



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e
Assessoria de Direcção

Carlos Patrick Gomes
Janeiro | 2011



Ficha de Apresentação

❖ **Relatório elaborado pelo estagiário:**

Carlos Patrick Gomes

❖ **Número do estagiário:**

1009158

❖ **Curso frequentado:**

Secretariado e Assessoria de Direcção

❖ **Orientadora na Escola Superior de Tecnologia e Gestão:**

Professora Dra. Ana Margarida Fonseca

❖ **Instituição do estágio:**

Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal

❖ **Período de estágio:**

2 de Agosto de 2010 a 28 de Outubro de 2010

❖ **Orientadora de estágio:**

Dra. Filomena Lopes

❖ **Categoria profissional da orientadora no local de estágio:**

Técnica Superior



Resumo

O presente relatório descreve o trabalho desenvolvido no estágio curricular, efectuado na Embaixada da República de Cabo Verde, nomeadamente no Serviço de Cooperação, no período compreendido entre os dias 02 de Agosto a 28 de Outubro de 2010.

Ao longo do estágio, foram desenvolvidas várias actividades a nível de secretariado, nomeadamente: atendimento ao público, atendimento telefónico, organização dos documentos em arquivo, elaboração de ofício e carta de remessa, serviço de cópias e impressão, entre outras.



Agradecimentos

Os meus sinceros agradecimentos vão para todas aquelas pessoas que trabalham na Embaixada de Cabo Verde em Portugal, como também para os meus professores do Instituto Politécnico da Guarda e os meus amigos e familiares que, directa ou indirectamente, contribuíram para que levasse a bom porto esta oportunidade de estágio que me foi concedida.

Assim, desejo agradecer em especial:

À Dra. Filomena Lopes, enquanto Chefe do Serviço de Cooperação, por me ter concedido a oportunidade de estagiar na Embaixada de Cabo Verde em Portugal;

À Dra. Filipa Gonçalves que me recebeu com muita simpatia e se mostrou desde logo disponível para me ajudar caso surgisse ao longo do estágio qualquer necessidade ou problema;

À Dra. Sofia Ferraz, que não só deu parecer favorável para a realização do estágio, como também se mostrou sempre disponível para me ajudar na resolução de qualquer situação, permitindo que o estágio fosse ao encontro das minhas expectativas e possibilitando as melhores condições para a realização do meu trabalho.

Um agradecimento muito especial a todos os funcionários do Serviço Consular e dos Serviços Administrativos e Financeiros.

Os meus sinceros agradecimentos vão também para a minha Coordenadora de Curso e de estágio, a Professora Doutora Ana Margarida Godinho Fonseca, que sempre foi, e é, uma pessoa incansável, atenciosa e sempre disponível a ajudar. Uma pessoa inigualável.

Agradeço igualmente os meus colegas de turma e amigos pelo apoio que me deram quando decidi realizar o estágio em Lisboa, representando e sendo para mim, tal como a minha família, uma grande rede de suporte a nível emocional, afectivo e social que me ajudou a não desistir nos momentos mais difíceis, pois sempre me incentivaram e deram força.

A todos vós o meu sincero obrigado por tudo!



Índice

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Ficha de Apresentação | i |
| Resumo | ii |
| Agradecimentos | iii |
| Índice | iv |
| Índice de Figuras | vi |
| Índice de Gráficos | vii |
| Siglário | viii |
| Introdução | 1 |
| Parte I - A República de Cabo Verde | 2 |
| 1. Historial Político e Social da República de Cabo Verde | 3 |
| 1.1. História | 3 |
| 1.2. Geografia de Cabo Verde | 6 |
| 1.3. Economia | 6 |
| 1.4. Clima | 7 |
| 1.5. População | 7 |
| 2. Breve Caracterização da Comunidade Cabo-verdiana Residente em Portugal. | 8 |
| Parte II - A Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal | 13 |
| 1. Criação e Localização | 14 |
| 2. Caracterização dos serviços | 15 |
| 2.1. Serviço de Cooperação | 16 |
| 2.2. Serviço Consular | 17 |
| 2.3. Serviço de Protocolo | 18 |
| 2.4. Direcção do Serviço Administrativo e Financeiro (DSAF) | 19 |
| 2.5. Gabinete do Embaixador | 19 |
| 2.6. Serviço dos Assuntos da Comunidade e Cultura | 19 |
| 2.7. Serviço dos Doentes Evacuados | 21 |
| Parte III - O Estágio | 24 |
| 1. Plano de Estágio | 25 |
| 2. Integração no Local de Estágio | 26 |
| 3. Actividades Desempenhadas | 27 |
| 3.1. Introdução das Inscrições na Base de Dados | 27 |



| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. Atendimento ao Público | 30 |
| 3.3. Atendimento Telefónico | 32 |
| 3.4. Serviço de cópias e Impressões..... | 33 |
| 3.5. Preenchimento do Boletim de Candidatura para DGES..... | 34 |
| 3.6. Arquivo | 34 |
| 3.7. Recepção de Documentos e Renovação da Bolsa de Estudo | 35 |
| 3.8. Prorrogação da Bolsa..... | 36 |
| 3.9. Elaboração de Ofícios e Cartas de Remessas | 37 |
| 3.10. Criação de Tabela no Excel..... | 37 |
| Conclusão | 39 |
| Bibliografia..... | 41 |
| Índice de Anexos | 42 |
| Anexos..... | 43 |



Índice de Figuras

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Situação Geográfica de Cabo Verde | 6 |
| Figura 2: Ilhas de Cabo Verde | 6 |
| Figura 3: Missa 4 de Julho | 11 |
| Figura 4: Embaixada da República de Cabo Verde em Lisboa | 14 |
| Figura 5: Localização da Embaixada | 14 |
| Figura 6: Exterior do serviço de Cooperação | 16 |
| Figura 7: Interior do serviço de Cooperação | 16 |
| Figura 8: Serviço Consular | 17 |
| Figura 9: Porton di nos ilha | 29 |
| Figura 10: Cartão consular | 31 |
| Figura 11: Painel do Cartão Consular | 31 |
| Figura 12: Arquivos do Serviço de Cooperação | 35 |
| Figura 13: Arquivos do Serviço Consular | 35 |



Índice de Gráficos

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Residentes Caboverdianos em Portugal | 9 |
| Gráfico 2: População Caboverdiana por Distrito..... | 10 |



Siglário

BCA - Banco de Comércio Atlântico

BCV - Banco de Cabo Verde

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

DFQQ - Direcção de Formação e Qualidade de Quadros

DGES - Direcção-Geral do Ensino Superior

DGMCAC - Direcção Geral das Migrações das Comunidades e Assuntos das Comunidades

DGS - Direcção Geral de Saúde

FAEF - Fundo de Apoio ao Ensino e à Formação

FP - Função Pública

INPS - Instituto Nacional de Providência Social

ONG - Organização Não Governamental

PAICV - Partido Africano para a Independência de Cabo Verde

PAIGC - Partido Africano para a Independência da Guiné e Cabo Verde

PS - Promoção Social

SAC - Serviço dos Assuntos da Comunidade

SDE - Serviço dos Doentes Evacuados

SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

UNICV - Universidade de Cabo Verde



Introdução

O presente relatório surge na sequência do estágio curricular que realizei na Embaixada da República de Cabo Verde em Lisboa, com a finalidade de obter o grau de licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direcção. O estágio tem como objectivo a consolidação dos conhecimentos adquiridos durante a fase de aprendizagem, bem como a aquisição do grau de confiança necessário face ao contacto com a realidade de cada local de trabalho. Torna-se, assim, no momento crucial para sermos lançados na vida profissional e mantermos uma postura de luta frente aos problemas que, com certeza, irão surgir.

A Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal é a instituição que representa o Estado Caboverdiano e presta apoio aos seus nacionais mediante a existência de vários serviços, entre os quais, o Serviço Consular, o Serviço de Cooperação – Departamento de Estudantes, o Serviço dos Assuntos da Comunidade, entre outros serviços com intervenção menos directa junto da população, mas nem por isso menos importantes.

O relatório referente à minha experiência está dividido em três capítulos, com a seguinte estrutura lógica. No primeiro capítulo, é feita uma pequena reflexão sobre a história política e social de Cabo Verde e uma pequena caracterização da comunidade caboverdiana residente em Portugal. O segundo capítulo é dedicado à Embaixada da República de Cabo Verde em Lisboa; nele, faço uma breve caracterização da Embaixada de Cabo Verde através da descrição do modo de funcionamento dos vários serviços que a compõem. O último capítulo é dedicado ao estágio em si, fazendo uma síntese das tarefas por mim desempenhadas.

Porque este trabalho surge no âmbito da disciplina de Estágio Curricular, é também minha pretensão contribuir de alguma forma para enriquecer os conhecimentos de todos os que com ele tiverem contacto. Procuro, por isso, que as pessoas compreendam o porquê da existência da Embaixada de Cabo Verde, a sua importância e o impacto do seu trabalho junto dos cidadãos nacionais residentes em Portugal.



Parte I

A República de Cabo Verde



1. Historial Político e Social da República de Cabo Verde

Cabo Verde é uma República soberana, unitária e democrática, que garante o respeito pela dignidade da pessoa humana e reconhece a inviolabilidade e inalienabilidade dos Direitos do Homem como fundamento de toda a comunidade humana, da paz e da justiça.

A República de Cabo Verde reconhece a igualdade de todos os cidadãos perante a lei, sem distinção de origem social ou situação económica, raça, sexo, religião, convicções políticas ou ideológicas e condição social e assegura o pleno exercício por todos os cidadãos das liberdades fundamentais.

