# GUIA PARA ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS

PAAIR - Plano de Ação para o Acolhimento e Integração de Refugiados















# GUIA PARA ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS

## **PAAIR**

Plano de Ação para o Acolhimento e Integração de Refugiados











## **FICHA TÉCNICA**

#### TÍTULO

Guia para Acolhimento e Integração de Refugiados

#### **PROJETO**

PAAIR | Plano de Ação para o Acolhimento e Integração de Refugiados

#### **ENTIDADE EXECUTORA**

AMURT Portugal - Associação de Apoio Social e Humanitário

### **EM PARCERIA COM:**

Ananda Marga Polónia Centro para as Migrações do Município do Fundão

### **COFINANCIADO POR**

Erasmus + | 2022-2-PT01-KA210-ADU-000099619

## **TEXTO E REVISÃO**

Texto | Cátia Vinagre e Magnólia Santos Revisão | Marcela Sobral e Carla Costa

## TRADUÇÃO PARA INGLÊS

Suzanne Gelsthorpe

## **DESIGN E PAGINAÇÃO**

Ponto & Vírgula - Agência de Design e Comunicação

© 2024

## ÍNDICE

O1 ENQUADRAMENTO	6
<ul> <li>1.1. AMURT - Associação de Apoio Social e Humanitário</li> <li>1.2. Ananda Marga Polónia</li> <li>1.3. Centro para as Migrações do Município do Fundão</li> <li>1.4. PAAIR - Plano de Ação para o Acolhimento e Integração de Refugiados</li> <li>1.5. Práticas de Acolhimento e Integração: Os Casos do Fundão, do Paul e de Podgorzyn</li> </ul>	7 8 9 10 12
<b>02</b> ACOLHIMENTO INICIAL DE REFUGIADOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	15
<ul><li>2.1. Introdução aos Primeiros Socorros Psicológicos</li><li>2.2. Tráfico de Seres Humanos</li></ul>	15 18
O3 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS: UM COMPROMISSO HUMANITÁRIO E SOCIAL	21
<ul> <li>3.1. Processo de Acolhimento</li> <li>3.1.1. Apoio Inicial</li> <li>3.1.2. Acompanhamento Psicológico Inicial</li> <li>3.1.3. Comunicação</li> <li>3.1.4. Receção e Orientação</li> <li>3.2. Processo de Integração e Autonomização</li> <li>3.2.1. Acesso a Serviços de Saúde</li> <li>3.2.2. Acesso a Educação</li> <li>3.2.3. Acesso a Habitação</li> <li>3.2.4. Integração nos Sistemas Legal, Fiscal, de Segurança Social e de Saúde</li> <li>3.2.5. Inserção no Mercado de Trabalho</li> <li>3.2.6. Inclusão Social e Comunitária</li> <li>3.2.7. Acompanhamento e Avaliação</li> </ul>	21 21 22 22 22 23 23 24 24 25 25
04 PRINCIPAIS DESAFIOS DO ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS	27
4.1. Saúde Física e Mental 4.2. Barreiras Linguísticas e Culturais 4.3. Acesso à Educação 4.4. Habitação 4.5. Apoio Psicológico e Social 4.6. Regularização e Estatuto Legal 4.7. Desemprego e Exploração 4.8. Integração Social e Discriminação 4.9. Reconhecimento e Proteção dos Direitos 4.10. Coordenação e Recursos 4.11. Desafios para os Técnicos	27 27 27 28 28 28 28 28 29

05 ESTRATÉGIAS	31
<ul> <li>5.1. Saúde</li> <li>5.1.1. Avaliação Inicial da Saúde</li> <li>5.1.2. Acesso a Serviços de Saúde</li> <li>5.1.3. Educação em Saúde</li> <li>5.2. Apoio Psicológico</li> </ul>	31 31 31 31 31
5.2.1. Programas de Apoio Psicológico 5.2.2. Grupos de Risco 5.3 Educação 5.3.1. Avaliação Educacional	31 31 31 31 32
5.3.2. Ensino da Língua Nacional 5.3.3. Tutoria e Suporte Académico 5.3.4. Reconhecimento de Diplomas 5.3.5. Inclusão Cultural 5.4. Habitação	32 32 32 32
5.4.1. Alojamento Temporário 5.4.2. Alojamento Permanente 5.4.3. Autonomização Habitacional 5.4.4. Alojamento Comunitário	32 32 32 32 32
5.5. Emprego 5.5.1. Inserção no Mercado de Trabalho 5.5.2. Formação Profissional 5.5.3. Mentoria e Aconselhamento 5.5.4. Reconhecimento de Competências	32 32 33 33
5.6. Empreendedorismo 5.6.1. Apoio ao Empreendedorismo 5.6.2. Incubadoras de Negócios 5.6.3. Parcerias Locais 5.6.4. Educação Financeira	33 33 33 33 33
5.7. Abordagem Integrada	33
06 RECURSOS	36
6.1. Apoios Sociais Públicos 6.1.1. Abono de Família 6.1.2. Ação Social Escolar 6.1.3. Rendimento Social de Inserção 6.1.4. Subsídio de Desemprego 6.1.5. Apoios na Área da Saúde 6.1.6. Apoio Habitacional 6.1.7. Pocket Money	36 36 36 36 37 37 37 38
<ul> <li>6.2. Inclusão Escolar</li> <li>6.2.1. Princípios da Inclusão Escolar em Portugal</li> <li>6.2.2. Apoios Específicos para Refugiados na Inclusão Escolar</li> <li>6.2.3. Mediadores Culturais</li> <li>6.2.4. Apoios Psicológicos e de Orientação</li> <li>6.2.5. Ação Social Escolar</li> <li>6.2.6. Adaptação Curricular</li> <li>6.3. Outros Apoios: Retorno Voluntário</li> </ul>	38 38 39 39 39 39 40 40
·	

### **ANEXOS**

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Fig. 01 - Logótipo AMURT	7
Fig. 02 - Logótipo Ananda Putta Bhumi	8
Fig. 03 - Logótipo GID	9
Fig. 04 - Logótipo PAAIR	10
Fig. 05 - Logótipo PAR	33
Fig. 05 - Logótipo Cruz Vermelha	34
Fig. 06 - Logótipo CPR	34
Fig. 07 - Logótipo OIM	34

C.L. ENQUADRAMENTO

66

Todas as pessoas são cidadãs do mundo por nascimento. Todo o ser humano tem o direito de ir e de se estabelecer em qualquer lugar e de viver como um ser humano.

- P. R. Sarkar

## 1. Enquadramento

Nos últimos anos, o mundo assistiu a um aumento sem precedentes do número de refugiados. De acordo com o ACNUR - Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados, existem mais de 26 milhões de refugiados em todo o mundo. Muitas destas pessoas fogem de guerras, perseguições políticas, violência baseada no género e violações dos direitos humanos. As crises humanitárias em todo o mundo, como a guerra na Síria, as tensões no Afeganistão, as perseguições em Myanmar, a guerra na Ucrânia e o agravamento da situação climática em várias partes do mundo são apenas alguns exemplos das causas destas deslocações forçadas.

Consequentemente, o acolhimento de refugiados tornou-se uma questão humanitária de extrema importância que tem sido amplamente discutida e abordada por muitos países. Este processo envolve não só o fornecimento de abrigo e segurança, mas também a criação de condições para a integração destas pessoas, de modo a que possam reconstruir as suas vidas com dignidade.

O acolhimento e a integração de refugiados não devem ser da responsabilidade de apenas alguns países. A cooperação internacional é essencial para uma distribuição equitativa desta responsabilidade, a fim de garantir que os refugiados recebam a proteção e a assistência de que necessitam.

A Convenção de Genebra de 1951 estabelece um quadro jurídico para a sua proteção e deve ser respeitada por todas as nações signatárias.

Além disso, a comunidade internacional precisa de trabalhar em conjunto para abordar as causas profundas das deslocações forçadas, incluindo a resolução pacífica de conflitos, o apoio ao desenvolvimento sustentável e a luta contra as alterações climáticas.

Perante a complexidade do problema, a AMURT Portugal, em parceria com o Centro para as Migrações do Fundão e com a Ananda Marga Polónia, considerou necessário criar um guia baseado nas suas experiências, com o objetivo de partilhar um plano de ação estratégico para o acolhimento humanitário de refugiados, garantindo uma integração efetiva e digna nas comunidades locais de acolhimento, onde quer que se encontrem.

Este guia, cofinanciado pelo Erasmus+ através do projeto PAAIR - Plano de Ação para o Acolhimento e Integração de Refugiados, descreve as práticas e ferramentas mais eficazes, incluindo modelos de comunicação e checklists para o acolhimento de emergência e para a integração de refugiados, a fim de promover a equidade, a inclusão e a autonomia.

Além disso, o projeto visa promover a cooperação entre organizações europeias que lidam com a gestão de crises de refugiados através do apoio humanitário.

## 1.1. AMURT Portugal - Associação de Apoio Social e Humanitário

A AMURT - Ananda Marga Universal Relief Team é uma ONG (Organização Não-Governamental) fundada na Índia em 1965 por P. R. Sarkar.

Desde o início da sua atividade, a **AMURT** conta com uma equipa de voluntários que se dedica à melhoria da qualidade de vida e ao desenvolvimento das populações mais vulneráveis, incluindo aquelas que sofrem os impactos devastadores de calamidades e conflitos

A sua missão vai além do auxílio em situações de emergência: a **AMURT** procura encorajar e capacitar indivíduos e comunidades a utilizarem os seus próprios recursos, de modo a assegurarem as necessidades básicas para a sua sobrevivência e a criarem as condições necessárias para o desenvolvimento em todas as dimensões, designadamente económica, social e espiritual.

Com mais de 50 anos de atividade, a **AMURT** construiu uma rede de apoio global, estabelecendo equipas em 80 países, pronta para responder às necessidades de desenvolvimento e de assistência a desastres em praticamente qualquer parte do mundo.

A AMURT Portugal tem desenvolvido esforços para responder à crescente crise de refugiados, sendo este o principal impulso subjacente ao projeto PAAIR.

Inspirada pela atuação da Ananda Marga Polónia e em parceria com a AIMA - Agência para a Integração, Migrações e Asilo, a AMURT acolheu no Paul (Covilhã), em junho de 2023, a primeira família de refugiados, um casal com cinco crianças, oriundas da Síria.

Este acolhimento incluiu a disponibilização de alojamento, alimentação e acompanhamento técnico, visando a integração plena da família na sociedade portuguesa.

Reconhecida pelo sucesso deste acolhimento, a **AMURT Portugal** recebeu, em junho de 2024, uma outra família refugiada, um casal com seis crianças, desta vez oriunda do Afeganistão.

Os princípios de atuação da entidade no apoio aos mais vulneráveis inspiraram o projeto **PAAIR**, cofinanciado pelo Erasmus+, possibilitando colocar em prática, mais uma vez, o seu compromisso com a ajuda humanitária e a integração social.



Fig. 01 - Logótipo AMURT

## 1.2. Ananda Marga Polónia

A Ananda Marga Polónia foi fundada em 1989 e está sediada na Ananda Putta Bhumi, uma quinta ecológica que também funciona como um centro de aprendizagem.

A organização dedica-se principalmente à educação ambiental, promovendo um estilo de vida equilibrado e saudável, abrangendo os níveis físico, mental e espiritual, sempre em conexão com a natureza. A sua abordagem é baseada na ecologia regenerativa e holística, com o objetivo de manter um equilíbrio ecológico ótimo.

Para alcançar este objetivo, a **Ananda Putta Bhumi** organiza formações, aulas regulares de Yoga, retiros espirituais, eventos e um ecofestival anual.

Os projetos da organização atraem moradores locais, estudantes universitários, agricultores, voluntários internacionais e outros públicos interessados na agricultura biológica e sustentável.

Um aspeto importante do projeto é que mantém um bom fluxo de comunicação com a comunidade local e os seus moradores, assim como com diversas instituições locais e da região, mantendo sempre um bom diálogo com órgãos do governo e da sociedade civil.

Devido à sua localização geográfica próxima da fronteira com a Ucrânia e aos seus fortes valores morais e de serviço comunitário, a Organização rapidamente se preparou para a situação de crise gerada pela guerra nesse país.

Em alinhamento com os seus princípios, a quinta abriu as portas para acolher 32 refugiados vindos da Ucrânia, transformando-se, assim, num centro de acolhimento.



Fig. 02 - Logótipo Ananda Putta Bhumi

A **Ananda Marga Polónia** participou ativamente no planeamento e na implementação das atividades do projeto, quer partilhando as suas experiências, quer como coordenadora de ações destinadas a sensibilizar a comunidade de acolhimento para as necessidades e dificuldades dos refugiados.

Ajudou também a criar uma estratégia local para minimizar essas dificuldades.



## 1.3. CMMF - Centro para as Migrações do Município do Fundão

O Fundão é um concelho situado na região centro de Portugal e é constituído por 23 freguesias, com cerca de 26.500 habitantes.

O Município está fortemente empenhado em contrariar o progressivo despovoamento e envelhecimento da sua população, caraterísticos de uma região do interior do país.

Há cerca de oito anos, o Município estabeleceu o objetivo de se consolidar enquanto Terra de Acolhimento e o Centro para as Migrações do Fundão foi criado pela Câmara Municipal em 2016. O Centro está instalado num edifício dos anos '30, anteriormente ocupado por um seminário católico.

Em 2018, em parceria com o **ACM | Alto Comissariado para as Migrações**, o Município criou também o **GID | Gabinete para a Inclusão e Diversidade Cultural** no CMMF.

Este gabinete reuniu uma equipa multidisciplinar composta por psicólogos, assistentes sociais, animadores socioculturais, tradutores e mediadores interculturais, juristas e profissionais especializados, dedicados ao acolhimento, à integração e à autonomização de migrantes.



Fig. 03 - Logótipo GID

Com a criação deste departamento, o Centro para as Migrações começou a acolher requerentes de asilo e refugiados.

À medida que o trabalho avançava, tornou-se evidente a necessidade de um projeto para garantir um apoio contínuo e de qualidade a estes grupos e para aumentar a capacidade de assistência a mais pessoas.

Isto levou à criação do projeto "**Casa F"**, com o objetivo de acolher e prestar apoio a 150 requerentes de proteção internacional, incluindo 30 menores não acompanhados.

#### A assistência é prestada em três fases:

1º fase: No acolhimento, é fornecido alojamento condigno, bens essenciais, acompanhamento e encaminhamento na área da saúde.

**2º fase:** Na fase de integração, promove-se o ensino da língua portuguesa, a integração no mercado de trabalho (através do encaminhamento para formações acompanhamento de todo o processo de recrutamento), apoio nos processos da AIMA, apoio burocrático/social (através do acompanhamento a serviços públicos e auxílio em processos administrativos obrigatórios para residir em Portugal), apoio na saúde (desde registo e inscrição no Centro de Saúde até ao acompanhamento em casos de emergências médicas) e atividades lúdicas.

**3º fase:** Para fomentar a autonomia, são desenvolvidos esforços, apoiando os requerentes de proteção na procura ativa de alojamento após a sua integração. Este apoio vai desde o contacto com os senhorios, a ajuda nos contratos de arrendamento, a instalação de serviços

#### 

públicos como água, eletricidade e telecomunicações, até ao apoio na mudança de casa, quer se trate de uma mudança do Centro para uma casa autónoma ou entre casas autónomas. Além disso, são efetuadas vistorias e um acompanhamento contínuo para avaliar o processo de autonomização.

O Município do Fundão já acolheu 288 beneficiários e requerentes de proteção internacional, dos quais 174 ainda se encontram a residir no Fundão.

