



ComParte

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

COMPARTÉ & INTEGRAÇÃO

2º DOCUMENTO INTERCALAR PARA O SEF





ComParte

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

COMPARTE & INTEGRAÇÃO
2º DOCUMENTO INTERCALAR PARA O SEF



“EU TENHO MUITA VONTADE DE AJUDAR AS INSTITUIÇÕES A MELHORAR O PROCESSO DE INTEGRAÇÃO. SE A MINHA EXPERIÊNCIA PODE AJUDAR, FAÇO-O COM MUITA SATISFAÇÃO! NÃO ME PODES DAR A CANETA SE EU PRECISO DO COPO. ÀS VEZES, AS PESSOAS TOMAM DECISÕES MAS É PRECISO PERCEBER DO QUE REALMENTE PRECISAM AS PESSOAS. (...) É PRECISO FALAR COM AS PESSOAS PARA QUEM O PROGRAMA É CRIADO E COM AS PESSOAS QUE JÁ BENEFICIARAM DO PROGRAMA. ASSIM, VAIS TER MELHOR NOÇÃO DO QUE REALMENTE FAZ SENTIDO.

MUITAS PESSOAS JÁ ME AJUDARAM, POR ISSO EU SINTO ESTA VONTADE DE DAR DE VOLTA. TODO ESTE TRABALHO É MUITO VALIOSO E VAI TER IMPACTO EM TODOS NÓS.”

Alexander – Pró da Integração

“SE ENQUANTO DECISOR ME OUVIRES – ISSO É ALGO BOM. É O PRIMEIRO PASSO PARA MELHORAR AS COISAS!”

Alaa, Síria – Pró da Integração

"(...) OS REFUGIADOS VÃO ESTAR MAIS PRODUTIVOS, FELIZES E SAUDÁVEIS PORQUE VÃO FAZER PARTE DA SOCIEDADE, SENTIR-SE MAIS INTEGRADOS (...).

VÃO PENSAR QUE FAZEM PARTE E QUE A SOCIEDADE PORTUGUESA É DELES TAMBÉM. É MUITO IMPORTANTE QUE OS DECISORES PONHAM EM PRÁTICA ALGUMAS RECOMENDAÇÕES PARA QUE SE POSSA ACREDITAR QUE É POSSÍVEL MELHORAR."

Obai, Palestina – Pró da Integração



ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS EM PORTUGAL

2º DOCUMENTO

INTERCALAR PARA O SEF

O **ComParte – Fundação Maria Rosa**, através do ComParte & Integração, pretende contribuir para enriquecer o processo de acolhimento e integração daqueles que encontram refúgio* em Portugal. A experiência e o conhecimento destas pessoas, a quem chamamos Prós da Integração, são partilhados com as organizações que estão a preparar o seu acolhimento no nosso país.

Em julho de 2016, o SEF esteve reunido com o ComParte num encontro onde marcaram presença seis Prós da Integração e que culminou na entrega de um caderno que compila a informação mais relevante recolhida junto de 39 Prós da Integração. Nessa altura, e a pedido do SEF, foi iniciado um processo de aprofundamento da informação recolhida. Para isso, foram incluídas as experiências de 31 novos Prós e foram desenvolvidos os temas já anteriormente apresentados. Como resultado, **70 Prós da Integração partilharam o seu conhecimento e recomendações** sobre

a chegada a Portugal e a sua integração no país.

Nas páginas que se seguem são os Prós a falar. Os conteúdos estão descritos a partir da linguagem utilizada pelos participantes e mantêm-se fiéis ao seu sentido inicial, tendo sido alvo de ligeiras alterações, com o objetivo de dar coerência e fluidez ao texto. Pontualmente, algumas citações diretas enriquecem a informação que vai sendo partilhada. A aproximação ao tom real dos testemunhos reaviva o tom do encontro entre os Prós da Integração - que partilham a sua experiência, e - decisores - que identificam e integram conteúdos úteis e inspiradores para continuarem a melhorar o sistema.

Uma vez que este documento é desenvolvido no âmbito da colaboração com o SEF, os diferentes capítulos foram selecionados tendo em conta os temas que aparecem como mais relevantes para os Prós e o grau de pertinência para a entidade decisora em questão – o SEF:

*Nota: O termo "refugiado" é referido ao longo do documento no seu sentido mais lato. Nele incluem-se pessoas com diferentes estatutos legais: requerentes de asilo, beneficiários de proteção subsidiária e refugiados.

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.

PRÓS DA INTEGRAÇÃO

Refugiados, beneficiários de proteção subsidiária e requerentes de asilo. São Prós porque têm um conhecimento único sobre o sistema de acolhimento e integração em Portugal, que resulta de uma experiência vivida enquanto utilizadores dos serviços deste sistema.

1 PORTUGAL COMO PAÍS DE ACOLHIMENTO, EXPECTATIVAS E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

2 RECEÇÃO E ACOLHIMENTO INICIAL

3 PROTEÇÃO INTERNACIONAL: REQUERIMENTO DE ASILO E ESTATUTO

4 ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

5 INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

6 PROFISSIONAIS

R No final, são lançadas diversas **RECOMENDAÇÕES** que sintetizam sugestões e ideias-chave associadas a cada um dos temas

Em 2018, pretendemos desenvolver projetos de continuidade com vista a contribuir para a implementação das recomendações dadas pelos Prós, em articulação com as prioridades dos decisores de forma a conjuntamente promover melhorias no sistema.

É COM ENORME
GOSTO E SENTIDO
DE GRATIDÃO QUE
DAMOS MAIS
ESTE PASSO NA
CO-CONSTRUÇÃO
DE UM SISTEMA DE
INTEGRAÇÃO QUE
FUNCIONA NO SEU
MELHOR!

1. PORTUGAL COMO PAÍS DE ACOLHIMENTO, EXPETATIVAS E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO



“PORTUGAL NÃO É UM PAÍS RICO, MAS É RICO DE UMA COISA... RICO DE PESSOAS FANTÁSTICAS POR TODO O LADO!”

