

## Portal de atendimento ao imigrante

**Amábile Honorato Zucchetti<sup>1</sup>**  
**Mariana Rezende Maranhão da Costa<sup>1</sup>**  
**Universidade Evangélica de Goiás – UniEVANGÉLICA<sup>1</sup>**

### RESUMO

Entre janeiro e dezembro de 2024, o Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) da Universidade Evangélica de Goiás (UniEVANGÉLICA), com a participação dos cursos de Direito e Relações Internacionais, observou um crescimento contínuo na demanda por serviços de regularização migratória, especialmente por parte de cidadãos venezuelanos. Em resposta a esse cenário, e visando superar barreiras como dificuldades linguísticas e acesso limitado a informações, foi concebido e desenvolvido um portal web de atendimento ao imigrante. A plataforma, com seu conteúdo em português, inglês, espanhol e francês, centraliza informações essenciais e ferramentas de suporte, promovendo a inclusão social, a autonomia dos usuários e a otimização dos processos do NPJ. Este trabalho detalha a concepção, o desenvolvimento e as funcionalidades do portal, expondo como a solução foi implementada para atender às necessidades identificadas.

**Palavras-chave:** Imigrantes; Regularização migratória; Portal digital; Inclusão social.

### INTRODUÇÃO

O Brasil tem se consolidado como um importante destino para imigrantes e refugiados, impulsionado por um crescimento significativo no fluxo migratório. Dados recentes do Relatório Anual OBMigra 2024 mostram que a movimentação em postos de fronteira e o número de registros de residência continuam a crescer em todo o país, evidenciando um aumento na população imigrante. Esse cenário, embora enriquecedor, apresenta complexos desafios de integração, como a inserção no mercado de trabalho e o acesso a serviços públicos e, em especial, a regularização documental.

Os imigrantes enfrentam diversas barreiras, incluindo a falta de conhecimento sobre a legislação brasileira e a dificuldade de acesso a informações confiáveis. Em contraste com nações que já possuem políticas de acolhimento e orientação bem estabelecidas, o Brasil ainda precisa avançar em suas abordagens. Nesse contexto, instituições como a UniEVANGÉLICA, por meio do Núcleo de Prática Jurídica (NPJ), desempenham um papel crucial no acolhimento e orientação desses indivíduos.

O NPJ, nos últimos doze meses, registrou um número expressivo de atendimentos a imigrantes de diversas nacionalidades, com destaque para a

comunidade venezuelana, que representou a maioria dos casos. A análise desses dados revelou uma demanda crescente por informações e serviços especializados, sobretudo relacionados à regularização documental, direitos trabalhistas e acesso a políticas públicas. Diante disso, a criação de um portal de atendimento foi proposta e executada para otimizar os serviços do NPJ e garantir o acesso dos imigrantes a informações e ferramentas essenciais, alinhando-se à urgência de intervenções direcionadas para facilitar a inclusão.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

A concepção e o desenvolvimento do portal foram baseados em uma abordagem centrada no usuário, visando criar uma solução prática e acessível para a comunidade imigrante. A metodologia adotada seguiu um fluxo linear, compreendendo as seguintes etapas:

1. Levantamento de Necessidades: A fase inicial consistiu em uma pesquisa descritiva, pautada na análise de dados secundários dos atendimentos realizados pelo Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) da UniEVANGÉLICA nos últimos 12 meses. Essa análise revelou que a regularização de residência constitui a principal demanda (76% dos atendimentos), com as questões trabalhistas também sendo recorrentes. O perfil da população atendida mostrou que a venezuelana é a nacionalidade mais representativa (72% dos atendimentos), e a faixa etária predominante é a de adultos (18-59 anos), com 134 atendimentos, seguidos por crianças menores de 12 anos (35 atendimentos), o que direcionou o projeto para a inclusão de conteúdos acessíveis a esse público.

2. Planejamento e Arquitetura da Informação: Com base nas necessidades identificadas, a estrutura do portal foi meticulosamente desenhada. A arquitetura da informação foi planejada para garantir uma navegação intuitiva e o acesso rápido a dados críticos. As funcionalidades e conteúdos foram organizados em seções como: Guia de Documentos e Formulário Interativo para auxiliar na regularização; Divulgação de Eventos, Cursos Online e Materiais Complementares para integração e capacitação; Perguntas Frequentes (FAQ) para sanar dúvidas; Contatos e Agendamento para otimizar o fluxo de atendimento; e Vagas de Emprego para facilitar a inserção no mercado de trabalho.

3. Desenvolvimento Tecnológico: O portal foi desenvolvido como um sistema web dual, composto por um site público para os imigrantes e uma plataforma de administração para os gestores. A plataforma de administração permite que a equipe do NPJ atualize e adicione informações de forma contínua, garantindo a relevância do conteúdo e superando as barreiras de comunicação.

