

TODOS COM PARTE  
NA DECISÃO  
**NO ACOLHIMENTO  
E INTEGRAÇÃO  
EM PORTUGAL**



**2017**

COMPARTE & INTEGRAÇÃO COM A SECI E O ACM

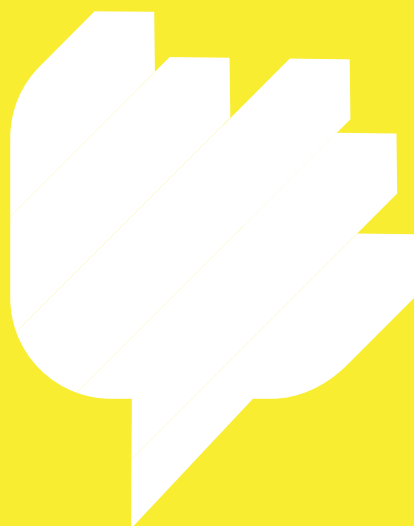


Entidade promotora



Entidade parceira

**FORANDRINGS FABRIKKEN**



# É COM ENORME ENTUSIASMO QUE AGRADECEMOS A TODOS OS QUE CONTRIBUÍRAM PARA ESTE ESPAÇO DE CONSTRUÇÃO!

O ComParte & Integração pretende contribuir para enriquecer o processo de acolhimento e integração daqueles que encontram refúgio em Portugal (beneficiários de proteção internacional e requerentes de asilo - Prós da Integração), criando contextos para que a experiência e o conhecimento destas pessoas sejam partilhados com as organizações que estão a preparar o seu acolhimento no nosso país.

Pela relevância da Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade (SECI) e do Alto-comissário para as Migrações (ACM), bem como pelos esforços conjuntos que desenvolvem no sentido de uma cada vez melhor e mais plena integração destes cidadãos, o ComParte tem estado a cola-

borar com ambos os Decisores.

Em Março de 2017 realizou-se o primeiro encontro entre a SECI, o ACM e um grupo de pessoas que encontraram refúgio em Portugal. Nesse encontro, os elementos do grupo contaram histórias pessoais que refletem as experiências, conhecimento e sugestões de 70 Prós sobre a sua chegada a Portugal e posterior integração no País.

Desejamos que tenha sido o primeiro de vários encontros. A ideia foi começar, desde já, a estabelecer uma relação e a partilhar informações essenciais para o sistema de acolhimento em Portugal. Mais encontros serão realizados, com a SECI, o ACM e outras organizações (tal como já foi

realizado com o SEF) e outras formas de colaboração poderão nascer. Esta é a vontade de todos.

O presente documento contempla a informação que foi partilhada durante o encontro de Março e acrescenta outros dados revelados pela análise dos 70 testemunhos. À medida que mais refugiados partilhem as suas experiências, a informação irá sendo expandida, aprofundada e reforçada.





## **PRÓS**

Especialistas em saber o que melhor funciona e o que pode ser transformado nos sistemas da sociedade a que pertencem, pela sua experiência enquanto utilizadores e participantes.

## **DECISORES**

Especialistas em tomar decisões que visam a melhoria contínua das estruturas da sociedade por que são responsáveis, potenciando o bem-estar coletivo.

## **COMPARTE**

Especialista em fazer perguntas aos especialistas e em promover a colaboração, através da facilitação de encontros e modos de feedback construtivos. Contribui para a co-construção de estratégias e políticas públicas.

A experiência e conhecimento de 70 refugiados e requerentes de asilo sobre a sua integração em Portugal contribui para informar a Sra. Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade e o Sr. Alto-Comissário para as Migrações sobre o sistema de acolhimento e integração de refugiados em Portugal.

Nas próximas páginas, testemunhos, experiências e sugestões dos Prós da Integração procuram fazer parte da construção de uma sociedade que funciona no seu melhor a partir do contributo de todos.

Os conteúdos são sempre citações dos Prós, procurando recriar uma atmosfera de diálogo, fortalecendo a dimensão humana e participativa da metodologia.



---

O QUE MAIS E MENOS AJUDA UMA PESSOA QUE CHEGA DE UM PAÍS ESTRANGEIRO A PORTUGAL A SENTIR-SE INTEGRADO NA COMUNIDADE?

---

QUE SUGESTÕES TÊM OS PRÓS DA INTEGRAÇÃO A DAR À SECRETÁRIA DE ESTADO PARA A CIDADANIA E A IGUALDADE E AO ALTO COMISSARIADO PARA AS MIGRAÇÕES?

---



## PORTUGAL COMO PAÍS DE ACOLHIMENTO: EXPECTATIVAS E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

*“**Não sabia nada de Portugal antes de vir.** Só conheci ao chegar. Disseram que na UE todos os refugiados têm as mesmas oportunidades independentemente do País a que forem destinados.”*

*“Conhecia algumas coisas de Portugal e explicaram-me da União Europeia, que tinha **bom tempo e pessoas acolhedoras e que o único problema era o trabalho.**”*

*“Ser **ativo para construir Portugal** juntamente com os portugueses.”*

*“Tenho esperança que **Portugal me ajude a continuar os meus estudos.**”*

*“Estou a fugir de países que não são seguros. **A vida aqui está a melhorar, não a piorar.**”*

*“(...) **só via media, especialmente social media,** e mais particularmente ainda o Facebook. **É lá que todos nós refugiados vamos buscar informação antes de vir para cá.**”*

## Ajuda

### › Especificidades culturais de Portugal e dos Portugueses

*"Há segurança e não há racismo."*

*"O tempo é bom. E a cidade de Lisboa é muito bonita e turística."*

*"O que mais valorizei foram as pessoas em Portugal que acolhem bem os refugiados e são simpáticas connosco. Mas sem trabalho é difícil."*

*"À minha volta, as pessoas portuguesas que encontro estão bem comigo. As minhas vizinhas também, são muito boas. Às vezes acordo "Bom dia, vizinha!"*

