

Departamento de Ciência Política e Ciências Públicas

# A Mediação Comunitária como Mecanismo de Inclusão de Refugiados

Catarina Costa

Trabalho de Projeto submetido como requisito parcial para obtenção do grau de  
Mestre em Serviço Social

Orientador:

Doutor Pablo Álvarez Pérez, Professor Auxiliar

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2017

## AGRADECIMENTOS

*Tu converteste o meu pranto em festa,  
tiraste-me o luto e vestiste-me de júbilo.  
Por isso o meu coração te cantará sem cessar.  
Senhor, meu Deus, eu te louvarei para sempre.*

Salmos 30, 12-13

Ao meu orientador, Professor Doutor Pablo Álvarez Pérez, por ter aceitado trabalhar comigo desde o primeiro momento. Agradeço pelo apoio, dedicação e paciência mas, principalmente, por tudo o que me ensinou.

À minha irmã Amélia (em especial), ao meu irmão Nuno, à minha mãe e ao João por fazerem parte de quem sou. Pelo amor, transmissão de valores e estímulo para que chegasse ao fim desta etapa.

Ao meu grupo de amigos - Ana, David, João, Lúcia, Margarida, Maria e Rodrigo - família-do-coração, por tanto carinho, apoio, força, incentivo e presença absoluta em todos os momentos.

Finalmente - porque os últimos são os primeiros - ao Igor, meu confidente, cúmplice, melhor amigo e companheiro. Por tanto amor, amparo e cuidado. Por me ensinar a ser mais e melhor. Por acreditar sempre em mim, até eu própria acreditar.

## RESUMO

A chegada de refugiados à Europa e, nomeadamente, a Portugal tem sido um dos temas mais debatidos da atualidade. Esta questão requer soluções criativas e eficazes, capazes de proporcionar um clima de integração e harmonia. No presente trabalho de projeto procuramos evidenciar as vantagens e adequação da mediação comunitária e intercultural a este contexto, pelo seu carácter transformador e potenciador da criação e restauração de laços sociais.

No âmbito da revisão de literatura, procuramos desenvolver e aprofundar os conceitos de: mediação, designadamente mediação comunitária; integração; e refugiados.

Procedemos a um diagnóstico da situação, de uma maneira geral no mundo, na Europa e em Portugal, e de uma maneira particular no concelho de Oeiras. Para isso recorremos aos seguintes métodos de recolha de informação: pesquisa e análise documental; entrevistas a profissionais das instituições de acolhimento; e entrevistas exploratórias a refugiados acolhidos.

Concluimos com a apresentação de um projeto de intervenção, sustentado na componente de investigação teórica e, sobretudo, no diagnóstico realizado. O objetivo é colmatar algumas das falhas identificadas, através do recurso à mediação comunitária, incentivando a participação social, o *empowerment* e o exercício da cidadania.

Palavras-Chave: mediação comunitária; inclusão; refugiados; diagnóstico; projeto.

## **ABSTRACT**

The arrival of refugees in Europe, and in particular Portugal, has been one of the most debated issues currently. This issue requires creative and effective solutions, capable of providing a climate of integration and harmony. In the present project, we seek to highlight the advantages and adequacy of community and intercultural mediation in this context, for its transforming character and the power to create and restore social bonds.

On the literature review, we seek to develop and deepen the concepts of: mediations, namely intercultural mediation; integration; and refugees.

We have implemented a diagnosis, generally in the world, in Europe and Portugal, and in a particular way in the municipality of Oeiras. In order to do that, we used a variety of data collection methods: documental research and analysis; interviews with professionals from the host institutions; and interviews with refugees.

We conclude with the presentation of an intervention project, based on the theoretical research component and, above all, on the diagnosis made. The objective is to fill some of the identified shortcomings through the use of intercultural mediation, encouraging social participation, empowerment and the exercise of citizenship.

Key-words: communitarian mediation; inclusion; refugees; diagnosis; project.

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b> .....	3
<b>1. MEDIAÇÃO</b> .....	3
1.2. CONCEITO DE MEDIAÇÃO .....	3
1.3. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA .....	5
1.4. MEDIAÇÃO COMO MECANISMO DE DEMOCRATIZAÇÃO .....	7
1.5. O CONFLITO INTERCULTURAL COMO BASE DA MEDIAÇÃO .....	8
1.6. MODELOS DE MEDIAÇÃO .....	10
1.7. ENQUADRAMENTO JURÍDICO DA MEDIAÇÃO .....	11
1.8. O ASSISTENTE SOCIAL COMO MEDIADOR .....	12
<b>2. INCLUSÃO SOCIAL</b> .....	14
2.1. DA INTEGRAÇÃO À INCLUSÃO.....	14
2.2. INCLUSÃO NA IMIGRAÇÃO .....	16
2.3. MODELOS DE INTEGRAÇÃO.....	20
2.4. INCLUSÃO COMO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL .....	21
<b>3. REFUGIADOS</b> .....	23
3.1. CONCEITO DE REFUGIADO.....	23
3.2. CONSEQUÊNCIAS DO ACOLHIMENTO DE REFUGIADOS NUMA SOCIEDADE.....	25
3.3. REFUGIADOS E SERVIÇO SOCIAL .....	26
<b>CAPÍTULO II - DIAGNÓSTICO</b> .....	28
<b>1. RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS</b> .....	28
<b>2. ESTADO DA SITUAÇÃO: ESTRANGEIROS E REFUGIADOS</b> .....	30
2.1. NO MUNDO.....	30
2.2. EM PORTUGAL.....	30
<b>3. DELIMITAÇÃO GEOGRÁFICA DO PROJETO: O CONCELHO DE OEIRAS</b> .....	33