1 Enquanto refugiados abrangidos por programas de recolocação e de reinstalação, as expectativas criadas e a qualidade da informação transmitida antes de chegarmos sobre o país de destino e sobre o que vai ser a nossa vida influenciam muito a forma como nos adaptamos.

Se muitos de nós **não sabíamos nada sobre Portugal** antes de vir, outros conhecíamos algumas coisas e procurámos mais informação. Falámos com os técnicos da UE, que acompanharam o nosso processo, e com outros refugiados, mas a nossa principal fonte de informação sobre o país foi a internet: Google e alguns espaços informais de troca de dicas sobre integração em Portugal, como blogues e grupos no Facebook. Estes fóruns são fundamentais para nos fornecer informação válida e útil sobre Portugal. Contudo, quando é publicada informação errada, geram-se mal-entendidos. **Era importante que o Governo seleccionasse a informação essencial a transmitir e a tornasse acessível**, para que possamos contar com uma fonte segura e clara de orientação.

“(...) 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.”

É grande o impacto da falta de clareza ou da ausência de informação antes da vinda para Portugal. Na maior parte das vezes, **a informação não é clara**. Para nós, a recolocação ou reinstalação em Portugal é como um convite que o Estado Português nos faz para virmos reconstruir aqui a nossa vida. Quando se convida alguém, espera-se que se esteja preparado para receber essa pessoa e nós achámos que era isso que ia acontecer.

Quando não temos acesso a informação oficial, ficamos reduzidos às ideias transmitidas por colegas ou pela internet. As expectativas criadas por essa informação podem resultar em grande desilusão. Pensávamos que ia ser uma vida mais fácil. Por exemplo, **não sabíamos que teríamos que passar ainda por um processo de asilo, nem tínhamos ideia que demoraria tanto tempo até obtermos os documentos.** Quem não sabe para o que vem tem um choque e desmoraliza. O processo de obtenção de proteção internacional é fonte das maiores frustrações. É muito difícil lidar com a surpresa de termos de passar por este longo e inseguro processo, enfrentando a possibilidade de não sermos acolhidos.

É preciso fazer um trabalho grande de informação no terreno – na linha da frente. Há muita informação que interessa aos refugiados, mas está dispersa. Não há um local onde a informação esteja concentrada e facilmente disponível. É importante **centralizar informação desde o início, por exemplo através de folhetos, em várias línguas, com a explicação clara e detalhada do processo de asilo, e divulgá-la antes de chegarmos a Portugal** (ex. em países anteriores à ida para Portugal e nos postos do SEF na fronteira), **bem como no site do SEF.** No entanto, quando a informação aparece através de artigos* é difícil perceber. Seria muito valorizado se a informação fosse mais detalhada e numa linguagem mais simples e clara.

É positivo saber o que nos espera, porque precisamos de informação sobre o novo país para podermos organizar a nossa vida. Sentimos necessidade de que seja claro o tipo de apoio que vai ser dado. **Explicarem-nos quais os direitos e as responsabilidades.** Por exemplo, serão muito úteis informações sobre a duração do contrato, as condições da casa, se no início vai haver necessidade de se ficar num centro de acolhimento e, nesse caso, qual o tempo previsto, entre outras.

A internet pode ser um ótimo recurso (ex.: apoio online; vídeos explicativos com informação sobre o pedido de asilo, disponíveis em inglês; etc.), inclusive tirando partido das fontes informais de informação já referidas, tais como os fóruns no Facebook, por exemplo.

SUGERIMOS

que haja um **guia com orientações** para que quem entra no país tenha um mínimo de acompanhamento **logo à chegada, ou mesmo antes de vir.** Recomendamos que esta informação esteja disponível em várias línguas (incluindo árabe e tigrínia) no site do SEF.

A **criação de um site de informações só para refugiados** (ex. com informação sobre cursos de línguas, explicação relativa a como abrir uma empresa ou opções de negócio, entre outros) é uma recomendação que valorizamos muito.

*Por artigos estamos a referir-nos ao conteúdo de várias leis e outras peças legislativas que são usadas para esclarecer os refugiados sobre os seus direitos em Portugal.



TODOS COM PARTE NA DECISÃO

2. RECEÇÃO E ACOLHIMENTO INICIAL



“HAVIA MUITA GENTE À ESPERA E ISSO DEU A SENSACÃO QUE EM PORTUGAL ESTAVAM MESMO À NOSSA ESPERA.”

1

O acompanhamento inicial, na chegada ao aeroporto e nos primeiros dias em Portugal, é muito importante. **Alguns de nós foram recebidos dentro do aeroporto com alegria e simpatia por profissionais** que nos iriam acompanhar e orientar de forma calorosa. Isso foi muito bom porque nos fez sentir acolhidos.

2

Quando chegamos a Portugal pelo programa de recolocação da UE e estamos abrangidos por programas que envolvem um maior acompanhamento no princípio, **valorizamos muito o facto de beneficiarmos, nos primeiros dias, de uma espécie de pensão completa, tudo sem pagar.**

Quando chegamos a Portugal espontaneamente, sem estarmos abrangidos por qualquer programa, a chegada ao aeroporto é diferente e mais difícil. Seria importante termos sempre tradutores no momento em que somos entrevistados e que fosse tido em conta o desgaste e sofrimento por que estamos a passar.