A República de Cabo Verde assenta na vontade popular e tem como objectivo fundamental a realização da democracia económica, política, social e cultural e a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

*A República de Cabo Verde criará progressivamente as condições indispensáveis à remoção de todos os obstáculos que possam impedir o pleno desenvolvimento da pessoa humana e limitar a igualdade dos cidadãos e a efectiva participação destes na organização política, económica, social e cultural do Estado e da sociedade caboverdiana.*¹

1.1. História²

Cabo Verde foi descoberto no século XV, mais precisamente em 1460 por navegadores portugueses. A colonização portuguesa começou dois anos após a sua descoberta (1462), sendo Santiago e Fogo as primeiras ilhas a serem povoadas. Para incentivar a colonização, a corte portuguesa estabeleceu uma carta de privilégio aos moradores de Santiago para o comércio de escravos na Costa da Guiné. Foi constituída uma feitoria em Ribeira Grande - Ilha de Santiago, que serviu como ponto de escala

¹ Fonte: Governo de Cabo Verde - www.governo.cv

² O conteúdo deste capítulo baseia-se em informação recolhida nas seguintes fontes:
<http://joaoxms.sites.uol.com.br/caboverde.htm>
<http://imigrantes.no.sapo.pt/page2caboverde.html/>
<http://www.governo.cv/>



para os navios portugueses e para o tráfego e comércio de escravos que começava a crescer por essa época.

Dada a sua posição estratégica, nas rotas que ligavam entre si a Europa, a África e o Brasil, as ilhas serviram de entreposto comercial e de aprovisionamento, com particular destaque no tráfego de escravos. Cedo, o arquipélago tornou-se num centro de concentração e dispersão de homens, plantas e animais, e também o Porto Grande do Mindelo (ilha de São Vicente) se tornou no principal porto de abastecimento dos navios de carvão e óleos (Wilson & Company, em 1885).

Com o fim efectivo do comércio de escravos, no último quartel do século XIX, e com condições climáticas pouco favoráveis, devido à sua situação geográfica, o país começou a dar sinais de fragilidade e entrou em decadência, tendo uma economia pobre e de subsistência.

O cruzamento entre brancos europeus e escravos da costa da Guiné ao longo de séculos, produziu uma "raça" nova, a dos mulatos caboverdianos. Gerou também uma cultura e uma língua própria, o crioulo de Cabo Verde. Este dialecto terá surgido no século XVII, inicialmente nas ilhas de Santiago e Fogo.

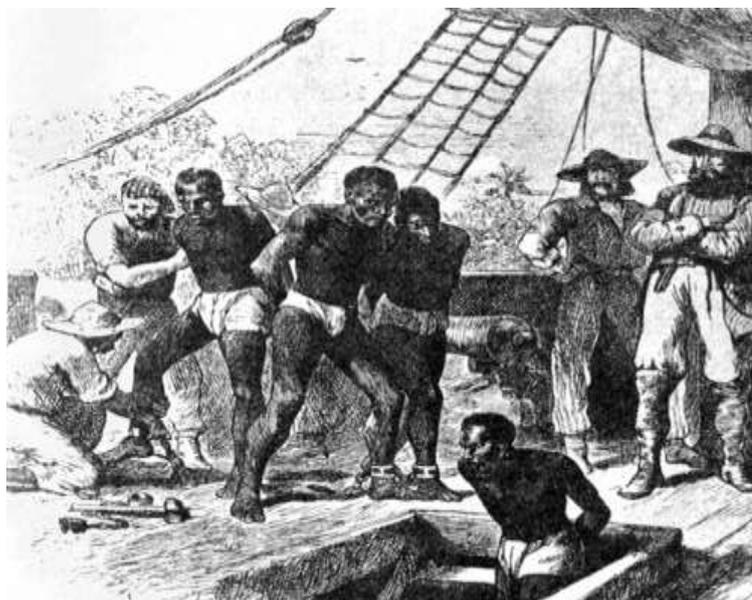


Figura 1: Escravatura na ilha de Santiago

Fonte: http://farm4.static.flickr.com/3348/3618315184_75cac7944e.jpg



Em 1956, Amílcar Cabral criou o Partido Africano para a Independência da Guiné e Cabo Verde (PAIGC), lutando contra o colonialismo e iniciando uma marcha para a independência. A luta pela independência surge em 1964 na Guiné, conduzida por Amílcar Cabral, que pretendia construir uma pátria comum com a Guiné.

O derrube da ditadura em Portugal, a 25 de Abril de 1974, precipitou a Independência de Cabo Verde e da Guiné-Bissau. No dia 26 de Agosto de 1974, em Londres e depois em Argel, o governo português reconhece o Estado da Guiné-Bissau, assim como o direito de Cabo Verde à independência. O PAIGC é também reconhecido como o único e legítimo representante dos povos da Guiné-Bissau e de Cabo Verde.

A 19 de Dezembro de 1974 foi assinado um acordo entre o PAIGC e Portugal, instaurando-se um governo de transição em Cabo Verde, composto por caboverdianos e portugueses. Este mesmo Governo preparou as eleições para uma Assembleia Nacional Popular que, em 5 de Julho de 1975, proclamou a independência e promulgou uma lei sobre a Organização Política do Estado, que funcionou como uma Constituição até à aprovação desta na IX sessão legislativa de 5 de Setembro de 1980.

Foi eleito Aristides Pereira como presidente da República de Cabo Verde em 1975 e alguns dias depois formou o primeiro Governo do Estado de Cabo Verde, dirigido por um primeiro-ministro, Pedro Pires.

A unificação com a Guiné é abandonada em 1980, na sequência de um golpe de estado comandado por Nino Vieira. O PAIGC dá lugar ao PAICV, restringido na sua acção a Cabo Verde.

Cabo Verde passou depois de 1975 a ser governado em regime de Partido único, e finalmente, em 1991, na sequência das primeiras eleições pluripartidárias realizadas no país, foi instituída uma democracia parlamentar com todas as instituições de uma democracia moderna. Hoje Cabo Verde tem Pedro Pires como Presidente da República e José Maria Neves como primeiro-ministro e é um país com estabilidade e paz sociais, pelo que goza de crédito junto de governos, empresas e instituições financeiras internacionais.



1.2. Geografia de Cabo Verde

O arquipélago de Cabo Verde é formado por 10 ilhas e cinco ilhotas (Branco, Raso, Grande, Luís Carneiro, e Cima), com uma área total de 4.033 km². Situa-se a cerca de 500 km do Cabo Verde, na costa do actual Senegal, e a 2600 km de Natal, no Brasil. Acima do paralelo 16 N estão as Ilhas de Barlavento (Boa Vista, Sal, São Nicolau, São Vicente, Santa Luzia e Santo Antão). Abaixo do paralelo 16 N estão as Ilhas do Sotavento (Santiago, Maio, Fogo e Brava).



Figura 1: Situação Geográfica de Cabo Verde
Fonte: http://www.novatur.cv/mapa_cabo_verde.jpg



Figura 2: Ilhas de Cabo Verde
Fonte: <http://joaoxms.sites.uol.com.br/caboverde.htm>

1.3. Economia

Os recursos económicos de Cabo Verde dependem sobretudo da agricultura e da riqueza marinha. A agricultura sofre frequentemente os efeitos das secas. As culturas mais importantes são o café, batata, milho, cana-de-açúcar, legumes, banana e outras frutas, coco, tâmaras e amendoim. A pesca (principalmente de lagosta e atum) tem grande potencial, mas encontra-se pouco explorada. Em termos de pecuária estão registados caprinos (110 mil); suínos (470 mil); bovinos (21,5 mil) e ovinos (8,8 mil). O país importa cerca de 80% dos alimentos que consome.

O sector industrial encontra-se em pleno desenvolvimento e podemos destacar a fabricação de aguardente, vestuário e calçado, tintas e vernizes, o turismo, a pesca e as conservas de pescado e a extracção de sal, não descurando o artesanato.



No sector do turismo, o país recebe um expressivo número de turistas europeus, principalmente italianos, seguidos dos portugueses. Tem a oferecer as paisagens diversificadas de suas ilhas (incluindo o vulcão da ilha do Fogo), praias (como as das ilhas do Sal, Boavista e Fogo), locais de mergulho e sítios históricos (como a salina, na ilha do Sal e a Cidade Velha, na ilha de Santiago). O Carnaval, na cidade do Mindelo, é também muito popular. O Aeroporto Amílcar Cabral, inaugurado em 2003 na ilha do Sal, serve de porta de entrada para o turismo e também como escala para vôos entre a Europa e a América do Sul.

Outra fonte considerável de receitas são as remessas anuais dos caboverdianos residentes no exterior.

1.4. Clima

O clima das ilhas mais acidentadas é variado e com alguma pluviosidade. É temperado graças à acção moderadora que o oceano e os ventos alísios exercem sobre a temperatura, sendo que as temperaturas são muito uniformes no decorrer do ano (20 a 27 °C em média). A estabilidade climática de Cabo Verde garante a possibilidade de se fazer turismo todo o ano.

1.5. População

Em Cabo Verde, a taxa de crescimento demográfico e a taxa de mortalidade são baixas, se comparar as duas taxas anuais de crescimento com as de outros países com rendimento médio. A esperança de vida é de 72 anos (69 para homens e 75 para mulheres).

A população residente no país é estimada em 434 263 habitantes, sendo uma população jovem com média de idade de 23 anos. A falta de recursos naturais e as escassas chuvas no arquipélago determinaram a partida de muitos caboverdianos para o estrangeiro. Actualmente a população caboverdiana emigrada (cerca de 500 mil) é maior do que a que vive em Cabo Verde.



2. Breve Caracterização da Comunidade Cabo-verdiana Residente em Portugal.³

O termo “comunidade caboverdiana” é utilizado para designar os indivíduos de origem caboverdiana, seja por nacionalidade, naturalidade ou auto-identificação.

A vinda de imigrantes caboverdianos para Portugal pode ser analisada tendo em conta três grandes momentos temporais, cada momento com características próprias que decorrem em parte dos contextos do país de recepção. Temos um primeiro período que tem lugar entre 1960 e 1973, com a entrada de mão-de-obra, maioritariamente masculina, destinada à construção civil e obras públicas. Estes caboverdianos, que na altura detinham nacionalidade portuguesa, vieram colmatar a falta de mão-de-obra em que se encontrava Portugal devido, por um lado, à emigração portuguesa e, por outro, às guerras coloniais que absorveram perto de 100 000 indivíduos.