3.1. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA .....	33
3.2. RESIDENTES ESTRANGEIROS.....	34
3.3. RESPOSTAS SOCIAIS.....	34
3.4. CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO .....	35
3.4.1. CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS .....	36
3.4.2. FUNDAÇÃO INATEL .....	37
3.4.3. A PARÓQUIA DE BARCARENA, A PAROQUIA DE CRISTO REI ALGÉS-MIRAFLORES E A UNIDADE PASTORAL DE NOVA OEIRAS E SÃO JULIÃO DE BARRA.....	37
<b>4. RESULTADOS DAS ENTREVISTAS AOS PROFISSIONAIS DAS INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO CONCELHO DE OEIRAS.....</b>	<b>38</b>
4.1. PREPARAÇÃO PARA O ACOLHIMENTO DE REFUGIADOS.....	38
4.2. NECESSIDADES DOS REFUGIADOS AQUANDO DO SEU ACOLHIMENTO .....	39
4.3. RESPOSTAS DAS INSTITUIÇÕES.....	40
4.4. PARCERIAS E ARTICULAÇÃO ENTRE RESPOSTAS.....	42
4.5. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA .....	43
4.6. INTERPRETAÇÃO LINGUÍSTICA.....	44
4.7. REDES DE APOIO .....	44
4.7.1. SUPORTE DAS REDES DE APOIO FORMAIS .....	44
4.7.2. SUPORTE DAS REDES DE APOIO INFORMAIS.....	45
4.8. RESISTÊNCIAS DA COMUNIDADE .....	46
4.9. RECOLOCAÇÃO.....	46
<b>5. RESULTADOS DAS ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS AOS REFUGIADOS.....</b>	<b>47</b>
5.1. ENTREVISTA EXPLORATÓRIA 1.....	47
5.2. ENTREVISTA EXPLORATÓRIA 2.....	48
<b>6. NECESSIDADES E PROBLEMAS IDENTIFICADOS .....</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO III - PROJETO .....</b>	<b>52</b>
<b>1. DENOMINAÇÃO DO PROJETO .....</b>	<b>52</b>
<b>2. JUSTIFICAÇÃO DO PROJETO .....</b>	<b>52</b>
2.1. PROJETOS NACIONAIS .....	52
2.2. PROJETOS INTERNACIONAIS .....	53

<b>3. DESTINATÁRIOS DO PROJETO</b> .....	54
<b>4. LOCALIZAÇÃO DO PROJETO</b> .....	54
<b>5. OBJETIVOS DO PROJETO</b> .....	54
<b>6. ATIVIDADES DO PROJETO</b> .....	55
6.1. ATIVIDADE: CONCURSO "VAMOS PARTIR AMANHÃ" (A1) .....	57
6.2. ATIVIDADE: CURSO DE INTERCULTURALIDADE PARA A COMUNIDADE (A2) .....	59
6.3. ATIVIDADE: FORMAÇÃO CULTURAL AOS REFUGIADOS (A3) .....	59
6.4. ATIVIDADE: WORKSHOPS MULTICULTURAIS (A4) .....	60
6.5. ATIVIDADE: FORMAÇÃO DE MEDIADORES INTERCULTURAIS (A5) .....	61
6.6. ATIVIDADE: BOLSA DE MEDIADORES INTERCULTURAIS (A6) .....	61
6.7. ATIVIDADE: ASSEMBLEIA PARTICIPATIVA (A7) .....	62
6.8. ATIVIDADE: JANTAR SOLIDÁRIO (A8) .....	63
6.9. ATIVIDADE: INTEGRAÇÃO EM CLUBES DESPORTIVOS, ARTÍSTICOS OU CULTURAIS (A9) ....	63
6.10. ATIVIDADE: CRIAÇÃO DE UMA ASSOCIAÇÃO (A10) .....	64
6.11. ATIVIDADE: CEDER "ESPAÇO NET" (A11) .....	65
<b>7. AVALIAÇÃO DO PROJETO</b> .....	65
<b>CONCLUSÃO</b> .....	67
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	69
<b>FONTES</b> .....	73
<b>ANEXOS</b> .....	I
ANEXO A: GUIÃO DE ENTREVISTA ÀS INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO CONCELHO DE OEIRAS .....	I
ANEXO B: GUIÃO DE ENTREVISTA EXPLORATÓRIA AOS REFUGIADOS NO CONCELHO DE OEIRAS .....	IV
<b>CV</b> .....	VI

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2.1. Iniciativas de integração de imigrantes, segundo a incidência geográfica.....	pág.32
Quadro 3.1. Atividades do Projeto "Oeiras Acolhe".....	pág. 55



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Evolução dos pedidos de proteção internacional em Portugal.....	pág. 31
Figura 2.2. Refugiados em processo de acolhimento no concelho de Oeiras.....	pág. 35
Figura 2.3. Análise SWOT.....	pág. 51

## **GLOSSÁRIO DE SIGLAS**

ABSCM - Advisory Bureau for Social and Community Mediation

ACIDI - Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural

ACIME - Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas

ACM - Alto Comissariado para as Migrações

ACNUDH - Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos

ACNUR - Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados

AIESS - Associação Internacional de Escolas de Serviço Social

ANUAR - Agência das Nações Unidas para a Assistência e a Reabilitação

CICDR - Comissão para a Igualdade e contra a Discriminação Racial

CLAS - Comissão Local de Ação Social

COP - Comité Olímpico de Portugal

CPR - Conselho Português para os Refugiados

CRP - Constituição da República Portuguesa

DUDH - Declaração Universal dos Direitos Humanos

E1,2... - Entrevista 1,2...