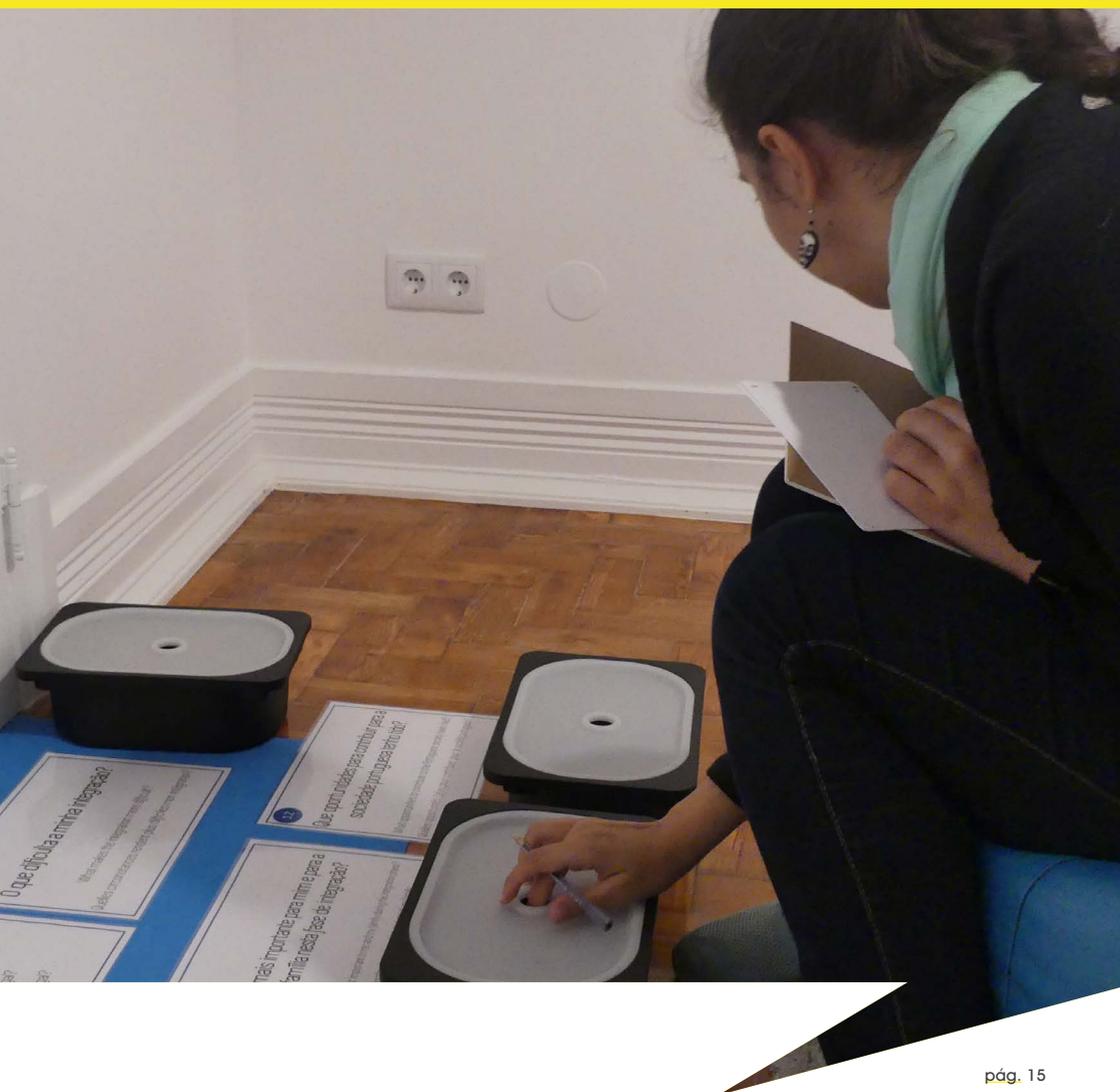
É MUITO IMPORTANTE

que na chegada ao aeroporto ou outros postos de fronteira, **os profissionais cuidem bem as pessoas que pedem asilo e ouçam bem o que estamos a dizer.** Estão perante uma pessoa sob grande stress e desorientada. Por vezes, nas entrevistas, não nos sentimos compreendidos quando nos dizem que aqui não há trabalho, nem dinheiro e que vamos acabar a voltar para o nosso país. É difícil quando nos tiram o telemóvel e o dinheiro e quando ficamos retidos no aeroporto. Alguns de nós ficaram várias semanas.

É FUNDAMENTAL

que o país se prepare para nos receber em articulação com instituições disponíveis para nos apoiarem durante a nossa adaptação e integração em diferentes áreas.

3. PROTEÇÃO INTERNACIONAL: REQUERIMENTO DE ASILO E ESTATUTO



Há várias dificuldades associadas ao processo de asilo. Sentimos que esta questão é um dos maiores desafios a uma integração plena em Portugal. A primeira necessidade das pessoas são os documentos. **Os processos e a burocracia estão a desgastar-nos, são muito complicados e demorados.** Só quando tivermos o processo finalizado é que vamos poder dar um contributo a esta sociedade, porque só aí vamos sentir parte dela.

A lei portuguesa não é das mais complicadas de compreender. Mas o tempo de espera provoca instabilidade e grandes condicionamentos. Durante esse tempo, **vamos ter muita dificuldade em encontrar trabalho**, não vamos ter muita motivação para o fazer e, no fundo, não vamos poder seguir os nossos sonhos. Nem sequer podemos ligar-nos às pessoas. Além disso, sentimo-nos privados da nossa liberdade. Por exemplo, **não podemos visitar a família que está noutros países e não podemos casar.** Muitos dos nossos amigos vão passar fins-de-semana a Espanha ou a outros sítios fora de Portugal, e nós nunca podemos ir. Não podemos ficar em suspenso eternamente... **Mesmo para aprender a língua, esta fase de incerteza e indefinição é altamente desmotivante.** Esforçamo-nos para aprender e podemos acabar por receber resposta negativa ao pedido de asilo. Ficarmos sem fazer nada neste período não faz nada bem. **Muitas pessoas perdem a esperança perante a lentidão dos processos** de requerimento de proteção internacional em Portugal e ponderam tentar a sorte noutros países da Europa.

É muito importante para nós conseguirmos passar a viver sem estarmos dependentes das ajudas. Por outro lado, preocupa-nos o futuro, temos medo

de não ter trabalho, nem ter onde ficar quando acabar o apoio que recebemos, de ficar desamparados e sem-abrigo.

É preciso traçar um plano para o que acontece nesta matéria, depois do fim dos programas de apoio. Seria muito útil que as instituições responsáveis pelo acolhimento, ao terem acesso à informação dos refugiados e a quando é que o programa de ajuda vai acabar, ajudassem a preparar esse momento e a pensar em estratégias para que estas famílias não fiquem sem casa nessa altura.