*"As pessoas todas riem, no metro... Não te sentes refugiado e toda a gente está pronta para ajudar..."*

*"Portugal não é um País rico, mas é rico de uma coisa... rico de pessoas fantásticas por todo o lado!"*

*"Portugal está longe dos problemas/conflitos internacionais, só tem problemas internos."*

*"Os portugueses são mais acolhedores, fazem-nos sentir bem e tratam bem os estrangeiros."*

## Dificulta

### › Falta de clareza ou ausência de informação

### › Preocupação de que as pessoas comecem a ter medo dos refugiados

*"Quando vim, no fundo aceitei um convite. Quando convidas alguém deves estar preparado para receber essa pessoa. Eu achei que iam estar preparados para me receber. Ninguém me avisou que ia ter que passar pelo processo de pedido de asilo e que podia não ser aceite ou ter que voltar." (Refugiado de Recolocação)*

*"Não tinha informação nenhuma [sobre Portugal]. Depois de falar com uma mulher portuguesa, fui à Internet, vi que os Portugueses eram bons, simpáticos, muitos turistas. Pensava que ia ser uma vida mais fácil."*

*"Quando me candidatei ao asilo, já sabia muita coisa sobre o País. Mas quem não sabe, tem um choque e desmoraliza."*

*"A informação não é clara."*

*"O Estado convidou-nos para vir, mas então deveriam ter condições para nos receber, num apartamento."*

*"...quando as pessoas começarem a ter medo dos refugiados ou quando as pessoas começarem a achar que estão a dar mais aos refugiados do que aos locais..."*

## Sugestões

*"Dar informações claras desde o início. Dizer a verdade, explicar tudo."*

*"O que eu acho que seria positivo é saber o que te espera."*



---

# RECEÇÃO E ACOLHIMENTO INICIAL

---

*“Chegaram várias pessoas, havia muita gente à espera e isso deu a sensação que estavam mesmo à nossa espera.”*

---

## Ajuda

---

### › Acompanhamento inicial

---

*“Eles foram receber-nos dentro do aeroporto e isso foi bom. Receberam-nos bem.”*

*“No princípio cheguei ao centro e tive “pensão completa”. Tudo sem pagar.”*

---

## Dificulta

---

### › Acolhimento no aeroporto não ser o esperado

---

*“Quando cheguei ao aeroporto, a entrevista correu muito mal. Eu nunca tinha ouvido português, só um pouco de inglês e francês. Quem fez a entrevista era uma mulher e eu senti que era racista. Ela disse: porque é que saíste de lá? Aqui não há trabalho, nem dinheiro. Você vai voltar. Deu resposta negativa. E eu só chorava. Na segunda entrevista a mesma coisa - queriam que voltasse para o meu País. Fiquei na prisão do aeroporto 2 meses - sem telemóvel, sem dinheiro porque eles confiscaram.”*

*“nós esperávamos ajuda e o que havia era só era Polícia, SEF e tradutores.”*

---

## Sugestões

---

*“Já no aeroporto, os polícias têm que cuidar bem as pessoas que pedem asilo e ouvir bem o que esta pessoa está a dizer, sobretudo uma pessoa que está sob stress e desorientada.”*  
(Requerente de asilo não abrangido por programa de Recolocação ou Reinstalação)

*“Prepararem-se para nos receber, prepararem casas livres. É preciso que haja organizações a assegurar cada área.”*  
(Requerente de asilo ao abrigo de programa de Recolocação)

## PROTEÇÃO INTERNACIONAL: REQUERIMENTO DE ASILO E ESTATUTO

*“Os **processos e a burocracia** estão a dar cabo de nós...”*

*“O que acontece é que, **com toda a espera**, acabas por ter que esperar um ano para saber se vais **poder viver aqui ou não. Não vais poder trabalhar, não vais ter motivações para trabalhar, não vais poder seguir os teus sonhos, só vais ter duas ou três portas, o resto das portas estão todas fechadas, nem sequer podes ligar-te às pessoas.** (...) De certa forma, estás privado da tua liberdade por alguma coisa que nem sequer é tua culpa. Por exemplo, tenho amigos que vão passar o fim de semana a Espanha e eu nunca posso ir, não posso visitar a minha família durante imenso tempo e nem sequer me posso casar.”*

*“A **primeira necessidade das pessoas são os papéis**, isso é o começo de tudo, só aí as pessoas poderão dar um contributo a esta sociedade, porque **só aí vão sentir-se parte dela.**”*

## Dificulta

- › A terminologia não ser do conhecimento comum
- › A lentidão do processo e a burocracia envolvida
- › A falta de informação sobre prazos
- › A discriminação (países de origem, tipos de programa de acolhimento, etc.)

“Tens uma identidade no cartão que ninguém percebe. Eu mostro o cartão e nos serviços e em todo o lado **ninguém sabe o que é que eu sou.** (...) Nos serviços, proteção subsidiária não significa nada. (...) É uma confusão imensa de conceitos que existem.”

“A terminologia torna tudo muito pouco simples, pouco transparente...”

“Eles não dão o cartão de imediato, só nos dão um papel. E o problema com o papel provisório... é que **ninguém te aceita para trabalhar com isto,** porque diz que é temporário.”

“**Tudo é temporário** - dois meses, depois seis meses, depois sabe-se lá quanto. **Tudo é lento.** Levas pelo menos um ano até saber só se és aceite e ter o teu primeiro papell...”

“Sentimo-nos às voltas, às voltas. **Sem sair do mesmo lugar.**”

“Os refugiados **precisam de documentos, precisam de poder reunir a família rapidamente e saber como fazê-lo**”

“Essa é a parte louca, é que **não há um deadline até saberes a resposta** - seja ela positiva ou negativa.”