ECRE - European Council on Refugees and Exiles

EPIS - Associação Empresários para a Inclusão Social

ESCXEL - Rede de Escolas de Excelência

FEINPT - Fundo Europeu para a Integração de Nacionais de Países Terceiros

FIAS - Federação Internacional dos Assistentes Sociais

FMI - Fundo Monetário Internacional

GAAF - Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

GATAI - Gabinete de Apoio Técnico às Associações de Imigrantes

GL - Grande Lisboa

ICE - Instituto das Comunidades Educativas

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

INE - Instituto Nacional de Estatística

INTERPRET - Associação Suíça para a Interpretação e Mediação Intercultural

IPAV - Instituto Padre António Vieira

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

ISS - Instituto da Segurança Social, I.P.

JRS - Jesuit Refugee Service

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

OIM - Organização Internacional de Migração

OIR - Organização Internacional de Refugiados

OMS - Organização Mundial de Saúde

ONG - Organização Não Governamental

ONU - Organização das Nações Unidas

MISP - Mediação Intercultural em Serviços Públicos

NUT - Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

PAR - Plataforma de Apoio aos Refugiados

PIB - Produto Interno Bruto

PNUD - Programa das Nações Unidas

SCML - Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

TEIP - Programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária

## INTRODUÇÃO

Na era atual, caracterizada pelo fenómeno da globalização, temos assistido a mudanças profundas de carácter social, político e económico. Os modelos ou padrões sociais estão constantemente a ser substituídos por outros e os próprios modelos de sociabilidade estão em permanente transformação. Os fluxos migratórios não se apresentam como exceção, pois se até meados do séc. XX assistíamos maioritariamente a migrações económicas, isto é, à opção de buscar melhores condições de vida essencialmente em países industrializados, a realidade atual encontra-se alterada (Castles, 2005). Tão relevantes como as questões económicas, hoje encontramos os conflitos armados, as perseguições políticas e religiosas, as catástrofes naturais como motivos de emigração, esta com características particulares.

As estatísticas são claras, o número de refugiados continua a aumentar anualmente, assumindo-se como uma das problemáticas atuais mais proeminentes (ACNUR, 2015). As doutrinas, porém, divergem: há quem exija um travão nas políticas de imigração, quem insista em fechar fronteiras e restringir o acesso em determinados países; há quem, por outro lado, proponha uma maior cooperação e coordenação entre organizações internacionais, organizações humanitárias e governos, entendendo como um dever e obrigação o acolhimento de quem foge para salvar a própria vida (OECD, 2015). Certo é que, qualquer decisão nesta matéria, afeta diretamente mais do que um país, pois as suas consequências têm impacto a nível global.

Este é um tema que não tem deixado a sociedade indiferente. Recordamos que em 2015, aquando do *boom* da chegada de refugiados à Europa, este assumiu uma grande visibilidade. Também a disponibilidade que Portugal, enquanto governo, e os portugueses, enquanto cidadãos, exibiram em acolher esta população foi objeto de diversas notícias na imprensa<sup>1</sup>. Porém, sabemos que as opiniões divergem e têm sido levantadas algumas resistências ao longo deste processo.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) proclama expressamente, no seu art.º 14, o direito de asilo: "Toda a pessoa sujeita a perseguição tem o direito de procurar e de beneficiar de asilo em outros países". Além disso, lembrando que as causas que originam a deslocação dos refugiados estão estreitamente relacionadas com violações

---

<sup>1</sup> Como exemplo, encontramos os seguintes títulos: "Há 100 instituições e 144 autarquias disponíveis para receber refugiados" (Jornal de Negócios, 25.09.2015); "Mais de 100 autarquias dispostas a receber refugiados - CPR" (Visão, 23.09.2015); "Famílias portuguesas estão a oferecer-se para acolher refugiados (Público, 27.08.2015)".

de direitos humanos, como a liberdade, a segurança e, em última instância, a própria vida, cremos que a questão que se coloca não pode ser se devemos acolher refugiados em Portugal, mas sim qual a melhor maneira de o fazer.

Podemos encontrar, a nível nacional e internacional, várias medidas de apoio os refugiados que se complementam entre si, sendo que não existe uma solução "milagrosa". Em primeiro lugar, é de salientar a importância da adesão a acordos internacionais e do seu cumprimento. É a partir deste primeiro passo que surge efetivamente a obrigação dos Estados implementarem políticas de proteção e acolhimento dos refugiados. Mas após este passo, deve seguir-se uma procura ativa do modelo de atuação mais adequada. Isto é, não ficar no patamar das formalidades - que são de extrema importância - mas sim passar à ação, tornando possível o cumprimento desses mesmos protocolos e buscando novas formas de intervenção.

Ora, a chegada e permanência num país de acolhimento consiste num processo bilateral, pois implica não apenas quem está de chegada, mas também que vai acolher. Neste sentido, é importante que as medidas a serem tomadas tenham em conta esta pluralidade e sejam capazes de trabalhar com as diferentes partes envolvidas. Assim, a mediação - e, especificamente, a mediação comunitária - pode assumir-se como uma resposta eficaz. Não se trata apenas de resolução de litígios, como era tradicionalmente entendida a mediação. Mais, encontramos aqui uma oportunidade de dar voz a duas partes envolvidas - quem vai ser recebido e quem vai receber - de forma a criar uma primeira aproximação e evitar que os conflitos cheguem a surgir. Estamos perante uma característica que tem sido identificada por vários autores, na mediação podemos encontrar um "novo modo de regulação social" (Bonafé-Schmitt, 2009: 16)

Desta forma, o presente projeto pretende dar resposta a esta necessidade de encontrar formas que facilitem ou contribuam para a integração dos refugiados e a finalidade é encontrar na mediação comunitária um meio para esta intervenção, procurando prevenir ou resolver situações de conflito intercultural.