## RESULTADOS

O portal oferece uma experiência acessível e inclusiva aos imigrantes, reunindo em um só ambiente páginas com conteúdo informativo, como Guia de Documentos, Eventos e Vagas de Emprego, todas constantemente atualizadas pela equipe do NPJ. Além disso, disponibiliza ferramentas interativas como a seção de Perguntas Frequentes (FAQ) para esclarecer as dúvidas mais comuns, um Formulário de Documentação que auxilia na identificação dos documentos necessários e um sistema de agendamento online, que permite marcar atendimentos com praticidade, evitando deslocamentos desnecessários. Para ampliar o alcance e garantir a usabilidade por um público diversificado, o portal conta ainda com suporte multilíngue em português, inglês, espanhol e francês.

**Figura 1.** Tela Inicial do Portal de Atendimento ao Imigrante da UniEVANGÉLICA



## Regularize sua documentação com facilidade

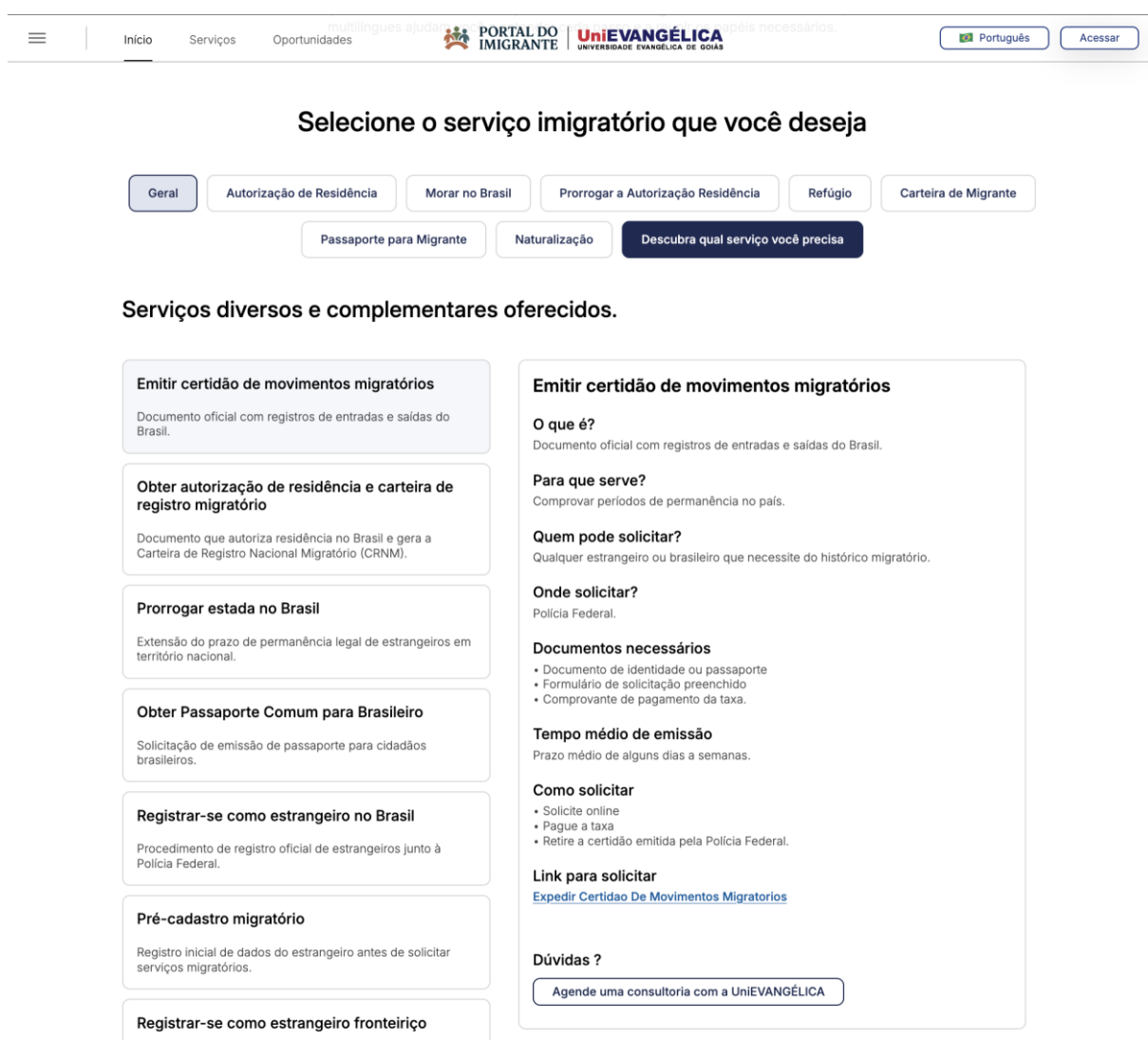
Conheça os documentos essenciais para viver e trabalhar legalmente no Brasil. Guias simples e multilíngues ajudam você a entender cada passo e a reunir os papéis necessários.