O segundo período a ter em conta é o que se seguiu à descolonização, isto é, segunda metade da década de 70, que veio acelerar a vinda e o número destes nacionais/naturais, que acompanharam o movimento populacional mais amplo de retorno das antigas colónias portuguesas em África. Estes nacionais/naturais exerciam na sua maioria as mais diversas tarefas administrativas, não só em Cabo Verde como também na Guiné, em Angola e em Moçambique. Foi neste período que surgiu a alteração jurídica dos residentes caboverdianos em Portugal, passando a ser considerados estrangeiros.

As crescentes dificuldades sentidas em Cabo Verde, após a descolonização, empurraram para a emigração milhares de caboverdianos. É enorme o número dos que chegam a Portugal nos anos 80, surgindo como trabalhadores estrangeiros, destinados principalmente à construção civil e obras públicas. Ainda neste quadro migratório, Portugal continua a ser tanto destino final como plataforma migratória para outros países europeus. Paralelamente a estes fluxos, sempre se registou a presença de estudantes e intelectuais de Cabo Verde vindos para Portugal, a fim de completar os

³ O conteúdo deste capítulo baseia-se em informação recolhida nas seguintes fontes:

<http://www.caboindex.com/musica/A-imigracao-cabo-verdiana-em-Portugal.php>

<http://lusotopia.no.sapo.pt/indexCVMigracaoPortugal.html/>

http://www.embcv.pt/conteudos_gera_sub.asp?idarea=8&idsub=63



seus percursos escolares. Muitos deles instalaram-se neste país, constituindo a elite da comunidade caboverdiana.

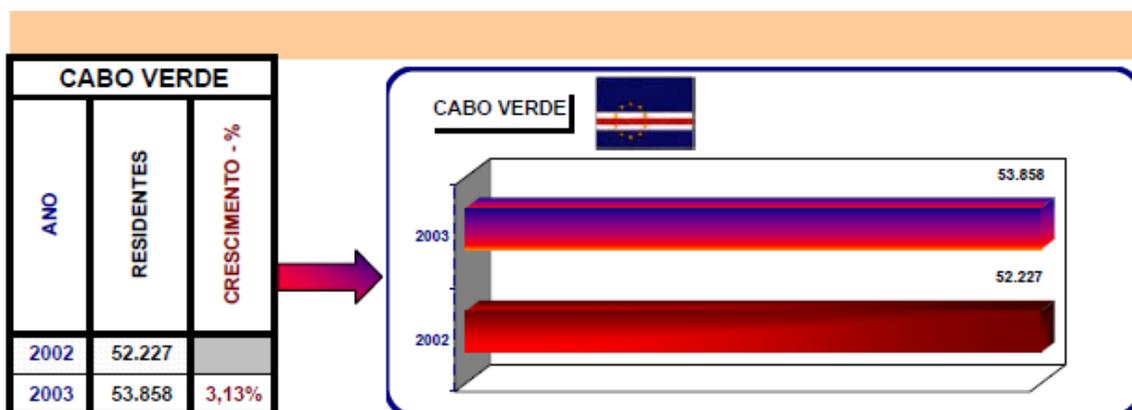


Gráfico 1: Residentes Caboverdianos em Portugal

Fonte: http://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa_2003.pdf

Tendo em conta alguns aspectos, poderá fazer-se uma pequena descrição desta comunidade. Assim, estamos perante uma população com elevada percentagem de jovens. Comparando a estrutura de idades da população caboverdiana com a da população portuguesa, vemos que cerca de 1/4 da população tem menos de 14 anos, contra uma média de 20% na população portuguesa. A percentagem de população em idade activa (entre os 15 e 64 anos) é de 72,4%, contra uma média de 66,4% para os nacionais. Esta comunidade não tem ainda uma população envelhecida, ao contrário de Portugal, que tem uma das taxas de envelhecimento mais elevadas da Europa.

Tratando-se de uma população predominantemente jovem é de esperar, por um lado, uma maioria de estudantes solteiros, e por outro, por se tratar de uma população pouco envelhecida, um pequeno número de viúvos. A dimensão dos agregados caboverdianos excede a média portuguesa.

No que respeita à localização geográfica, a tendência dos imigrantes é a implementação fortemente polarizada na Área Metropolitana de Lisboa, que é aquela que tem recebido a maior percentagem de estrangeiros e imigrantes que chegam ao país. Assim, a maioria da população caboverdiana concentra-se nos distritos de Lisboa (maioritariamente no concelho da Amadora, Oeiras e Loures) e Setúbal. Concentração essa sustentada por redes de solidariedade e apoio (muito características deste povo), que atraem novos imigrantes para determinados locais destas regiões. Os restantes



repartem-se em locais como Algarve, Sines e Santiago do Cacém, no litoral Alentejano, e a Área Metropolitana do Porto.

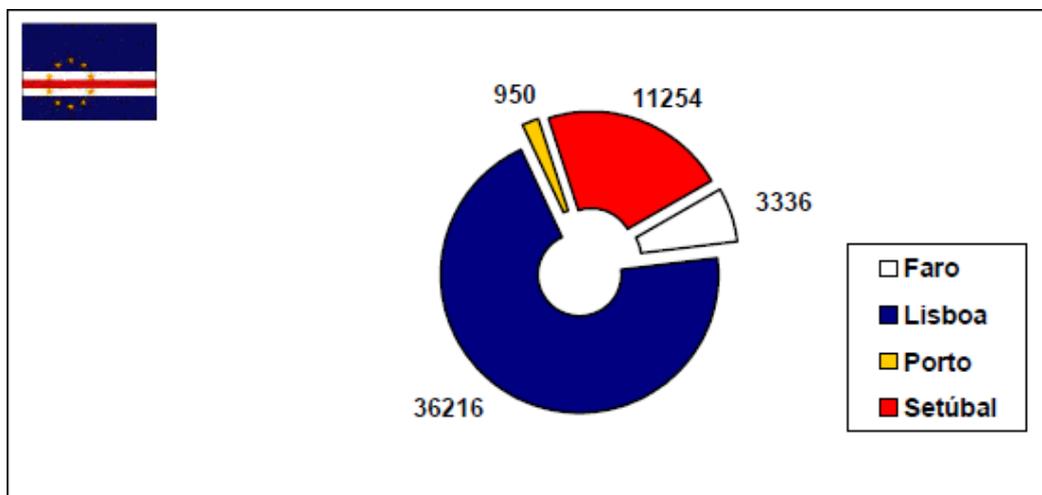


Gráfico 2: População Caboverdiana por Distrito
Fonte: http://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa_2003.pdf

Os imigrantes caboverdianos não têm escapado ao processo de sub-urbanização, habitando casas degradadas e zonas empobrecidas da periferia da grande Lisboa. Apesar das condições desfavoráveis, existe um forte sentido de herança comum, facilitando a reprodução das práticas culturais de origem.

A presença do imigrante nas esferas públicas de uma qualquer sociedade de acolhimento passa predominantemente pela sua inserção no mercado de trabalho e pela inserção habitacional, sendo a primeira particularmente sensível às qualificações escolares e profissionais dos próprios imigrantes. Aqui reside um grande problema que dificulta a vida de grande parte dos filhos de imigrantes que são atingidos pelo desemprego (faixa etária dos 15 – 24 anos), com predomínio claro de indivíduos com formação escolar básica, o que evidencia problemas de inserção que podem decorrer sobretudo das restrições formais e das desvantagens da condição de estrangeiro. Muitos dos que se encontram nesta faixa etária são jovens já nascidos ou vindos para Portugal numa idade muito jovem e que fizeram a sua socialização nas instituições do país de acolhimento dos pais, levantando-se a questão de saber se esta segunda geração também se encontra desfavorecida e condicionada por uma condição de estrangeiro, que poderá decorrer de uma associação à cor da pele, ao bairro degradado, à criminalidade, entre outros aspectos.



Assim sendo, a maioria dos activos com profissão são pessoas adultas com idades acima dos 35 anos que possuem níveis de escolaridade baixos, ocupando profissões que exigem baixas ou nenhuma qualificações: na área da construção civil, serviços domésticos e de limpeza.

Quando se divide a população pela nacionalidade, notam-se também algumas diferenças. Temos os indivíduos detentores de dupla nacionalidade (portuguesa e caboverdiana), os indivíduos com nacionalidade caboverdiana e com a nacionalidade portuguesa. Para vários autores é um facto inquestionável a existência de uma identidade caboverdiana comum aos vários membros da comunidade, independentemente da divisão social que decorre da posição face a uma profissão, da aquisição de nacionalidade e até mesmo do sentir-se ou não caboverdiano. Essa identidade comum é visível através das práticas de certos aspectos da cultura de origem e da detecção de alguns factores de coesão.



Figura 1: Missa 4 de Julho

Fonte: http://www.embcv.pt/galeria_areas.asp?idcat=36&ID_area=13&IDsub=84

Entre esses factores de coesão simbólica pode-se destacar o domínio de uma língua própria (o crioulo), que é utilizada pelas populações imigrantes para as distinguir da população autóctone; o recurso a instituições que representem Cabo Verde (e que permitem manter uma ligação a Cabo Verde, reforçando a comunidade através de intervenções e de exigências perante a sociedade civil e as instituições públicas), como a Embaixada; a participação em associações que representem o grupo de origem. Também se denota uma crescente participação em instituições nacionais, o que permite dizer que, por um lado, existe uma identificação com a identidade dos pais e da



comunidade, ou seja, afirma-se uma pertença étnica, por outro lado, uma maior integração na sociedade que os viu nascer/crescer e /ou os socializou.

A ligação com o país de origem verifica-se também através das deslocações e investimentos para lá canalizados, principalmente na compra de casa ou de terrenos. Existe sempre uma ideia de regresso, que se vai esbatendo com o tempo de permanência. Verifica-se também em práticas culturais, como a gastronomia, a música, a dança e rituais profanos e religiosos. Contudo, mais do que as práticas culturais são os sentimentos de pertença a uma comunidade que atravessam toda a população e lhe conferem a especificidade.