Este trabalho encontra-se dividido em três capítulos. O primeiro dedica-se à justificação teórica do projeto e aborda os seguintes conceitos: mediação; integração; refugiados. O segundo trata exclusivamente o diagnóstico que sustenta o projeto; o terceiro descreve o projeto *per se*, com os objetivos a atingir e as atividades esboçadas com base no diagnóstico, onde incluímos ainda algumas conclusões reflexivas.

## **CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **1. MEDIAÇÃO**

A mediação é uma prática milenar, não com os contornos teórico-metodológicos como a conhecemos atualmente, mas como "auxílio para pessoas na compreensão de si e do outro, tendo como princípio o comportamento humano pautado nas inter-relações e em suas diferentes posições e interesses" (Chai *et.al*, 2004: 232).

Encontramos assim vestígios da prática da mediação em diferentes contextos e com representações variadas em diversas culturas, como a judaica, a islâmica ou a indígena, nomeadamente no Velho Testamento, em que aparece a descrição de um terceiro que procurava, através do diálogo e do debate entre as partes, dirimir conflitos civis e religiosos (Moore, 1998).

No entanto, é apenas na década de 70 do séc. XX, aquando do surgimento dos meios de Resolução Alternativa de Litígios, que surge nos Estados Unidos da América a mediação como método de intervenção, fruto da insatisfação dos cidadãos em relação às respostas jurídicas até então existentes. Procurava-se, como alternativa, uma "justiça informal" (Bonafé-Schmitt, 2009: 26), capaz de dirimir conflitos em tempo útil e com baixo custo, onde a participação dos interessados fosse privilegiada. Uma década depois, assistimos ao processo de distanciamento e autonomização da mediação, que se consagra uma mediação social e estende o seu campo de aplicação a contextos comunitários, como bairros e prisões.

A mediação, enquanto instrumento de intervenção social, alastra-se para a Europa e chega especificamente a Portugal na década de 90, na sequência da entrada na União Europeia (então Comunidade Económica Europeia), que já tinha então emitido uma recomendação sobre a matéria da resolução alternativa de litígios em 1981 (Oliveira e Galego, 2005).

### **1.2. CONCEITO DE MEDIAÇÃO**

Tradicionalmente, como já foi referido, a mediação integra aquilo que são chamados os meios de Resolução Alternativa de Litígios (*Alternative Dispute Resolution*), isto é, um conjunto de processos não judiciais, em que se busca a solução de um conflito sem imposição de uma força estatal. Além da mediação, incluem-se a conciliação, a negociação e a arbitragem. Importa, ainda assim, não confundir estes mecanismos.

Segundo Almeida (2008), encontramos as seguintes características diferenciadoras em cada um dos referidos meios: na conciliação, processo que pode ser formal ou informal, as partes recorrem ao diálogo e ao debate de ideias para chegar a um acordo, em que a terceira pessoa faz a ponte do processo de comunicação e propõe uma solução que as partes aceitam ou recusam; a negociação caracteriza-se pelo confronto de posições opostas por duas ou mais partes, cujo objetivo é chegar a um acordo, e em que o terceiro envolvido (que pode ser, por exemplo, um advogado) está a favor de uma das partes, ou seja, é parcial; por outro lado, a arbitragem é um processo em que, perante as posições opostas de duas ou mais partes, o terceiro vai autonomamente definir qual a solução a adotar, que é vinculativa (no fundo, o árbitro age como se de um juiz se tratasse e não há um envolvimento das partes na busca da solução a adotar).

Já a mediação, no seu significado mais lato e geral, distingue-se por ser um “um processo informal em que um terceiro neutro, sem poder para impor uma resolução, ajuda as partes em disputa a alcançarem um acordo mutuamente aceitável” (Torremorell, 2008: 17). Ou seja, perante um conflito, as partes recorrem a um terceiro que, além de facilitar a comunicação e ajudar a refletir sobre os vários interesses e pretensões em causa, vai sugerindo ou propondo soluções que vão ao encontro dos desejos e expectativas das partes em oposição, de forma a que se encontre um equilíbrio e satisfação comum.

Cunha e Leitão (2011) procura identificar as principais características da mediação nesta vertente tradicional, onde encontramos: o carácter voluntário e livre das partes, no sentido em que temos como base a vontade dos envolvidos em resolver o conflito; a confidencialidade do processo, como valor fundamental que se exige, quer do mediador, quer das partes; o carácter informal e oral, uma vez que se espera nas sessões um ambiente confortável e de abertura entre os presentes; a exigência de reaproximação das partes, pois procura-se uma reconciliação baseada no diálogo e partilha de ideias; o carácter colaborante entre estas partes na busca de uma solução que satisfaça ambas, procurando-se ver além dos interesses exclusivos de cada um dos envolvidos; a presença de uma terceira parte imparcial, como ponte no processo de comunicação e colaborante na busca e construção de alternativas e soluções.

No mesmo sentido de mediação, Sousa (2002) identifica fundamentalmente três princípios a que o processo obedece: a imparcialidade, no sentido em que o mediador não deve representar nenhuma das partes ou impor soluções às partes; a confidencialidade, que exige sigilo e permite assim a exposição honesta dos problemas; a voluntariedade, pois as partes devem participar neste processo de livre vontade.

Em relação às etapas do processo de mediação, podemos sintetizar seis passos: a pré-mediação, em que há um primeiro contacto das partes com o processo; a recolha de informação, com base no relato dos envolvidos; a identificação do tema, com base no qual o mediador vai criar um plano a seguir; comunicação entre as partes, com o auxílio do mediador, de onde surgem contributos para o plano; negociação das alternativas e realização de acordos para uma satisfação comum; composição do acordo final e encerramento do processo (Cunha e Leitão, 2011).