“O processo de resposta positiva ou negativa sobre o estatuto não é justo. Quem vem de Bagdade é como se não fosse refugiado só porque a guerra lá não é tão presente. Se eu fosse de Mosul já era mais fácil conseguir o estatuto.”

“Nós somos refugiados espontâneos...é uma experiência diferente dos refugiados que estão a chegar por recolocação.”

## Consequências

“Sinto que estou a **perder muito tempo** enquanto estou à espera...”

“Não podemos **ficar em suspenso para sempre.**”

“Nos seis meses iniciais há muitas dificuldades... **deixar as pessoas sem fazer nada neste período não faz nada bem.**”

“Esta visão de que os refugiados querem todos ir para a Alemanha e outros países do Norte é falsa: eles vão todos para lá porque são os únicos que estão a ter processos de aceitação eficazes e acelerados. Se os outros países fossem assim, os refugiados iam-se espalhar pela Europa toda e provavelmente nem se ia dar assim tanto por eles...”

“É por isso que as pessoas que saem de Portugal se vão embora... porque precisam dos documentos. Aqui temos que estar meses a fio a chorar e a implorar.”

## Sugestões

“Em Portugal não há muitos refugiados. Era muito importante que **fosse mais rápido** – de forma a não prolongar o nosso sofrimento – para sabermos se estaremos cá legalizados ou não. **É muito importante serem produtivos,** de forma a podermos integrar-nos e não prolongar o sofrimento.”

“É muito importante **saber** que é essencial ter 4 números: autorização de residência (SEF), número de utente do SNS, número de contribuinte (Finanças) e número de segurança social. (...) mas é preciso **ajuda para saber** como fazer o registo (...)”

“O **cartão de autorização de residência provisória diz que não serve como identificação.** A minha sugestão é que o **cartão não tenha essa nota,** porque penaliza a pessoa.”

## ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO:

*“Não encontrei **ninguém que me mostrasse como podia encontrar** a universidade (...) ou como podia registar-me na sociedade e ter o número que precisava. **Demorei muito tempo para saber** tudo (...) Eu senti falta de tudo - de perceber como podia estudar, trabalhar. Perdi um ano a procurar perceber como podia começar alguma coisa.”*

*“As organizações e os serviços deviam dar **informações mais claras.**”*

*“**Não percebem a verdade da vida da gente.** É importante que percebam.”*

*“Eu quero ajudar as pessoas do meu país, mas eles precisam a sério de **orientação cultural.** Em algumas regiões, eles olham para a Europa como vida livre, mulheres e bebida. Alguns deles entram e querem viver assim.”*

# Ajuda

- › Orientação cultural
- › Ferramentas e meios para recolha de informação

*"Foi importante que me fossem ensinando o modo de vida dos portugueses, como se vive em Portugal, a cultura, os costumes."*

*"É por isso que é importante ter internet no sítio onde moramos."*

*"A arte poder contribuir para dar mais informação e estabelecer uma relação mais positiva entre o refugiado e outros cidadãos."*

# Dificulta

- › Prós não terem informação sobre a quem se dirigir para resolver as suas dificuldades

*"É muito importante saber a quem posso recorrer ou quem me poderá reencaminhar."*

*"Eles dão instruções diferentes todos os dias."*

*"Levámos o X. ao hospital. Ele tem cartão de refugiado. No hospital/centro de saúde disseram-lhe que ele tem de ter o cartão de saúde e que, sem isso, não pode ser atendido. Depois noutra instituição disseram-nos uma coisa diferente e que podia sim, mas no momento crítico não conseguimos resolver a situação."*

*"Quando fiz o NIF paguei 10€, mas outros refugiados quando pediram o NIF não pagaram nada. Cada um tem a sua lei?"*

*"O serviço das finanças não aceitou fazer o NIF porque não tinha documentos, só os documentos do SEF e naquele balcão não os reconheceram como válidos."*

*"Às vezes pedem-me para assinar um papel e eu nem sei o que é, ou não me dão cópia e isso não me faz sentido."*

*"Muitos refugiados não pedem ajuda à polícia porque têm medo."*

- › Sociedade civil e serviços não terem informação sobre processos de proteção internacional

*"Há muitas coisas sobre refugiados, mas estão dispersas, não há um sítio."*

*"Ainda há muitas pessoas que não sabem o que é um estrangeiro e o que é um refugiado."*

*"Tens alguma ideia sobre quem são estas pessoas que estão a vir? Nenhuma das organizações e instituições percebe a cultura das pessoas."*

*"As pessoas em Portugal não têm nenhuma informação sobre o nosso background, sobre a nossa vida e muitas delas têm uma imagem muito negativa dos países árabes."*

*"[no centro] há muitas pessoas de culturas diferentes. [no centro] não têm experiência social com estas diferenças. Fora [do centro] temos que ser todos iguais, mas dentro do centro cada um tem as suas necessidades e especificidades (exemplo: alimentares, proibições religiosas, etc)."*

- › Preocupação com o que vai acontecer no fim do período de apoio

*"Temos muito medo do que vai acontecer daqui a dois anos. O que vai acontecer se eles nos deixarem?"*

*"Não está muito claro, daqui a um ano, onde vamos ficar. Porque ainda não somos refugiados, somos requerentes de asilo. Então não sabemos o futuro, não está muito claro."*



## Sugestões

› **Prós terem acesso a informação sobre a quem se dirigir para resolver as suas dificuldades.**

*“Haver um livro de instruções para os refugiados. Os refugiados que estão a chegar com o programa de recolocação estão a receber instruções e ajuda com os procedimentos. O SEF devia dar este livro a qualquer um que entre no País, até mesmo aos imigrantes.”*

*“Tem que ser curto, objetivo, direto. Não pode ter blablabla.”*

*“É importante explicar aos refugiados quais são os seus direitos. Ninguém sabe quais são os seus direitos... Devia haver um documento que esclarecesse claramente os deveres e direitos dos refugiados. Porque ninguém sabe. Ninguém sabe, por exemplo, se não trabalhar durante um ano se lhes cortam o apoio...”*