## 1.4. PAAIR - Plano de Ação para o Acolhimento e Integração de Refugiados



Fig. 04 - Logótipo PAAIR

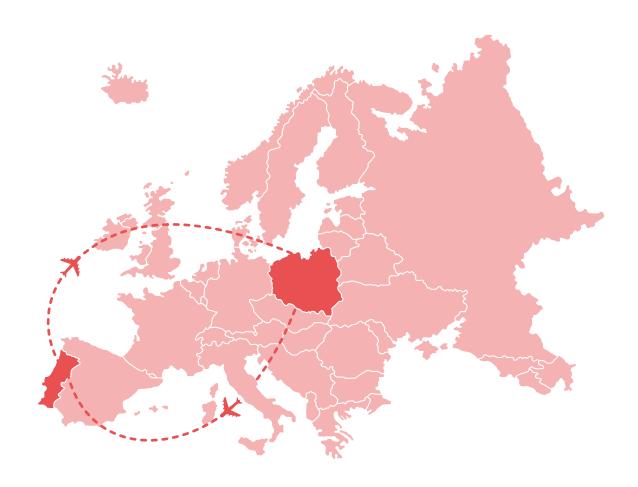
#### **Objetivos:**

- Reforço da Capacidade de Resposta:
   Aumentar a capacidade das organizações para responderem às crises de refugiados, presentes e futuras na Europa, capacitando as equipas através da partilha e consolidação de boas práticas em acolhimento e integração de refugiados;
- Ferramentas de Cooperação: Desenvolver ferramentas práticas de cooperação, como modelos de comunicação entre organizações de acolhimento, além de documentos e checklists para apoio e antecipação de necessidades;

- Desenvolvimento de Competências: Promover a autonomia e o espírito de união no âmbito da ajuda humanitária, fortalecendo as competências das equipas envolvidas;
- Identificação de Necessidades: Identificar necessidades em formação, logística e em recursos humanos para garantir uma capacidade de ação otimizada no acolhimento e integração de refugiados, definindo os passos futuros e os objetivos organizacionais;
- Parcerias Estratégicas: Identificar possíveis parcerias locais e internacionais para apoio humanitário em casos de emergência, fortalecendo a rede de colaboração;
- Promoção de Valores Sociais: Promover equidade, inclusão, cidadania e uma maior consciência social e humanitária, tanto local quanto internacionalmente;
- Disseminação de Resultados: Promover a divulgação ativa dos resultados obtidos, garantindo que as melhores práticas sejam amplamente compartilhadas.

#### **Atividades**

- Visita de campo à Polónia: Entre os dias 17 e 25 de fevereiro de 2024, uma equipa da AMURT Portugal e do Centro para as Migrações do Fundão visitou o Centro Ananda Putta Bhumi, na Polónia, com o objetivo de conhecer a experiência da Ananda Marga Polónia na coordenação e acolhimento dos deslocados pela invasão da Ucrânia pela Rússia. O objetivo desta visita foi aprofundar o conhecimento da realidade local e promover a colaboração e a partilha de conhecimentos e de práticas entre as duas equipas;
- Visita de campo a Portugal: De 18 a 24 de junho de 2024, a equipa da Ananda Marga Polónia visitou Portugal onde, juntamente com membros da AMURT Portugal e do Centro para as Migrações do Fundão, visitaram a cidade do Fundão e a vila do Paul para conhecerem a realidade local e as estruturas e recursos de acolhimento, integração e autonomização dos migrantes. Durante a visita, os participantes ficaram a conhecer as políticas públicas, os projetos educativos, assim como os desafios e constrangimentos enfrentados pelas equipas locais. Tiveram ainda a oportunidade de contatar diretamente com a equipa de acolhimento e com refugiados residentes no Fundão e no Paul, com quem trocaram histórias e experiências.



## 1.5. Práticas de Acolhimento e Integração: os casos do Fundão, do Paul e de Podgorzyn

Em Portugal, concretamente, no **Centro para as Migrações do Município do Fundão**, a longa experiência com a integração de migrantes, aliada a um investimento contínuo em políticas públicas locais, permitiu desenvolver abordagens estruturadas e eficazes. Este esforço prolongado reflete-se na criação de programas específicos, numa infraestrutura de apoio e numa comunidade acolhedora, que resultaram numa integração eficaz dos migrantes. As seguintes medidas são implementadas:

- O acolhimento de refugiados de diversas nacionalidades, incluindo Bangladesh, Paquistão, Afeganistão, Iraque, Ucrânia, Nigéria, Guiné-Conacri;
- A disponibilização de cinco Mediadores Interculturais, dedicados às comunidades da Ucrânia, Bangladesh, Paquistão, Índia, Afeganistão e dos PALOP;
- Uma equipa de apoio composta por 2 Psicólogas fluentes em inglês, polaco e russo; 2 Assistentes Sociais; 1 Animador Sociocultural; 3 Técnicos Superiores especializados em Relações Internacionais; e 1 Professor.

Na vila do Paul (Covilhã), a **AMURT Portugal** tem vindo a acolher famílias de refugiados, apoiadas por uma equipa profissional dedicada à sua integração na comunidade. Na fase inicial, as seguintes medidas são asseguradas quer pelo **Centro para as Migrações do Fundão**, quer pela **AMURT Portugal**:

- A provisão de alojamento, tendo em vista a autossuficiência financeira das famílias;
- A assistência no processo administrativo de documentação em Portugal;



- O apoio financeiro durante 18 meses para beneficiários de Proteção Internacional, assegurado pela AIMA; se a situação de vulnerabilidade persistir após esse período, é ativado o Rendimento Social de Inserção. Durante a permanência em Portugal é garantido o abono de família para crianças e jovens;
- A integração gradual dos refugiados no currículo escolar, com ênfase na disciplina de Português Língua Não Materna durante os três primeiros meses. Coadjuvação de outro professor em contexto de sala de aula;
- A inclusão de medidas de adaptação ao currículo escolar; atividades de desporto escolar para promover a inclusão pelo desporto.

#### ⋈ 01. ENQUADRAMENTO

Na Polónia, mais precisamente em Podgorzyn, a integração dos migrantes foi impulsionada pela necessidade de responder à súbita chegada em massa de refugiados ucranianos devido à invasão do seu país pela Rússia. A Polónia teve que improvisar medidas imediatas para lidar com a grave crise humanitária. A urgência da situação obrigou as autoridades e a comunidade local a encontrarem soluções para acolher e apoiar esta nova população.

Uma parte destes refugiados foi acolhida no centro urbano de Podgorzyn e a outra parte na quinta ecológica **Ananda Putta Bhumi**, onde se verificou que a participação dos refugiados nas atividades físicas dos trabalhos da quinta teve um impacto muito positivo no seu bem-estar emocional e psicológico.

Todo este processo teve bons resultados, sobretudo devido à resposta rápida e criativa das entidades locais a uma crise migratória sem precedentes.

#### As medidas adotadas foram as seguintes:

- A oferta de alojamento coletivo no Centro da Ananda Marga e também em habitações particulares, com a Câmara Municipal a financiar três meses de ajudas de custo aos proprietários;
- A assistência no processo administrativo de documentação pela Câmara Municipal e pelo Centro da Ananda Marga;
- O apoio financeiro nos primeiros três meses de permanência, com a garantia de abono de família para as crianças e jovens após esse período;
- A designação de uma psicóloga da Câmara Municipal e de um mediador

intercultural (recrutado de entre os refugiados por ser fluente na língua polaca) para darem apoio à comunidade ucraniana;

- A inserção dos alunos numa turma especial, numa fase inicial, para avaliação e integração escolar, com 6 horas extra de aulas de língua polaca por semana;
- A integração de um tradutor em contexto de sala de aula;
- As atividades de desporto escolar foram uma medida muito importante para promover a inclusão dos alunos ucranianos na escola local.





02.

ACOLHIMENTO INICIAL DE REFUGIADOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA 66 —

## A injustiça num lugar qualquer é uma ameaça à justiça em todo o lugar.

- Martin Luther King Jr

# 2. Acolhimento Inicial de Refugiados em Situações de Emergência

O acolhimento inicial de refugiados em situações de emergência envolve um conjunto de procedimentos concebidos para garantir uma resposta eficaz e coordenada em contextos de crise humanitária, como conflitos armados, guerras ou calamidades naturais. Estas situações geram fluxos migratórios massivos, em que os refugiados, forçados a abandonar as suas casas e comunidades, enfrentam múltiplos perigos e têm necessidades urgentes que exigem assistência humanitária imediata. A satisfação das necessidades básicas, como abrigo, alimentação, cuidados médicos, segurança e proteção, é de extrema importância (ver checklist no **Anexo I**).

No âmbito do acolhimento inicial é também fundamental que os técnicos no terreno estejam devidamente preparados para prestar os Primeiros Socorros Psicológicos.



## A arte de escutar é como uma luz que dissipa a escuridão da ignorância.

- Dalai Lama

## 2.1. Introdução aos Primeiros Socorros Psicológicos

"Introdução aos Primeiros Socorros Psicológicos" 1

#### Compreender a resiliência

A grande maioria das pessoas que passam por acontecimentos geradores de stress, incluindo a guerra, recupera bem sem qualquer intervenção especial.



#### Como é que as pessoas são afetadas pela crise?

Cada pessoa reage de forma diferente, mesmo nas mesmas circunstâncias. Isto depende de vários fatores, incluindo a natureza e a gravidade dos acontecimentos por que estão a passar; a experiência pessoal adquirida noutras situações de crise; o tipo de apoio que recebe dos outros; a saúde física da pessoa; o historial pessoal e familiar de problemas de saúde mental; tradições e cultura e a idade (por exemplo, crianças de diferentes idades reagem de forma diferente).

#### Primeiros Socorros Psicológicos (PSP):

- Prestar cuidados práticos e apoio sem ser invasivo ou demasiado insistente;
- Avaliar as necessidades e preocupações;
- Ajudar as pessoas a satisfazer as suas necessidades básicas (por exemplo comida e água, informação);
- · Ouvir as pessoas sem as forçar a falar;
- Consolar as pessoas e ajudá-las a acalmarem-se;
- Ajudar as pessoas a aceder a informações, serviços e assistência social;
- Proteger as pessoas de outros ferimentos;

## O que não são os Primeiros Socorros Psicológicos (PSP):

- · Não é algo que só os profissionais possam fazer;
- · Não é aconselhamento profissional;
- Não envolve diagnóstico ou instrumentos de diagnóstico como questionários, uma vez que os PSP não entram necessariamente em discussões detalhadas sobre o acontecimento que causou o sofrimento (não é "de-briefing");
- Não é uma medida para pedir a alguém para analisar o que lhe aconteceu ou para tentar organizar a sequência dos acontecimentos;
- Embora os PSP envolvam a capacidade de ouvir, não tem nada a ver com pressionar as pessoas para falarem sobre os seus sentimentos e reações aos acontecimentos;

#### O que dizer e fazer:

- Tente encontrar um lugar calmo para falar, com o mínimo de distrações possível;
- Respeite a privacidade e mantenha as histórias da pessoa confidenciais;
- Mantenha-se próximo da pessoa, mas mantenha uma distância adequada em função da sua idade, género e cultura;
- Se o toque for apropriado, tocar no ombro é o menos invasivo, prestando atenção se a pessoa

- dá algum sinal de retração, caso em que deve parar imediatamente;
- Mostre-lhe que a está a ouvir; por exemplo, acene afirmativamente com a cabeça;
- · Seja paciente e calmo;
- Forneça informações reais, se as tiver. Seja honesto sobre o que sabe e o que não sabe.
   "Não sei, mas vou tentar descobrir esta informação para si.";
- Dê as informações de uma forma simples e fácil de compreender. A repetição também pode ajudar quando as pessoas estão desorientadas;
- Aceite o que a pessoa sente e o que ela lhe diz sobre a perda ou acontecimentos importantes, como a perda de uma casa ou a morte de um ente querido: "Lamento imenso. Imagino como isto é triste para si.";
- Afirme os pontos fortes da pessoa e comunique a aceitação dos pontos fracos;
- Esteja à vontade para ficarem juntos em silêncio.

#### O que não dizer e não fazer:

- Não force ninguém a contar-lhe o que lhe aconteceu;
- Não interrompa ou apresse alguém que esteja a falar consigo (por exemplo, não olhe para o relógio, não fale demasiado depressa);
- Não toque na pessoa, a menos que tenha a certeza de que é apropriado fazê-lo;
- Não julgue o que a pessoa fez ou deixou de fazer, ou como se sente. Não diga: "Não devias sentir isso" ou "Devias sentir-te com sorte por teres sobrevivido";
- Não invente o que não sabe;
- · Não utilize jargão ou linguagem técnica;
- Não conte a uma pessoa a história de outra pessoa;
- Não fale com ela sobre os seus problemas;
- · Não faça falsas promessas ou falsas garantias;
- · Não pense ou aja como se devesse ser o

#### ❷ 02. ACOLHIMENTO INICIAL DE REFUGIADOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

- responsável por resolver os problemas da pessoa por ela;
- Não ignore os pontos fortes da pessoa e a necessidade que ela tem de ser capaz de cuidar de si própria;
- Não contradiga a pessoa nem comunique de forma negativa (por exemplo, não diga "não é correto dizer isso").

#### Como é que posso acalmar alguém?

- · Mantenha um tom calmo e tranquilo;
- Se for apropriado, tente manter o contacto visual com a pessoa enquanto fala com ela;
- Lembre a pessoa de que está ali para a ajudar.
   Lembre-a de que está em segurança.

#### **Ouvir corretamente**

- Dirija-se às pessoas que possam precisar de ajuda;
- Perguntar sobre as necessidades e preocupações da pessoa;
- Ouvir as pessoas e ajudá-las a acalmarem-se.

#### Como é que posso ouvir alguém? Utilizando:

- Os olhos dando toda a sua atenção à pessoa que está a ser ajudada;
- Evite usar o telemóvel enquanto fala com alguém;
- Adapte a linguagem não-verbal à pessoa que está à sua frente. Em caso de comunicação através do tradutor, olhe para a pessoa a quem se dirige e o tradutor comunicará a mensagem na língua do refugiado. Você raramente falará;
- Não fale através de um tradutor sem estabelecer contacto visual com a pessoa afetada;
- · Ouvidos ouvir realmente as suas preocupações;
- Não a force a falar e ouça-a se ela quiser falar sobre o que aconteceu;
- Coração mostrar que se preocupa e respeita a pessoa.

#### Técnicas de Escuta Activa

- Confirmações: acenos de cabeça, inclinação do corpo, contacto visual ou expressões como "diga-me mais";
- Silêncio cuidadoso: "O silêncio é de ouro, as palavras são de prata". É difícil manter o silêncio, mas quando o fazemos, conseguimos aprender mais com o orador;
- Importante: observar a expressão facial, a atitude e os gestos do orador (proteção em caso de emoções fortes);
- Parafrasear: o resumo do que foi dito, precisamente para esclarecer e confirmar a compreensão correta do que foi dito;
- · Dar a oportunidade de falar.



## 2.2. Tráfico de Seres Humanos<sup>2</sup>



## A minha humanidade está ligada à tua, pois só podemos ser humanos juntos.

- Desmond Tutu

O tráfico humano tem crescido exponencialmente nos últimos tempos, com consequências devastadoras para as vítimas. Os predadores, incluindo os das redes de tráfico de seres humanos, têm como alvos indivíduos em situação de fragilidade.

Mulheres e crianças são particularmente vulneráveis a estas ameaças. Isto exige que os técnicos estejam muito atentos a situações ou sinais suspeitos e que denunciem às autoridades competentes.

É muito importante que os refugiados sejam informados sobre os seus direitos humanos e legais.

#### O que é o tráfico de seres humanos?

O tráfico de seres humanos é uma forma de escravatura moderna e de violação dos direitos humanos que, infelizmente, continua a ser relevante no século XXI.

É definido como o recrutamento, o transporte, a transferência, o alojamento ou o acolhimento de pessoas, através de ameaças, do uso da força ou de outras formas de pressão psicológica, para efeitos de exploração posterior.