### **1.3. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA**

Segundo Almeida (2012), uma comunidade consiste num grupo que exige, por parte dos seus membros, aceitação de determinados valores afetivos, emotivos e tradicionais e que gera, por isso, um sentimento de pertença.

A mediação comunitária traduz-se assim num processo "contínuo estruturado em torno da procura e da construção de alternativas sociais, integra a resolução de conflitos (interindividuais e societais) numa estratégia de desenvolvimento, fortalece os laços entre as redes de apoio (formais e informais) e tem por objetivo prevenir ou resolver um conflito, criar e renovar laços sociais, promover o *empowerment* individual e comunitário através da participação no seu próprio processo de desenvolvimento" (Almeida, 2012: 954).

Bonafé-Schmitt (1992) lembra-nos que "a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão de conflitos, constitui também um processo de aprendizagem de novas formas de sociabilidade" (*idem*: 97). Isto é, não temos que esperar que o conflito surja, podemos agir numa atitude preventiva e no sentido de criar laços sociais. Inclusivamente, estudos realizados pelo Centro de Mediação e Cidadania da Universidade Federal de Ouro Preto (Brasil) concluem que a mediação tradicional não é suficiente para atuar sobre determinados conflitos grupais ou comunitários. Deve, por isso, estar associada ao método da mediação comunitária (Chai *et.al*, 2004).

A mediação, enquanto prática social transformadora, não pode limitar-se à aplicação de técnicas de resolução de conflitos, é necessário focar-se na sua capacidade de empoderamento e cooperação social, através também da educação para os direitos e da dinamização de redes sociais, de forma a que a comunidade participe no desenho do seu futuro e das suas relações sociais. Assim, "não basta que a mediação seja feita para ou na comunidade. (...) A mediação deve ser realizada pela própria comunidade". (Chai *et.al*, 2014: 195).

Com esta finalidade transformativa, a principal diferença é que a mediação comunitária assume um carácter mais informal e privilegia a ligação do próprio mediador com



o meio em que está inserido, que tem assim conhecimento profundo sobre as realidades ali existentes (assumindo um papel mais ativo e preponderante do que na mediação tradicional), podendo o processo resultar num acordo escrito ou verbal, dependendo da própria vontade das partes e da natureza do, já existente ou não, conflito.

Uma das principais diferenças entre a mediação comunitária e as restantes formas de mediação é que o mediador é tendencialmente uma pessoa da própria comunidade, pelo que tem um conhecimento mais aprofundado da realidade (Chai *et.al*, 2014). Isto leva a que, por um lado, os conflitos cheguem até aos centros de mediação numa fase mais inicial, por outro, a comunicação seja mais eficaz, dada a proximidade do mediador. Além disso, há uma maior tendência para o cumprimento voluntário do acordo, pois o compromisso perante um mediador comunitário pode ser entendido como um compromisso com a própria comunidade, tornando o processo mais produtivo (*idem*: 94). Por outro lado, o mediador pode aqui assumir uma posição parcial, especialmente no caso de representar o grupo perante uma entidade externa, defendendo os seus interesses e salvaguardando os seus direitos.

Podemos identificar três valores distintos na base da mediação comunitária, que a definem. Por um lado, o crescimento e desenvolvimento pessoal, no sentido em que desenvolve as capacidades do indivíduo para resolver os seus conflitos e assumir a responsabilidade pelo seu futuro. Por outro, a prestação de serviços de resolução alternativa de litígios, que vai levar a um descongestionamento dos tribunais e, conseqüentemente, um acesso mais célere à justiça. Mas mais relevante para o nosso estudo, está na base deste tipo de mediação a transformação social, pois procura-se atingir uma mudança cultural, sustentada nas relações sociais, que vai diminuir a violência e a discriminação segundo as diferenças, dando vida a um novo conceito de comunidade. Neste sentido, o objetivo último é a convivência pacífica (Oliveira e Galego, 2005: 63).

Através do diálogo, que é aqui mais complexo já que envolve vários e diversos atores sociais, partimos do conflito e transformamo-lo numa oportunidade para desenhar novas relações sociais. É a própria comunidade que constrói a solução para o problema que a afeta, através das suas características intrínsecas, criando assim soluções mais adequadas.

A mediação comunitária consiste num mecanismo de intervenção social que vai além da resolução de conflitos, estando também integrado nas redes de sociabilidade local, e que se centra no fortalecimento de laços entre indivíduos de uma mesma comunidade, fomentando as relações de vizinhança. Como refere Oliveira e Galego (2005) a mediação desencadeia “um projeto de restauração de laços sociais, sustentando modalidades

alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se um processo comunicacional de transformação social e uma requalificação das relações sociais.” (*idem*: 26). Encontra-se aqui uma oportunidade de construção compartilhada do conhecimento, com contributos distintos e valorizados pela sua diferença.

Acreditamos que esta possibilidade do processo de mediação criar ou restabelecer laços sociais entre grupos, que assenta nos valores de respeito mútuo, reflexão, cooperação e partilha de recursos comunitários, é essencial e deve ser valorizada na inclusão dos refugiados nos países de acolhimento, oferecendo a estes indivíduos o sentimento de inclusão social. Ainda que não encontremos aqui a solução definitiva, capaz de dirimir todo e qualquer conflito comunitário, quando aplicada a problemáticas sociais como a exclusão social e a diversidade cultural, a mediação surge como “uma estratégia fundamental na perspetiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social” (Oliveira e Galego, 2005: 25). Almeida (2013) ressalta igualmente que a mediação social, neste âmbito comunitário, deve ser utilizado em situações de indivíduos com dificuldades no processo de socialização, desde logo no discurso, com problemas na afirmação de si mesmos e nas relações que estabelecem com os outros. Além disso, este processo pode ser, mais do que mera construção de alternativas sociais, uma oportunidade de capacitar os indivíduos para lidar com situações de eventual conflito, de forma a prevenir e antecipar o curso dos acontecimentos.