Parte II

A Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal



1. Criação e Localização

Depois do estabelecimento das Relações Diplomáticas entre Portugal e Cabo Verde, em 1975, houve necessidade de se recorrer ao arrendamento de um apartamento no 1º andar do prédio 101 da rua Pinheiro Chagas, para ali se dar início à estruturação dos serviços. A necessidade de mudança dos serviços para instalações que oferecessem melhores condições para os funcionários foi sempre uma constante.

Deste modo, e tendo em conta essas necessidades cada vez mais prementes, foram adquiridas novas instalações para a fixação da Embaixada, que se situam hoje em dia na Avenida do Restelo, nº 33, 1449-025 Lisboa.



Figura 2: Embaixada da República de Cabo Verde em Lisboa
Fonte: Elaboração própria

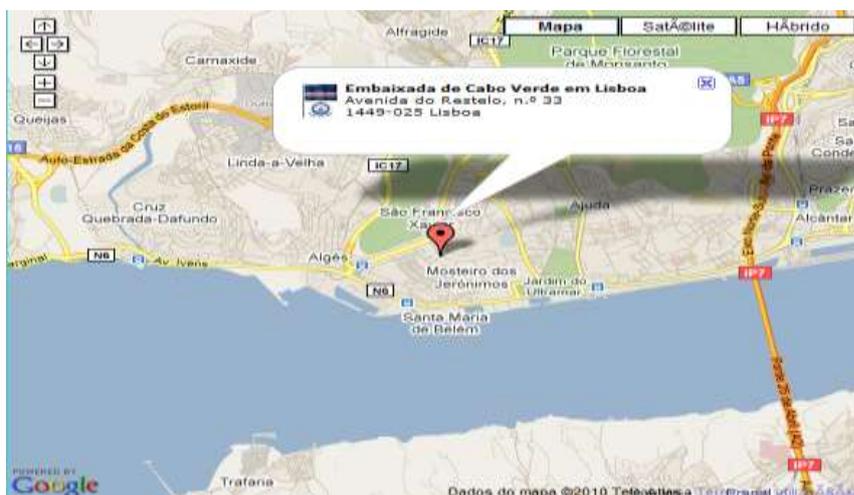


Figura 3: Localização da Embaixada
Fonte: <http://www.embcv.pt/localizacao.asp>



A existência de uma Embaixada de Cabo Verde em Portugal é bem justificada, uma vez que a comunidade caboverdiana em Portugal é uma das comunidades estrangeiras com maior importância e relevância.

Actualmente, de acordo com a base de dados da Secção Consular desta Embaixada, residem em Portugal cerca de 140 mil caboverdianos. A comunidade caboverdiana encontra-se em praticamente todo o território português, mas a maior concentração verifica-se na região de Lisboa e vale do Tejo e dentro desta preferencialmente nos concelhos da grande Lisboa: Almada, Lisboa, Sintra, Loures e Oeiras.

A importância da sua existência e do trabalho que desenvolve em prol dos seus cidadãos é bem notória na procura diária de dezenas de caboverdianos que recorrem aos vários serviços, principalmente ao serviço consular.

O actual Embaixador da Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal é o Sr. Dr. Arnaldo Andrade Romos.

2. Caracterização dos serviços

A Embaixada está dividida em vários serviços/departamentos, como se pode constatar no organograma institucional⁴. Esses serviços desempenham funções específicas e estão em constante interdependência e interligação, ou seja, não são serviços isolados, sendo que uns precisam diariamente dos outros para levar a cabo a sua intervenção.

⁴ Ver anexo 1.



2.1. Serviço de Cooperação

Neste Serviço trabalham três técnicas superiores a tempo inteiro: a Dra. Filomena Lopes, responsável pela cooperação multilateral e cooperação bilateral no âmbito do ensino superior; a Dra. Filipa Gonçalves, responsável também pela cooperação bilateral no âmbito do ensino superior; e a Dra. Sofia Ferraz, responsável pela cooperação bilateral no âmbito do ensino profissional. A primeira delas é a coordenadora do serviço, exercendo também, tal como as restantes, o papel de técnica de atendimento.

O público-alvo com o qual estas técnicas trabalham é maioritariamente constituído por estudantes caboverdianos.



Figura 4: Exterior do serviço de Cooperação
Fonte: Elaboração própria



Figura 5: Interior do serviço de Cooperação
Fonte: Elaboração própria

O modo de funcionamento deste departamento e as actividades desenvolvidas passam por aspectos não só teóricos (como reuniões técnicas, definição de critérios de apoio, etc.), mas também tem uma componente bastante prática (mais próxima do público-alvo, de tudo aquilo que diga respeito ao estudante e que é acompanhado por este serviço), em que se pode destacar:

- A intermediação que é feita entre os serviços de educação de Cabo Verde e de Portugal;



- O contacto com instituições portuguesas e caboverdianas no âmbito da educação (mais virada para o ensino superior e profissional);
- O acompanhamento de estudantes caboverdianos em Portugal;
- A participação na selecção de professores cooperantes para Cabo Verde;
- Informação/esclarecimento de dúvidas que os estudantes tenham.

2.2. Serviço Consular

Quando um cidadão proveniente de um determinado Estado se encontra noutro, tem por vezes necessidade de recorrer a certos serviços públicos nacionais para exercer os seus direitos ou cumprir com as suas obrigações. Para que tal seja possível, as missões diplomáticas e os consulados (que juntos formam a Embaixada) estão legalmente autorizados para actuarem a favor dos respectivos nacionais, em lugar de certos serviços públicos fundamentais, tais como: actos de registo civil e notariado, recenseamento eleitoral, serviço militar, emissão de passaportes, vistos de turismo, entre outros.



Figura 6: Serviço Consular
Fonte: Elaboração própria



Vários são os actos praticados na Embaixada através da Secção Consular, dos quais se pode destacar: pedidos de emissão e prorrogação de passaportes, declaração de isenção alfandegária para o regresso definitivo a Cabo Verde, declaração de registo civil e notariado. Neste âmbito, organizam-se, por exemplo, processos de casamento celebrados na Embaixada (para o efeito existe uma sala, a “sala de actos”, onde se realiza a cerimónia).

Promove-se, ainda, a transcrição de registos de casamento em Cabo Verde e realizam-se escrituras públicas diversas, como o aumento de capitais de empresas, constituição de sociedades, habilitações de herdeiros, assim como registos provisórios de navios e emissão dos respectivos certificados de navegabilidade, permitindo, deste modo, a navegação em Cabo Verde. Passam-se ainda procurações, instrumentos de consentimento, alvará de transladação e actos de perfilhação.

Na secção consular, para além do serviço público, funciona também um gabinete onde há uma secretária que mantém contactos e troca de correspondência com a Direcção Geral das Migrações das Comunidades e Assuntos das Comunidades (DGMCAC), do Ministério dos Negócios Estrangeiros de Cabo Verde; com autoridades portuguesas, nomeadamente tribunal, SEF, conservatória do Registo Civil português e caboverdiano; instituições da comunidade no que respeita à localização de familiares; pedidos para efeitos de isenção alfandegária para os emigrantes que regressem definitivamente a Cabo Verde. Mantém também contacto com o Ministério dos Negócios Estrangeiros português, essencialmente no que diz respeito ao encaminhamento de cartas rogatórias para as autoridades judiciais portuguesas.

2.3. Serviço de Protocolo

Este serviço tem a responsabilidade de, em colaboração com o Gabinete do Senhor Embaixador (Sr. Dr. Arnaldo Andrade Rocha), preparar a agenda, reuniões, visitas e demais solicitações do Chefe de Missão, bem como trabalhar com diversos Serviços da Missão, sempre que for solicitado apoio protocolar e apoio logístico.

É também da competência deste serviço manter contacto com os gabinetes de Altas Entidades caboverdianas, sempre que haja visitas por fazer a escolas secundárias



ou superiores em Lisboa. Tem participação activa na elaboração do programa de visitas ao Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal e outros organismos, sempre via Protocolo de Estado, indicando e sugerindo a organização de programas conforme os objectivos da visita. É assim responsável pela concertação entre a parte caboverdiana e a parte portuguesa.

É pertinente destacar que da preparação de uma visita constam as seguintes tarefas: a comunicação via nota verbal das informações protocolares úteis ao Protocolo de Estado, nomeadamente, a composição da delegação, data de chegada, proveniência (nº de voo e hora) para a abertura de sala VIP no Aeroporto de Lisboa; marcação do hotel e distribuição da delegação pelas viaturas a utilizar. Cabe ainda ao protocolo, durante a visita, zelar pelo cumprimento do programa.

2.4. Direcção do Serviço Administrativo e Financeiro (DSAF)

Este serviço, tal como o próprio nome indica, engloba várias áreas dentro da Embaixada, ou seja, toda a vertente administrativa e financeira, contabilidade e informática, desenvolvendo as mais variadas actividades.

2.5. Gabinete do Embaixador

Este departamento trata de todas as questões e de todo o trabalho de secretariado e apoio ao Chefe de Missão.

Neste serviço trabalham duas técnicas que desempenham a função de secretárias, nomeadamente a Dra. Marta Andrade e a Dra. Isabel Brito.

2.6. Serviço dos Assuntos da Comunidade e Cultura

A Embaixada, através do Serviço de Apoio de Comunidade e Cultura, tem tentado manter uma postura de aproximação à comunidade, de forma a acompanhar de perto os problemas que afectam os caboverdianos residentes em Portugal, procurando meios de resolução junto de entidades caboverdianas e portuguesas, autarquias e sociedade civil.



É um serviço no qual trabalham duas técnicas superiores que exercem funções distintas, nomeadamente a Dra. Eulália Sousa (Chefe do Serviço) e a Dra. Amariles (Técnica de atendimento).