“DAQUI A UM ANO VOU FICAR COMO AS PESSOAS QUE ESTÃO A DORMIR NAS ESTAÇÕES DE COMBOIO.”

Todo este processo tem consequências. As pessoas estão a fugir porque não conseguem arranjar um trabalho. Vão para outros países na Europa, para tentarem ser independentes e ter sustento económico. Nós até podemos querer ficar, mas não chega gostar do país se não conseguimos arranjar um trabalho. Quem não tem trabalho passa os dias desocupado e sente que não está a fazer nada de importante com esse tempo.

Como aspetos importantes a transformar, destacamos a complexidade dos processos, os tempos de espera e a burocracia. As palavras que estão escritas nos documentos provisórios não são do conhecimento comum (ex. proteção subsidiária). **Seria importante dar formação aos profissionais** e, sempre que possível, **utilizar linguagem mais simples**, de forma a facilitar a compreensão. Por exemplo, para muitos serviços do quotidiano,

proteção subsidiária não significa nada. Nessas situações, ao mostrar o cartão de identidade, a maior parte das pessoas não sabe o que é que nós somos. Existe uma confusão muito grande de conceitos e ter no cartão de identidade um estatuto que quase ninguém percebe complica muito alguns dos afazeres básicos do dia-a-dia, principalmente no início.

Esta **dificuldade de obter o reconhecimento da validade da documentação** acontece também com o passaporte. Enquanto noutros países (ex. Alemanha) o passaporte que é emitido a um refugiado é muito semelhante ao de um alemão. Em Portugal, o documento que é emitido para ter valor de passaporte é muito diferente, o que faz com que quando viajamos aconteça ficarmos retidos porque as autoridades de outros países acreditam ser falso.

O facto de termos de **passar muito tempo apenas com um papel (autorização de residência temporária) afeta negativamente a procura de emprego**, porque ninguém nos aceita para trabalhar com um documento que informa ser provisório. Neste sentido, recomendamos deixar de estar escrito “temporário” e substituir, por exemplo, por “renovável”, já que isso tem criado obstáculos à nossa integração na sociedade (ex.: emprego, habitação, etc.).

“AFINAL QUEM É QUE ME VAI DAR TRABALHO, CONTRATAR, SEM SABER SE EU VOU CONTINUAR A PODER ESTAR NO PAÍS?”

Era muito importante que **o tempo até sabermos se nos é concedido o estatuto de refugiado ou de proteção subsidiária – e, conseqüentemente, o direito de permanência em território nacional – fosse mais breve**, de forma a não prolongar o nosso sofrimento. Por exemplo, relativamente ao caráter provisório do documento de seis meses, seria importante encurtar o tempo até haver uma resposta (ex.: três meses). Esta situação vai-se prolongando no tempo, é muito lento. Alguns de nós esperamos pelo menos um ano só para sabermos se somos aceites e termos o nosso primeiro cartão! **A falta de informação sobre prazos aumenta a sensação de instabilidade**, fazendo com que, muitas vezes, nos sintamos às voltas sem sair do mesmo lugar.

É preciso que os serviços sejam produtivos, de forma a podermos integrar-nos.

Acreditamos que a marcação de entrevistas no SEF é um processo que pode ser melhorado. Quando ligamos para o SEF, por vezes, fica-se muito tempo à espera, por exemplo, 10 a 20 minutos e acontece o saldo acabar. Por outro lado, seis meses após receber-se o cartão do SEF não se tem uma marcação automática para voltar a reunir. Muitas vezes é preciso esperar alguns meses. O que acontece é que durante esse tempo – após o cartão caducar e a antes da entrevista do SEF – não se tem o cartão válido e **usa-se um documento que vem por email, mas que em muitas entidades não é reconhecido como válido** (algo que acontece com frequência, por exemplo, nos centros de saúde).

1

2

3

Também é necessário termos **acesso a informação mais clara sobre os procedimentos necessários à integração nesta sociedade**, como por exemplo, a necessidade de ter quatro números: autorização de residência (SEF), número de utente do SNS, número de contribuinte (Finanças) e número de Segurança Social. Precisamos ainda de ajuda para saber como fazer o registo ou requerimento destes dados.

Outra recomendação está relacionada com outra informação que consta do cartão de autorização de residência provisória, já que o mesmo informa que este não serve como identificação. A nossa sugestão é que o cartão não tenha essa nota, porque sentimos que penaliza o seu portador.

1
2
3 Temos uma certa percepção de discriminação, seja por países de origem, tipos de programa de acolhimento ou outros motivos. Por exemplo, quando se trata de refugiados espontâneos que não estão ao abrigo de nenhum programa de recolocação ou reinstalação a experiência é diferente. **Aqueles de nós que passam por uma experiência de candidatura espontânea tendem a sentir-se menos apoiados.**

Outro aspeto que tem muito impacto em nós diz respeito às dificuldades relacionadas com o reagrupamento familiar. Muitos de nós conhecem muito poucas pessoas cá e **não sabemos se vamos ou quando vamos voltar a estar com a nossa família**. Os constrangimentos do reagrupamento familiar são um dos principais fatores de stress para os refugiados em situação de afastamento da família. E este é um dos desafios mais difíceis de

resolver. **O procedimento é muito lento.** Só podemos solicitar o reagrupamento depois de sabermos a decisão final e às vezes essa decisão demora 11 meses ou mais. É muito difícil viver sem a família e pensar nos perigos por que estão a passar.

Sentimos **necessidade de uma maior centralização ao nível da coordenação de serviços e propomos que haja uma entidade que concentre a informação e assegure a qualidade do trabalho das outras instituições**. O SEF, ou outra entidade governamental (ou até uma plataforma de várias entidades), poderia desempenhar este papel.

Tal entidade poderia também funcionar como uma espécie de **agregador de todas as fases do processo de integração**, fazendo a **ligação entre nós e o sistema através de uma pessoa de contacto**. Este profissional saberia a informação de cada pessoa, o seu histórico; poderia encaminhar cada pessoa para as instituições adequadas, consoante o seu perfil, tal permitiria que se pudesse fazer perguntas e pedir informação, acompanhar melhor o processo e saber o que está a acontecer. Seria uma mais-valia passar a haver uma **ligação direta ao SEF**.

“ÀS VEZES FAZ FALTA TER ALGUÉM COM QUEM PARTILHAR CERTAS SITUAÇÕES QUE VIVEMOS NOS DIFERENTES SERVIÇOS.”

4. ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO



No que diz respeito à falta de orientação e informação sentimo-nos, por um lado, muito **pouco informados sobre os serviços e a própria cultura do país** que nos acolheu, ficando sem saber a quem recorrer para resolver os nossos problemas. Por outro lado, vemo-nos confrontados com uma **sociedade civil e profissionais que desconhecem o nosso background e estão muito pouco familiarizados com o processo de proteção internacional**. Este tema torna-se, assim, particularmente urgente. Nos primeiros tempos de vida em Portugal, sentimos falta de tudo - de perceber como podemos estudar, trabalhar, etc. Em geral, perdemos cerca de um ano a tentar perceber como podemos começar alguma coisa.

1

2

3

4

“DISSERAM-NOS PARA NOS IRMOS REGISTRAR NA SEGURANÇA SOCIAL. FUI LÁ. DERAM-ME 20 PÁGINAS EM PORTUGUÊS. E A PESSOA NÃO SABIA FALAR INGLÊS... FOMOS TRÊS VEZES. NÃO NOS CONSEGUIMOS ENTENDER. ESTÁVAMOS SEMPRE A RASGAR OS PAPÉIS. COMO POSSO IR À SEGURANÇA SOCIAL E PREENCHER DOCUMENTOS EM PORTUGUÊS SEM SABER A LÍNGUA E SEM OS PROFISSIONAIS SABEREM INGLÊS?”

Muitas vezes, **não conseguimos perceber os processos** por que estamos a passar ou mesmo os papéis que estamos a assinar ou a preencher. A falta de domínio da língua gera muitos constrangimentos no dia-a-dia. Pedimos para nos explicarem, mas não têm tempo para o fazer devagar. Pedimos uma cópia e não nos dão. Isso não faz sentido! Sentimos que as organizações e serviços podem preencher esta lacuna, dando-nos **informações mais claras** para que não tenhamos que estar sempre a escrever e a preencher novos impressos.

Esta falta de informação reflete-se, por exemplo, num **medo muito grande do que vai acontecer no fim dos programas** de recolocação. Perguntamo-nos o que acontece se as famílias de referência, as instituições de apoio e os técnicos que acompanham os nossos processos nos deixarem. **Não está nada claro onde é que vamos ficar depois desse período**, onde é que vamos morar, por exemplo. Porque nem sequer somos, ainda, refugiados. Muitos de nós continuamos à espera, há vários meses, de resposta ao pedido de asilo. O nosso futuro é uma incógnita!

É MUITO IMPORTANTE

sabermos a quem nos podemos dirigir para resolver dificuldades ou quem nos poderá reencaminhar. **Recebemos instruções diferentes todos os dias**. Às vezes, parece que cada um tem a sua lei, conforme a pessoa que o atende, o sítio onde foi colocado ou o balcão a que recorreu!

“UMA VEZ FUI AO HOSPITAL E APRESENTEI O MEU CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO. NO HOSPITAL DISSERAM-ME QUE TINHA QUE TER O CARTÃO DE SAÚDE E QUE, SEM ISSO, NÃO PODIA SER ATENDIDO. DEPOIS, NO CENTRO DE SAÚDE DISSERAM-ME QUE EU TINHA DIREITO A SER ATENDIDO NO HOSPITAL. MAS AÍ JÁ TINHA ANDADO DE UM LADO PARA O OUTRO, NO MOMENTO CRÍTICO NÃO CONSEGUI SER ATENDIDO.”

Algumas pessoas têm muita dificuldade em tirar o NIF, porque em determinado balcão das finanças o funcionário não aceitou nem reconheceu como válido o único documento que o refugiado tinha consigo: o papel do SEF. Achamos, por isso, que pode ser muito útil a criação de uma **linha de apoio** para que as pessoas refugiadas possam ajudar e ser ajudadas.

Outro instrumento que nos ajudaria bastante seria a distribuição de um **livro/guia com orientações** e ajuda para os procedimentos, à semelhança do que é dado aos que chegam a Portugal através do programa de recolocação. Seria positivo se o SEF assegurasse que este livro fosse entregue a qualquer requerente de asilo em Portugal. Este livro deve ser curto, objetivo, **direto e em várias línguas**. Deve explicar, por exemplo, quais **os documentos importantes**, como funciona **o sistema de saúde, direitos e deveres dos refugiados, as questões culturais principais, que programas de aprendizagem da língua existem, as questões legais, os passos e a duração do processo de acolhimento**, entre outros temas. Além

disso, seria bom que tivesse **sugestões de lazer**, por exemplo, onde praticar determinados desportos, quais as opções que há em Portugal, melhores sítios para conhecer pessoas e fazer amigos e informação sobre atividades grátis.

Para facilitar a nossa integração em Portugal, é essencial que nos consigam **transmitir o modo de vida dos portugueses**, como se vive em Portugal, a cultura, os costumes e disponibilizar ferramentas e meios para recolha de informação neste âmbito de orientação cultural.

Há **informação**, como aquela relativa aos cursos de língua portuguesa, que por ser tão importante e de difícil acesso, acreditamos que deveria ser **divulgada em conjunto pelas várias entidades chave**, tais como o SEF, ACM, PAR.

É muito importante **tornar a informação acessível a todos**, porque também já percebemos que há coisas que já existem e das quais poderíamos beneficiar bastante, mas a informação não chega a todos por igual.

1

2

3

4



"EU PAGUEI OS LIVROS DOS MEUS FILHOS, QUE ERAM PRECISOS PARA A ESCOLA, DURANTE DOIS ANOS E MEIO. E SÓ DEPOIS ME DISSERAM QUE POR SER REFUGIADO NÃO TINHA DE PAGAR. A INFORMAÇÃO NÃO ESTÁ CLARA – EU PODIA TER POUPADO ESSE DINHEIRO."

FACILITARIA MUITO

se fosse criado um **centro onde fosse possível tratar de tudo** – meeting point. Onde pudéssemos **tratar dos papéis e recolher informação**. Esse centro também poderia servir para sermos registrados numa base de dados que ajudaria a distribuir os refugiados pelas diferentes regiões do país, de acordo com as suas profissões ou aspirações, tendo em conta a experiência de cada um e o que cada região mais precisa em termos de profissões e competências.

Sentimos que a grande maioria dos refugiados não sabe quais são os seus direitos. É muito importante explicar isto aos refugiados. Sentimos muita falta de um **documento que esclarecesse claramente os deveres e os direitos dos refugiados e das instituições**.

5. INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL



Sentimo-nos muito bem quando somos tratados pelo nosso nome, quando nos chamam e encontram tempo para **explicar com calma o que se vai passar**. É criado um **ambiente amigável** e isso ajuda a acalmar os nervos e o medo de que alguma coisa corra mal. Por outro lado, é comum termos experiências sofridas com as instituições, sobretudo porque **sentimo-nos muitas vezes abandonados**. **A burocracia e a necessidade de termos papéis de muitas entidades diferentes têm um impacto negativo** bastante forte e, muitas vezes, dá a sensação de que pegam no nosso processo e o põem na prateleira. Sentimos que não preveem o que nos vai acontecer. Sentimos que não sabem o que vamos enfrentar e que não se preocupam - Onde vamos viver? Como vamos viver? Existem situações de grande isolamento, depois do período de apoio das instituições. É importante que as pessoas não fiquem desamparadas quando saem dos centros de acolhimento.

1

2

3

4

5

"TIVE O MEU FILHO SEM ESCOLA DURANTE SEIS MESES PORQUE ME FALTAVA UM PAPEL IMPORTANTE."

Os refugiados quando abandonam o país não é que queiram abandonar o país.

Outro fator que dificulta a integração é a **ausência de um sistema organizado para o acolhimento, para a integração dos refugiados** na sociedade e na vida ativa em Portugal. Faz sentido que Portugal nos convide para vir, se nos vai

considerar um problema no futuro? **Tem que haver um programa que vise a integração**. Esta questão é transversal a todos os refugiados, mas ganha especial importância para os que não estão abrangidos por nenhum programa de recolocação ou reinstalação. Algumas organizações dão ajuda, mas as pessoas que não têm uma organização que toma conta delas ficam bastante desamparadas - não são todas aceites ao mesmo tempo e às vezes nem têm onde ficar. Sentimos falta de uma **maior clareza em relação ao papel de cada instituição**, de saber quem é responsável por cada assunto, para poder colocar as questões diretamente às pessoas certas e resolver eventuais dificuldades. **Se há um sistema, integrado e coordenado, nós não sabemos, não o conhecemos e não o percebemos**.

Noutros países, onde alguns de nós têm família que partilha informação, existe uma estrutura e planeamento diferente. Há, por exemplo, um **sistema de incentivos**, de pontos que cada pessoa vai ganhando ou perdendo, conforme a pessoa cumpra as suas responsabilidades (por exemplo, se tiver o rádio alto à noite e a polícia vier perde pontos, etc.).

Nesses países da Europa em que o programa é diferente, nem sempre se dá ajuda aos refugiados, é **conforme as necessidades de cada um**. Se há refugiados que não precisam de apoio, pagam a sua casa. Por exemplo, enquanto tiverem emprego é lhes cortado o apoio, quando perdem o emprego, os apoios aos refugiados são ativados automaticamente. Enquanto não chega a atribuição do estatuto de refugiado a pessoa é apoiada pela segurança social. Depois de ser atribuído o estatuto é iniciado o processo no centro de emprego. Nesse momento, é colocado num curso para

aprender a língua e faz um estágio gratuitamente para ganhar experiência e para praticar a profissão. Por exemplo, metade do dia aprende a língua e durante a outra metade vai ganhando experiência. Se a pessoa faltar às aulas de língua, recebe menos dinheiro.

Assim, recomendamos a criação de um **programa ou um sistema estatal centralizado para receber os refugiados**, que nos permita cuidar os vários aspetos da integração. Os **decisores do Estado ficam responsáveis por reunir todas as organizações para articular este programa**. Este parece ser o único caminho para a justiça e a igualdade entre todos os refugiados, para todos serem tratados da mesma forma, independentemente da cidade onde somos colocados. Parte deste programa deve ser **estudar a cultura das pessoas que estão a chegar**. Outra parte seria juntar estas pessoas e pô-las a resolver as suas divergências. Deveria, também, ser incluída **orientação cultural, ensino da língua, formação de competências e esclarecimentos sobre Portugal**.

É ESSENCIAL

centralizar numa só instituição a responsabilidade de **avaliação do processo de integração** e de **supervisão** do trabalho das organizações e das pessoas que lá trabalham. Esta organização seria também responsável por **recolher feedback, do processo, de cada refugiado**. O facto de este trabalho estar nas mãos de uma só organização traria maior justiça para os refugiados.

É importante que o programa de acolhimento seja bem assegurado, para isso as instituições que acolhem refugiados deverão comprometer-se com as responsabilidades.

A **falta de articulação entre instituições/serviços/entidades do sistema** cria obstáculos à nossa integração no país.

"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."

1

2

3

4

5

ERA MELHOR

se o processo passasse entre vários serviços e a informação recolhida pelo inspetor do SEF pudesse ser partilhada com várias instituições chave (ex. IIEP, PAR, Santa Casa, Segurança Social). Dessa forma, não seria preciso mostrar os mesmos documentos.

1 Um outro aspeto que nos preocupa, diz respeito a **alguém que é colocado numa aldeia/vila sem outros imigrantes**, principalmente se não for uma família, mas alguém que está sozinho. A decisão relativa à colocação de refugiados fora dos grandes centros urbanos deve ser tomada com a certeza de que estão acompanhados e depois de se ter verificado que estão bem, porque como estão longe do centro da ação, **podem precisar de ajuda** e ninguém se aperceber. É preciso visitá-los e **entrar em contacto com eles, para saber do que é que eles precisam**.

2
3
4
5 Apontamos, também, **a demora e a sobrelotação dos serviços como pontos a transformar**, já que resultam em situações de falta de apoio dos técnicos para os procedimentos, para o preenchimento de documentação em alguns serviços, ou de falta de pessoas para ajudar na procura de trabalho. Situações que levam a que nos **sintamos desorientados** e pouco apoiados.

Há muitas diferenças nas condições de acolhimento, de acordo com a instituição que acolhe, e isso é sentido como pouco justo (ex. umas oferecem passe de ginásio e outras não fornecem internet e eletricidade; alguns têm direito a pôr os filhos em escolas privadas, enquanto outros colocam em escolas públicas, etc.). É importante passar a haver uma **maior uniformização dos apoios**.

Quando há diferenças nas condições de acolhimento entre as instituições, então deve ser explicado quais são as condições básicas para todos e o que é um extra, para que as pessoas possam entender. Valorizamos muito que sejam divulgados **documentos claros que expliquem os direitos e responsabilidades**.

Também encontramos diferenças nas instituições de acordo com a região onde estão. Por exemplo, em relação à carta de condução em algumas cidades é aceite que não se tenha papel da embaixada e noutras não. Não há uniformidade no que é pedido em diferentes locais, como em Évora, Lisboa, Porto.

Como refugiados, também gostaríamos de ajudar outros a integrarem-se. **Participar no planeamento da integração e orientação de novos refugiados seria uma forma de podermos contribuir e fazer parte deste processo**.

6. PROFISSIONAIS



Ajuda muito quando somos atendidos por **pessoas atáveis e disponíveis nos balcões**, quando têm **paciência para nos explicar os procedimentos** de uma forma que podemos perceber e quando conseguimos estabelecer **relações de confiança com os profissionais**. De facto, a relação estabelecida tem um forte impacto. É muito bom quando há simpatia, alegria, um apoio próximo; quando ouvem com interesse e não desconfiam do que dizemos. Muitos de nós fizeram amigos nos próprios serviços; os funcionários foram sensíveis à nossa história e isso ajudou a tornar o processo um pouco menos difícil.

1

2

3

4

5

6

"NA CARTA DE CONDUÇÃO CONHECI UMA SENHORA COM QUEM PARTILHEI A MINHA HISTÓRIA E ELA CHOROU. TORNOU-SE UMA DAS MINHAS MELHORES AMIGAS."

O papel dos tradutores é chave. É importante que sejam **pacientes** e que a **qualidade do seu trabalho** seja assegurada, pois aquilo que nos transmitem permite ajustar as expectativas acerca do que vamos enfrentar em Portugal.

Damos muito valor à boa disposição e ao acolhimento caloroso dos funcionários dos diferentes serviços. No entanto, por vezes, sentimo-nos dependentes da disposição dos profissionais.

"DAS MELHORES COISAS FOI ENCONTRAR APOIO E SIMPATIA."

Quando os profissionais dos serviços não nos atendem de maneira atável sentimos que não trabalham por gosto ou que não gostam dos refugiados. Acontece com frequência falarem alto connosco, recusarem-se a explicar as coisas com calma e mandarem-nos embora sem uma resposta. Sentimos que a maior parte dos profissionais **não têm experiência em lidar com refugiados e que lhes falta formação específica**. São absorvidos pelos procedimentos e por vezes parece que se esquecem de que estão a lidar com outros seres humanos e de que também temos uma vida e aspirações. Um profissional sem experiência com refugiados não sabe ajudar tão bem. **Tem que estudar, tem que sentir e ouvir os refugiados para aprender**. É importante conhecer a nossa realidade e as histórias por detrás das pessoas.

Sentimos que os profissionais dos serviços a quem temos que recorrer **não percebem a realidade da nossa vida**. Temos a sensação que as organizações e instituições não conhecem ou percebem a nossa cultura. Esta falta de informação resulta em diversas situações que, ao longo do processo de integração, funcionam como barreiras ao acolhimento.

Um dos aspetos fundamentais é a necessidade de os **profissionais terem informação suficiente sobre cada caso e estarem preparados para dar resposta às especificidades relacionadas com a nossa situação**. É frequente responderem que não sabem e que temos que esperar. É importante que os profissionais sejam mais prestáveis e que tenham a capacidade de dar respostas concretas durante os diferentes passos do processo, estando **atualizados em relação à lei e ao processo de asilo**. É fundamental que os profissionais tenham formação específica para poderem dar uma resposta rápida e humana aos refugiados.

“É BOM QUANDO AS PESSOAS NOS BALCÕES TÊM PACIÊNCIA PARA EXPLICAR DE UMA FORMA QUE NÓS PODEMOS PERCEBER.”

Por exemplo, muitos de nós sentem **dificuldade em tirar o NIF**. Antes da emissão do cartão provisório do SEF em plástico é emitido um documento em papel. **A versão em papel deveria funcionar, mas muitos profissionais não estão a par da validade deste documento. É muito importante formar os profissionais** para que estejam informados. Relativamente a esta dificuldade as pessoas que estão fora da capital talvez sejam as que mais sentem por o cartão de plástico demorar a chegar às zonas rurais e o documento em papel ser mais dificilmente reconhecido.

Poderia ser muito útil haver **folhetos que expliquem as implicações e especificidades relativas ao cartão de proteção subsidiária e ao cartão de refugiado**.

Estas situações têm muito impacto na nossa vida, por exemplo, se a Segurança Social não reconhece as implicações da nossa situação, a pessoa não vai ter logo acesso ao subsídio (no caso de ser espontâneo).

As instituições mais importantes, cujos profissionais deveriam estar a par das especificidades relacionadas com o processo de asilo e a aquisição do estatuto de refugiado ou beneficiário de proteção subsidiária (ex. validade e direitos do documento em papel e do cartão do SEF, possibilidade de iniciar trabalho, direito a obter número de Segurança Social, etc.) – são a Segurança Social, as Finanças, os Centros de Saúde e o Centro de Emprego.

Há muitos refugiados dispostos a contribuir para este processo de sensibilização e treino dos profissionais, acreditamos que os refugiados mais antigos podem ser uma grande ajuda.



1

2

3

4

5

6

Na RUC 21K 2121
! نوش جان! Bon APETITE!
Bon appétit
عشاء
مذاق
Vanha dōmōuroke
Guten Appetit
Buon APPETITO / いただきます!!
kolia malamu
! pishiloz Arimura



R ECOMENDAÇÕES

De forma breve, apresentamos uma síntese das recomendações dadas pelos Prós, com vista à contínua melhoria do acolhimento e integração de refugiados em Portugal. Organizamo-las por temas, com o intuito de facilitar a consulta.

Os Prós da Integração e o Comparte encontram-se inteiramente disponíveis para cooperar com o SEF na concretização das recomendações que sejam reconhecidas por todos como viáveis, importantes e prioritárias.

1. PORTUGAL COMO PAÍS DE ACOLHIMENTO, EXPECTATIVAS E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

- Disponibilizar no **site do SEF** e criar um **folheto** com informação detalhada e rigorosa que **explique o processo de asilo** e seja entregue antes da chegada a Portugal (ex. qual o apoio prestado: a duração do contrato, as condições da casa, qual o tempo esperado em centros de acolhimento; quais as responsabilidades esperadas para os refugiados e quais os seus direitos; etc.). Importante estar disponível em várias línguas.

2. RECEÇÃO E ACOLHIMENTO INICIAL

- Ter **tradutores** disponíveis para acompanhar os refugiados nas entrevistas iniciais (ex. nos aeroportos).

3. PROTEÇÃO INTERNACIONAL: REQUERIMENTO DE ASILO E ESTATUTO

- Tornar os **processos mais eficientes** (diminuir a duração da resposta do SEF ao pedido de asilo, adoção de estratégias para facilitar marcações de entrevistas, etc.) e garantir o acesso a informação clara sobre os prazos de cada fase do processo de asilo.
- Utilizar **linguagem mais simples** nos documentos provisórios, para que sejam do conhecimento comum.
- Alterar a **informação presente nos cartões** de Autorização de Residência Provisória:
 1. Excluir a informação “não serve como identificação”.
 2. Substituir a palavra “provisório” por “renovável”.
- Destacar profissionais para que sirvam como **pessoa de contacto** privilegiado entre os refugiados e o SEF, estando disponíveis para acompanhar e esclarecer os refugiados ao longo de todo o seu processo de asilo.

4. ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

- Criar uma **página no site do SEF** com informação para ser consultada antes da vinda para Portugal, bem como orientações para quem entra no país, que esteja disponível em várias línguas (incluindo árabe e tigrínia).
- Elaborar um **guia orientador** para os refugiados.
- Criar uma **linha de apoio** para que as pessoas refugiadas possam ajudar e ser ajudadas.
- Organizar **visitas guiadas** gratuitas aos vários serviços.
- Contribuir para a **formação de outros profissionais** e conhecimento interno de outras entidades (nomeadamente a Segurança Social, Finanças, Centro de Saúde e Centro de emprego) pertinentes no sistema, através de formações ou partilha de documentação relevante (ex. sobre direitos e deveres de um requerente de asilo, refugiado ou beneficiário de proteção subsidiária; reconhecimento da validade do documento em papel semelhante ao cartão emitido pelo SEF, etc.).
- Ajudar a **divulgar informações úteis** para os refugiados: cursos de Português disponíveis em diversas entidades; ferramentas para criação do próprio negócio, ferramentas que permitam o acesso a informações gerais sobre Portugal (em várias línguas).

5. INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

- Criar um programa ou um **sistema estatal centralizado** para receber os refugiados.
- Centralizar numa só instituição a responsabilidade de **avaliação do processo de integração** e de supervisão e **coordenação** do trabalho das organizações e das pessoas que lá trabalham.
- Melhorar o **acompanhamento dos refugiados** colocados fora dos grandes centros urbanos.
- Identificar uma pessoa de referência (ex. um profissional da instituição que centralizaria o programa de acolhimento) que possa **apoiar de forma personalizada** os refugiados, quer acedendo ao histórico pessoal da pessoa e facilitando a ligação a alguns serviços, quer ao nível da integração em contextos informais.

6. PROFISSIONAIS

- Garantir que há **tradutores mais qualificados** nos principais serviços.
- **Formar profissionais** dos serviços nos diferentes passos do processo de asilo e nas necessidades e situação particular dos refugiados, de forma a garantir a qualidade do serviço proporcionado (ex. informação sobre implicações do estatuto de refugiado, proteção subsidiária, direitos e deveres; competências ao nível da empatia, escuta ativa, etc.).
- Informar os profissionais da própria instituição sobre a área de ação de diversas entidades que trabalham outras questões relevantes para os refugiados, contribuindo para **tornar acessível aos refugiados informação** sobre a quem se podem dirigir para resolver dificuldades.

AGRADECEMOS AOS PRÓS

PELA PARTILHA DO SEU CONHECIMENTO

E ÀS ENTIDADES

QUE FACILITARAM OS SEUS CONTACTOS:

Associação de Refugiados em Portugal (ARP)
Centro de Acolhimento Temporário a Refugiados da
Câmara Municipal de Lisboa (CATR)
Escola Básica da Bobadela
Escola Básica das Olaias
Family of Refugees (FOR)
Plataforma de Apoio a Refugiados (PAR)
Refugees Welcome Portugal
RefugiActo, Grupo de Teatro do Conselho Português
para os Refugiados (CPR)