Como nos alerta Silva (2016), “Em Portugal, estas práticas têm sido designadas de diversos modos, nomeadamente: Mediação Social, Mediação Comunitária, Mediação Cultural, Mediação Intercultural, Mediação Sociocultural, Mediação Escolar, Mediação Socioeducativa.” (*idem*: 36-37). Em termos de relatórios de atividades, documentos legais e outras publicações, não se encontram diferenças particulares, embora vários autores chamem a atenção para especificidades de cada uma destas designações, como Oliveira e Galego (2005) e Almeida (2013). Silva (2016) identifica ainda os aspetos essenciais a serem desenvolvidos neste processo: a compreensão mútua e o processo de comunicação e reabilitação social; a cooperação, a participação e a cidadania; a transformação social, a capacitação e a autonomia.

#### **1.4. MEDIAÇÃO COMO MECANISMO DE DEMOCRATIZAÇÃO**

O Estado Democrático de Direito, no qual vivemos, reflete um sistema de valores e princípios humanos, morais e éticos, com base nos quais se rege e regulamenta uma sociedade. Mais, e como a própria origem da palavra indica (*demo*=povo e *kracia*=governo), a democracia pressupõe a participação da comunidade, no sentido de promover a sua

participação ativa, ainda que através de um sistema de representação, e deve buscar uma justiça igualitária (Beleza, 2009). É essa a nossa base legislativa, que deve buscar constantemente meios de tornar a participação coletiva cada vez mais efetiva e inclusiva.

Outro dos princípios basilares constante na nossa Constituição é o princípio da igualdade: "todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei" (art.º 13 da Constituição da República Portuguesa). Mozzicafreddo (1997) evidencia que, enquanto na Grécia Antiga, a cidadania era o *status* privilegiado daqueles que participavam na governação da cidade-estado, isto é, só eram considerados cidadãos aqueles que exerciam o poder, pelo contrário, nos estados democráticos modernos a cidadania estende-se a toda a sociedade e a sua base é precisamente a capacidade para participar ativamente na sociedade em que se inserem. O trabalho da mediação parte do reconhecimento do valor social de cada um dos agentes envolvidos, das suas capacidades e características que, ímpares entre si, são capazes de construir uma sociedade melhor (Almeida, 2012).

Podemos também associar a mediação ao exercício do direito de cidadania, uma vez que vai capacitar os intervenientes na resolução dos seus problemas, independentemente de serem pessoais ou comunitários. Desta forma, "a mediação encontrou o caminho da verdadeira transformação social" (Vezzula, 2005: 19). Ao promover estratégias que conferem poder de decisão, prevenção e resolução de conflitos, a mediação assume-se assim como instrumento de cidadania, tornando os indivíduos "mais conscientes, solidários e corresponsáveis pela vida em comunidade" (Beleza, 2009: 16-17).

Desta maneira, podemos dizer que "a mediação comunitária efetiva a dignidade da pessoa humana e o acesso à justiça ao promover às comunidades a mediação como instrumento igualitário e solidário como forma de auxílio aos que dela necessitam" (Chai *et.al*, 2014: 107), favorecendo a paz social e o fortalecimento de valores morais, numa sociedade que se pauta pelos Direitos Humanos.

### **1.5. O CONFLITO INTERCULTURAL COMO BASE DA MEDIAÇÃO**

Para melhor compreendermos a função da mediação, especificamente neste contexto de inclusão dos refugiados, teremos que estudar o conceito de conflito e de conflito intercultural, como problema social a ser solucionado ou prevenido.

Os conflitos são "situações em que duas ou mais pessoas entram em oposição ou desacordo por as suas posições, interesses, necessidades, desejos ou valores serem incompatíveis ou considerados como tal" (Seijo, 2003: 29). Por outras palavras, um conflito ocorre quando temos duas ou mais hipotéticas situações ou pretensões que são

consideradas exclusivas pelos seus autores, isto é, partem do princípio de que elas não podem ocorrer simultaneamente.

Uma vez que nos encontramos numa sociedade por si repleta de diversidades a vários níveis, como valores morais, religiões, hábitos culturais, obrigando por isso a uma maior interação com aquilo que é considerado diferente, o conflito torna-se, além de frequente, cada vez mais complexo e exigente a nível de resposta (Seijo, 2003). Particularmente com a globalização, a diversidade cultural surge como consequência do contacto e intercâmbio entre a pluralidade de identidades, hábitos e características dos diferentes grupos que compõem a humanidade (Almeida, 2012).

Costa (2003), afirma que os conflitos surgem naturalmente em todas as relações sociais e que aquilo que influencia a forma de cada um lidar com essas situações prende-se com a natureza da interdependência social de cada caso em concreto. Podemos então afirmar que este é um fenómeno social presente em todas as relações, “é consubstancial e inevitável à natureza humana (...) é o estado natural do homem” (Mendel, 1974 *apud* Jares, 2002: 34).

Dito isto, Cunha e Leitão (2011) identifica duas visões distintas acerca daquilo que é um conflito. Por um lado, podemos entendê-lo numa perspetiva negativa, em que o identificamos como fonte de problemas e de consequências nefastas, como situações de ansiedade, evitação e confrontação e círculos viciosos na relação. Por outro lado, uma vertente positiva do conceito, que o entende como necessário, reconhece que o conflito pode ser fonte de mudança pessoal e social, pode colaborar na construção da identidade pessoal e de grupo, criando assim relações mais duradouras. Consideramos, no entanto, que a sua configuração como negativa ou positiva, não depende da natureza do conflito em si, mas sim da capacidade em lidar com o mesmo.