Esta exploração pode assumir as seguintes formas:

- Exploração laboral ou serviços forçados;
- Exploração sexual;
- Envolvimento em atividades criminosas;
- Mendicidade forçada;
- Servidão doméstica;
- Adoção ilegal;
- · Pornografia infantil/adolescente;
- · Remoção de órgãos;
- Escravatura ou práticas semelhantes à escravatura;
- · Casamento forçado.

Caso haja suspeita ou conhecimento de uma situação de tráfico de pessoas, a denúncia deve ser feita junto das autoridades competentes:

GNR - Guarda Nacional Republicana: **213 217 000** 

PSP - Polícia de Segurança Pública 218 111 000

> PJ - Polícia Judiciária **211 967 000**

ou através do <u>Sistema de Queixa Eletrónica</u> do Ministério da Administração Interna

# Sinais que podem indicar que um refugiado está ou pode estar a ser explorado por uma pessoa que diz estar a ajudá-lo:

- Oferecem um emprego com um salário irrealisticamente elevado;
- Obrigam o refugiado a fazer trabalho, serviços ou sexo sem o seu consentimento e/ou usam pressão psicológica e manipulações para obter o seu consentimento:
- · Retiraram ou estão a reter o passaporte ou

#### ❷ 02. ACOLHIMENTO INICIAL DE REFUGIADOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

- outro(s) documento(s) de identificação do refugiado;
- Retiraram ou estão a reter os meios de comunicação pessoais do refugiado (telemóveis, computadores portáteis, etc.);
- Obrigam o refugiado a cumprir regras estritas ou controlam-no, limitando o seu sono/descanso/alimentação ou ingestão de água, negando-lhe cuidados médicos ou isolando-o;
- Restringem a sua capacidade de se movimentar livremente ou obrigam-no a viver ou trabalhar em locais fechados;
- Pedem ao refugiado que trabalhe, preste serviços ou pratique atos sexuais para pagar "dívidas" (por vezes, podem tornar a "dívida" mais difícil de pagar ou fazer com que o refugiado pense que não pode sair enquanto não a pagar);
- Empregam o refugiado, mas não respeitam as condições de trabalho básicas de um contrato de trabalho, e/ou não pagam ao refugiado, e/ou só pagam ao refugiado uma parte do que foi prometido ou mantêm o controlo do dinheiro do refugiado.

- possível, pessoas da sua comunidade, família, amigos, outras estruturas de apoio);
- Incentive os refugiados a assegurarem-se de que têm informações suficientes sobre a pessoa com quem vão viajar, o caminho que vão seguir, o endereço onde vão ficar e qualquer outra pessoa que lá possa estar também, qualquer local de trabalho ou empregador para onde possam ir e partilhe essas informações com outras pessoas de confiança;
- Encoraje os refugiados a desenvolverem uma "palavra de segurança" secreta ou uma frase que tenham dado a pessoas de confiança e que possam usar mais tarde para saberem se o refugiado está em apuros.



## O que é que pode fazer para limitar a vulnerabilidade dos refugiados ao tráfico?

- Informe-os dos seus direitos e dos locais onde podem aceder a serviços, ajuda e apoio;
- Incentive os refugiados a manterem-se sempre na posse dos seus documentos;
- Incentive os refugiados a manterem-se em contato com pessoas que os possam apoiar (se



03.

ACOLHIMENTO, INTEGRAÇÃO E AUTONOMIZAÇÃO DE REFUGIADOS 

## O ingrediente básico para uma sociedade saudável, é simplesmente amor genuíno.

- P.R. Sarkar

# 3. Acolhimento, Integração e Autonomização de Refugiados

#### Um compromisso humanitário e social

O acolhimento e a integração de refugiados são sequenciais e complementares entre si. Uma boa integração depende dum acolhimento inclusivo e eficaz, ou seja, que as necessidades básicas inerentes a uma vida digna tenham sido satisfeitas.

### 3.1. Processo de Acolhimento

O processo de acolhimento de refugiados é complexo e envolve diversos desafios. Os países de acolhimento precisam de lidar com questões logísticas, económicas e sociais. A provisão de abrigo, alimentação, assistência médica imediata, incluindo o apoio psicológico, são as principais prioridades na fase de acolhimento.

Nesta fase de acolhimento e também na de integração, deve ter-se atenção e respeitar as diferenças culturais e religiosas.

## O acolhimento desenvolve-se em diversas áreas prioritárias:

### 3.1.1. Apoio Inicial

Prover nos primeiros dias as necessidades básicas como alimentação, vestuário, abrigo e cuidados médicos (consultar o **Anexo II** com a *checklist* de bens necessários para equipar uma casa).

Um refugiado menor vindo da Ucrânia sofria de traumas causados pela guerra no seu país. Através da Escola e do serviço de acolhimento, tentou procurar ajuda psicológica em Portugal, mas os serviços especializados para refugiados na área da pedopsiquiatria são limitados. Os longos tempos de espera para consultas e a falta de pessoal com conhecimento das realidades dos refugiados agravaram o seu estado.

## 3.1.2. Acompanhamento Psicológico Inicial:

Identificar eventuais situações urgentes de carência psicológica dos refugiados. Ajudar a combater estados de desespero, tristeza e ansiedade, resultantes das situações traumáticas vividas. Identificar possíveis necessidades psicológicas para futuro acompanhamento especializado dos refugiados.

## 3.1.3. Comunicação:

Para facilitar a comunicação com o refugiado que não conhece o idioma do país acolhedor é imperioso disponibilizar, no momento do acolhimento, mediadores que conheçam a língua do refugiado, sempre que seja possível. Se tal não for possível, poderá utilizar-se a ferramenta Google Tradutor, através da qual a comunicação entre falantes de línguas diferentes é imediata.

### 3.1.4. Receção e Orientação:

Facultar um acolhimento caloroso, de modo a que os refugiados se sintam bem-vindos. As organizações de acolhimento devem estar preparadas para, nesta primeira fase, garantir as orientações e as informações básicas sobre o país, os direitos e os deveres dos refugiados, bem como os serviços disponíveis.

**-66-**

## A casa é onde está o coração.

- Plínio, o Velho (23-79 d.C.)

## 3.2. Processo de Integração e Autonomização

A integração social é uma das etapas mais importantes do processo.

Enquanto o acolhimento decorre no curto prazo, o processo de integração é de longo prazo. A sua complexidade resulta, fundamentalmente, da intervenção e interação necessária entre três atores diferentes: o Estado, os grupos em que as pessoas se encontram inseridas e a própria pessoa.

Estar integrado significa estar adaptado à sociedade de acolhimento, não sentir segregação de qualquer espécie, participar no meio cultural local e estar interessado e preparado para a sua realização pessoal e profissional.

Em Portugal, o Programa de Recolocação de Refugiados e a participação em iniciativas internacionais, como o Programa Voluntário de Reassentamento, têm conhecido desenvolvimentos significativos no esforço de integração, após um acolhimento conseguido.

O **Município do Fundão** constitui um bom exemplo de boas práticas de acolhimento e de integração, tendo sido reconhecido com o prémio de Capital Europeia para a Inclusão e Diversidade em 2023.

Além disso, diversas organizações não governamentais têm desempenhado um papel crucial, fornecendo apoio aos refugiados nas várias dimensões do acolhimento e integração, como é o exemplo da **AMURT Portugal**.

O processo de Integração de refugiados incide em várias áreas determinantes:

## 3.2.1. Acesso à Habitação

Acesso a Alojamento: Garantir ao refugiado o acesso a alojamento, ainda que provisório, com condições de higiene, segurança e de habitabilidade dignas, com o mobiliário e o equipamento necessários;

**Alojamento permanente:** Considerar, num segundo momento, a possibilidade de mudança para um alojamento permanente, para uma melhor integração, tendo em vista a

autonomização e tendo em conta a dimensão dos agregados familiares (n.º de membros) e as suas necessidades específicas;

Localização: Se o alojamento estiver localizado numa zona urbana, a oferta de transportes públicos e de serviços será maior, havendo também, à partida, mais oportunidades de trabalho. Para famílias com filhos, é aconselhável que o local do alojamento seja próximo de escolas ou creches e, preferencialmente, de espaços desportivos e recreativos.

Acesso a equipamento tecnológico: Qualquer que seja o tipo de alojamento, garantir o acesso a internet e equipamento tecnológico, nomeadamente, o telemóvel.



## A educação é a arma mais poderosa que se pode usar para mudar o mundo.

- Nelson Mandela

### 3.2.2. Acesso à Educação

Uma adolescente eritreia que chegou a Portugal com a sua família foi colocada numa escola pública na região de Lisboa, mas teve dificuldades de integração.

Embora tivesse muito interesse em estudar, a falta de apoio e de adaptações curriculares para aprender a língua portuguesa e o desconhecimento dos professores sobre as suas necessidades fizeram com que perdesse motivação e acabasse por abandonar a escola.

Educação para crianças e jovens: A inclusão de crianças e de jovens no sistema educacional nacional é um dos pilares da integração. As escolas devem estar preparadas para acolher estudantes de diferentes origens culturais e linguísticas, nomeadamente criando programas complementares de língua nacional. Ao professor e ao educador cabe o papel fundamental de facilitar e motivar esse processo de transformação, tendo em vista diminuir a insegurança e ansiedade das crianças e dos jovens refugiados.

Educação para Adultos: Para adultos, a aprendizagem da língua nacional é um dos principais fatores de integração, devendo as entidades acolhedoras promover a concretização dessa aprendizagem.

### 3.2.3. Acesso a Serviços de Saúde





Saúde Física: Garantir o acesso a serviços de saúde é fundamental. Muitos refugiados chegam com necessidades médicas urgentes ou crónicas que precisam de ser tratadas. Em Portugal, os serviços de urgência são acessíveis gratuitamente aos refugiados com necessidades graves e urgentes.

Apoio Psicológico: O apoio psicológico é crucial, pois muitos dos refugiados passaram por experiências extremamente traumáticas. Este apoio deverá ajudá-los na criação de ferramentas internas que lhes permitam lidar com o trauma e construir um novo significado de vida.

Uma das áreas importantes a trabalhar é a relação entre pais e filhos após as situações traumáticas, de forma a reforçarem os laços familiares de amor, compreensão e tolerância e a aceitarem comportamentos

que possam surgir em consequência dessas vivências (agressividade, revolta, apatia, entre outros).

Promover a comunicação entre os refugiados e os familiares ou amigos que se mantêm nos países de origem, pode ser importante para diminuir a angústia da separação e do isolamento.

**Promoção da Saúde:** Desenvolver campanhas de promoção da saúde, para informar os refugiados sobre práticas de prevenção e cuidados disponíveis no sistema de saúde local.

## 3.2.4. Integração nos sistemas legal, fiscal, de segurança social e de saúde

Uma família afegã chegou a Portugal e solicitou o estatuto de refugiado. Apesar de submeterem toda a documentação necessária, o processo demorou mais de um ano. Neste período, enfrentaram dificuldades financeiras, o que os impediu ter acesso a muitos serviços básicos, como o acesso aos cuidados primários de saúde.

Acesso a documentos: O refugiado precisa de apoio para obter documentos nacionais essenciais para permitir a sua integração no país de acolhimento:

- Número de Identificação Fiscal (NIF) necessário para ingresso no mercado de
  trabalho, abrir conta bancária ou cumprir
  obrigações fiscais em Portugal. Obtém-se nos
  serviços das Finanças em Registo Contribuinte
  > Identific > Atrib/Alter NIF-Singulares;
- Número de Identificação da Segurança Social (NISS) - necessário para aceder a direitos, como apoios e subsídios, e cumprir deveres relativos a

- contribuições. Obtém-se nos serviços da Segurança Social; em Atribuição de Número de Identificação de Segurança Social (NISS);
- Número de utente do Sistema Nacional de Saúde (SNS) – necessário para aceder à prestação de cuidados de saúde, à requisição de meios auxiliares de diagnóstico e terapêutica e à prescrição e aquisição de medicamentos.
   Para obter este número é necessária a obtenção prévia de autorização de residência.
   Registo Nacional de Utentes – SNS
- Regularização no País: Promover o apoio necessário para aquisição do estatuto legal e respetiva regularização (vistos, asilo, residência) com a AIMA Agência para a Integração Migrações e Asilo (consultar os procedimentos no Anexo III).



## Transportai um punhado de terra todos os dias e fareis uma montanha.

- Confúcio

## 3.2.5. Inserção no Mercado de Trabalho

Um refugiado ucraniano com experiência em engenharia civil lutou para encontrar trabalho na sua área.

Sem o reconhecimento das suas qualificações profissionais obtidas no seu país de origem e sem domínio suficiente do português, foi forçado a aceitar empregos temporários e mal remunerados, fora da sua área de competência. Ainda hoje, 2 anos depois, permanece nesta situação.

Em Portugal, o IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego através da execução de políticas ativas de emprego, incluindo a formação profissional.

Existe uma rede de apoio para facilitar a integração de refugiados no mercado de trabalho, organizada pelos Gabinetes de Inserção Profissional.

**Reconhecimento de Qualificações:** Muitos refugiados chegam com qualificações e experiências profissionais relevantes, mas estas podem não ser imediatamente reconhecidas no novo país.

Estas qualificações e experiências devem ser oficialmente reconhecidas pelas autoridades competentes: o Ministério da Educação, Ciência e Inovação para qualificações académicas e o Ministério do Emprego e Segurança Social para qualificações profissionais;

**Orientação Jurídica:** Oferecer aos refugiados apoio jurídico que facilite a compreensão dos seus direitos e deveres que ajude a resolver questões de documentação necessária à sua inserção no mercado de trabalho.

**Empregabilidade:** A criação de programas de empregabilidade específicos para refugiados, que incluam orientação vocacional, estágios e mentorias, pode facilitar a sua inserção no mercado de trabalho.

Parcerias com empresas locais para a criação de vagas de emprego destinadas a refugiados também são uma prática recomendada.

#### 3.2.6. Inclusão Social e Comunitária

Participação Comunitária: Facilitar a participação dos refugiados em atividades comunitárias é uma excelente forma de promover a integração. Eventos culturais, desportivos e sociais que envolvam tanto refugiados quanto a população local ajudam a criar laços e a combater a xenofobia.

### 3.2.7. Acompanhamento e Avaliação

#### **Acompanhamento Contínuo:**

Este acompanhamento é essencial durante a fase de integração para garantir que os refugiados se estão a adaptar bem e a superar os seus desafios.

Isto pode ser feito através de visitas domiciliárias, entrevistas regulares e avaliação de progressos.

**Avaliação de Impacto:** Os programas de integração devem ser constantemente avaliados para medir a sua eficácia e identificar áreas de melhoria.

A recolha de *feedback* dos próprios refugiados é fundamental para ajustar as práticas e políticas.



04.

PRINCIPAIS DESAFIOS DO ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS

**-66** ----

## Não existe um caminho para a paz. A paz é o caminho.

- Mahatma Gandhi

## 4. Principais Desafios do Acolhimento e Integração de Refugiados

O acolhimento e a integração de refugiados apresentam desafios únicos e complexos, devido à vulnerabilidade e diversidade das populações deslocadas. Os principais desafios identificados estão agrupados nas áreas seguintes:

## 4.1. Saúde Física e Mental

- Traumas e Saúde Mental: Muitos refugiados sofreram traumas severos devido a conflitos, violência e deslocações forçadas, o que pode levar a problemas de saúde mental, como depressão, ansiedade ou Transtorno de stress pós-traumático (PTSD);
- Acesso a Cuidados de Saúde: Os refugiados encontram frequentemente dificuldades no acesso a cuidados de saúde adequados, devido à falta de documentos, barreiras linguísticas ou falta de familiaridade com o sistema de saúde do país de acolhimento.

## 4.2. Barreiras Linguísticas e Culturais

- Diferenças Linguísticas: A diversidade de idiomas entre os refugiados e as populações locais de acolhimento podem dificultar a comunicação, o acesso a serviços e a integração social.
- Diferenças Culturais: As diferenças culturais podem gerar mal-entendidos, discriminação ou isolamento. A adaptação a novas normas sociais e práticas culturais pode ser difícil, tanto para os refugiados quanto para as comunidades de acolhimento.