*“Deve ser-lhes explicado que estão num país democrático, livre (...) começarem a aceitar a possibilidade das mulheres começarem a trabalhar em vez de ficarem em casa, não lhes bater, etc.”*

*“Podiam fazer um centro, um “meeting point” e neste sítio trata-se de tudo: papéis, informação, estilo ground zero de uma rede de contactos e informação. E aí também os refugiados registam-se e faz-se logo uma primeira triagem. Neste sítio, é construída uma base de dados e uma redistribuição pelas diferentes regiões, orientação vocacional, explicar o que o País mais precisa em termos de profissões e competências, etc.”*

*“Vídeos de pessoas a falar sobre Portugal em várias línguas, para apresentar o País. Colocar num portal.”*

*“Criar oportunidades para quem chega a Portugal dar a conhecer a sua cultura (ex. organizar um bazar para as mulheres apresentarem o seu trabalho através da cozinha, da costura, etc.)”*

*“Por exemplo, a pessoa gosta de praticar desporto e passa a saber que opções tem em Portugal e pode aceder a informações sobre atividades grátis que por vezes são difíceis de saber (ex. informação sobre como ir até lá, etc.)”*

*“Não ter que estar sempre a escrever e a preencher novos impressos. (...) Eu quero fazer uma pergunta na Segurança Social e eu perco tanto tempo. Como é que não há ninguém para aconselhar/dar instruções? Nós precisamos de saber os procedimentos...”*

*“Podia haver visitas guiadas grátis aos vários serviços. Exemplos: ao CNAI, para mostrar tudo o que se pode fazer lá e como funciona; ir ao hospital/centro de saúde, explicar quando faz sentido recorrer a um ou a outro; loja do cidadão; mostrar as várias companhias telefónicas, explicar onde se pode comprar um cartão ou telemóvel.”*

› **Sociedade civil e serviços terem acesso a informação sobre processos de proteção internacional e a cultura dos países de origem**

*“Se queres receber bem as pessoas estuda primeiro como são e prepara-as para resolverem os problemas um por um.”*

*“Parte do programa deve ser, primeiro, estudar a cultura das pessoas que estão a chegar. E outra parte devia ser pôr estas pessoas juntas a superar as suas divergências.”*

*“Realizar mais conferências e séries sobre outras culturas para quebrar estereótipos.”*

*“Atividades sobre bullying na escola e falar sobre refugiados, porque os outros não têm noção.”*

*“Fazer atividades para os alunos saberem o que é ser imigrante e perceber o que é estar no lugar do outro, como por exemplo mostrar o vídeo “e se fossem eles”.”*



---

## INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

---

*“Das melhores coisas foi encontrar **simpatia**”*

*“É muito bom, ter um **grupo de teatro** que diz que eu não sou terrorista e não venho roubar o trabalho de ninguém.”*

*“Sofremos muito com as organizações, **sentimo-nos abandonados.**”*

*“Para todos os locais ligados ao governo onde precisas de papéis, **nunca consegues ter os papéis num só dia...**”*

---

## Ajuda

---

### › A organização de atividades culturais/ocupacionais

---

*“Era muito bom [passeios por Portugal]...estivemos em vários sítios. Sentiamo-nos bem, quando estava na escola sentia que conhecia mais de Portugal do que os meus colegas portugueses.”*

*“Quero ficar sempre com o meu grupo de teatro porque é a minha família. Quando estou triste ligo à professora I. Esta mulher tem um coração... Ela é especial. Graças à I. tive a força de ficar aqui. Sempre a I.”*

---

## Dificulta

---

### › A sensação de abandono e de que não se importam

### › A ausência um sistema organizado, aplicável a todos os refugiados (Recolocação, Reinstalação, Requerentes de Asilo não abrangidos por nenhum dos programas)

### › A ausência de articulação entre instituições/serviços/entidades do sistema

### › A demora e a sobrelotação dos serviços

### › A falta de apoio dos técnicos para os procedimentos

---

*“Dá a sensação de que pegam no meu processo o põem na prateleira. Não preveem o que vai acontecer com estas pessoas. Não sabem o que as pessoas vão enfrentar e não se preocupam - onde vai viver? Como vai viver?”*

*“Para que é que estás a convidar os refugiados para virem se depois os vais considerar um problema no futuro? Tens que ter um programa para eles, que visa a integração.”*

*“Algumas organizações dão ajuda, por exemplo há famílias que têm ajuda. Mas e as pessoas que não têm uma organização que toma conta delas? Essas pessoas não são todas aceites ao mesmo tempo e às vezes nem têm onde ficar.”*

*“Tive o meu filho sem escola durante seis meses, porque me faltava um papel importante.”*

*“Tive de deixar o meu trabalho para estar presente num encontro requisitado pelo centro de emprego. E afinal era por um erro e falta de articulação entre segurança social e centro de emprego. Mostraram-se surpreendidos por estar a trabalhar – explicaram que era por falta de coordenação. Não parece haver ligação entre eles”*

*“As organizações não têm pessoas para nos ajudar nisto [procura de trabalho] e não têm computadores para disponibilizar quando nós também não temos computadores próprios.”*

---

## Sugestões

---

"Era preciso alguém **avaliar o processo de integração e supervisionar o trabalho das organizações**, das instituições e das **pessoas que trabalham lá** e **responsabilizar-se por recolher feedback do processo de cada refugiado.**"

"Porque não se arranja uma forma de **orientação pessoa a pessoa**? Um **profissional de referência**, ou mesmo um **"padrinho"/cidadão para cada refugiado** (cada refugiado ter alguém para o acompanhar aos serviços). Exemplo: os refugiados não podem ir ao médico sozinhos porque não conseguem explicar-se. Alguém devia ir com eles."