Segundo Silva *et.al* (2010) há essencialmente três perspetivas através das quais podemos encarar o conflito: a tecnocrática-positivista, que olha para o conflito como um acontecimento negativo e prejudicial à sociedade; a hermenêutica-interpretativa, que vai procurar as motivações de cada litigante e interpretar o conflito; a crítica, que entende o conflito como algo natural e necessário a uma sociedade, impulsionando a mudança e o progresso. Adotando a perspetiva crítica, acreditamos que o conflito pode fomentar a transformação social, através dos meios adequados.

A imigração acarreta um conjunto de questões relacionadas quer com os direitos dos cidadãos, quer com integração e inclusão social destas novas comunidades. Os fenómenos migratórios acabam por alterar o próprio tecido sociocultural dos países de acolhimento, cada vez mais multiculturais. Assim, “a existência de diferentes códigos culturais quando

conjugada com situações de exclusão social prolongada, exigem formas activas de promoção do diálogo intercultural, visando promover a inclusão e uma maior coesão social” (ACIME, 2002: 54), uma vez que a simples partilha territorial não implica necessariamente coesão social.

A mediação comunitária, ao fomentar a criação de novos laços sociais, contribui para a formação de uma sociedade mais justa e recetiva, contribuindo para a formação de uma "identidade cidadã", criando um sentimento de pertença à comunidade (Chai *et.al*, 2014). Neste sentido, a mediação pode ser utilizada como “uma estratégia fundamental na perspetiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social” (Oliveira e Galego, 2005: 25), sobretudo se tivermos em conta que muitas vezes os conflitos surgem apenas por problemas de comunicação (Seijo, 2003).

## **1.6. MODELOS DE MEDIAÇÃO**

Segundo Almeida (2013), hoje podem identificar-se três escolas no domínio da mediação de conflitos: a Escola de Harvard, centrada no conflito/problema (Fisher, Ury e Patton, 1991); a Escola Transformativa, centrada no processo (Bush e Folger, 2005); a Escola Circular-narrativa, centrada no conteúdo (Sara Coob, 1997).

A Escola de Harvard privilegia a obtenção de resultados práticos e concretos, focando-se, por isso, o processo nos interesses individuais de cada parte e na procura de uma solução que satisfaça ambas as pretensões e que apresente ganhos mútuos. Os autores reforçam que devemos separar as pessoas do problema, apontando que o relacionamento entre as partes tende a confundir-se com as suas discussões da substância, comportamento que deve ser evitado ou contornado (Fisher, Ury e Patton, 1991: 38). Podemos dizer que há aqui uma menor interação entre as partes, concentrando-se o processo em aspetos objetivos do conflito, e não tanto nas emoções e sentimentos dos envolvidos.

A Escola Transformativa pretende a mudança das relações interpessoais, num sentido de "desenvolvimento moral" (Bush e Folger, 2005: 71). Os autores entendem que a qualidade da intervenção é avaliada pela forma como decorreu o processo, isto é, se contribuiu para uma maior clareza, abertura e compreensão entre as partes, e não apenas como fruto da intervenção do mediador. O principal objetivo passa pela transformação relacional, e não a resolução do conflito em si, numa busca de manutenção de laços sociais, com base na aceitação e respeito pela diferença.

A Escola Circular-narrativa privilegia a comunicação circular, no sentido de se reger por um processo de constante questionamento e reflexão. Partindo de um conjunto de

valores, seria um processo de enfoque na comunicação, em particular, sobre o tema que diverge as partes, numa perspetiva de informação e compreensão (Cobb e Rifkin, 1991: 50). Procura-se que as partes consigam obter uma outra perspetiva do conflito, uma narrativa alternativa, a partir da capacidade de se colocar no lugar do outro, partindo então de um significado diferente do litígio antes de buscar a resolução do mesmo.

No âmbito deste estudo e no projeto que iremos apresentar, seguimos a Escola Transformativa, pois procuramos a criação e manutenção de relações sociais sustentáveis, numa ótica de prevenção do conflito e de respeito pela multiculturalidade presente nas sociedades atuais.

### **1.7. ENQUADRAMENTO JURÍDICO DA MEDIAÇÃO**

Em termos de legislação, é no ano de 1996 que se fala pela primeira vez do mediador em Portugal, no âmbito da educação. O Despacho nº 146/96 de 8 de Julho, que define os territórios educativos de intervenção prioritária, e o Despacho Conjunto nº 132/96 de 27 de Julho, que aprova o programa de tempos livres para alunos do ensino básico e secundário e da educação pré-escolar, preveem o recurso a mediadores. No entanto, o papel do mediador era aqui exercido por desempregados inscritos nos Centros de Emprego que teriam de dinamizar e acompanhar as referidas atividades (Silva, 2016).

Passados dois anos, o Despacho Conjunto nº 304/98 de 24 de Abril vem reconhecer a figura do mediador e o desempenho das funções de mediador cultural para a educação e em 1999 é regulada a situação dos mediadores e animadores culturais, no Despacho Conjunto nº 942/99 de 3 de Novembro.

Já em 2000 é criado um grupo de trabalho para avaliar o papel e perceber a necessidade de mediadores nas escolas, através do Despacho Conjunto nº 1165/2000 da Presidência do Conselho de Ministros, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e do Ministério da Educação. No seguimento da análise por este grupo de trabalho, foi reconhecido o papel fulcral destes profissionais e reconheceu-se ainda que não deviam estar apenas centrados nas questões ligadas a diferentes origens étnicas e culturais, mas também a intervir em todas as situações em que é necessário fomentar o diálogo intercultural e a inclusão social (Oliveira e Galego, 2005: 36).