## 4.3. Acesso à Educação



- Interrupção dos Estudos: Muitos refugiados, especialmente as crianças e os jovens, têm que interromper o seu percurso escolar devido à mudança forçada de país e retomar os estudos num novo país é um processo difícil;
- Desafios de Integração Escolar: As crianças e os jovens refugiados podem encontrar dificuldades de integração nas escolas, devido às diferenças no currículo, às barreiras linguísticas e à discriminação.

## 4.4. Habitação

Uma família síria com cinco filhos, completamente integrada, em termos laborais, enfrentou dificuldades em arranjar uma casa. Muitos senhorios recusavam-se a alugar a refugiados por desconfiança ou preconceito.

Com uma oferta limitada de habitação social, a família acabou por viver em condições precárias e sobrelotadas durante vários meses.

- Condições precárias de Alojamento: Muitos refugiados vivem em condições de habitação inadequadas, como abrigos temporários, centros de acolhimento ou alojamentos superlotados.
- Dificuldades no acesso à Habitação: Encontrar alojamento estável e acessível é um desafio constante, especialmente em áreas urbanas onde a oferta de habitação é limitada e cara.

## 4.5. Apoio Psicológico e Social

- Falta de Serviços de Apoio: Em muitos locais, há falta de serviços de apoio psicológico e social especializados para refugiados, o que torna difícil ultrapassar os múltiplos desafios que esta população enfrenta.
- Formação e Sensibilização: Nem sempre os profissionais que trabalham com refugiados estão devidamente capacitados para lidarem com as necessidades específicas desta população, desde as questões legais até ao suporte emocional.

## 4.6. Regularização e Estatuto Legal

 Processamento de Documentos: O processo para obtenção do estatuto de refugiado e outros documentos legais pode ser lento e burocrático, deixando muitos refugiados numa situação de incerteza legal e vulnerabilidade (ver Anexo III).

## 4.7. Desemprego e Exploração

 Desemprego: Os refugiados têm frequentemente dificuldade em encontrar emprego, devido à falta de reconhecimento das suas qualificações, às barreiras linguísticas e à discriminação no mercado de trabalho. • Exploração: Os refugiados estão mais vulneráveis à exploração laboral, sendo forçados a aceitar empregos precários e mal remunerados. Considerar também que, em muitos casos, os refugiados contraíram dívidas para poderem fugir do seu país de origem e não têm meios para o seu pagamento.

## 4.8. Integração Social e Discriminação

A coexistência entre refugiados e a população local pode gerar tensões, especialmente em contextos onde os recursos são escassos. O medo da sobrecarga dos sistemas de saúde, educação, serviços sociais e a diminuição das vagas gerais de emprego, podem alimentar sentimentos de xenofobia e discriminação. Para mitigar esses desafios, é fundamental promover campanhas de sensibilização e educação, que ajudem a eliminar preconceitos e a valorizar a diversidade. Destacamos dois desses desafios:

- Xenofobia e Discriminação: Os refugiados enfrentam muitas vezes preconceitos, xenofobia e discriminação por parte das populações locais, o que pode dificultar a sua integração social e criar tensões comunitárias.
- Isolamento Social: A falta de redes sociais e de apoio pode levar ao isolamento social, agravando problemas de saúde mental e dificultando a adaptação ao novo ambiente

## 4.9. Reconhecimento e Proteção dos Direitos

 O respeito pelos Direitos Humanos e de Proteção é um desafio contínuo, especialmente em contextos onde os recursos são limitados e as atitudes públicas podem ser hostis.

## 4.10. Coordenação e Recursos

- Falta de Coordenação entre Agências: A coordenação entre as diferentes agências governamentais, ONGs e organizações internacionais pode ser fragmentada, conduzindo a uma duplicação de esforços ou lacunas nos serviços oferecidos.
- Recursos Limitados: A escassez de recursos financeiros e materiais limita muitas vezes a capacidade das comunidades de acolhimento de fornecer apoio adequado aos refugiados.

## 4.11. Desafios para os técnicos

Trabalhar no apoio aos refugiados é uma tarefa complexa que exige dos técnicos não apenas um conjunto de competências técnicas e emocionais, mas também uma resiliência significativa para enfrentar as dificuldades inerentes ao processo de integração e acolhimento. Diversos fatores tornam este trabalho exigente e, por vezes, emocionalmente desgastante:

- funcionamento do sistema de acolhimento: em Portugal, a lentidão nos processos de integração dos refugiados, a falta de recursos adequados, os entraves à entrada no mercado de trabalho, a burocracia e a interdependência entre diversas entidades, limitam a capacidade técnicos. Estes de resposta dos constrangimentos resultam frustrações para os profissionais, que se vêem impossibilitados de proporcionar respostas ágeis e eficazes.
- O relacionamento direto com os refugiados pode trazer desafios emocionais. Alguns técnicos relatam terem de lidar com sentimentos de ingratidão por parte das

- próprias pessoas que eles estão a apoiar. Este sentimento de desvalorização intensifica-se particularmente quando os refugiados expressam insatisfação ou descontentamento com o apoio recebido, sobretudo quando as suas expectativas superam as capacidades reais do sistema. Ainda que a maioria dos técnicos compreenda a existência destas dinâmicas psicológicas, elas não deixam de ter o seu impacto emocional.
- equipa técnica experimentar pode de impotência sentimentos quando os refugiados não cumprem os compromissos considerados essenciais para uma integração bem sucedida, como a participação em sessões de formação ou a procura ativa de emprego. Este comportamento pode comprometer o progresso dos próprios refugiados e limitar o impacto dos recursos dedicados ao seu acolhimento. Para os técnicos, investir tempo e energia sem ver resultados tangíveis pode ser desmotivador, conduzindo potencialmente a um ciclo de frustração e desânimo.
- A carga emocional deste trabalho é ainda intensificada pela constante exposição a histórias de sofrimento e perda. Os técnicos relatam dificuldades em gerir o impacto psicológico destas experiências e sentem uma carência de apoio adequado para lidar com esse desgaste emocional. Esta ausência de suporte psicológico especializado para os profissionais de apoio é uma lacuna significativa, uma vez que limita a sua capacidade de resposta e o seu bem-estar no exercício da função.
- A ausência de redes de apoio e de formações específicas para os técnicos também contribui para a falta de eficácia do sistema de acolhimento e para a carga emocional dos profissionais envolvidos.



55 ESTRATÉGIAS 66

# A escuridão não pode vencer a escuridão; só a luz o consegue. O ódio não pode vencer o ódio; só o amor o consegue.

- Martin Luther King Jr

## 5. Estratégias

As estratégias a adotar, nos termos do presente guia, deverão ter em conta os desafios identificados no ponto 4, para além dos que forem considerados indispensáveis. Acolher e integrar refugiados de forma eficaz requer estratégias coordenadas em várias áreas fundamentais, como a saúde, a educação, o alojamento, o emprego e o empreendedorismo:

### 5.1. Saúde

## 5.1.1. Avaliação Inicial da Saúde:

Realizar avaliações médicos completas após a chegada do refugiado, para verificar o seu estado de saúde.

## 5.1.2. Acesso a Serviços de Saúde:

Criar canais rápidos de acesso a cuidados de saúde, incluindo a atribuição de um médico de família e o acesso a tratamentos especializados. Garantir a tradução e mediação cultural durante as consultas, sempre que seja necessário.

## 5.1.3. Educação em Saúde:

Promover sessões educativas sobre saúde pública, higiene e acesso a serviços de saúde locais.



## 5.2. Apoio Psicológico

## **5.2.1. Programas de poio** Psicológico:

Prestar apoio psicológico e terapia para lidar com os traumas resultantes dos conflitos e das deslocações. Este apoio deve incluir serviços de aconselhamento e grupos de apoio dirigidos por profissionais com experiência em traumas de guerra e desafios relacionados com a migração.

#### 5.2.2. Grupos de Risco:

Promover apoios específicos a grupos de maior vulnerabilidade, em especial idosos, pessoas com deficiência ou incapacidade, crianças e adolescentes, reforçando os cuidados psicológicos de que necessitam.

## 5.3. Educação

### 5.3.1. Avaliação Educacional:

Realizar uma avaliação das competências e dos níveis de escolaridade do refugiado, com o objetivo de integrar crianças e adultos em programas educacionais adequados

### **5.3.2. Ensino da Língua Nacional:**

Implementar cursos intensivos do idioma nacional para facilitar a integração social e educacional do refugiado, facultando programas específicos para diferentes faixas etárias.

### **5.3.3. Tutoria e Suporte Académico:**

Disponibilizar programas de tutoria para ajudar os estudantes refugiados a acompanhar e compreender o currículo escolar. Incluir apoio em disciplinas básicas, como matemática e ciências.

## **5.3.4. Reconhecimento de Diplomas:**

Facilitar o reconhecimento de qualificações e diplomas obtidos nos países de origem, permitindo que o refugiado continue a sua educação ou inicie uma carreira compatível com as suas formações.

### 5.3.5. Inclusão Cultural:

Integrar a educação intercultural no currículo para promover a compreensão e a tolerância entre os estudantes locais e os refugiados.

## 5.4. Habitação

## 5.4.1. Alojamento Temporário:

Fornecer alojamento temporário em centros de acolhimento ou outros locais, até que uma solução a longo prazo seja encontrada. Estes centros devem oferecer um ambiente seguro e digno, com acesso a serviços básicos



### **5.4.2.** Alojamento Permanente:

Desenvolver programas de apoio à habitação, como subsídios de renda ou acordos com proprietários para facilitar o acesso dos refugiados ao mercado de habitação.

### **5.4.3.** Autonomização Habitacional:

Criar programas de transição para ajudar os refugiados a alcançar a autossuficiência habitacional, incluindo suporte na procura de emprego, gestão financeira e acesso a crédito.

### 5.4.4. Alojamento Comunitário:

Incentivar modelos de habitação comunitária que promovam a integração social e o apoio mútuo entre refugiados e a comunidade local.

## 5.5. Emprego

## 5.5.1. Inserção no Mercado de Trabalho:

Criar programas de inserção profissional que facultem ao refugiado empregos compatíveis com as suas competências. Disponibilizar estágios, programas de formação e de integração no mercado de trabalho local ou nacional.

## 5.5.2. Formação Profissional:

Disponibilizar cursos de formação profissional e *workshops* que correspondam às necessidades do mercado local. Incluir módulos sobre legislação laboral, cultura organizacional e competências específicas para os diferentes sectores de atividade.

#### 5.5.3. Mentoria e Aconselhamento:

Estabelecer programas de mentoria para apoiar o refugiado na procura de emprego, na elaboração de currículos e na preparação para entrevistas. Envolver profissionais locais para partilharem experiências e abrirem portas no mercado de trabalho.

## 5.5.4. Reconhecimento de Competências:

Facilitar o reconhecimento de competências informais ou não certificadas que possam ser aproveitadas em contextos de emprego formal.

## 5.6. Empreendedorismo

## 5.6.1. Apoio ao Empreendedorismo:

Desenvolver programas que incentivem o empreendedorismo entre refugiados, incluindo acesso a microcréditos, formação em gestão de negócios e apoio na criação de planos de negócios.

## **5.6.2.** Incubadoras de Negócios:

Criar incubadoras ou espaços de coworking onde os refugiados possam desenvolver as suas ideias de negócios com o apoio de mentores e profissionais experientes.

#### 5.6.3. Parcerias Locais:

Estabelecer parcerias com empresas locais e associações de produtores para facilitar o acesso a redes de negócios, capital e mercados.

## 5.6.4. Educação Financeira:

Oferecer cursos de educação financeira para ajudar os refugiados a gerirem os seus recursos, a poupar e a investir em novos negócios.

## 5.7. Abordagem Integrada

É essencial que estas estratégias sejam implementadas de forma coordenada e integrada em planos de ação locais e nacionais.

A colaboração entre governo, ONGs, empresas e a sociedade civil é fundamental para garantir que os refugiados recebam atempadamente o apoio necessário em todas as áreas da sua vida, promovendo assim uma integração sustentável e bem-sucedida.

Para tal, é importante conhecer as entidades a nível nacional que se dedicam a apoiar os refugiados, como por exemplo:

### PAR - Plataforma de Apoio aos Refugiados

A PAR coordena o acolhimento e integração de refugiados em Portugal, através de parcerias com organizações da sociedade civil, autarquias e empresas



Fig. 05 - Logótipo PAR

### Cruz Vermelha Portuguesa

A **Cruz Vermelha** presta assistência humanitária e oferece apoio aos refugiados em áreas como acolhimento, saúde e integração.



Fig. 06 - Logótipo Cruz Vermelha Portuguesa

## CPR - Conselho Português para os Refugiados

O **CPR** é uma organização que fornece assistência social e legal aos refugiados em Portugal. Tem também programas de integração.



Fig. 07 - Logótipo CPR

## OIM - Organização Internacional para as Migrações Portugal

A **OIM** faz parte do Sistema das Nações Unidas e intervém nas áreas da migração e saúde, migração laboral, reinstalação e recolocação, retorno e reintegração voluntária assistida (AVRR), direitos da pessoa migrante e gestão de fronteiras.



Fig. 08 - Logótipo OIM



RECURSOS

# 66

# O amor é a força mais subtil do mundo.

#### - Mahatma Gandhi

# 6. Recursos

# 6.1. Apoios Sociais Públicos

Em Portugal, os refugiados e beneficiários de proteção temporária têm direito a vários apoios sociais, em igualdade de condições com os cidadãos nacionais, para garantir a sua subsistência e facilitar a sua integração na sociedade. O acesso a estes apoios é assegurado por instituições públicas e está enquadrado por legislação específica que regula a proteção de pessoas em situação de vulnerabilidade.

#### 6.1.1. Abono de Família

O abono de família é uma prestação social atribuída às famílias com filhos dependentes, destinada a apoiar nos encargos da sua educação e sustento. Os refugiados em Portugal têm direito a este apoio, desde que residam legalmente no país e cumpram os requisitos de rendimentos estabelecidos pela Segurança Social. Este benefício é pago mensalmente e varia de acordo com a idade dos dependentes e com o escalão de rendimentos da família.

Para aceder ao abono de família, os refugiados devem inscrever-se na **Segurança Social**, apresentar a documentação necessária e fazer prova de rendimentos. Este apoio é contínuo e é reavaliado anualmente ou sempre que haja alterações nas condições económicas da família. É concedido enquanto os dependentes estiverem dentro da faixa etária elegível:

- · Até aos 16 anos de idade da criança;
- Pode ser prolongado até aos 18 anos se o jovem continuar a estudar no ensino secundário;
- Pode durar até aos 24 anos, se o jovem estiver a frequentar o ensino superior.

# 6.1.2. Ação Social Escolar

A ação social escolar é um conjunto de medidas que visa assegurar a igualdade de oportunidades no acesso à educação, com apoio financeiro para a compra de livros, material escolar, refeições, transporte escolar e, em alguns casos, alojamento para os estudantes mais carenciados.

As famílias refugiadas podem solicitar este apoio diretamente na escola. O apoio é atribuído com base no escalão de rendimentos e pode variar em função das necessidades específicas da criança ou jovem. Este apoio é atribuído anualmente.

# 6.1.3. RSI - Rendimento Social de Inserção

O RSI é uma prestação de apoio destinada a pessoas em situação de extrema vulnerabilidade financeira. Este apoio garante um rendimento mínimo para a subsistência, a par de um plano de integração social e profissional dos beneficiários.

Os refugiados com o Estatuto de Proteção Temporária podem solicitar o RSI, o qual não só proporciona um complemento de rendimento, como também assegura o acompanhamento dos serviços sociais que apoiam na procura de emprego, formação profissional ou acesso a outros serviços públicos.

Tem uma duração inicial de 12 meses, renovável anualmente, desde que o beneficiário continue a cumprir os critérios de elegibilidade. Durante este período, o beneficiário está sujeito a um contrato de inserção, que visa a sua integração social e profissional, podendo ser revista a sua situação socioeconómica de forma periódica.