Os cidadãos recorrem a este serviço, solicitando apoios directos, orientações e esclarecimentos sobre os seguintes assuntos: instruções e encaminhamento de processos de legalização; renovação de documentos; informação sobre o protocolo de emigração temporária; apresentação de contratos de trabalho ao Instituto das Comunidades em Cabo Verde; atendimento relacionado com o regresso definitivo de carenciados ao país de origem; apoios através de isenção de pagamento de taxas de emolumentos (passaportes, cartão de inscrição consular e outros); seguimento de processo de criação da federação das Associações Caboverdianas.

Em colaboração com o Serviço de Protocolo, organizam-se visitas aos bairros com grande número de residentes caboverdianos, visitas essas que muitas vezes contam com a presença do Senhor Embaixador. São igualmente frequentes as visitas às prisões. Nestes encontros, os moradores e os reclusos têm oportunidade de expor as suas preocupações, bem como ouvir informações de interesse, não só sobre as diligências feitas junto das autoridades portuguesas para a resolução dos seus problemas, mas também sobre Cabo Verde.

Este serviço também mantém contactos com instituições portuguesas quando se depara com problemas de cidadãos caboverdianos para os quais a Embaixada não consegue por si só encontrar soluções e não tem capacidade para resolver e satisfazer os pedidos. A intervenção feita passa pelo encaminhamento dos casos aos organismos ou instituições competentes (por exemplo: no caso dos reclusos que procuram reinserção ao nível profissional, os casos são encaminhados para juntas de freguesia de área de residência, centros de emprego e outras entidades que de alguma forma possam ter parte interventiva).

Ao nível cultural, o serviço prestado pela Embaixada é feito através deste núcleo, que desenvolve acções como: prestação de informações sobre Cabo Verde (que tem sido tema para muitos trabalhos e eventos académicos, não só a nível do ensino secundário como também superior); apoio às instituições, através de participação



financeira e/ou empréstimos de material para exposições; e ainda oferecendo inúmeras informações a várias entidades ligadas à comunidade, como Câmaras Municipais, escolas, hospitais, agências funerárias, instituições de caridade, ONG, entre outras.

Em suma, este é um serviço que funciona como gabinete de atendimento geral à comunidade caboverdiana residente em Portugal, exercendo as seguintes actividades principais:

- Atendimento diário, onde o cidadão caboverdiano poderá expor os seus problemas e as suas dúvidas;
- Apoio no encaminhamento e organização de documentos para a legalização;
- Apoio ao regresso definitivo a Cabo Verde;
- Apoio jurídico de carácter informativo;
- Visitas aos bairros da comunidade caboverdiana;
- Visitas aos estabelecimentos prisionais;
- Organização de eventos festivos e culturais;
- Parceria com varias instituições estatais, particulares e outras.

2.7. Serviço dos Doentes Evacuados

Existe entre Cabo Verde e Portugal um Acordo no Domínio da Saúde que regula a evacuação de doentes que necessitem de tratamentos para determinadas doenças que em Cabo Verde não é possível solucionar. Quando esgotadas todas as hipóteses de cuidados médicos em Cabo Verde, existe a possibilidade de os doentes serem evacuados para Portugal e serem acolhidos por Hospitais portugueses, levando a cabo o tratamento de que necessitam.

O Serviço dos Doentes Evacuados da Embaixada de Cabo Verde em Portugal é a valência que presta o apoio necessário para que todos os pedidos sejam formalizados, sendo o mediador entre as entidades envolvidas, quer em Portugal quer em Cabo Verde, na evacuação dos doentes.

Até 2003, o Serviço dos Doentes Evacuados (SDE) estava integrado no Serviço dos Assuntos da Comunidade (SAC) e os dois em conjunto formavam o que denominava de Assuntos Sociais.



Com a divisão dos dois serviços, SDE e SAC, tendo um campo de actuação agora distinto, podem trabalhar em parceria, fazendo o encaminhamento de situações de um serviço para o outro.

A evacuação de doentes continua a ser um dos mais complexos dossiers geridos por esta Missão Diplomática. Não obstante todos os esforços desenvolvidos pelo Ministério da Saúde de Cabo Verde e pela Embaixada de Cabo Verde em Portugal, persistem os constrangimentos relacionados com a insuficiência e irregularidade verificadas nas transferências de verbas por parte do Tesouro; o elevado número de doentes em tratamento; a insuficiência de meios humanos e materiais disponíveis no SDE; a exiguidade do espaço físico. Para responder às constantes solicitações deste Serviço, quer a nível do funcionamento interno, quer no que respeita à assistência a prestar aos doentes, o SDE dispõe de três técnicas superiores, sendo uma delas a técnica de Serviço Social e chefe de serviço e as outras duas técnicas responsáveis pela gestão dos doentes evacuados. O serviço dispõe ainda de um motorista.

A intervenção do SDE junto dos doentes processa-se em três momentos específicos:

- 1) Acolhimento e encaminhamento à chegada;
- 2) Acompanhamento durante as fases de tratamento;
- 3) Preparação do retorno após alta médica.

As técnicas procuram dispensar a cada doente o apoio psicossocial e económico possível, tendo presente os seus problemas mais comuns, tais como a desintegração do meio de origem, a inadaptação em relação ao meio hospitalar, a carência de alojamento e a deficiente situação económica.

No que diz respeito às evacuações, quando avisado atempadamente, o doente é acolhido no aeroporto pelo motorista afecto ao SDE e, posteriormente, é encaminhado para a Unidade de Urgência do Hospital indicado pela DGS (Direcção Geral de Saúde) portuguesa ou alojamento em casa de familiares ou pensão, conforme for o caso.

O atendimento aos doentes está estipulado em dois dias por semana, mas devido ao atraso no pagamento dos subsídios (que varia conforme as entidades responsáveis



pelos doentes – Promoção Social, Função Pública, Instituto Nacional de Providência Social, Banco de Cabo Verde, Banco de Comércio Atlântico), o SDE é procurado diariamente pelos seus utentes, que vêm pedir adiantamentos para medicamentos, despesas com transportes e bens primários. Estes cidadãos vêm na expectativa de receberem os subsídios em atraso e ainda resolverem problemas variados e relacionados com a sua evacuação. Nos dias estipulados para atendimento (3ª e 5ª feira), a afluência de doentes é grande e o atendimento prolonga-se, por vezes, para além do horário estabelecido, devido à especificidade dos casos, pois cada um requer uma análise cuidada.

O recurso diário ao serviço, quer por parte dos doentes, quer por parte dos hospitais e outras entidades (portuguesas e caboverdianas), absorve quase por completo o tempo de serviço em detrimento de outras acções muito importantes, nomeadamente, contacto com os médicos para recolha de informações sobre a situação clínica do utente (o que em termos práticos pode traduzir-se na diminuição do tempo de permanência dos doentes no exterior e diminuição do custo com a estadia dos mesmos), visitas às instalações onde se encontram alojados e visitas aos internados. O apoio aos doentes hospitalizados traduz-se em contactos esporádicos, quando solicitados pelas estruturas hospitalares, devido à exiguidade de meios humanos.

Por tudo isto, muitas vezes as técnicas do SDE são alvo de críticas por parte dos utentes, amigos e familiares, que reclamam do atendimento, por se sentirem desapoitados, abandonados pela Embaixada.



Parte III

O Estágio



1. Plano de Estágio

As actividades definidas no início do estágio pela orientadora da instituição contemplavam a passagem por três serviços da Embaixada para desempenhar as tarefas que refiro abaixo. Contudo, este plano não pôde ser cumprido porque havia muitos trabalhos para fazer no Serviço de Cooperação (onde estive todo tempo a estagiar), uma vez que era necessária uma pessoa com qualificação na área de secretariado, para prestar serviço no atendimento aos estudantes que chegavam de Cabo Verde.

As tarefas seriam as seguintes:

Primeira etapa: Serviço de Cooperação

- Atendimento dos estudantes;
- Organização do arquivo;
- Inscrição de processos de candidaturas de estudantes para a entrada no ensino superior;
- Introdução de dados no “Porton di nos Ilha” e na aplicação do Serviço Consulares;
- Autenticação de documentos de estudantes;
- Elaboração de notas de remessas e notas verbais.

Segunda etapa: Serviço de Administração

- Registo de entrada e saída de correspondência;
- Saída de correspondência.

Terceira etapa: Serviço dos Assuntos da Comunidade

- Atendimento de pedidos diversos (informação turística e diversa sobre o país, de apoio a comunidade e imigrante, de material informativo e artesanal para exposição, etc.).



2. Integração no Local de Estágio

No dia 02 de Agosto de 2010 fui chamado pela Dra. Filomena Lopes (chefe do Serviço de Cooperação a nível do Ensino Superior e CPLP) para uma entrevista às 15 horas. Antes, fiz várias pesquisas na Internet acerca da Embaixada da República de Cabo Verde, a fim de estar bem preparado.

Durante a entrevista a Dra. Filomena Lopes fez-me várias questões sobre a Embaixada, o Serviço de Cooperação e as minhas competências. As questões foram feitas na nossa língua materna (o crioulo de Cabo Verde), o que me deixou bastante confortável, permitindo-me responder a todas as questões com maior confiança.

Pelo facto de a entrevista ter corrido bem, a Dra. Filomena Lopes perguntou-me se eu queria iniciar o estágio logo no dia seguinte e respondi afirmativamente. Ela explicou-me os horários de funcionamento da Embaixada, as normas internas e os métodos de trabalho.

No dia seguinte cheguei ao local do estágio, como combinado, às 9 horas da manhã. A Dra. Filomena Lopes apresentou-me a todos os funcionários da Embaixada que se encontravam distribuídos pelos vários serviços da Embaixada (desde o Embaixador ao responsável pelo serviço dos protocolo, passando pelos vários técnicos, motoristas, telefonista, pessoal das limpezas, entre outros).

De seguida, foram-me apresentadas as minhas duas orientadoras de estágio, Dra. Filipa Gonçalves (responsável pelo serviço de cooperação no âmbito do ensino superior) e Dra. Felipa Ferraz (responsável pelo serviço de cooperação no âmbito do ensino profissional), e por ambas fui muito bem recebido. Aliás, todas as pessoas foram bastante simpáticas e mostraram-se receptivas para que pudesse levar a bom porto esta oportunidade de estágio que me foi proporcionada.