Fonte: Captura de tela da plataforma (2025)

A plataforma de administração foi desenvolvida para conferir total controle à equipe do NPJ sobre o conteúdo do portal. Por meio dela, os administradores podem

gerenciar conteúdo ao adicionar, editar e remover informações sobre documentos. Eles também podem publicar atualizações, como novos eventos, cursos online e vagas de emprego. A plataforma permite ainda que a equipe mantenha a relevância do portal, inserindo notícias, gráficos e guias, e gerencie as perguntas frequentes e os agendamentos realizados pelos usuários.

**Figura 2.** Guia de Documentos do Portal de Atendimento ao Imigrante da UniEVANGÉLICA



The screenshot shows the 'Portal do Imigrante' website. At the top, there is a navigation menu with 'Início', 'Serviços', and 'Oportunidades'. The main heading is 'Selecione o serviço imigratório que você deseja'. Below this, there are several buttons for different services: 'Geral', 'Autorização de Residência', 'Morar no Brasil', 'Prorrogar a Autorização Residência', 'Refúgio', 'Carteira de Migrante', 'Passaporte para Migrante', 'Naturalização', and a prominent dark blue button 'Descubra qual serviço você precisa'. Below the buttons, there is a section titled 'Serviços diversos e complementares oferecidos.' which contains two columns of service cards. The left column lists services like 'Emitir certidão de movimentos migratórios', 'Obter autorização de residência e carteira de registro migratório', 'Prorrogar estada no Brasil', 'Obter Passaporte Comum para Brasileiro', 'Registrar-se como estrangeiro no Brasil', 'Pré-cadastro migratório', and 'Registrar-se como estrangeiro fronteiriço'. The right column provides detailed information for 'Emitir certidão de movimentos migratórios', including 'O que é?', 'Para que serve?', 'Quem pode solicitar?', 'Onde solicitar?', 'Documentos necessários', 'Tempo médio de emissão', and 'Como solicitar'. A 'Link para solicitar' is provided as 'Expedir Certidão De Movimentos Migratorios'. At the bottom of the right column, there is a button 'Agende uma consultoria com a UniEVANGÉLICA'.

Fonte: Captura de tela da plataforma (2025)

## CONCLUSÃO

A análise dos dados do NPJ revelou a complexidade e a crescente demanda por atendimento especializado para imigrantes. Em resposta a esse cenário, o portal

web de atendimento ao imigrante foi concebido. A plataforma, com suas diversas funcionalidades e suporte multilíngue, centraliza informações, facilita o agendamento de atendimentos e promove a autonomia dos imigrantes, alinhando-se à necessidade de soluções que facilitem a inclusão e a integração social.

A plataforma representa um modelo replicável de intervenção digital que mitiga barreiras de acesso e promove a autonomia, em consonância com as diretrizes de integração social de organismos internacionais, contribuindo para que a comunidade imigrante no Brasil encontre o apoio necessário para se estabelecer e prosperar.

## **AGRADECIMENTOS**

Este projeto contou com o apoio financeiro do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) – Brasil, essencial para sua realização. Agradecemos à UniEVANGÉLICA pelo fornecimento do ambiente e dos recursos necessários à condução da pesquisa, que contribui para o desenvolvimento acadêmico e social. A dedicação de todos os envolvidos foi fundamental para o êxito deste trabalho.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

<sup>1</sup>BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra). **Relatório Anual do Observatório das Migrações Internacionais**. Brasília, DF, 2024.

<sup>1</sup>ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES (OIM). Integração Socioeconômica de Pessoas Migrantes no Brasil, Julho 2025. Disponível em: <https://brazil.iom.int/pt-br/resources/integracao-socioeconomica-de-pessoas-migrantes-no-brasil-julho-2025>. Acesso em: 13/09/2025.

<sup>1</sup>OIM. Informe de empregabilidade dos imigrantes no Brasil. 2024. Disponível em: [https://brazil.iom.int/sites/g/files/tmzbd1496/files/documents/2024-03/2024.02-informe\\_empregabilidade.pdf](https://brazil.iom.int/sites/g/files/tmzbd1496/files/documents/2024-03/2024.02-informe_empregabilidade.pdf). Acesso em: 13/09/2025.