# 6.1.4. Subsídio de Desemprego

Os refugiados que tiverem trabalhado legalmente em Portugal e que se encontrem desempregados involuntariamente podem ter direito ao subsídio de desemprego, nas mesmas condições que os cidadãos portugueses.

Para aceder a este apoio, é necessário que o refugiado tenha cumprido o período mínimo de descontos para a **Segurança Social** e se inscreva no **IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional** como desempregado.

Este subsídio garante um apoio financeiro temporário enquanto o beneficiário procura um novo emprego e é acompanhado por medidas de apoio à requalificação profissional e reinserção no mercado de trabalho. A duração do subsídio de desemprego depende do tempo de contribuições para a **Segurança Social** que o refugiado tenha acumulado enquanto trabalhador.

# 6.1.5. Apoios na Área da Saúde

Os refugiados em Portugal têm direito a aceder ao **Serviço Nacional de Saúde**, em condições idênticas às dos cidadãos portugueses. Isto significa que têm acesso a cuidados de saúde primários, hospitalares, medicamentos subsidiados e programas de saúde pública. Para garantir o acesso pleno a estes serviços, os refugiados devem inscrever-se no centro de saúde da sua área de residência, onde lhes será atribuído um número de utente.

Em caso de necessidade, os refugiados podem ainda beneficiar de apoios sociais de saúde, como isenções de taxas moderadoras, apoio na aquisição de medicamentos e acesso a cuidados especializados para pessoas com doenças crónicas. Estes apoios podem ser reavaliados anualmente ou quando a condição de saúde ou a situação financeira do beneficiário se altere.

O direito ao **SNS** é vitalício, desde o momento em que obtêm o número de utente.

# 6.1.6. Apoio Habitacional

Em colaboração com autarquias e organizações não-governamentais, o Estado português disponibiliza apoio habitacional a refugiados que se encontrem sem meios para garantir um alojamento adequado.

Este apoio pode incluir o acesso a habitação social ou o pagamento de rendas através de programas como o Programa Porta de Entrada ou o Programa de Arrendamento Acessível.

A disponibilização de alojamento é uma das primeiras medidas para garantir a estabilização dos refugiados e promover a sua integração social.

A duração do apoio habitacional pode variar consoante o tipo de apoio:

- Se for alojamento em centros de acolhimento ou habitação temporária, o apoio pode durar até que o refugiado encontre um meio de subsistência mais estável e consiga arrendar uma habitação de forma autónoma.
- Se for habitação social, o contrato de arrendamento social é renovado periodicamente, e pode durar indefinidamente, desde que a família continue a cumprir os critérios de elegibilidade.

# 6.1.7. Pocket Money

Além dos apoios formais, os refugiados, após a obtenção do Estatuto de Refugiado, beneficiam também de um apoio financeiro adicional, conhecido como "pocket money".

Este apoio monetário destina-se a cobrir pequenas despesas do dia a dia e é fornecido mensalmente, sobretudo a pessoas que estão em fase inicial de integração e ainda não têm um rendimento próprio ou emprego estável.

O valor do "pocket money" pode variar, dependendo do contexto e das necessidades individuais ou familiares dos refugiados.

Este apoio é normalmente concedido durante os primeiros 18 meses em que os refugiados estão alojados em centros de acolhimento ou noutras estruturas de suporte.

## 6.2. Inclusão Escolar

Em Portugal, os refugiados, tal como todos os alunos, têm o direito a uma educação inclusiva e de qualidade, em conformidade com a legislação nacional e as políticas de integração escolar.

A educação inclusiva é um princípio fundamental no sistema educativo português, garantido pela Lei nº 54/2018, (Lei da Inclusão Escolar).

As escolas estão obrigadas a trabalhar de forma colaborativa com as famílias e a sociedade em geral para assegurar que os alunos refugiados têm o apoio necessário para uma inclusão plena e bem-sucedida no sistema educativo.

# 6.2.1. Princípios da Inclusão Escolar em Portugal

A Lei da Inclusão Escolar estabelece que as escolas públicas em Portugal têm a responsabilidade de criar condições para que todos os alunos, incluindo aqueles com necessidades específicas, possam aprender e desenvolver-se de forma integral.

Esta lei tem como base os seguintes princípios:

- Igualdade de oportunidades: Todos os alunos têm direito a frequentar a escola pública regular e a ter acesso ao currículo comum, com as adaptações necessárias para que possam participar plenamente.
- Educação para Todos: A educação inclusiva pretende promover o sucesso escolar, reduzir o abandono e garantir a plena participação dos alunos na vida escolar.
- · Diversidade: A diversidade de origens,

culturas, línguas, capacidades e necessidades é considerada um valor positivo, e as escolas são incentivadas a adaptar-se às características individuais de cada aluno.

# 6.2.2. Apoios Específicos para Refugiados na Inclusão Escolar

Os refugiados em idade escolar têm acesso aos mesmos apoios e medidas de inclusão que qualquer outro aluno em Portugal, com algumas adaptações específicas para responder às suas necessidades de integração, sobretudo no que diz respeito à língua e à adaptação cultural.

 Apoio na Aprendizagem da Língua Portuguesa.

Um dos principais desafios para os alunos refugiados é a barreira linguística. Para ultrapassar este obstáculo, o sistema educativo português oferece programas de ensino do Português como Língua Não Materna (PLNM). Estes programas visam:

- Ajudar os alunos refugiados a aprender português de forma rápida e eficaz, para que possam participar nas aulas regulares;
- Proporcionar apoio adicional através de aulas de reforço ou tutoria individualizada, caso seja necessário;
- Integrar progressivamente os alunos refugiados nas turmas regulares, à medida que desenvolvem a proficiência na língua portuguesa.

#### 6.2.3. Mediadores Culturais

Algumas escolas e municípios trabalham com mediadores interculturais, que ajudam a facilitar a comunicação entre a escola, as famílias e os alunos refugiados. Estes mediadores ajudam na compreensão das diferenças culturais, esclarecem questões relacionadas com o sistema educativo português e apoiam a integração das famílias refugiadas na comunidade escolar.

# 6.2.4. Apoios Psicológicos e de Orientação

Os alunos refugiados, muitas vezes, trazem consigo experiências traumáticas de guerra, deslocação ou perda, o que pode afetar o seu desempenho e bem-estar na escola.

As escolas devem disponibilizar apoios psicológicos e de orientação para ajudar estes alunos a lidarem com estas questões emocionais e psicológicas.

As equipas multidisciplinares, compostas por psicólogos, assistentes sociais e outros profissionais, devem estar preparadas para dar apoio individualizado e desenvolver planos de intervenção sempre que necessário.

# 6.2.5. Ação Social Escolar

Os refugiados podem beneficiar da ação social escolar, atribuída com base na situação socioeconómica da família e o processo é facilitado para refugiados que chegam ao país em condições de vulnerabilidade. Os apoios consistem em:

- Subsídios para a aquisição de livros e material escolar;
- Apoio para refeições (nomeadamente, o almoço na cantina escolar);
- Subsídios para transporte escolar, essencial para garantir que os alunos possam frequentar a escola, especialmente em áreas mais afastadas;
- Alojamento para estudantes que estejam a estudar fora do seu local de residência.

## 6.2.6. Adaptação Curricular

Com o objetivo de superar as barreiras linguísticas e culturais dos alunos refugiados, as escolas devem realizar as necessárias adaptações curriculares, entre elas:

- Apoios individuais em disciplinas mais exigentes;
- Programas de ensino individualizados, que respeitem o ritmo de aprendizagem e as necessidades específicas dos alunos
- Avaliação individualizada, de acordo com as dificuldades iniciais de integração no sistema educativo português.

# 6.3. Outros Apoios: Retorno Voluntário

O apoio ao retorno voluntário da **OIM** é um programa que visa dar assistência aos migrantes para regressarem aos seus países de origem de forma segura e digna.

Este apoio é especialmente importante para aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade, como refugiados e migrantes em situação irregular.

O programa oferece assistência que inclui transporte, acomodação temporária e ajuda na reintegração, como formação profissional e apoio financeiro para iniciar pequenos negócios.

Além disso, a **OIM** trabalha em colaboração com governos locais e organizações comunitárias para garantir que o processo de retorno seja transparente e respeite os direitos humanos.

Através deste apoio, a **OIM** não só facilita o regresso, mas contribui também para o desenvolvimento dos países de origem, promovendo uma migração mais ordenada e segura.

Este foco holístico ajuda a minimizar o impacto negativo da migração forçada, permitindo que os indivíduos reconstruam as suas vidas num ambiente familiar, com dignidade e oportunidades de crescimento.



# ANEXOS

1. Primeiras Necessidades

# Checklist para o Acolhimento de Refugiados em Situações de Emergência

A presente Checklist para o Acolhimento de Refugiados em Situações de Emergência tem por objetivo fornecer orientações abrangentes às equipas da linha da frente, a fim de garantir uma resposta eficaz e coordenada às crises humanitárias.

1.	Primeiras Necessidades	3.	Segurança e Proteção
$\bigcirc$	<b>Água Potável</b> : Garantir o acesso à água, segura e suficiente, para consumo ou para a higiene pessoal.	$\bigcirc$	<b>Proteção Contra Violência:</b> Garantir a segurança contra a violência, a exploração, o abuso e o tráfico humano.
0	<b>Alimentos:</b> Distribuir alimentos, nutritivos e adequados, incluindo opções para crianças e pessoas com restrições alimentares.	$\circ$	Apoio a Grupos Vulneráveis: Proteção especial para menores não acompanhados, mulheres, idosos e pessoas com deficiência ou incapacidade.
$\bigcirc$	<b>Abrigo:</b> Providenciar tendas, cobertores, colchões ou qualquer abrigo improvisado.	$\bigcirc$	<b>Espaços Seguros:</b> Criar áreas seguras para os grupos vulneráveis.
0	<b>Vestuário:</b> Fornecer roupas adequadas ao clima e itens essenciais como calçado.	$\bigcirc$	<b>Documentação:</b> Auxiliar na obtenção ou reposição de documentos de identidade e nos processos administrativos que
$\bigcirc$	<b>Higiene:</b> Distribuir kits de higiene que contenham sabonete, escova e pasta de dentes, pensos higiénicos, fraldas e papel higiénico.	4.	concedem o estatuto de refugiado.  Comunicação e Informação
0	<b>Energia:</b> Garantir o acesso a fontes de energia, como lanternas, pilhas e carregadores solares.	$\circ$	<b>Informações sobre Direitos:</b> Fornecer informações sobre os direitos dos refugiados, como acesso ao pedido de asilo e a serviços básicos.
2.	Cuidados Médicos e Sanitários		Contacto com Familiares: Facilitar a
0	<b>Atendimento Médico:</b> Equipas médicas para primeiros socorros, tratamento de	$\bigcirc$	comunicação para que as pessoas possam reconectar-se com familiares e/ou amigos.
	ferimentos e doenças.		Informação Local: Manter os refugiados
0	Medicamentos Essenciais: Fornecimento de medicamentos básicos e específicos para doenças crónicas.	O	informados sobre a situação local e quaisquer mudanças relevantes.
0	<b>Saúde Mental:</b> Apoio psicológico para lidar com situações traumáticas e stress.		
$\bigcirc$	Saneamento: Instalação de casas de banho portáteis ou secas, estações de lavagem de mãos e gestão de resíduos.		

# 5. Educação e Reintegração Educação de Emergência: Improvisar as atividades educativas e a distribuição de material escolar. Atividades para as Crianças e Jovens: Proporcionar atividades recreativas e educacionais para crianças e jovens. Preparação para a Reintegração: Planear programas de reintegração social e económica, incluindo a capacitação profissional. 6. Coordenação e Logística **Gestão de Recursos:** Monitorizar e gerir a distribuição de recursos e donativos. Parcerias: Colaborar com ONG's, serviços públicos locais, instâncias governamentais e internacionais para otimizar a resposta. Monitorização e Avaliação: Realizar avaliações regulares para adaptar as respostas às necessidades emergentes.

### 7. Legislação e Direitos Humanos

Respeito dos Direitos: Garantir que todas as ações estejam alinhadas com as convenções internacionais sobre os direitos dos refugiados.

Advocacy: Trabalhar para a proteção administrativa e o reconhecimento do estatuto de refugiado.

# Checklist de Bens Essenciais para a Casa



- · Camas e colchões de casal e de solteiro
- · Lençóis para cama de casal e de solteiro
- · Almofadas edredons e cobertores
- Fronhas para almofadas
- · Toalhas de banho e de rosto
- · Mesas de cabeceira
- Candeeiros de mesa de cabeceira
- · Candeeiros de teto
- · Armários para guardar roupa
- Cómodas
- Secretária(s)



- · Mesa de refeição com cadeiras
- Móveis
- Candeeiros
- · Sofá, cadeirões
- Televisão
- Internet
- · Tapetes de chão
- Aquecedores



- Toalheiros
- Armários
- Espelho
- · Escovilhão de sanita com suporte
- · Tapetes de casa de banho
- Produtos de casa de banho (champô, gel de banho, sabonete, escova e pasta de dentes)



- Pratos
- Talheres
- · Colheres de pau, facas de corte
- · Copos e canecas
- · Tachos e panelas
- Travessas, taças de vidro e alguidares
- Frigorífico
- Esquentador
- · Máquina de lavar loiça
- · Varinha mágica
- · Liquidificador
- · Batedeira
- · Máquina de lavar roupa
- · Fogão e forno
- · Panos de cozinha
- · Toalhas de mesa
- · Detergente de lavar loiça e esfregão
- · Detergente lavar roupa
- Detergentes para limpeza da casa e casa de banho
- · Balde, esfregona, vassoura e pá
- · Armários de cozinha
- Estendal e molas



# Procedimentos legais para Regularização de Refugiados no País

O processo de regularização de migrantes refugiados ou com estatuto de proteção temporária em Portugal inclui uma série de etapas, desenhadas para garantir a proteção dos direitos humanos, a segurança nacional e o cumprimento das normas europeias e internacionais. O procedimento envolve várias entidades governamentais, nomeadamente, a AIMA - Agência para a Integração Migrações e Asilo, que desempenha um papel central no tratamento de pedidos de asilo, proteção temporária ou outra forma de proteção internacional.

# 1. Pedido de Proteção Internacional ou Temporária

Quando um migrante chega a Portugal e deseja pedir asilo (proteção internacional) ou beneficiar de proteção temporária, deverá dirigir-se à **AIMA** ou a um posto de fronteira logo após a chegada ao território nacional (nos aeroportos). No caso dos refugiados, o pedido de asilo baseia-se na Convenção de Genebra de 1951, que prevê o direito de proteção para pessoas perseguidas por motivos de raça, religião, nacionalidade, pertença a um grupo social específico ou opiniões políticas.

A proteção temporária, por outro lado, aplica-se em situações excecionais, como a crise de refugiados oriundos da Ucrânia em 2022. Este regime especial pode ser concedido a grupos que fogem de conflitos, perseguições massivas ou violações graves dos direitos humanos.

# 2. Abertura de Processo e Registo do Pedido

O pedido é registado pela **AIMA** após a recolha de dados pessoais, impressões digitais e outras informações necessárias para identificar o requerente. Depois, a AIMA regista o processo e emite um documento provisório que confirma o seu estatuto de candidato à proteção. Este documento permite-lhe permanecer legalmente em Portugal enquanto o processo de análise está a decorrer.

#### 3. Entrevista

O requerente é sujeito a uma entrevista, durante a qual expõe as razões que justificam o seu pedido de proteção internacional ou temporária. É importante que o requerente forneça toda a informação relevante sobre a sua situação, incluindo provas documentais ou testemunhos que apoiem o seu caso. A entrevista é realizada por um oficial da **AIMA** especializado em questões de asilo e proteção. No caso de menores ou indivíduos com necessidades especiais, são adotadas medidas de proteção específicas.