"Era bom ter um **amigo que possa ajudar a fazer as coisas**. Cada pessoa teria o seu." (jovem)

"Devia haver um **programa ou um sistema para receber os refugiados, centralizado**, onde **todos** os refugiados iam e conseguiam resolver todos os aspetos da integração, incluindo orientação cultural, como por exemplo os costumes, a mentalidade, e as formas de cumprimento, que são diferentes."

"Um **programa que integre no trabalho, na comunidade**, para a pessoa se tornar **independente depois de um ano.**"

"Os decisores deviam **reunir todas as organizações para suportar um só programa**: este programa devia incluir língua, formação de competências, esclarecimentos sobre Portugal (história e cultura)."

"A melhor solução para os problemas que os refugiados estão a enfrentar é fazer com que **todos os refugiados sigam o governo e não se dividam em pequenas organizações informais**, porque quando **dás o teu processo de asilo a pequenas organizações que não têm experiência acabas por ter muitos problemas**. É o único caminho para a justiça e a igualdade entre todos os refugiados, para todos serem tratados da mesma forma independentemente da cidade onde foram colocados."

"Se **não têm os recursos ou equipamentos para prover serviços de qualidade** a requerentes de asilo ou refugiados, porque não **"passam a bola"** a outras organizações que **querem e podem**? Ou pelo menos **dividem o trabalho**?"



---

## PROFISSIONAIS

---

*“Não precisava de dinheiro, **só queria que as pessoas sorrissem.**”*

*“Estamos **dependentes da disposição dos funcionários.**”*

## Ajuda

› Quando encontram pessoas afáveis e disponíveis na linha da frente dos serviços

*“Na segurança social tenho uma amiga que me ajudou muito. Às vezes até sai do gabinete para me ajudar e torna o processo um pouco menos difícil.”*

*“Na carta de condução conheci uma senhora com quem partilhei a minha história e ela chorou. Tornou-se uma das minhas melhores amigas.”*

*“Das melhores coisas, foi encontrar apoio e simpatia.”*

*“É bom quando as pessoas nos balcões têm paciência para explicar de uma forma que nós podemos perceber.”*

## Dificulta

› Quando os profissionais nos serviços não têm um atendimento afável

› Que os profissionais nos serviços não tenham formação específica para tratar dos assuntos dos refugiados

› Quando os profissionais não têm informação suficiente sobre cada caso

*“Os profissionais não trabalham por gosto e parece que não gostam dos refugiados. Ao mesmo tempo, a maneira de tratar, em vez de ser natural é obrigando-nos.”*

*“Quando vou lá vejo muitas vezes os refugiados a ser maltratados, a falarem alto com eles, não explicam nada, só mandam embora.”*

*“As pessoas não têm experiência de como lidar com refugiados.”*

*“Às vezes as pessoas que estão a tratar disto “do outro lado” perdem-se nos procedimentos e esquecem-se de que estão a lidar com outros seres humanos, que têm uma vida e aspirações.”*

*“Exemplo: uma assistente social sem experiência de refugiados não sabe ajudar tão bem. Tem que estudar, tem que sentir, ouvir os refugiados para aprender. Conhecer a realidade e as histórias por detrás.”*

*“Quando vou à repartição a pessoa com quem lido não sabe dar nenhuma resposta nem tratar de nada - responde sempre “Não sei, tens que esperar.”*

## Sugestões

*“Que os profissionais sejam mais prestáveis a dar ajudas concretas durante os diferentes passos do processo de asilo.”*

*“Os funcionários têm que estar melhor preparados, ter mais conhecimentos sobre a lei, sobre os processos. E também treino específico para lidar com refugiados, que são pessoas com um estado mental e psicológico muito específico. Quem poderia dar este treino? As mesmas pessoas que dão treino nas empresas para torná-las mais eficazes.”*

*“Os profissionais têm que ter alguma formação técnica e algum treino de atendimento especificamente para os refugiados.”*

*“Os refugiados mais antigos podem ajudar.”*



---

## REDE SOCIAL

---

*“Integração não é só trabalho.”*

*“É importante que quando **alguém chega não seja posto numa aldeia/vila sem outros imigrantes.** Principalmente se não for uma família, mas alguém que está sozinho.”*

*“Estou sozinho/solteiro. Não tenho família cá. **Gostava de me conectar com outras pessoas, para além das organizações** que me acompanham...”*

*“**Não sei com quem falar e não sei onde ir.** Para falar ou só beber chá. Para não me sentir sozinha.”*

## Ajuda

- › Ter a família perto
- › Ter amigos e poder falar com eles
- › Ter oportunidades de networking (grupos e atividades)
- › Frequentar a Escola ou Universidade
- › Participar em celebrações da própria religião, momentos de convívio e momentos multiculturais.

“Saber quando a família vai poder estar junto de mim”

“É importante **conversar Sobre os nossos problemas** – o que nos faz sentir tristes, o que nos faz sentir felizes. (...) isso **ajuda a aprender.**” (jovem)

“A primeira ideia que tive ao chegar foi que **tinha que fazer muitos amigos**. Se fizeres amigos isso **facilita a tua entrada no sistema e viver da maneira que as pessoas vivem cá**. É por isso que, **se temos amigos, nos sentimos integrados e com a sociedade.**”

“Uma das coisas mais importantes nesta fase: **Ligarmo-nos, encontros, eventos, ouvirem falar de nós.**”

“Quando **conheces pessoas tens um contacto: se tens um contacto, vais encontrar trabalho**. Essas pessoas podem levar-te a empresas que precisam de pessoas, oportunidades espontâneas, pessoas que precisam dos teus serviços de maneira informal até...”

“A **Universidade** também é importante para criar essa rede e fazer amigos.”

“Na minha **escola eu só falo Português**. (...) [na escola] eu **nunca estive sozinho**, tenho muitos muitos amigos (...) vou a esta festa de anos [mostra o convite]”

“Poder **participar em rituais da própria religião** e sentir que estou aqui mas também que estou em casa.”