Nesse mesmo dia, consultei várias pastas pertencentes ao Serviço de Cooperação para me inteirar do tipo de pedidos e atendimentos que são solicitados/endereçados ao serviço de Cooperação e que tipo de atendimento e respostas possíveis se podem dar a esses assuntos, de acordo com as áreas de actuação e abrangência.



Analisei vários documentos que são solicitados à instituição, tais como: declaração destinada à renovação dos vistos de estudo nos Serviços de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e declaração para se inscrever no centro de saúde, documentos e condições necessárias para que o aluno possa solicitar bilhete de passagem para regresso ao país; documentos que explicam as condições necessárias para o aluno pedir isenção de propinas junto de certas universidades portuguesas. Consultei ainda alguns dossiers de protocolos e acordos celebrados no âmbito da cooperação bilateral Portugal/Cabo Verde.

O primeiro dia de estágio serviu, assim, para ficar a conhecer melhor o ambiente de trabalho.

3. Actividades Desempenhadas

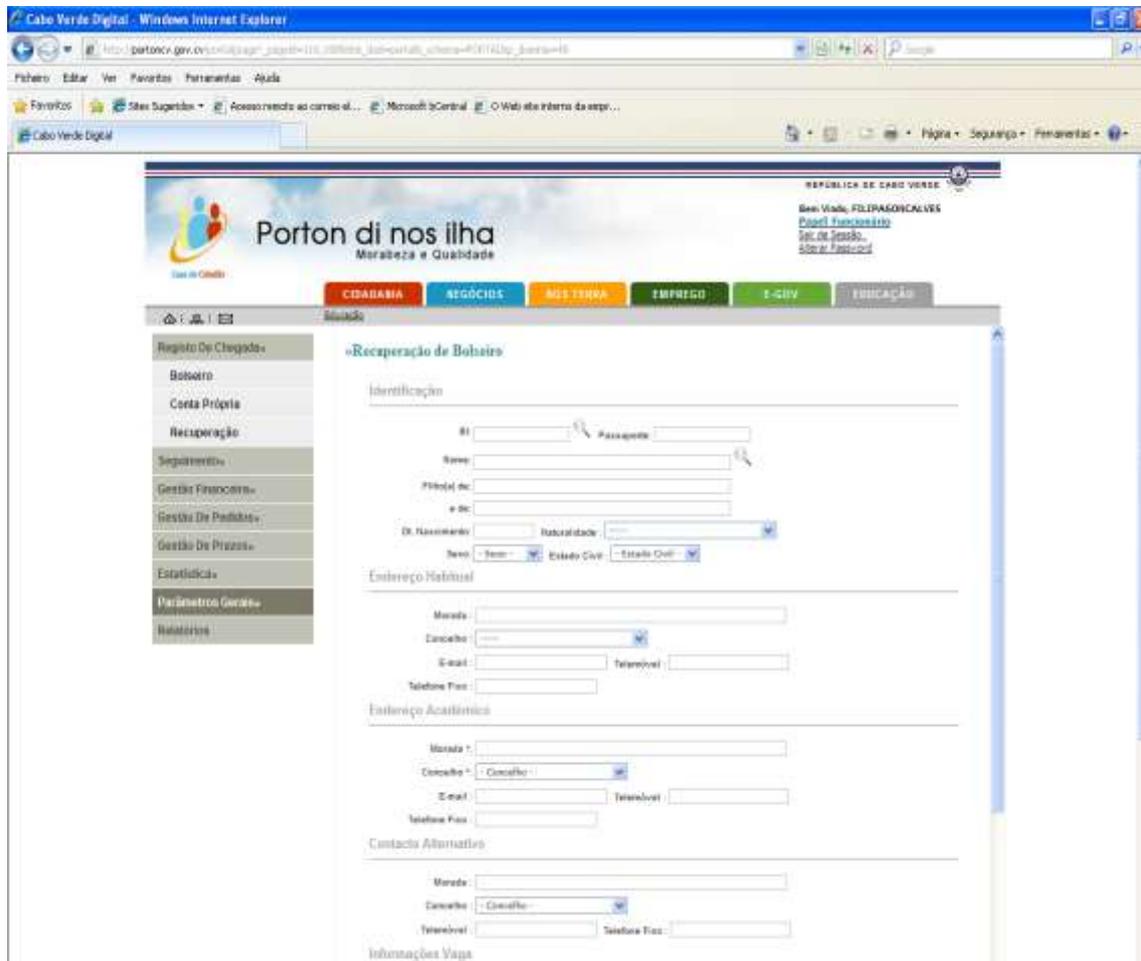
3.1. Introdução das Inscrições na Base de Dados

Antes de iniciar a inserção de dados pessoais dos alunos no “Porton di nos Ilha” (programa de base de dados onde constam os dados pessoais dos estudantes cabo-verdianos em Portugal e os diversos assuntos do serviço consular), a Dra. Filipa Gonçalves esteve a explicar-me como trabalhar nele: como se fazia o cartão consular dos estudantes, como introduzir nomes das Instituição/cursos que ainda não se encontravam no programa, como guardar os dados para que ficassem actualizados, como introduzir dados pessoais dos novos alunos e a diferença na introdução dos dados pessoais dos alunos bolseiros e não bolseiros, e alunos do ensino superior e profissional. Uma coisa muito importante que me foi ensinada consistiu na necessidade de ter paciência para trabalhar no “Porton di nos Ilha”, pois o programa dava muitos erros e demorava muito tempo para que os dados pessoais de um aluno ficassem actualizados.

Quase todos os dias introduzia dados pessoais dos alunos no “Porton di nos Ilha”, a fim de permitir ao Departamento de Estudantes aceder aos seus registos: contactos, informação académica, filiação, entre outros. A partir daí o Departamento de Estudantes estava em condições de ter informações possíveis de agilizar processos, como emissão de documentação solicitada, prestação de informação a entidades



Caboverdianas e Portuguesas. Estive ainda a inserir alterações das mensagens electrónicas e números de telemóvel de alunos.





Registo De Chegada

Boleto

Conta Própria

Recuperação

Equipamento

Gestão Financeira

Gestão De Pedidos

Gestão De Processos

Estatísticas

Parâmetros Gerais

Relatórios

Informações Vagas

Habilitações Lit.:

Escola:

Estabelecimento:

Curso:

Est. Gestora:

Est. Subsecretaria:

Data Inicio:

Propria: Estudante Governo Portugal Embaixada de Cabo Verde

Informações da Vaga

Data Inicio:

Est. Subsecretaria:

Est. Habilitação:

Modalidade:

Subsidio:

Montante(s):

Histórico

| Ano Letivo | Ano Calendar | Registado |
|------------|--------------|-----------------------------------------------------------|
| ... | ... | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> |
| ... | ... | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> |
| ... | ... | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> |
| ... | ... | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> |
| ... | ... | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> |
| ... | ... | Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> |

Dados Complementares

Data Entrada:

NIF/CPF:

Nº Seguro:

NIBIBAN:

Dados Complementares

Data Entrada:

NIF/CPF:

Nº Seguro:

NIBIBAN:

Observações:

Documentos

Passaporte:

Fotografia dos Dados Bancários:

Doc. Permanência:

Cartão Consular:

Ficheiro Recuperação:

Etapa Superior

Figura 7: Porton di nos ilha
 Fonte: Elaboração própria



3.2. Atendimento ao Público

O público é uma realidade dinâmica que é preciso conhecer e saber guiar, pois só através de uma proximidade com ele e com aquilo que ele deseja se consegue uma imagem sólida de qualidade e eficiência.

O atendimento que executava era principalmente aos estudantes do ensino superior e profissional que chegam de Cabo Verde.

Todos os dias, era a primeira pessoa a chegar ao Departamento de Estudantes, a fim de entregar as senhas para os estudantes que aí se encontravam.

Durante o atendimento, cumprimentava os estudantes, depois pedia os seus documentos pessoais como o Bilhete de Identidade, Passaporte e duas fotos para fazer a digitalização. Em seguida entregava-lhes duas declarações⁵, uma do Serviço de Cooperação para que preenchessem os seus dados pessoais, que posteriormente serviria para o preenchimento no “Porton di nos Ilha”, e outra para a inscrição no Centro de Saúde das suas novas áreas de residência.

Recorrendo aos documentos pessoais do estudante, fazia-lhes a inscrição consular, de modo a que as autoridades caboverdianas e portuguesas pudessem aceder aos seus registos. Como comprovativo dessa inscrição fazia-lhes um cartão consular⁶, que poderia ser exigido em diversos organismos portugueses: Repartição de Finanças; Centros de Saúde, Universidades, Escolas Profissionais, etc. Com efeito, este cartão pode ser pedido nas Finanças para se certificarem de que são estudantes caboverdianos quando aí se dirigem para fazer o número de contribuinte; pode ser requerido na escola que frequentam, para poderem receber os subsídios de alimentação, alojamento e transporte; e é ainda pedido sempre que os estudantes se dirigem ao serviço consular da Embaixada de Cabo Verde.

⁵ Declaração do Serviço de Cooperação e a outra para a inscrição no Centro de Saúde. Ver anexo 2.

⁶ Mostro o meu cartão, por impossibilidade de exhibir documentos alheios.



Figura 8: Cartão consular
Fonte: Elaboração própria

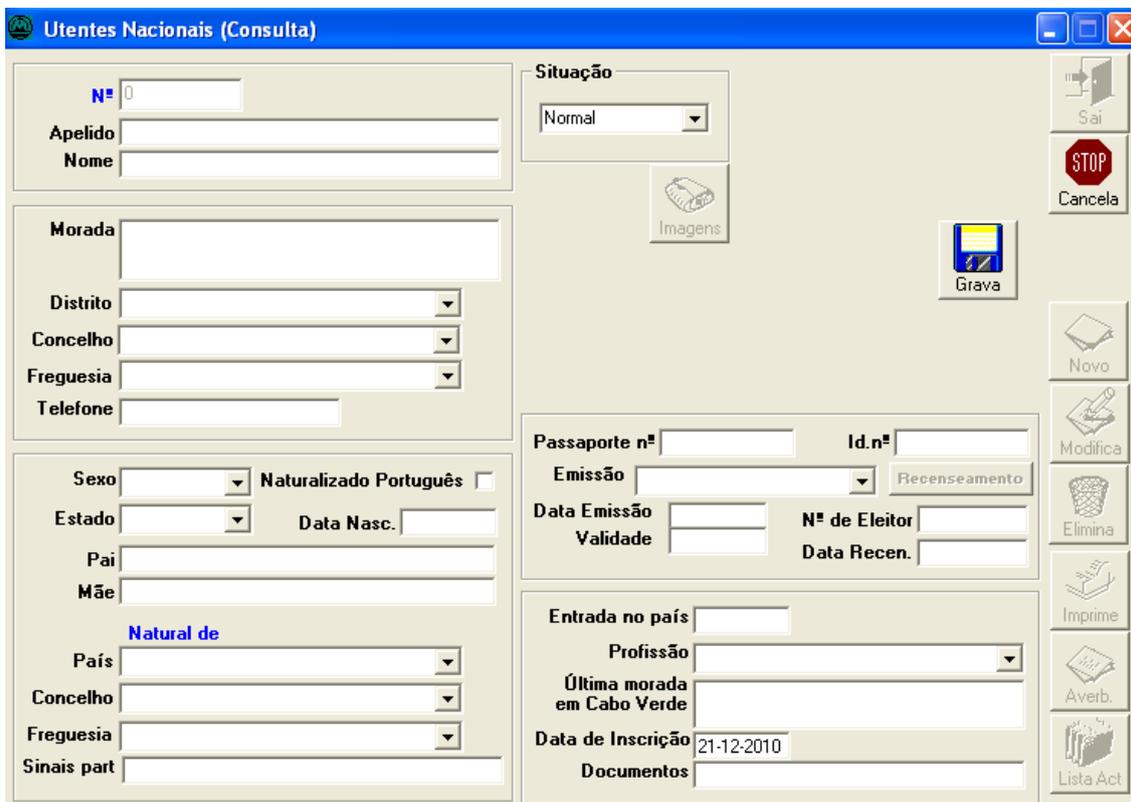


Figura 9: Painel do Cartão Consular
Fonte: Elaboração própria

Quando terminava de atender cada um dos estudantes, entregava-lhes um *kit* com cartão moche da TMN, uma camisola, uma caneta e uma agenda da SAPO.



Entregava-lhe igualmente uns folhetos de boas-vindas⁷ com informações necessárias sobre o que deviam fazer na chegada a Portugal. Os folhetos eram diferenciados, caso se tratasse de alunos do ensino superior ou de cursos profissionais.

É importante lembrar que as segundas-feiras são os dias em que há sempre mais estudantes na Embaixada, porque às sextas-feiras, sábados e domingos chegam voos de Cabo Verde e nesses dias a Embaixada encontra-se fechada. Às segundas-feiras, em vez de digitalizar documentos dos estudantes, como era habitual, ficava a tirar cópias dos documentos e entregava-lhes as declarações para preencherem. Depois, informava-os que lhes enviaríamos os seus cartões para a escola ou para casa, pois se ficássemos a fazer cartões dificilmente conseguíamos atender todos os estudantes.

3.3. Atendimento Telefónico

O telefone é um importante instrumento de trabalho e uma indispensável ferramenta de comunicação, que permite a troca de informação (falada e ouvida) entre dois ou mais sujeitos. É importante que a informação seja transmitida e recebida com a maior objectividade e clareza.

Sempre que atendia uma chamada, identificava a instituição “Embaixada da República de Cabo Verde em Lisboa”, identificava-me, perguntava em que poderia ajudar, tomava notas, ouvia atentamente o meu interlocutor, tentava ajudá-lo e orientá-lo no seu problema. Sempre que estava apto para o ajudar, fazia-o sem mais demoras, mas caso não estivesse preparado para tal, pedia-lhe que aguardasse e transferia a chamada para a funcionária mais adequada à situação.

As chamadas que recebia eram, praticamente todas, dos estudantes caboverdianos que se encontram em Portugal. Telefonavam para pedirem informações variadas, como por exemplo sobre a bolsa de estudo, como podiam pedir isenção alfandegária para poderem levar os seus bens para o regresso definitivo ao país, se os estudantes tinham direito a isenção de pagamento na renovação do passaporte ou no pedido de outros documentos (por exemplo: registo criminal e certidão de nascimento).

⁷ Ver anexo 3.



3.4. Serviço de cópias e Impressões

Estive durante cinco dias sempre a tirar cópias de processos de candidaturas às vagas de estudo no ensino superior em Portugal. Esses processos diziam respeito aos alunos que terminaram o 3º ciclo em Cabo Verde, com uma média mínima de 14 valores.

Nos processos de candidaturas constavam os seguintes documentos: Certificado do 11º e 12º ano de escolaridade, Boletim de Candidatura da DFQQ, Atestado de Residência passado pela Câmara Municipal em que o aluno residia, Declaração de Nacionalidade, cópia do Bilhete de Identidade e Registo de Nascimento. Todos esses documentos tinham de estar devidamente autenticados pelo notário, com exceção do Atestado de Residência. Também é importante referir que o Certificado do 11º e 12º ano de escolaridade devia ter autenticação do notário, assim como do Consulado da Embaixada de Portugal em Cabo Verde.

Esse trabalho parecia bastante simples e menos cansativo, mas posso assegurar que não foi, pois estive todos esses dias sempre de pé diante de uma máquina fotocopadora antiga. Todos os processos vinham de Cabo Verde somente com um exemplar dos documentos, e tinha que tirar duas cópias para cada um deles, para que houvesse três exemplares para cada processo.

Muitas vezes, um ou mais documentos que constavam nos processos vinham sem ser autenticados, por isso coube-me a tarefa de ir autenticá-los no serviço consular da Embaixada, o que fazia com que perdesse muito tempo.

No final de cada dia de trabalho fazia cópias da declaração do serviço de cooperação e da declaração de equiparado a bolseiro que os estudantes tinham que preencher todos os dias durante o atendimento, para deixar tudo preparado nesse dia, a fim de evitar atrasos com as impressões na manhã do dia seguinte.



3.5. Preenchimento do Boletim de Candidatura para DGES

Durante quatro dias, preenchi 421 Boletins de Candidatura⁸ da Direcção Geral do Ensino Superior (DGES) para anexar aos processos de candidaturas.

No Boletim constavam os seguintes dados: Dados Pessoais; Nome e Código do Par Estabelecimento/Curso a que o aluno se candidatava; a 1^a, 2^a e 3^a opção da candidatura; Documentos Entregues; Classificação Final do Curso de Ensino Secundário; País de Conclusão do ensino secundário e País de Origem e Homologação (Embaixada da República de Cabo Verde).

Depois de preencher os Boletins de Candidaturas, necessitava de mais duas cópias para pôr junto com as outras duas cópias dos processos de Candidaturas. Dos três processos de candidaturas, dois (a original e uma cópia) eram para enviar para a Direcção Geral de Ensino Superior (DGES) e a outra cópia ficava devidamente arquivada no Serviço de Cooperação.

3.6. Arquivo

O arquivo é uma das tarefas mais importantes numa empresa, pois são estes documentos que constituem a sua memória e que permitem reconstruir factos passados.

A organização do arquivo deve ser pensada numa perspectiva das necessidades presentes, mas também numa visão prospectiva, tendo em conta as necessidades futuras do serviço a que pertence. Esta regra básica da organização do arquivo exige a elaboração de um plano de trabalho e alguns conhecimentos acerca das suas técnicas. Deste modo, é importante atender aos objectivos que se pretende alcançar, dominar o conteúdo dos documentos a arquivar e ter conhecimento das vantagens e inconvenientes dos diferentes sistemas de classificação, para que se possa optar pelo mais adequado. A disciplina de Práticas e Técnicas de Secretariado permitiu-me adquirir esses conhecimentos bastante úteis.

Coube-me a função de organizar todos os processos de candidatura dos estudantes Caboverdianos para o ingresso no ensino superior em Portugal, de acordo

⁸ Boletim de Candidatura da DGES. Ver anexo 4.



com uma ordem estabelecida, que fazia parte de cada um dos processos: Boletim de Candidatura da DFQQ; cópia do BI; Registo de Nascimento; Declaração de Nacionalidade; Atestado de Residência e Certificado do 11º e 12º ano de escolaridade.

Depois tinha que pôr todos os documentos numa “mica” e organizar numa pasta, por ordem alfabética, assinalando na lombada da pasta os seguintes elementos: processo de candidatura e a data da candidatura.



Figura 10: Arquivos do Serviço de Cooperação
Fonte: Elaboração própria



Figura 11: Arquivos do Serviço Consular
Fonte: Elaboração própria

3.7. Recepção de Documentos e Renovação da Bolsa de Estudo

Outras das funções que desempenhei no serviço de atendimento ao público foi a recepção de documentos, feita pelos estudantes bolseiros do Governo de Cabo Verde, para a renovação da bolsa de estudo.

Juntei todos os documentos que recebi dos alunos bolseiros e verifiquei se eles tinham enviado todos os necessários para a renovação da bolsa de estudo do ano lectivo de 2010/2011, nomeadamente: Boletim da Candidatura para renovação da bolsa, Certificado da Matrícula em 2010/2011, Plano Curricular, Declaração de Aproveitamento e uma exposição, no caso de terem sido reprovados.

No caso dos alunos bolseiros que tinham entregado todos os documentos, preenchi uma tabela do Excel⁹ criada pela Dra. Filipa Gonçalves há vários anos, confirmando essa situação. Assim, provavelmente, terão a bolsa renovada para mais um ano lectivo. Relativamente aos que não entregaram todos os documentos, registei esse

⁹ Ver anexo 5.



facto, uma vez que só depois de terem entregue os documentos em falta é que poderiam ter a bolsa renovada.