# 4. Análise

A análise do pedido envolve a verificação dos factos apresentados pelo requerente, bem como uma avaliação da situação no seu país de origem. As autoridades podem recorrer a várias fontes de informação, incluindo relatórios internacionais, para verificar a veracidade dos motivos alegados. O tempo de processamento pode variar, especialmente em função do tipo de proteção solicitada. Em geral, a **AIMA** tem até seis meses para tomar uma decisão no caso de pedidos de asilo. No entanto, o prazo pode ser estendido, especialmente se houver um elevado número de pedidos ou questões complexas associadas ao caso.

# 5. Decisão: Aprovação ou Recusa

Se o pedido for aprovado, o requerente recebe o estatuto de refugiado ou proteção subsidiária, consoante a gravidade e especificidade da sua situação. Este estatuto garante o direito a residir e trabalhar em Portugal, bem como a beneficiar de serviços de saúde, educação e integração social. No caso da proteção temporária, o estatuto é concedido por um período definido, mas pode ser renovado conforme a evolução da situação no país de origem.

Se o pedido for recusado, o requerente pode interpor recurso judicial da decisão no prazo legalmente estabelecido. Se o recurso for negado, o requerente será notificado para abandonar o território nacional voluntariamente. Se não cumprir esta ordem, poderá ser sujeito a processos de repatriamento.

# 6. Integração e Apoios

Uma vez concedido o estatuto de refugiado, os refugiados ou pessoas com proteção temporária têm acesso a programas de integração social. Estes incluem apoio na aprendizagem da língua portuguesa, inserção no mercado de trabalho e acesso à habitação. O Estado português, em parceria com várias organizações não-governamentais e internacionais, como o **CPR - Conselho Português para os Refugiados**, presta assistência social e jurídica durante todo o processo.

Além disso, existem programas especiais para garantir a educação dos menores e o acesso a cuidados de saúde, facilitando a integração harmoniosa na sociedade portuguesa.



# Checklist para a Integração e Autonomização de Refugiados

A *Checklist* para a Integração e Autonomização de Refugiados abrange as áreas essenciais para uma integração bem sucedida, promovendo a inclusão social, económica e cultural.

_±•	Apolo iniciai	5.	Segurança
$\bigcirc$	Acesso a centros de acolhimento temporários.	$\bigcirc$	Avaliação de riscos e de ameaças específicas.
$\bigcirc$	Fornecimento de recursos básicos (alimentação, vestuário, higiene).	$\bigcirc$	Acesso a mecanismos de proteção (polícia, serviço social).
$\bigcirc$	Avaliação das necessidades imediatas (saúde, psicológicas, sociais).	$\bigcirc$	Acesso a programas de prevenção contra a violência e a discriminação.
2.	Saúde	6.	Regularização
$\bigcirc$	Registo no sistema local de saúde.  Avaliação médica inicial e acompanhamento.	0	Verificação do estatuto legal e regularização (vistos, asilo, autorização de residência).
$\bigcirc$	Apoio psicológico e psiquiátrico.  Programas de saúde pública	$\bigcirc$	Tradução e autenticação de documentos pessoais (certidões, diplomas, histórico escolar).
$\bigcirc$	específicos (saúde mental, reabilitação, nutrição).	$\bigcirc$	Emissão de documentos nacionais locais (NIF, NISS, SNS).
3.	Educação	7	Empregabilidade e Capacitação
$\bigcirc$	Matrícula das crianças e adolescentes nas escolas locais. Programas de alfabetização para adultos.	0	Avaliação das competências e das experiências profissionais.
$\bigcirc$	Acesso a cursos para aprendizagem do	$\bigcirc$	Acesso a cursos de capacitação e requalificação profissional.
$\bigcirc$	idioma nacional.  Reconhecimento de diplomas e certificações estrangeiras.	$\bigcirc$	Programas de orientação para o mercado de trabalho.
		$\bigcirc$	Parcerias com empresas locais para a inserção no mercado de trabalho.
<b>4.</b>	Habitação  Acesso a programas de alojamento permanente ou subsidiado.	$\bigcirc$	Apoio ao empreendedorismo e microcrédito.
$\bigcirc$	Apoio na procura de habitação adequada e acessível.		
	Assistência especializada nos contratos		

de aluguer e nos direitos à habitação.

8.	Integração Social	11. Participação Cívica
<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li><!--</td--><td>Atividades culturais e comunitárias orientadas para a integração.  Envolvimento com as organizações locais, IPSS's e ONG's.  Apoio na adaptação cultural e social.</td><td>Incentivo à participação ativa em decisões que afetam as vidas dos refugiados.  Criação de espaços para que possam partilhar as suas experiências e as suas necessidades.</td></li></ul>	Atividades culturais e comunitárias orientadas para a integração.  Envolvimento com as organizações locais, IPSS's e ONG's.  Apoio na adaptação cultural e social.	Incentivo à participação ativa em decisões que afetam as vidas dos refugiados.  Criação de espaços para que possam partilhar as suas experiências e as suas necessidades.
9.	Direitos e Cidadania	O Inclusão em processos participativos ou em fóruns comunitários.
	Orientação sobre os direitos e os deveres no país de acolhimento.  Acesso a serviços jurídicos e de advocacia.  Informação sobre os processos de cidadania.  Acesso a programas sociais e a prestações sociais.	<ul> <li>12. Comunicação e Informação</li> <li>Acesso a informações claras e traduzidas sobre os serviços, os seus direitos e os seus deveres.</li> <li>Disponibilização de materiais educativos em vários idiomas.</li> <li>Programas de educação intercultural, para evitar as fake news e a desinformação.</li> </ul>
<ul><li>O</li><li>O</li><li>O</li><li>O</li></ul>	Criação de um plano de vida, individualizado e familiar.  Monitorização contínua do progresso e do bem-estar do agregado familiar.  Ajustes e revisões periódicas do plano de vida (a 6 meses ou a 1 ano).  Avaliação a longo prazo e planeamento para a autonomia.	



# **Testemunhos**



# **Antonina, 33**

Ucraniana, residente no Fundão (Portugal)

"Houve uma época em que o desespero parecia a única realidade, em que a impotência frente ao destino se tornava uma presença esmagadora. Quem sobreviveu à guerra sabe que lembrar dela é um exercício doloroso, um desafio à sanidade. Eu, que vivi o horror com meus próprios olhos, entendi que há uma benção em viver sob um céu de paz. Mas a guerra marcou-me profundamente! Uma cicatriz que carregarei para o resto dos meus dias.

Tudo começou em 2014, quando a guerra eclodiu na minha amada cidade de Donetsk. Fui forçada a abandonar o meu lar, a esconder-me em terras estrangeiras, mas o amor pelo meu país trouxe-me de volta em 2016. Acreditei, com todas as forças, que ninguém jamais me arrancaria do meu chão. Estava enganada.

Naquela manhã fatídica, fui despertada por telefonemas insistentes. Do outro lado da linha, avisavam-me que deveria fazer as malas e partir. Saí para caminhar com o meu cão e, às cinco da manhã, vi algo que jamais esqueceria: toda a cidade já estava nas ruas, as pessoas amontoavam-se nas lojas e nos multibancos, todas num frenesi desesperado. Às seis, as lojas já estavam abertas, mas as prateleiras estavam

quase vazias-restava apenas massa e açúcar.

No terceiro dia de guerra, saímos da cave, tentando aquecer-nos em casa e preparar algo para comer. Mas o tempo traiu-nos. A cidade estava mergulhada em perigo. Ouvi o som agudo de um míssil como que a cortar o ar. Corremos para a cave mas fomos atingidos por uma violenta onda de choque que nos lançou ao chão. O teto começou a desabar sobre nós, e a luz apagou-se. Naquele momento, o instinto materno dominou-me e, com todas as forças, protegi a minha filha. Pela primeira vez, ela olhou para mim com olhos de medo e perguntou: 'Vamos sobreviver'? Por que é que eles nos querem matar?'

Após o primeiro bombardeio pesado, encontrei estilhaços de bomba cravados na porta da nossa casa. O pensamento que me assombrou foi: 'Se tivéssemos saído dez segundos depois, quem de nós teria sido atingido?' O estilhaço estava à altura da cabeça da minha filha e o medo tornou-se insuportável. A casa ao lado foi destruída, reduzida a escombros, como se jamais tivesse existido. Ficamos sem internet, água, eletricidade, aquecimento—e o frio era cortante. Vivíamos como animais, cozinhando num fogão a lenha, enquanto os bombardeios incessantes faziam do silêncio um luxo inalcançável.

66

As noites eram ainda piores que os dias. Não dormíamos; os combates intensificavam-se e a exaustão corroía-nos.

O som dos projéteis e dos veículos blindados era constante e as nossas preces silenciosas eram o único conforto. Às vezes, saíamos para respirar o ar gelado da noite, mas a escuridão era iluminada apenas por clarões distantes, como se vivêssemos num apocalipse.

Com o tempo, formámos laços de sobrevivência com os nossos vizinhos, combinando rotinas, garantindo que saberiam onde estávamos, caso ficássemos soterrados. Uma amiga deu à luz na cave; outra, perdeu a filha em Mariupol e não havia como descobrir o que lhe acontecera. Estávamos isolados do mundo.

Após dez dias de terror, decidi partir, mesmo contra a vontade da minha família. Os meus amigos vieram-me buscar. Roubaram combustível de um carro militar abandonado e começámos a nossa fuga. Mas a guerra não nos dava trégua. Ouvi um avião no céu e o medo congelou as nossas veias.

Bombas foram lançadas e o chão parecia desmoronar-se sob os nossos pés.

Refugiamo-nos na cave, mas sabíamos que não estávamos a salvo. Finalmente, conseguimos entrar no carro e partimos, deixando para trás um cenário de destruição e desespero.

O caminho até Dnipro foi um pesadelo interminável. Passámos por campos em chamas, autocarros e carros destruídos, crateras abertas pelas bombas. A visão de um tanque a aproximar-se. Calmamente, pedi às crianças que se deitassem no chão, como se estivéssemos a brincar às escondidas, mas a verdade é que estava a tentar protegê-las de uma morte iminente. Por um milagre, conseguimos escapar.

Chegamos a Dnipro exaustos, onde um amigo nos acolheu. Na primeira noite em segurança, ignoramos o alerta de bombardeio, tão exaustos que estávamos e caímos num sono profundo. Ao acordar na manhã seguinte, vi-me no espelho pela primeira vez em dias e o horror da guerra refletia-se nos meus cabelos, agora grisalhos.

Após o pesadelo, o destino levou a um campo de refugiados. Era difícil aceitar a minha nova condição. Tinha apenas minha filha e o nosso cão, Marcel, como companhia. Aceitei a oportunidade de ir para Portugal, sem hesitar. A viagem foi longa e árdua, cheia de privações. Quando chegamos à Polónia, alguns voluntários acolheram-nos e cinco dias depois, estávamos em Portugal. Finalmente, encontrei um lugar para descansar.

Quando chegámos a Portugal, fomos alojados no Centro para as Migrações na cidade do Fundão. Muitas pessoas quiseram ajudar e eu estou-lhes eternamente grata. Recebemos doações de roupa, medicamentos, brinquedos, livros – tudo tinha sido preparado para nós.

A guerra deixou marcas profundas. Perdi o meu fiel companheiro, Marcel, e fui arrastada para uma depressão devastadora. Os ataques de pânico dominaram-me e cada explosão, cada sirene, reavivava o terror. Mas aos poucos, ergui-me das cinzas. Aprendi a língua, fiz amigos, reconstruí a minha vida. Mas a guerra ainda me

perseguia, como um fantasma sombrio. A minha mãe faleceu em um território ocupado, e a dor de não me poder despedir dela destruiu-me novamente.

A minha filha enfrentou grandes desafios ao chegar num novo país. No início, no jardim de infância, ela sentia-se amedrontada e vulnerável, como se o mundo ao seu redor fosse um enigma impenetrável por causa da barreira da língua. A sensação de desproteção acompanhava-a, tornando os primeiros dias especialmente difíceis.

Depois, veio a escola, um novo desafio a ser conquistado. Os primeiros seis meses foram uma batalha diária, tanto para ela quanto para os professores, mas a minha filha enfrentou tudo com coragem. Tenho um orgulho imenso dela. Com o tempo, ela começou a compreender o que os professores diziam, a comunicar com as outras crianças e, mais importante, a fazer novos amigos. A sua resiliência enche-me de admiração.

Foi então que descobrimos um novo hobby para ela — o judo. Desde as primeiras competições, ela começou a conquistar os primeiros lugares, uma vitória que refletia não apenas a sua força física, mas também a sua determinação. Mais tarde, a sua paixão pela ginástica floresceu, e agora ela tem dois desportos favoritos—judo e ginástica.

Na escola, a sua dedicação reflete-se nas suas boas notas. Ela é uma menina incrivelmente amigável e bondosa, cercada de amigos que a adoram. O caminho à frente é promissor, e sei que o futuro guarda um brilho especial para ela. 66

Ainda que a Guerra me tenha deixado cicatrizes, não pude desistir. Mantive-me firme pela minha filha, que me salvou com a sua presença, que me deu esperança.

Aprendi a valorizar a vida, a apreciar a liberdade. Mas paguei um preço alto demais para entender essas coisas simples—perdi pessoas queridas, perdi o meu lar, mas ganhei a força para continuar. E hoje, vivo por nós duas, por aqueles que se foram, e por cada dia de paz que ainda posso respirar."



Anna, 37

Ucraniana, residente em Podgorzin (Polónia)

"Tinha passado um dia desde que havíamos regressado de férias com toda a família. No dia 24 de Fevereiro, o meu marido acordou-me às 4 da manhã e disse-me que a guerra tinha começado.

Eu não acreditei nele; pensei que era mais uma celebração de um aniversário ou de um casamento. Vivíamos em Odessa, na costa do Mar Negro, e era frequente ouvir explosões e fogo de artifício durante a noite. Levantei-me da cama e olhei pela janela em direção ao mar. Nesse dia, o céu estava limpo e estrelado, e vi outra explosão - era um míssil russo. O som foi tão alto e tão perto que as janelas da minha casa tremeram com a vibração.

Os meus filhos correram para o meu quarto, a chorarem e com um ar assustado. Não compreendiam o que estava a acontecer.

O meu marido repetiu-me mais uma vez - é a guerra. No espaço de uma hora, decidi deixar o país durante algumas semanas. Em estado de choque, nem sequer consegui fazer as malas. Estava sempre a ouvir explosões. O meu telefone estava sempre a tocar. Toda a gente estava em pânico.

Algumas horas depois, já estávamos no carro a tentar sair da cidade. Não havia gasolina nos postos de abastecimento, todas as lojas estavam fechadas e havia filas enormes nas caixas multibanco. O país estava mergulhado no medo. Nessa altura, não pensamos no que vai acontecer ao nosso negócio, à nossa conta bancária, à nossa casa - só queremos estar seguros.

Nas fronteiras, havia filas de carros com mais de 10 km de comprimento. Um homem disse-nos que, dentro de uma hora, o turno dos guardas fronteiriços iria mudar e que deixariam de permitir a saída de homens. O meu marido disse que queria atravessar a fronteira rapidamente e eu teria de conduzir sozinha com as crianças.

Não sou muito boa condutora, mas não tive outra opção senão deixá-lo ir e continuar a conduzir sozinha. Depois de 6 horas na fila, atravessámos a fronteira e deixámos a Ucrânia. Agora tinha outra questão na minha cabeça. O que fazer a seguir? Para onde ir? Depois da minha meditação, tive uma resposta: vamos para a Polónia, para a Master Unit da Ananda Marga. Senti que essa decisão não era minha, como se algo superior a tivesse tomado por mim. Confiei na minha intuição.

Já passaram dois anos e meio desde a última vez que estive em casa, na Ucrânia. Nunca pensei mudar-me para outro país; agora a minha casa é na Polónia. Muitos dos meus amigos perguntam-me se já me habituei a viver aqui. Claro que já me adaptei. Durante este tempo, fiz

novos amigos, aprendi a língua e consigo comunicar com os habitantes locais. Os meus filhos frequentam uma escola polaca e fizeram novos amigos.