“É importante termos **lembranças e conversarmos com as pessoas de lá** (conversar sobre tradições, etc)”

## Dificulta

- › Estar sozinho e não conhecer ninguém.
- › Os constrangimentos do reagrupamento familiar

“**Não tenho nenhum amigo porque eu não sei a língua.**” (jovem)

“**Não houve ninguém que me mostrasse o lugar e me ajudasse a falar com outras pessoas para arranjar as coisas.**”

“**Nós não conhecemos ninguém, e nós não sabemos se nós vamos encontrar/estar com a nossa família.**”

“**Estamos a ter problemas com os pais e mães solteiros que estão a chegar, por causa do reagrupamento familiar, porque o procedimento é muito lento**. Ninguém consegue reagrupamento até que tenham a decisão final e às vezes essa decisão demora 11 meses ou mais.”

“**Estava à espera do reagrupamento, que nunca aconteceu porque o meu próprio processo demorou muito tempo.**”

“**No início só pensava em trazer os meus filhos...**”

“**É muito difícil viver sem a minha família e pensar nos perigos e na vida deles.**”

---

## Sugestões

---

*"Ter uma **pessoa com quem possa falar**, que me pergunte como estou, que me **convide para eventos**"*

*"O Lumiar está a desenvolver esforços para organizar **momentos em que os refugiados se ligam a outras pessoas locais** e isto é muito bom (ex. ISCTE, Bela Vista, CML)"*

*"É preciso **promover o encontro entre quem chega e quem já vive cá**, com "meet-ups", couch-surfing, cafés, etc."*

*"Temos que **organizar projetos para imigrantes, refugiados, mas também com portugueses**"*

*"Podíamos **aprender a língua, podíamos ser como uma família**"*

*"É preciso **acompanhar os refugiados em diferentes cidades de Portugal** - isto significa que alguns refugiados podem estar em sarilhos ou precisar de ajuda e ninguém fica a saber porque estão longe do centro de ação. É preciso **visitar os refugiados e entrar em contacto com eles para saber do que é que eles precisam.**"*





# LÍNGUA PORTUGUESA

*“A língua é o mais importante”*

*“Para saber o que quer que seja preciso de saber a língua...”*

*“A 1ª coisa, mais importante, para a Integração, é a língua.”*

*“Estou a esforçar-me para aprender Português o mais rápido que conseguir. A melhor maneira de aprender é através das conversas diárias.” [com membro da família de acolhimento]*

## Ajuda

- › Começar a aprender logo quando se chega
- › A presença de tradutores nos serviços
- › Poder praticar a língua em ambiente informal (local de trabalho, família de acolhimento, conversas...)

*“Se desde o início o ensino da língua fosse mais eficaz, isso mudava tudo. Nós éramos mais independentes em tudo.”*

*“Eu queria viver no Porto porque encontrei um médico que falava árabe e entendia a minha doença, mas não tive possibilidade de viver lá.” [vive numa terra pequena, afastada dos principais centros]*

*“Estou contente por estar a trabalhar ao lado de uma senhora portuguesa e isso ajuda-me a aprender.”*

*“É mesmo importante ter alguém a ajudar, como a M.!!”*

*“O processo é muito bom. Temos aulas diárias em casa e depois conversas diárias com a família e já sentimos evolução.”*

## Dificulta

- › A adequação dos programas
- › O custo e localização dos cursos
- › Professores inexperientes e sem formação específica ou que não conseguem comunicar em outras línguas
- › Não ter informação clara sobre aulas e vagas disponíveis
- › Situações em que o refugiado não sabe o que está a assinar ou a preencher
- › Não conseguir arranjar emprego nem aproveitar as possibilidades de formação académica e profissional
- › Não conseguir arranjar casa

*“Não há um programa uniformizado para a aprendizagem da língua. Nem todos os cursos são homologados pelo governo e o certificado reconhecido pelo governo é importante para muitas coisas.”*

*“O alfabeto é muito diferente. Sinto que precisamos de dois anos para ficar confortáveis com o Português...”*

*“Há cursos que se pagam... Mas como é que vou pagar se ainda não trabalho?”*

*“Alguns cursos são muito longe. Eu não tenho dinheiro para estar sempre a ir lá às aulas, além de que me tira muito tempo do meu dia, que estou a tentar arranjar trabalho.”*

*“Muitas vezes os professores são voluntários sem experiência em dar aulas de Português a estrangeiros.”*

*“É muito difícil acompanhar as aulas quando o professor não fala a nossa língua, porque nós não percebemos Português e ele só fala em Português. Mesmo Inglês às vezes nem nós nem ele percebemos.”*

*Se há um programa ou escola para aprender português nós não sabemos. E precisamos de saber!!! Conheço muita gente à procura de formas de aprender português e não consegue...”*

*“Disseram-nos para nos irmos registar na segurança social. Fui lá. Deram-me 20 páginas em Português. E a pessoa não sabia falar inglês... Fomos três vezes. Não nos conseguíamos perceber!!! Estávamos sempre a rasgar os papéis.”*

*“Não conseguia trabalho porque não sabia português e não conseguia arranjar aulas porque eram muito caras...”*

*“Se não dás formação apropriada para desenvolver a capacidade e falar e entender português, como esperas que aquela pessoa consiga trabalhar e encontrar uma casa?”*

## Sugestões

*“É preciso chegar e ter um programa para aprender a língua, bem como saber o que posso fazer a seguir com este conhecimento.”*

*“As aulas deviam ser todos os dias, pelo menos durante 6 meses.”*

*“Devia ser possível começar a trabalhar e aprender a língua ao mesmo tempo.”*

*“Os alunos da Universidade que querem ser professores faziam estágio a dar aulas aos refugiados.”*

*“É preciso garantir que em cada hospital há médicos que falam inglês.”*

---

## EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E EMPREGABILIDADE

---

**“Não depender de nenhuma ajuda.** O corpo humano tem que estar em movimento, não é para ficar em casa só a comer e dormir e ao fim do mês receber um dinheiro que não sabe de onde vem. Quero trabalhar. Preciso de trabalhar.”

**“Tenho medo que ao fim de um ano não tenha trabalho nem sítio onde ficar.”**

**“Depois de um ano vou ficar como as pessoas que estão a dormir nas estações de comboio.”**

**“[Quando cheguei] senti que precisava de vida normal!! Vida normal, trabalhar, não estar em casa...”**

**“Encontrei muitos trabalhos aqui... Mas preciso de saber português!”**

**“Uma das ideias que tenho é abrir uma empresa. Conheço algumas pessoas cá que me podem ajudar. Começando do zero. Podemos abrir uma pequena empresa e começar a partir daí. Mas onde é que estão as ferramentas, os apoios para fazer isso? Para mim é mais difícil, por não ser português...”**

## Ajuda

- › Estar com pessoas
- › Conseguir a legalização para trabalhar
- › As crianças irem à escola

*“Ajudava poder trabalhar, estudar, ter mais atividade. A vida seria melhor em Portugal.”*

*“Estou pronto para trabalhar em qualquer coisa. Quero trabalhar com as pessoas... Preciso de estar bem conectado com as pessoas.”*

*“Sem documentos não consigo trabalhar, não me integro se não trabalhar.”*

*“O M. está muito feliz! Às vezes acorda às 5h e quer ir para a escola...”*

*“Eu já sei os números. Eu ensino à minha Mãe e ao meu Pai.” (criança)*

## Dificulta

- › Não ter apoio para a inscrição das crianças na escola
- › Não falar Português
- › A preocupação com a idade
- › Não saber como procurar emprego em Portugal
- › A morosidade do processo de revalidação da certificação, da formação (equivalências) e da experiência de trabalho
- › Falhas na comunicação ao nível dos centros de emprego.
- › A discriminação
- › Não saber como abrir uma empresa

*“Nós precisamos de ajuda para garantir que a escola recebe os nossos filhos e para dar os passos da inscrição.”*

*“As formações para nós, que não falamos português, são muito difíceis. Há muitas coisas que nós não apanhamos, mas eles dão na mesma o diploma e depois nós estamos a enganar as pessoas. Formações são muito teóricas e teoria para quem não sabe a língua é muito difícil. Exemplo: formação em armazém - tivemos a formação, mas nunca fomos a um armazém, eu sem saber a língua se me põem num armazém do Pingo Doce não sei nada. Se já tivéssemos feito o trabalho num armazém, eu já saberia minimamente o que fazer.”*

*“Sem a língua não consegues encontrar trabalho. E não consegues o trabalho sem formação e não consegues a formação sem a língua. É um ciclo fechado... Esquecem tudo [a formação e a experiência] porque não sabemos falar a língua.”*

*“Preciso de papéis e ID porque na procura de trabalho percebi que ter 34 anos é ser velho.”*

*“Para mim Portugal é um país estrangeiro e não sei como procurar, nunca tive trabalho cá...”*

*“Muitos refugiados têm estudos superiores, mas é difícil obter as equivalências.”*

*“Será justo para alguém que tem licenciatura e experiência de trabalho destruir o que aprendeu no passado só porque está a fugir da guerra?”*

*“Aqui negaram-me a homologação do título de formação. Para o IEF, não tenho nem a 4a classe. Não há um mecanismo alternativo de reconhecimento de competências, como dizem as indicações europeias.”*



*“Mas nós não sabíamos que existia este programa (de incentivo para empregar – isto é para todos os cidadãos e não apenas para refugiados).”*

*“Fiquei inscrito só como jogador de futebol, e não como outras profissões, que estou disposto a fazer também.” [e só descobriu isto mais tarde, por um acaso]*

*“Quando eles sabem que eu sou refugiado, eles não me querem. Eu não sei porquê, mas penso nisso.”*

*“Ficamos com trabalhos mais precários porque não nos querem dar contrato. Pagam muito pouco e trabalhamos muito. Isso por sermos refugiados. Às vezes por ver que o nome é muçulmano põem de parte.”*

*“Fazer negócios em Portugal. É muito difícil abrir um negócio cá. Custa muito dinheiro a start up. Agora tenho uma pequena empresa unipessoal. É fácil abrir uma companhia, mas é difícil aprender como.”*

#### **Consequências:**

*“As pessoas estão a fugir porque não conseguem arranjar um trabalho. Vão para outros países na Europa e vão ganhar dinheiro.”*

*“Quero ficar cá, mas quero arranjar um trabalho. Não chega gostar do País se não se arranja um trabalho.”*

*“Quem não tem trabalho passa os dias a comer e a dormir (...) tento aprender português na net, mas sinto que não estou a fazer nada de importante com esse tempo.”*

---

## **Sugestões**

---

*“Era bom podermos trabalhar e estar a aprender Português ao mesmo tempo.”*

*“Associar os talentos dos refugiados às oportunidades de emprego.”*

*“Puseram “300” pessoas que chegaram à Grécia ao mesmo tempo a vir para Portugal. Não tiveram em conta a minha experiência como designer. Eu não escolhi vir para cá. Fui escolhido no processo. Eles têm os dados mas não os utilizaram. Acho que depois de chegar a Portugal devia ter sido escolhido por uma associação que me ajudasse a trabalhar na minha área. Devia ser feito um match entre o que as empresas de cada País precisam e o que os refugiados têm para dar e sabem fazer.”*



---

## HABITAÇÃO

---

*“Uma das **principais necessidades** ao início é a casa.”*

*“Os senhorios pedem sempre um **fiador** e, não tendo trabalho, dificulta a possibilidade de arranjar alguém que confie em nós e que nos ajude.”*

## Ajuda

› Não viver em campos de refugiados

› A qualidade das habitações

› Uma casa para cada agregado familiar

"Foi muito bem pensado não ficarmos em campos de refugiados, mas em casas. Se estamos todos juntos pensamos só na guerra, ao estarmos em vários sítios isso também abre perspetivas."

"O aspeto da habitação e da residência é essencial para um bom acolhimento."

"Eu achei que ia estar numa casa com outra família... quando chegámos aqui e vimos que **tínhamos uma casa só para nós fiquei muito muito feliz.**"

## Dificulta

› Não saber como procurar casa

› Não ter fiador

› Não saber falar a língua

› A discriminação

› A falta de condições do alojamento temporário para as famílias

› A qualidade das habitações

"Depois de um mês e meio disseram que tínhamos que sair da pensão e **encontrar um lugar para viver. Mesmo que não soubéssemos como.**"

"Precisamos ajuda de portugueses porque temos **dificuldade em comunicar.**"

"Quando saímos do Centro de Acolhimento **ninguém quer ser nosso fiador nem ajuda a negociar a casa.**"

"Algumas **pessoas não aceitam alugar casas para os refugiados.** Perdi muitas casas por causa disso."

"Algumas **pessoas não nos deixavam entrar nas casas por verem como estava vestida.** Às vezes as pessoas

**desligavam o telefone porque não sabiam falar inglês.**"

"Nós achávamos que iam dar um quarto só para nós os 3 - eu, pai e mãe. Mas não. **Eu fiquei com minha mãe e outra senhora e o filho colombiano e isso durou 6 meses.**"

"estávamos no 5º andar sem elevador, chovia lá dentro. Depois trocaram-nos para a cave."

"O senhorio está sempre a entrar no quarto a dizer que gastamos muita água, muita luz. Não nos deixa receber amigos em casa. Ninguém pode entrar lá."

"Se visses a pensão onde vivemos... **O meu filho sofreu problemas psicológicos por causa daquele hotel.**"

## Sugestões

"Estávamos preparados para que **cada família tivesse a sua casa.** Somos **agregados familiares diferentes.** Eu preferia viver com o meu marido numa casa independente. **Não vivermos na mesma casa que os pais.**"

"O SEF tem toda a informação dos refugiados. **Sabem quando é que o programa de cada refugiado vai acabar. Têm que fazer a preparação com a Câmara para encontrar casas para estas famílias.** Onde quer que a família esteja, ao longo do território nacional. **Não esperar**

**até que o programa acabe e a família dê por si no meio da rua.** Assim garantem que no fim do programa eles não usam todo o dinheiro que o SEF lhes dá apenas para alugar uma casa. Porque a Câmara dá casas baratas."

"Noutros países é como se o Estado fosse o fiador, eles nem têm contacto com o senhorio."

"Os **solteiros e as famílias** deviam estar em alas diferentes. **E os homens e mulheres solteiros também separados.**"

---

## APOIOS SOCIAIS E FINANCEIROS

---

*“A nossa **saúde**. Eles olharam bem para a nossa saúde. Nós tínhamos diabetes e **agora estamos bem**. Quando eu cheguei não via bem, não mudava as lentes desde que saí da Síria. Agora já vejo bem.”*

*“Foi-me atribuída uma **advogada, mas não me serviu de ajuda**. Ela só se encontrou comigo depois da entrevista para ver o que eu disse ao SEF e corrigimos alguns erros. E depois disso ela não deu qualquer passo. Mesmo quando lhe mando um e-mail ou assim ela só responde que eu tenho que esperar. **Só a vi duas vezes: quando foi assinado o contrato e depois da entrevista.**”*

## Ajuda

› Ter apoios: comida, casa, roupa, estudos, dinheiro, saúde e apoio jurídico

“Antes eu não tinha seguro e só podia usar os métodos tradicionais e ficar em casa. Agora posso ir ao hospital sem pagar dinheiro.”

“A casa. Poder viver no centro, boa casa, com tudo o que precisava, incluindo refeições.”

“Precisamos de ajuda com o passe para circular em Lisboa”

“Depois de um bocadinho, esperávamos apoio mas não tanto financeiro. Precisávamos mais de conselhos, de alguém que pusesse os nossos pés no princípio da estrada.”

## Dificulta

- › A falta de informação sobre os apoios
- › O apoio jurídico ser confuso e insuficiente
- › O valor do subsídio atribuído aos refugiados

“Nós não sabemos quais os apoios que podemos receber quando chegamos.”

“Indicaram-me um advogado mas ele só diz que eu tenho que esperar.”

“Portugal não está “a abrir as mãos”. São as associações que ajudam. Mas quando as associações não podem, ficamos sem apoio. E agora as associações já não podem ajudar mais.”

“Vivo apenas com o apoio do CPR. Tenho que conseguir um quarto que custe 150€. Vivo com um amigo que me apoia e alugamos a casa em conjunto.” (situação resolvida quando foi aceite o requerimento de asilo e pôde começar a trabalhar)

“Dizem que somos pobres e não sabemos vestir.” (motivo de exclusão nos jovens em idade escolar)

## Sugestões

“Dar roupa, de forma a podermos parecer como qualquer outra pessoa.”

“Ter livros para estudar.”

“As necessidades básicas deviam ser dadas fora dos 150€.”

“Na Jordânia, pediram às crianças para pintarem um quadro sobre a Síria e depois fizeram uma exposição e venderam os quadros. Foi uma grande ideia.”

“Quando acaba o apoio, a pessoa descobre que tem que pagar muitas despesas. Porque não começamos a fazer este exercício e a trabalhar com a realidade desde o momento em que o refugiado chega a PT? Desde o dia 1 - não viemos aqui para descansar e o apoio só dura pouco mais de um ano.”





Entidade promotora



Entidade parceira

**FORANDRINGS FABRIKKEN**

