.
- REZENDE, T. Z.; OLIVEIRA, M. S. B. S. de. Construção de uma política migratória no Paraná, 2010 - 2016 Dissertação. 2017. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat03330a&AN=fpr.000372214&lang=pt-br&site=eds-live>>. Acesso em: 31 jan. 2019.
- SEDS. Estrangeiros no Cadastro Único. Relatório da Assessoria técnica de planejamento e gestão da informação. Curitiba, 2018.