Nos primeiros seis meses depois de nos mudarmos para a Polónia, pensei todos os dias que a guerra acabaria amanhã e que voltaríamos para casa. Durante seis meses, a minha vida parecia ter parado. Esta espera foi a mais terrível; era difícil de aceitar. Mas uma manhã, acordei e apercebi-me de que precisava de seguir em frente, de me desenvolver, de aprender, de adquirir novas competências.

Comecei a pintar, a cozinhar alimentos saudáveis, a tocar piano e a aprender línguas. Comecei a fazer as coisas para as quais não tinha tempo na Ucrânia.



Não importa o país onde vivemos; o que importa é sentirmo-nos felizes e aproveitarmos os momentos que acontecem na nossa vida. Porque ninguém sabe o que vai acontecer amanhã."



# Rita Lucas

Técnica de Acolhimento da AMURT Portugal

"A primeira família que acolhemos foi uma família de "reinstalação", ou seja, eles saíram da Síria em plena guerra e passaram por uma primeira instalação na Jordânia, primeiro país de acolhimento, onde viveram durante 10 anos antes de chegarem a Portugal.

Na Jordânia, foi possível à família restabelecer-se e aumentar o seu número - pai, mãe e cinco filhos pequenos quando chegaram a Portugal. Desde o primeiro momento os pais mostraram-se bastante empoderados e conscientes dos seus direitos enquanto refugiados no nosso País.

Os primeiros tempos foram de uma grande desconstrução para a família, pois a sua expetativa era a de que viriam para uma cidade, onde teriam mais infra-estruturas, transportes, centros comerciais, etc. e também que iriam conviver com pessoas da mesma cultura.

No entanto, o acolhimento em Portugal foi feito numa vila do interior de Portugal. Assim, os primeiros meses foram difíceis, não só pela adaptação a um novo país e a uma cultura e língua diferentes, mas também com a necessidade de gestão das expetativas da família.

Este processo foi particularmente difícil para a mãe, pois seria a pessoa que passaria mais tempo em casa. Os filhos iriam para as escolas e o pai arranjaria um emprego. Esta insatisfação por parte da mãe foi muitas vezes expressa através da culpabilização da equipa técnica; ela fazia frequentemente comparações entre a situação da sua família e a de outras famílias de refugiados noutras cidades.

A cultura desta família é muito diferente da nossa, principalmente no que

respeita ao papel das mulheres.

Esta mãe foi forçada a casar aos 16 anos com um homem mais velho e saíu de casa dos pais diretamente para a casa do marido, sem ter tido oportunidade de ter outro tipo de vivências e responsabilidades, o que se refletiu na sua relação com a sociedade e nas interações com a escola.

Como nunca trabalhou, esta mãe não tem noção da disciplina de trabalho ou do valor do tempo, o que se manifesta em algumas das suas acções: esquece-se de ir buscar os filhos à escola; a filha mais velha assume muitas das responsabilidades da casa.

O choque com a cultura local, foi também agravado por se tratar de uma vila, em que as mentalidades são também mais fechadas devido à menor exposição à interculturalidade, provocando queixas e mal-estar nos vizinhos quando ela, por exemplo, jogava baldes de água para o chão e nas escadas para os limpar.

Com efeito, esta mãe tem grandes dificuldades no cumprimento de horários e em gerir as actividades dos seus filhos mais pequenos.

Durante a nossa viagem à Polónia, a mãe foi incluída na equipa que fez a visita. Quando nos encontrámos todos no aeroporto de Lisboa, na viagem de ida, ela estava radiante e agradeceu-nos mil vezes por a termos levado connosco. Era a primeira vez na sua vida que viajava de forma autónoma, sem ser acompanhada pelo pai ou pelo marido.

Durante a semana que passámos juntos, observámos que o seu comportamento era irresponsável e imaturo, porque ela estava a viver o que não lhe tinha sido permitido quando era jovem.

Este tipo de comportamento era, por vezes, difícil de lidar para os técnicos, pois exigia muita paciência e um acompanhamento intenso.

Relativamente à integração no mundo do trabalho, notamos que a mãe não se sente confortável em trabalhar fora da área da cozinha, na qual se sente à-vontade. Quando lhe é proposta outro tipo de atividade profissional, ela resiste, talvez por medo de não conseguir corresponder ou por ansiedade em sair da sua zona de conforto. É a nossa esperança que, durante o processo de integração do projeto, a mãe ganhe maturidade e consciência.

A segunda família que recebemos e que veio diretamente do Afeganistão, um país onde os direitos humanos são gravemente violados, vem de uma realidade completamente diferente.

É uma família que vem de condições muito precárias, com pouco poder e sem noção nenhuma dos seus direitos em Portugal, mas sempre com uma grande humildade e gratidão. De alguma forma, é muito mais fácil ajudar a integrar esta família.

Poucos meses depois de terem chegado, mostraram uma grande abertura e um profundo agradecimento por tudo o que lhes foi dado, sugerido e mostrado.

Neste caso, o foco será colocado na capacitação da família para que, no final do projeto, seja capaz de fazer as suas próprias escolhas, reivindicar os seus direitos e viver a sua vida de forma independente."

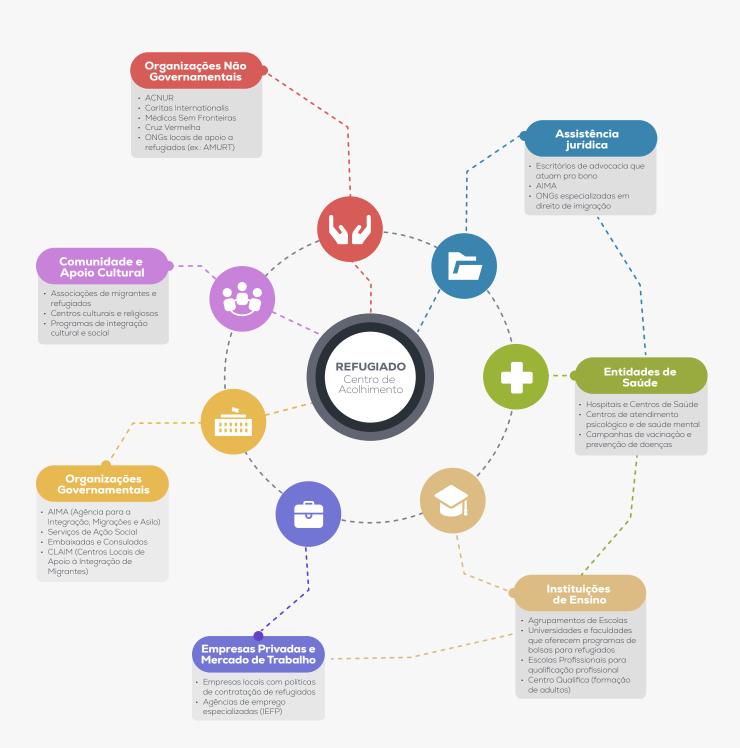
# Fuxograma para Acolhimento de Refugiados

Etapas do processo de acolhimento de refugiados desde a chegada até à sua integração na comunidade.



# Mapa de Rede de Parcerias Estratégicas Locais

Entidades envolvidas no acolhimento de refugiados e as suas interações.



BOOKLET

# ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA

# Índice

1.	Introdução	3
2.	Estrutura da Estratégia de Comunicação Integrada para o Acolhimento de Refugiados  2.1. Objetivos da Comunicação 2.2. Análise do Público-Alvo 2.3. Desenvolvimento de Mensagens-Chave 2.4 Criação de Materiais 2.5. Escolha dos Canais de Comunicação 2.6. Planeamento e Implementação 2.7. Sensibilização e Educação da Comunidade 2.8. Medição e Avaliação 2.9. Ajustes e Melhoria Contínua	4 4 4 5 5 6 7 7
3.	Como implementar uma Estratégia de Comunicação Integrada 3.1. Formação da Equipa de Comunicação 3.2. Pesquisa e Diagnóstico Inicial 3.3. Definição de Objetivos Claros 3.4. Desenvolvimento de Mensagens e Conteúdos 3.5. Escolha e Preparação dos Canais de Comunicação 3.6. Planeamento de Atividades e Cronograma 3.7. Capacitação e Formação 3.8. Implementação das Ações de Comunicação 3.9. Alcance e Mobilização da Comunidade 3.10. Monitorização e Avaliação 3.11. Ajustes e Melhoria Contínua 3.12. Relatório Final e Divulgação de Resultados	8 8 8 8 9 9 9 9 10 10
4.	Recursos  4.1. Exemplos de Materiais  4.2. Exemplos para Campanhas  4.3. Calendário de Eventos	11 11 13

# 01. Introdução

Este *booklet* foi desenvolvido como um complemento ao Guia para Acolhimento e Integração de Refugiados criado no âmbito do projeto **PAAIR - Plano de Ação para o Acolhimento e Integração de Refugiados**, financiado pelo Erasmus+.

O seu objetivo é fornecer estratégias de comunicação integrada, essenciais para um acolhimento eficaz e humanizado de pessoas refugiadas, promovendo uma interação sensível às suas necessidades culturais, emocionais e sociais.

A comunicação integrada no acolhimento de refugiados é uma ferramenta essencial para garantir que todas as pessoas envolvidas no processo – desde os profissionais de acolhimento até os próprios refugiados – possam partilhar informações de forma clara, eficaz e empática.

Neste booklet, são apresentados os elementos-chave para estruturar e implementar uma estratégia de comunicação integrada, oferecendo exemplos práticos que podem ser adaptados a diferentes contextos.

Desde a criação de canais de comunicação acessíveis até à preparação de materiais culturalmente sensíveis, as estratégias aqui discutidas visam não apenas superar barreiras linguísticas e culturais, mas também criar um ambiente de confiança e respeito mútuo.

O sucesso de uma estratégia de comunicação eficaz reside na sua capacidade de ser inclusiva, consistente e colaborativa, proporcionando às equipas de acolhimento ferramentas para apoiar de forma plena as pessoas refugiadas na sua integração num novo país.

Esperamos que os princípios e métodos aqui apresentados sirvam como um guia prático e inspirador para aqueles que trabalham no acolhimento de refugiados, reforçando a importância da comunicação como um pilar fundamental deste processo.



# 2. Estrutura da Estratégia de Comunicação Integrada para o Acolhimento de Refugiados

Uma estratégia de comunicação integrada no acolhimento de refugiados deve ser cuidadosamente planeada para garantir que as informações sejam transmitidas de forma clara, acessível e sensível às necessidades e condições dos refugiados. Além disso, esta comunicação deve envolver diversas partes interessadas, incluindo organizações governamentais, ONGs, comunidades locais e os próprios refugiados.

# 2.1. Objetivos da Comunicação



Definir claramente os objetivos é o primeiro passo. Estes objetivos devem incluir:

- Informar: Garantir que os refugiados recebem as informações exatas sobre os seus direitos, os serviços disponíveis e as etapas do processo de acolhimento.
- Orientar: Ajudar os refugiados a entenderem como aceder a serviços essenciais, como a saúde, a educação e processo administrativo.
- Sensibilizar: Promover a consciencialização e a empatia entre a comunidade local para facilitar a integração dos refugiados.
- Encorajar: Incentivar a participação ativa das organizações e dos voluntários no acolhimento e suporte aos refugiados.

## 2.2. Análise do Público-Alvo

Identifique e segmente os diferentes públicos que serão alcançados pela comunicação:

- Refugiados: Pessoas de diferentes origens culturais, linguísticas e religiosas.
- Comunidade Local: Residentes da zona que irá acolher os refugiados, instituições de ensino e empresas locais.
- Organizações Parceiras: ONGs, instituições religiosas, organizações governamentais e outras entidades envolvidas.
- Comunicação Social: Jornalistas, repórteres de televisão e rádio, etc.

# 2.3. Desenvolvimento de Mensagens-Chave

Crie mensagens-chave adaptadas a cada público-alvo:

- Para os Refugiados: Mensagens claras, em vários idiomas, sobre os seus direitos, os procedimentos legais e os serviços disponíveis.
- Para a Comunidade Local: Informações sobre
  o processo de acolhimento, com ênfase na
  importância da integração e no papel que cada
  cidadão pode desempenhar.
- Para as Organizações Parceiras: Comunicação sobre a coordenação de esforços, a partilha de recursos e apoio mútuo.

 Para a Comunicação Social: Mensagens que destaquem as histórias reais e exemplos de sucesso na integração de refugiados, para promover uma cobertura equilibrada e empática.

# 2.4 Criação de Materiais

Desenvolva uma série de materiais de apoio, incluindo guias, vídeos, infografias e outros recursos, para comunicar eficazmente através de vários canais. Cada formato tem um objetivo distinto:

- Guias: Manuais abrangentes que cobrem tópicos essenciais como direitos, serviços locais e etapas de integração. Estes podem ser distribuídos em formato impresso e digital para um acesso mais fácil.
- Vídeos: Vídeos curtos e cativantes que introduzem informações essenciais sobre tópicos como a utilização de serviços públicos, práticas culturais locais e histórias de sucesso de refugiados. Ideais para as redes sociais, websites e centros comunitários
- Infográficos: Infografias visualmente claras que simplificam informações complexas, como as etapas do processo de requerimento, os recursos disponíveis ou os contactos essenciais.
   Adequados para cartazes, redes sociais e brochuras informativas.
- Brochuras multilingues: Panfletos concisos em várias línguas, que resumem os serviços essenciais, as redes de apoio e as informações de contacto, para serem distribuídos em centros de acolhimento, hospitais e escolas.

 Perguntas frequentes e cartões de consulta rápida: Recursos portáteis que respondem a perguntas frequentes sobre legislação local, cuidados de saúde, alojamento e outras áreas vitais, concebidos para fácil consulta.

Estes materiais devem ser adaptáveis para exibição em espaços físicos (como centros de acolhimento e bibliotecas), bem como em canais digitais (como *websites*, redes sociais e *newsletters* por correio eletrónico).

# 2.5. Escolha dos Canais de Comunicação

Selecione os canais mais eficazes para cada público:

#### • Refugiados:

- Materiais Impressos: Guias de acolhimento em várias línguas.
- Digital: Aplicações móveis, websites informativos, redes sociais.
- Centros de Acolhimento: Pontos focais para um contacto direto, com o suporte de tradutores e mediadores culturais.

#### • Comunidade Local:

- Campanhas Sociais: Para promover a inclusão e o apoio.
- Eventos Comunitários: Encontros, workshops, palestras.
- Envolver as empresas e os empregadores locais:
  - Redes de empresas e conferências do sector - o envolvimento através de associações profissionais (p.e. Câmara do Comércio) fomenta o interesse.
  - LinkedIn e fóruns profissionais: Partilhar

- histórias de sucesso e incentivos (p.e., benefícios fiscais) torna a integração apelativa.
- Webinars direcionados: Webinars curtos e focados na contratação de refugiados e na promoção da diversidade no local de trabalho.
- Educadores e escolas:
  - Newsletters escolares e reuniões de pais e professores: Canais diretos para atualizar pais, professores e alunos sobre os esforços de integração.
  - Workshops e formação: Equipar os educadores com ferramentas para criar um ambiente inclusivo.
- Utilize plataformas como o Facebook, o Instagram e o Twitter/X para partilhar atualizações, histórias de sucesso, anúncios de eventos e posts educativos.
- Comunicação Social Local: Publicar artigos, histórias de sucesso e textos de opinião nos jornais locais, estações de rádio e meios de comunicação digitais locais para salientar as experiências dos refugiados e incentivar o apoio à integração.
- Newsletters comunitárias: Enviar newsletters regulares por e-mail ou impressas para manter os refugiados, voluntários e residentes locais informados sobre os próximos eventos, conquistas da integração e oportunidades de se envolverem

#### • Organizações Parceiras:

- Reuniões Regulares: Encontros presenciais ou online para alinhar as ações.
- Plataformas Colaborativas: Ferramentas como o Google Drive, para partilhar documentos e informações.

