

## **Sistema fora do padrão ou padrão fora do sistema? Entre a identificação e a expressão do indivíduo na emissão de passaportes<sup>1</sup>**

*Elaborado por André Oliveira, Eduardo Rossi, Michelle Marques e Patrícia Nottingham (2015)*

Mais um dia comum na repartição de passaporte da cidade de Cajunópolis. Trinta senhas foram distribuídas. Lá fora, os termômetros registravam 35 graus. Com a senha número 29, Ana aguarda sua vez. Os cidadãos olham o relógio, já ansiosos pelo início do atendimento, quando ouvem um estranho barulho.

“Aff, lá se foi o ar condicionado de novo!” – Pensa Jéssica, servidora do órgão responsável pela emissão de passaporte.

A cada senha chamada, aumentavam as gotas de suor no rosto de Ana. O calor que sentia era amenizado pela vontade de realizar a viagem de seus sonhos.

Na tela, o número 29. Ana se dirige ao balcão número 3, onde Jéssica atendia.

Durante o atendimento, Jéssica, com muita presteza e simpatia, preenchia os formulários. Após confirmar os dados, ela solicita que Ana se sente defronte a um quadro branco para tirar a foto do documento que a levará à tão sonhada viagem.

Após o *flash*, Jéssica volta ao computador e diz:

– Precisamos tirar outra foto, tudo bem?

A atendente reposiciona a máquina fotográfica, mexe daqui, mexe de lá... Segundo *flash*.

Jéssica, ao olhar o computador diz:

– Só um momento, estou tendo dificuldade com o sistema e preciso chamar o meu supervisor.

Oswaldo, o supervisor, ao olhar o enquadramento da foto, volta-se para a servidora e diz:

– O problema é o cabelo!

Ao ouvir o comentário de Osvaldo, Ana imediatamente reage:

– Qual o problema do meu cabelo? É porque sou negra?

Jéssica, constrangida, balbucia:

– Não, não, por favor... O sistema não aceita o enquadramento do seu cabelo na foto. Que tal prendê-lo?

Furiosa, Ana declara:

– Só porque o meu cabelo é estilo *black power*?

O supervisor responde:

– Minha senhora, esse é um problema de ordem técnica. O padrão do sistema determina um limite máximo de medidas para o enquadramento da foto e o seu cabelo está fora desse padrão.

Indignada, Ana pergunta:

– Quem está fora do sistema? E que padrão é esse?

### Questões para discussão

- Os serviços públicos estão reféns dos sistemas eletrônicos?
- O problema ocorreu devido a uma questão de ordem técnica ou cultural?
- Levando-se em conta a realidade multirracial de países como o Brasil, não seria possível se pensar em um sistema mais adaptado ao nosso contexto?
- Levando-se em conta questões de segurança internacional, o sistema utilizado seria realmente inadequado?
- Em algum momento um dos servidores se portou de forma inadequada? Se sim, quando? Qual a postura adequada para essa(s) situação(ões)? Quais são os deveres dos servidores públicos que lidam diretamente em serviços de atendimento ao cidadão?
- Quem está fora do sistema: Ana ou o sistema eletrônico utilizado pela Polícia Federal do Brasil?

---

#### Notas

- <sup>1</sup> O caso foi inicialmente desenvolvido durante a 4ª Oficina sobre Metodologia de Estudos de Caso realizada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em novembro de 2014. Michelle Marques é autora da ideia original do estudo de caso.