

BOOKLET

# ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA











## Índice

1.	Introdução	3
2.	Estrutura da Estratégia de Comunicação Integrada para o	
	Acolhimento de Refugiados	4
	2.1. Objetivos da Comunicação	4
	2.2. Análise do Público-Alvo	4
	2.3. Desenvolvimento de Mensagens-Chave	4
	2.4 Criação de Materiais	5
	2.5. Escolha dos Canais de Comunicação	5
	2.6. Planeamento e Implementação	6
	2.7. Sensibilização e Educação da Comunidade	6
	2.8. Medição e Avaliação	7
	2.9. Ajustes e Melhoria Contínua	7 7
3.	Como implementar uma Estratégia de Comunicação Integrada	8
	3.1. Formação da Equipa de Comunicação	8
	3.2. Pesquisa e Diagnóstico Inicial	8
	3.3. Definição de Objetivos Claros	8
	3.4. Desenvolvimento de Mensagens e Conteúdos	8
	3.5. Escolha e Preparação dos Canais de Comunicação	9
	3.6. Planeamento de Atividades e Cronograma	9
	3.7. Capacitação e Formação	9
	3.8. Implementação das Ações de Comunicação	9
	3.9. Alcance e Mobilização da Comunidade	9
	3.10. Monitorização e Avaliação	10
	3.11. Ajustes e Melhoria Contínua	10
	3.12. Relatório Final e Divulgação de Resultados	10
4.	Recursos	11
	4.1. Exemplos de Materiais	11
	4.2. Exemplos para Campanhas	13
	4.3. Calendário de Eventos	14

## 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