#### • Comunicação Social:

- Press Releases: Comunicados de imprensa com dados e histórias relevantes.
- Entrevistas e diretos: Com a participação de especialistas e líderes comunitários em entrevistas e artigos de opinião.

# 2.6. Planeamento e Implementação

Desenvolva um cronograma detalhado para a execução das atividades de comunicação, alinhando as ações com os momentos-chave do processo de acolhimento, como a chegada dos refugiados, os períodos de integração escolar, entre outros. Atribua responsabilidades claras para cada atividade e estabeleça prazos.



# 2.7. Sensibilização e Educação da Comunidade

Integre ações educativas para a comunidade local, abordando temas como:

- **Diversidade Cultural:** Programas que promovam o entendimento e o respeito pelas diferentes culturas.
- Impactos Positivos da Integração: Informações sobre os benefícios sociais e económicos do acolhimento de refugiados.
- **Como apoiar:** Orientações sobre como os indivíduos podem contribuir, de forma a serem facilitadores do processo de integração.

# 2.8. Medição e Avaliação

Estabeleça indicadores-chave de desempenho para avaliar o impacto da comunicação, como por exemplo:

- Alcance: Quantidade de refugiados e membros da comunidade local alcançados pelas mensagens.
- Precisão da tradução e taxa de compreensão:
   Eficácia com que a informação é compreendida para lá das barreiras linguísticas,

com base em inquéritos ou feedback.

# Envolvimento da comunidade e participação em eventos:

- Taxa de participação em eventos: Medir as taxas de participação em eventos comunitários, workshops e sessões de orientação, reflectindo o envolvimento e o interesse dos refugiados e da comunidade local.
- Adesão a programas de apoio: Acompanhar o envolvimento dos membros da comunidade em programas de apoio estruturados, tais como tutoria de voluntários, intercâmbios linguísticos ou iniciativas de formação profissional para refugiados.
- Envolvimento de voluntários: Acompanhar o número de voluntários locais que participam em actividades de apoio, indicando o envolvimento da comunidade no processo de integração.
- Interação nas redes sociais: Analisar o nível de interesse nas publicações ou páginas das redes sociais dedicadas ao apoio e à integração dos refugiados, tal como indicado pelos gostos, partilhas, comentários e seguidores.

#### Feedback e satisfação:

- Inquéritos de satisfação dos refugiados:
   Realizar inquéritos regulares para avaliar a satisfação dos refugiados com o apoio e a comunicação que recebem.
- Feedback da comunidade: Recolher informações dos membros da comunidade local sobre a sua percepção sobre os esforços de integração e áreas a melhorar.
- Integração Social: Níveis de integração dos refugiados na comunidade local, medidos por meio de pesquisas e de estudos de caso e também através de:
  - Taxas de colocação de emprego e alojamento: Medir a percentagem de refugiados que conseguem emprego ou alojamento dentro de prazos específicos.
  - Taxa de conclusão do programa de idiomas:
     Acompanhar o número de refugiados que concluem programas de línguas ou de orientação cultural.

# 2.9. Ajustes e Melhoria Contínua

A comunicação deve ser adaptável. Realize revisões periódicas da estratégia com base no feedback recebido e nos resultados medidos.

Ajuste as mensagens, os canais e os métodos conforme necessário para garantir que a comunicação continue eficaz e relevante.



# 3. Como implementar uma Estratégia de Comunicação Integrada

# 3.1. Formação da Equipa de Comunicação

- Identificar uma equipa dedicada: Inclua representantes da comunicação, especialistas em relações públicas, tradutores, mediadores interculturais e representantes de organizações parceiras.
- Definir responsabilidades: Esclareça quem será responsável por cada aspeto da estratégia, como a criação de conteúdo, a gestão de canais de comunicação, monitorização de resultados, etc.

# 3.2. Pesquisa e Diagnóstico Inicial

- Mapear o contexto: Realize um diagnóstico inicial para perceber o perfil dos refugiados, as necessidades específicas, os desafios e as expectativas da comunidade local.
- Identificar os stakeholders: Identifique todas as partes envolvidas, incluindo governos locais, ONG's, IPSS's, lideranças comunitárias, comunicação social e os próprios refugiados.
- Recolha de Dados: Utilize pesquisas, entrevistas e grupos focais para reunir informações sobre as percepções e as necessidades de comunicação.



# 3.3. Definição de Objetivos Claros

- Estabelecer metas específicas: Defina o que quer alcançar com a estratégia, por exemplo, aumentar o conhecimento sobre os direitos dos refugiados, melhorar a perceção da comunidade local e/ou aumentar a participação de voluntários
- Definir Indicadores de desempenho: Exemplos incluem o número de refugiados informados sobre serviços disponíveis, a taxa de adesão nos eventos comunitários ou o alcance da cobertura pelos media dos esforços de integração dos refugiados.

# 3.4. Desenvolvimento de Mensagens e Conteúdos

- Criar mensagens-chave: Desenvolva mensagens que sejam claras, concisas e culturalmente sensíveis para cada grupo-alvo.
- Produção de materiais: Crie guias, vídeos, infográficos e outros materiais de apoio para comunicar eficazmente em vários canais de comunicação. Certifique-se de que estejam disponíveis em vários idiomas relevantes.
- Testar mensagens: Antes de fazer uma divulgação alargada, teste as mensagens com pequenos grupos de refugiados e membros da comunidade para garantir que são claramente compreendidas e bem recebidas.

# 3.5. Escolha e Preparação dos Canais de Comunicação

- Selecionar canais apropriados: esta escolha deve ser feita baseada nas características do público-alvo, escolha os canais mais eficazes (redes sociais, folhetos impressos, plataformas digitais, reuniões presenciais, etc.).
- Estabelecer parcerias com a comunicação social: Trabalhe com jornalistas e meios de comunicação locais para garantir uma cobertura justa e equilibrada do processo de acolhimento.
- Desenvolver uma presença online: Se for relevante, criar um Website ou uma plataforma específica que sirva de recurso centralizado onde os refugiados possam aceder a informações importantes, tais como serviços, direitos e apoio à integração. Esta plataforma deve também proporcionar aos membros da comunidade local oportunidades para oferecerem ajuda.

# 3.6. Planeamento de Atividades e Cronograma

- Elaborar um plano de ação: Defina um cronograma detalhado para cada atividade de comunicação, alinhando-o com eventos-chave (ex. chegada dos refugiados, início das aulas, etc.).
- Coordenação com parceiros: Garanta que todas as organizações envolvidas estejam alinhadas com o plano de comunicação, evitando duplicação de esforços e maximizando os recursos.

 Preparar respostas às crises: Desenvolva um plano de comunicação de crise para lidar com situações inesperadas ou negativas que possam surgir

# 3.7. Capacitação e Formação

- Formação da equipa: Ofereça formação para a equipa de comunicação e voluntários sobre como lidar com refugiados de forma culturalmente sensível e eficaz.
- Capacitação de parceiros: Realize workshops para parceiros e líderes comunitários sobre a importância da comunicação integrada e como eles podem contribuir para a estratégia.

# 3.8. Implementação das Ações de Comunicação

- Lançamento das atividades: Execute as ações conforme o cronograma estabelecido. Isso pode incluir a distribuição de materiais informativos, realização de eventos, e lançamento de campanhas nas redes sociais.
- Monitorização em tempo real: Acompanhe a execução das atividades em tempo real, ajustando a estratégia conforme necessário com base no feedback recebido.

# 3.9. Alcance e Mobilização da Comunidade

 Organizar eventos comunitários: Promova encontros, palestras e atividades culturais que envolvam tanto os refugiados quanto a comunidade local.

- Incentivar o voluntariado: Crie campanhas para recrutar voluntários e mobilizar recursos locais no apoio aos refugiados.
- Facilitar interações diretas: Incentive programas de mentoria ou apadrinhamento, onde membros da comunidade local possam oferecer apoio direto aos refugiados.

# 3.10. Monitorização e Avaliação

- Recolha de Feedback: Utilize questionários, entrevistas e grupos focais para avaliar a eficácia da comunicação com os refugiados e a comunidade local.
- Análise dos Indicadores: Meça os resultados em relação aos indicadores estabelecidos no início da estratégia.
- Relatórios Regulares: Produza relatórios periódicos para registar os progressos, identificar desafios e ajustar a estratégia conforme necessário.

# 3.11. Ajustes e Melhoria Contínua

- Ajustar com base no feedback: Utilize o feedback recolhido para fazer ajustes contínuos na estratégia.
- Rever as mensagens e os canais: Verifique se as mensagens estão a atingir o público corretamente e se os canais escolhidos continuam a ser os mais eficazes.

# 3.12. Relatório Final e Divulgação de Resultados

- Preparar um relatório final: Reúna todos os dados, feedback e desafios num relatório abrangente.
- Partilhar os resultados: Divulgue os resultados com todas as partes interessadas, incluindo parceiros, financiadores e a comunidade local.
   Isto ajuda a manter a transparência e pode gerar apoio contínuo.



# 4. Recursos

# 4.1. Exemplos de Materiais:

Guia de Acolhimento para Refugiados			
Formato	Folheto ou PDF		
Conteúdo	Mensagem de boas-vindas. Informações Essenciais: Direitos dos refugiados, documentos necessários, procedimentos administrativos. Serviços Disponíveis: Lista de serviços essenciais (saúde, educação, administrações) com moradas, horários de funcionamento e como aceder a estes serviços. Contactos Importantes: Números de emergência, ONGs ou IPSS's locais, mediadores culturais. Mapa Local: Mapa da região com a localização dos principais serviços.		
ldiomas	Disponível nos idiomas mais falados pelos refugiados (por exemplo, árabe, hindu, francês, inglês, ucraniano).		

Cartazes e Banners Informativos			
Formato	Impressos ou digitais		
Conteúdo	Mensagens-chave: Exemplo: "Não estás sozinho, aqui podes encontrar apoio." Informações de Contacto: Onde procurar ajuda, números de telefone de emergência, locais de apoio. Direitos dos Refugiados: Resumo visual dos direitos fundamentais dos refugiados.		
Localização	Expostos em centros de acolhimento, hospitais, escolas e outros locais de grande circulação.		

Vídeos Informativos			
Formato	Curta duração (2-3 minutos)		
Conteúdo	Vídeo de Boas-vindas: Uma introdução ao país de acolhimento, explicando os principais aspetos culturais e como aceder a serviços.  Tutoriais: Vídeos explicativos de como se registar nos serviços de saúde, aceder à educação, processo de regularização administrativa.  Telling Stories: Histórias de outros refugiados que passaram com sucesso pelo processo de acolhimento, oferecendo esperança e orientação prática.		
ldiomas	Narrado ou legendado nos idiomas dos refugiados.		
Distribuição	Disponível nas plataformas digitais, exibido nos centros de acolhimento e partilhado nas redes sociais.		

Campanhas nas Redes Sociais			
Canais	Facebook, Instagram, Twitter (X), WhatsApp		
Conteúdo	Posts Informativos: Partilhe, regularmente, posts sobre serviços, eventos e direitos dos refugiados. Histórias de Impacto: Conte histórias de sucesso na integração de refugiados para inspirar e captar a comunidade local.  Eventos e Atividades: Promova encontros comunitários, feiras culturais e oportunidades de voluntariado.  Campanhas de Sensibilização: Crie hashtags e campanhas para aumentar a visibilidade e apoio ao acolhimento de refugiados.		
ldiomas	Os <i>posts</i> devem ser feitos tanto na língua local quanto nos idiomas dos refugiados.		

Workshops e Eventos Comunitários			
Formato	Documento de Planeamento		
Conteúdo	Objetivos do Evento: Facilitar a integração e o entendimento cultural entre refugiados e a comunidade local.  Agenda: Cronograma detalhado das atividades, como palestras, rodas de conversa, apresentações culturais.  Materiais de Apoio: Folhetos, apresentações em PowerPoint, e fichas de inscrição.  Facilitadores: mediadores culturais, especialistas em integração e líderes comunitários.		
Exemplos de Atividades	Café Cultural: Encontro informal onde refugiados e habitantes locais partilham histórias e tradições.  Sessões Informativas: Sobre os direitos e os deveres dos refugiados, com espaço para perguntas e respostas.  Workshops Práticos: Aulas do idioma local, orientação sobre o mercado de trabalho, como aceder a serviços públicos.		

# 4.2 Ideias para Campanhas

#### "Rostos da Resiliência"

<u>Descrição</u>: Apresente perfis de refugiados que se integraram com sucesso na comunidade, destacando os seus percursos, realizações e contributos.

<u>Canais:</u> Redes sociais, cartazes em espaços públicos, notícias locais.

## "Um dia nos seus sapatos"

<u>Descrição</u>: Partilhar histórias a partir da perspetiva dos refugiados, centrando-se na sua vida quotidiana, desafios e esperanças. Incluir vídeos, fotografias e testemunhos para criar empatia e compreensão. <u>Canais</u>: Redes sociais, YouTube, eventos comunitários.

#### "Vizinhos Solidários"

<u>Descrição:</u> Incentivar os habitantes locais a partilhar mensagens de boas-vindas, solidariedade e apoio através de pequenos vídeos ou fotografias.

<u>Canais:</u> Redes sociais, painéis digitais em centros comunitários, bibliotecas e outras áreas de grande afluência.

## "Palavras que Acolhem"

<u>Descrição</u>: Criar vídeos e publicações que ensinem frases simples de boas-vindas nas línguas mais faladas pelos refugiados que chegam, encorajando os habitantes locais a saudar os recém-chegados na sua própria língua.

<u>Canais:</u> Redes sociais, escolas, empresas locais, *workshops* comunitários.

# 4.3. Calendário de Eventos

Data	Atividade	Descrição	Duração	Público
Dia 1	Conversa de Boas-vindas	Sessão introdutória que descreve os serviços disponíveis, os programas de apoio e os direitos básicos dos refugiados.	1hora	Refugiados; Técnicos de Apoio
	Conhecer a Comunidade	Encontro informal para os refugiados e os residentes locais se encontrarem e partilharem histórias, com chá, bicoitos, p.e.	1hora	Refugiados, comunidade local
Dia 2	Mesa redonda sobre Integração	Painel de debate com representantes de ONGs, governo local e comunidade de refugiados para discutir a integração.	2 horas	Refugiados, líderes comunitários
Dia 3	Noite de Apresentação Cultural	Uma noite de actuações de refugiados com música, dança e arte dos seus países de origem.	2 horas	Público em geral
Semanal	Workshop de intercâmbio linguístico	Sessões linguísticas interativas que juntam refugiados e voluntários locais para a prática da língua e o intercâmbio cultural.	1,5 hora	Refugiados, voluntários locais
Mês 2	Aula de Culinária Multicultural	Aula de culinária em que os refugiados ensinam os habitantes locais a preparar pratos tradicionais, promovendo a apreciação e os laços culturais.	2 horas	Refugiados, habitantes locais
Mês 3	Mesa redonda de <i>feedback</i> da Comunidade	Sessão aberta para recolher <i>feedback</i> dos refugiados e dos habitantes locais sobre os esforços de integração e as áreas a melhorar.	1,5 hora	Refugiados, habitantes locais, parceiros
Final do terceiro mês	Dia do Festival Cultural	Apresentações culturais, bancas de comida, música e exposições interativas que celebram as culturas dos refugiados.	Todo o dia	Público em geral
Trimestral	Sessão de Formação de Voluntários	Formação para habitantes locais interessados em apoiar refugiados, abrangendo a sensibilidade cultural, noções básicas de língua e funções de apoio.	3 horas	Voluntários locais
Bi-Anual	Evento de Reflexão e Reconhecimento	Evento formal de reconhecimento do progresso, com prémios para contribuições excepcionais para o apoio e integração dos refugiados.	2 horas	Refugiados, líderes comunitários

# GUIA PARA ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS