

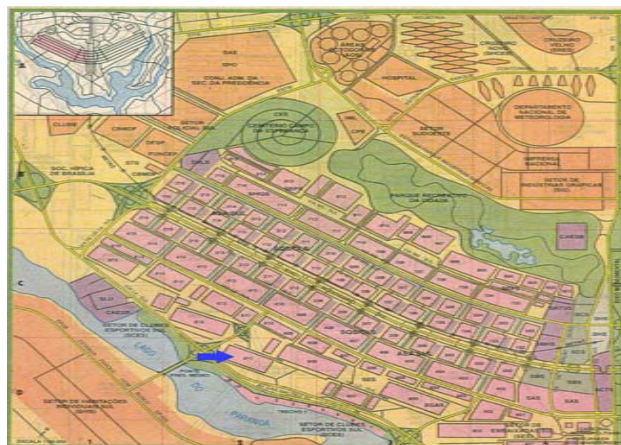


#### DATOS SIGNIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

La Consejería de Trabajo e Inmigración en Brasil, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales consisten en atender a los residentes españoles en cuanto a la tramitación de prestaciones por razón de necesidad; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor; orientar sobre el retorno a España, y actuaciones relacionadas con el Convenio bilateral en materia de Seguridad Social.

Igualmente, facilita información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral del país de acreditación y mantiene relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de Brasil.



## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN BRASIL

SES Av. Das Nações Q811 Lote 44  
70429-900 BRASILIA DF BRASIL  
Tfno.: (5561) 3242 45 15  
Fax: (5561) 3443 76 41  
E-mail: [ct.brasil@mtin.es](mailto:ct.brasil@mtin.es)

⇒ Secciones de Trabajo e Inmigración:  
**Rio de Janeiro:**  
Rua Lauro Muller, 116 Sala 1608 Edifício Rio Sul  
22299-900 Rio de Janeiro (RJ)  
Tel.: (5521) 2543-3145  
Fax.: (5521) 2543-3158  
E-mail: [st.riodejaneiro@mtin.es](mailto:st.riodejaneiro@mtin.es)  
**Sao Paulo:**  
Avenida Paulista 453-7º Andar-Salas 72/74  
01311-907 Sao Paulo (SP)  
Tel.: (5511) 3285-6854  
Fax.: (5511) 3253-0126  
E-mail: [st.saopaulo@mtin.es](mailto:st.saopaulo@mtin.es)  
⇒ Consulado General de España en Porto Alegre:  
Avenida Carlos Gomes, 301 – Conjunto 301  
Barrio Auxiliadora  
90480-000 Porto Alegre (RS)  
Tel.: (5551) 3321-1901 / 3321-1166  
Fax.: (5551) 3330-3767  
E-mail: [cog.portoalegre@maec.es](mailto:cog.portoalegre@maec.es)



EMBAJADA  
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE  
TRABAJO E  
INMIGRACIÓN



## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN BRASIL

*Carta de Servicios  
Enero 2009*



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### Atención a los españoles residentes en Brasil:

- ⇒ Prestación económica por ancianidad, para mayores de 65 años.
- ⇒ Prestación económica por incapacidad para todo tipo de trabajo (mayores de 18 y menores de 65 años).
- ⇒ Asistencia sanitaria a beneficiarios de prestaciones económicas por ancianidad o incapacidad.
- ⇒ Programas de actuación a favor de los españoles:
  - ✓ Ayudas individuales extraordinarias.
  - ✓ Programa Educación: Ayudas para estudios primarios, medios o universitarios en Brasil, Bezas Reina Sofia (universitarios o postgrado en España).
  - ✓ Programa Jóvenes: Formación profesional y contacto con España.
  - ✓ Programa de Mujeres: Promover la igualdad, contra la violencia de género y para formación profesional.
  - ✓ Programa de Mayores y Dependientes: Ayudas a centros y Viajes a España.
  - ✓ Programa de Asociaciones: Gastos de funcionamiento.
  - ✓ Programa de Centros: Obras y equipamientos.
  - ✓ Programa de Retorno.
  - ✓ Programa de Proyectos e Investigación.
  - ✓ Programa Comunicación: Publicaciones y comunicación en exterior (prensa, radio, TV, páginas web, etc).
- ⇒ Información sobre retorno e ingreso en Residencias 3ª Edad.

### Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.

### Actuaciones en materia de Seguridad Social ante las Entidades Gestoras de la Seguridad Social española y brasileña.

### Información al Ministerio español de Trabajo e Inmigración y a las Instituciones brasileñas, y mantener relaciones institucionales.

### Seguimiento de la cooperación técnica del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Resolver el 75% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 21 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud si hubiera asignación presupuestaria, o, en su caso, desde que ésta fuera asignada.
- Tramitar el 90% de las ayudas de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior en 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Tramitar el 90% de solicitudes de las pensiones asistenciales, en el ámbito de la Consejería, en 21 días hábiles.
- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
  - Telefónicas, en un tiempo de 24 horas el 95% de las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata
  - Presenciales, en 15 minutos al 70% de las mismas.
  - Por correo, en 15 días hábiles siguientes a la recepción, el 95% de las consultas.
- Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 21 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 30 días hábiles.
- Porcentaje de las prestaciones por razón de necesidad, tramitadas en la Consejería dentro de los 21 días hábiles.
- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo, contestadas antes de los tiempos señalados.

- Porcentajes de quejas y sugerencias, contestadas antes de 15 días.

## MEDIDAS DE SUBSANACION EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma, que se pondrá en contacto con él, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal o por medios telemáticos, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

La Consejería, en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja/sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

## FORMAS DE COLABORACION Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LOS SERVICIOS

- ✓ A través de la participación en:
  - El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
  - Los Consejos de Residentes Españoles.
  - Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Secretaría General de la Consejería, en las direcciones y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.