Depois de ter realizado as tarefas anteriormente descritas, comecei a digitalizar os documentos mencionados e a criar pastas para os mesmos. Seguidamente, separei os documentos de cada aluno e arqueei-os em pastas separadas no armário do arquivo onde se encontram os processos da renovação da bolsa de todos os bolseiros do Governo.

Os documentos que digitalizei ficaram numa pasta própria, a que todas as funcionárias do Serviço de Cooperação tinham acesso. Como fiz esta tarefa a pedido da Dra. Filipa Gonçalves, informei-a de que esses documentos já estavam digitalizados, para que pudesse enviá-los à FAEF (Fundo de Apoio a Ensino e à Formação) em Cabo Verde. É a esta entidade que cabe analisar os processos, a fim de renovar a bolsa desses alunos, pois a FAEF é uma instituição que financia a bolsa de estudos aos estudantes caboverdianos em Portugal.

3.8. Prorrogação da Bolsa

Para além das renovações, estive a tratar dos processos de prorrogação das bolsas de estudo dos bolseiros que tinham disciplinas para fazer na época de finalista e também dos alunos a quem faltava apresentar o relatório de estágio. Esses alunos tinham que apresentar recibos da matrícula das unidades curriculares em que se encontravam inscritos e uma declaração em que se comprovava que ainda tinham o relatório para apresentar.

Após a entrega destes documentos fazia cópias e assinalava na tabela de Excel (criada pela Dra. Filipa Gonçalves há vários anos) que esses alunos já tinham os documentos entregues. Deste modo, provavelmente, iriam ter bolsa prorrogada até à época de finalistas ou até Dezembro, por coincidir com a época da defesa do relatório.



3.9. Elaboração de Ofícios e Cartas de Remessas

Os ofícios são uma forma de comunicação entre duas entidades, com o objectivo de solicitar algo, informar ou responder a solicitações.

Durante o período de estágio, apareceu um estudante de nacionalidade portuguesa no Departamento de Estudantes que se mostrou interessado em fazer estágio em Cabo Verde, e que pediu à Dra. Filipa Gonçalves que o ajudasse a procurar estágio. Assim, a pedido desta última, tive a oportunidade de redigir um ofício¹⁰ de candidatura ao estágio remunerado deste mesmo aluno, licenciado em Engenharia Geográfica – Ramo Cartografia e Geodesia da área científica de Engenharia Geográfica pela Universidade de Lisboa e mestre em Direcção e Gestão Industrial de Recursos Humanos, para várias Instituições em Cabo Verde (Ministério da Saúde, Ministério das Finanças, Ministério da Educação, Hospital Agostinho Neto, UNICV, Banco Comercial do Atlântico, etc.).

Estive ainda a elaborar cartas de remessas¹¹ para enviar cartões consulares dos alunos da formação profissional, a diversas escolas profissionais portuguesas.

Após a elaboração dos mesmos, eram supervisionados pelas Técnicas Superiores para corrigir possíveis gralhas e era guardada uma cópia para posterior consulta.

3.10. Criação de Tabela no Excel

A Dra. Sofia Ferraz pediu-me para analisar as respostas nas mensagens electrónicas que ela tinha enviado às várias escolas profissionais em diferentes distritos de Portugal, solicitando vagas de estudo para os alunos caboverdianos.

Nessa análise tinha que criar tabelas no Excel¹² em que indicasse as escolas profissionais portuguesas que atribuíram vagas de estudo e quantas vagas em cada curso.

¹⁰ Ver anexo 6.

¹¹ Ver anexo 7.

¹² Duas tabelas do Excel com nº de vagas atribuídas à Embaixada de Cabo Verde em Portugal. Ver anexo 8.



Houve várias escolas que atribuíram vagas, mas também existiram algumas que nem responderam às mensagens electrónicas. Em algumas das mensagens que estive a ler constatei que muitos responsáveis das escolas profissionais não queriam atribuir vagas de estudo a alunos Caboverdianos, porque no ano lectivo anterior tinham recebido alunos entre os 15 e os 20 anos que não cumpriram com os seus deveres em transitar de ano. Também tiveram alguns alunos que chegaram à escola num dia e depois de uma semana abandonaram-na para trabalhar ou mesmo para viverem com os familiares e nenhum responsável das escolas teve notícia desses alunos. Outra situação preocupante foi que houve alunas menores de idade que abandonaram a escola por motivo de gravidez precoce.

Por fim, houve presidentes de muitas escolas profissionais que responderam que já tinham atribuído todas as vagas às Câmaras Municipais das Ilhas de Cabo Verde, em regime de cooperação.



Conclusão

Ao longo da realização deste trabalho, várias questões foram surgindo, nomeadamente no que respeita ao funcionamento dos vários serviços que compõem a Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal, instituição que é o reflexo de um País e das carências desse mesmo País.

É que, de facto, existem algumas dificuldades e necessidades que são logo perceptíveis e que passam pela falta de recursos económicos e financeiros para se conseguir levar a cabo o trabalho necessário. Em termos de instalações, pode-se dizer que, de uma forma geral, a instituição possui um espaço que, não sendo ainda assim suficiente para uma Missão Diplomática, é um espaço bom, com as mínimas condições de trabalho e conforto.

Contudo, se for feita uma comparação entre os vários serviços, as diferenças são significativas, sendo que o Serviço Consular e o Serviço dos Doentes Evacuados parecem ser os mais prejudicados em termos de espaço físico, recursos humanos e materiais. São aqueles com maior afluência diária de pessoas que recorrem à Embaixada e necessitariam de maior investimento.

A possibilidade da realização deste estágio na Embaixada, mais especificamente, na área de cooperação foi, sem dúvida, uma ótima experiência e permitiu-me ter contacto com uma realidade institucional com que estava habituado. O meu contacto com a Embaixada de Cabo Verde foi muito importante para a minha aprendizagem no mundo de trabalho, e por isso foi uma mais-valia ter tido esta oportunidade. Não só aprendi mais, como tive a possibilidade de poder informar outras pessoas sobre o serviço prestado por esta Missão Diplomática junto dos seus cidadãos.

No período de integração no trabalho e de adaptação às tarefas a desempenhar no estágio, senti bastante à-vontade com o que fazia, pois pelo facto de ser bolseiro do Governo de Cabo Verde, sempre tive a oportunidade de pedir informações sobre a bolsa e isto ajudou-me muito em informar outros estudantes sobre tudo o que precisavam de



saber acerca desta matéria. Também com o estágio tive a oportunidade de desenvolver e aprofundar muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso.

Após três meses em contexto institucional, lidando com a realidade profissional, com o dia-a-dia da instituição que desenvolve a sua missão por intermédio dos seus vários serviços, fiquei muito mais consciente e tomei real noção do quão importante é a existência desta instituição, pelos serviços que presta em prol dos seus cidadãos deslocados do seu País. Ela é, de facto, uma mediadora vital entre Portugal e Cabo Verde na defesa dos interesses dos cidadãos caboverdianos.



Bibliografia

- http://www.embcv.pt/conteudos_gera_sub.asp?idarea=8&idsub=63/, acedido em Outubro de 2010.
- <http://imigrantes.no.sapo.pt/page2caboverde.html>, acedido em Outubro de 2010.
- http://www.portugalcaboverde.com/item1.php?lang=1&id_channel=23&id_page=131/, acedido em Outubro de 2010.
- <http://www.state.gov/r/pa/ei/bgn/2835.htm/>, acedido em Outubro de 2010.
- http://www.lusoafrika.net/v2/index.php?option=com_content&view=article&id=99&Itemid=119/, acedido em Outubro de 2010.
- <http://www.culturabrasil.pro.br/vindafamiliareal.htm/>, acedido em Outubro de 2010.
- <http://www.kirjasto.sci.fi/senghor.htm/>, acedido em Outubro de 2010.
- http://macua.blogs.com/moambique_para_todos/2005/10/afinal_o_que_ma.html#tp/, acedido em Outubro de 2010.
- <http://edtgra.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/srpdrcmunidades/textoImagem/Cabo+Verde.htm/>, acedido em Outubro de 2010.
- http://www.caboverde24.com/portugues/forum/topic.asp?TOPIC_ID=479/, acedido em Outubro de 2010.
- <http://www.slideboom.com/presentations/60722/A-emigra%C3%A7%C3%A3o-Portuguesa-nos-anos-60-70/>, acedido em Outubro de 2010.
- [http://www.infopedia.pt/\\$emigracao-macica-dos-anos-60/](http://www.infopedia.pt/$emigracao-macica-dos-anos-60/), acedido em Outubro de 2010.
- <http://lusotopia.no.sapo.pt/indexCVMigracaoPortugal.html/>, acedido em Outubro de 2010.
- <http://www.caboindex.com/musica/A-imigracao-cabo-verdiana-em-Portugal.php/>, acedido em Outubro de 2010.
- <http://www.strawberryworld-lisbon.com/lisboa/essencial/geography.html/>, acedido em Outubro de 2010.
- <http://portugal.veraki.pt/freguesias/indexf.php?idfreq=3383/>, acedido em Outubro de 2010.



Índice de Anexos

Anexo 1 - Organograma da Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal

Anexo 2 - Declarações

Anexo 3 - Folhetos de boas-vindas a Portugal (alunos do ensino superior e alunos do ensino profissional)

Anexo 4 - Boletim de Candidatura da DGES

Anexo 5 - Tabela do Excel

Anexo 6 - Ofício

Anexo 7 - Carta de remessa

Anexo 8 - Tabelas do Excel com vagas atribuídas à Embaixada de Cabo Verde em Portugal



Anexos



Anexo 1

Organograma da Embaixada da República de Cabo Verde em Portugal



Anexo 2

Declarações



Anexo 3

**Folhetos de boas-vindas a Portugal (alunos
do ensino superior e alunos do ensino
profissional)**



Anexo 4

Boletim de Candidatura da DGES



Anexo 5

Tabela do Excel



Anexo 6

Ofício



Anexo 7

Carta de remessa



Anexo 8

Tabelas do Excel com vagas atribuídas à Embaixada de Cabo Verde em Portugal