A investigação levada a cabo por este grupo de trabalho culmina na Lei nº 105/2001 de 31 de Agosto, que vem definir o estatuto legal do mediador sociocultural, alargando a sua intervenção a outros locais públicos que não escolas, como serviços de segurança social, serviços de saúde, autarquias locais, e vincula-os ao estatuto geral da função pública. Neste diploma podemos então encontrar regulamentação no que toca às funções, perfil e

competências esperadas por um profissional desta área, o que veio contribuir para a consolidação da própria atividade. Desde logo, no art.º 1/1 temos que: "É criada a figura de mediador sócio-cultural, que tem por função colaborar na integração de imigrantes e minorias étnicas, na perspectiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social" (art.º 1/nº1 da Lei nº 105/2001 de 31 de Agosto).

Em relação às funções, temos discriminadas (não taxativamente) as seguintes tarefas do mediador:

- "a) Colaborar na prevenção e resolução de conflitos sócio-culturais e na definição de estratégias de intervenção social;
- b) Colaborar activamente com todos os intervenientes dos processos de intervenção social e educativa;
- c) Facilitar a comunicação entre profissionais e utentes de origem cultural diferente;
- d) Assessorar os utentes na relação com profissionais e serviços públicos e privados;
- e) Promover a inclusão de cidadãos de diferentes origens sociais e culturais em igualdade de condições;
- f) Respeitar a natureza confidencial da informação relativa às famílias e populações abrangidas pela sua acção"

(art.º 2/nº2 da Lei 105/2001 de 31 de Agosto)

No entanto, e apesar deste diploma ter sido um passo importante, têm sido considerados entraves o facto de não existir uma definição consensual daquilo que é a mediação social, nem um estatuto comum ou um sector de atividade estruturado e reconhecido (Oliveira e Galego, 2005: 38).

### **1.8. O ASSISTENTE SOCIAL COMO MEDIADOR**

O mediador é entendido como o profissional que conduz o processo de comunicação, organiza a discussão dos diversos temas em questão e auxilia as partes a perceberem qual o problema em causa, proporcionando as condições para que encontrem uma solução (Carvalho, 2014).

Entendemos então que o profissional, além da capacidade de comunicar e de praticar a escuta ativa, deve ter sensibilidade para a justiça social e agilidade mental no sentido de ser capaz de encontrar diversas soluções para problemas que se assemelhem, mas cujos intervenientes são pessoas distintas, dotadas de personalidade e trajetórias de vida próprias. De acordo com Almeida (2013), espera-se de um mediador a capacidade de autocontrolo, não interferindo nas soluções encontradas pelas partes, mas também de

assertividade para dirigir o diálogo e, sobretudo, capacidade de empatia, de forma a compreender aquilo que são as necessidades e fragilidades das partes envolvidas.

Segundo Sánchez (2014), o mediador deve ser dotado de: competências sociais, nomeadamente identificar os motivos e interesses em causa, flexibilidade, criatividade e sensibilidade; competências comunicacionais, como reconhecer e gerir emoções, apresentar conclusões estruturadas e promover a comunicação efetiva; capacidade de análise, de forma a avaliar criticamente as necessidades e circunstâncias, adequando a intervenção; e formação adequada, desde logo o respeito pela ética e promoção da cultura da mediação.

Uma das questões que têm sido levantadas nesta matéria refere-se ao trabalho da mediação enquanto parte da profissão, ou não, do assistente social. Na realidade, o mediador carece de uma formação específica que lhe permita desempenhar corretamente o seu trabalho, segundo o disposto no art.º 4 da lei nº 105/2001, de 31 de Agosto. No entanto, o papel deste profissional cruza-se frequentemente com as funções do assistente social e a distinção entre ambos nem sempre é clara. Se olharmos à Definição Internacional de Serviço Social de 2014, encontramos que:

"O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do Serviço Social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social"<sup>2</sup>.

Ora, ao estabelecer novas formas de sociabilidade, podemos encarar a mediação como instrumento do Serviço Social, na medida em que promove a mudança e a coesão social, ao mesmo tempo que capacita o sujeito a resolver os seus problemas sem recurso a instâncias judiciais, ou seja, apresenta uma vertente de *empowerment* já com uma longa trajetória. Isto significa que o Serviço Social e a mediação têm em comum muitos dos pressupostos éticos, valores e princípios de atuação (Sánchez, 2014).

Mas se, por um lado, podemos identificar grande parte destas características e funções com as do assistente social, por outro, há que distinguir as duas profissões. Carrasco (2016), escreve "mediation is not a new action or technique for social work. Rather,

---

<sup>2</sup> O Documento "Ética do Serviço Social: declaração de princípios" foi aprovado na Assembleia Geral da FIAS e da AIESS em Adelaide, Austrália, em outubro de 2004. Encontramos a versão original em: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>.



social workers have been carrying out this function" (*idem*: 277). No mesmo artigo, são elencadas as características que fazem da mediação uma profissão própria:

"It is a discipline with a specialised body of knowledge and practical skills; The acquisition of these theoretical and practical skills occurs in a specific and authorised manner; It is a regulated and self-regulating activity; It plays an important social role; It may constitute the permanent activity of a professional and act as their source of remuneration; It has professional associations that determine its professional profile, establish its regulations and promote its development; Finally, it has its own professional ethics"

(Martín, 2001 *apud* Carrasco, 2016: 3).

Assim, não devemos confundir o papel do assistente social com o do mediador, uma vez que este reúne determinadas competências para prosseguir objetivos próprios, aplicar métodos específicos e respeitar um código de conduta concreto (Sánchez, 2014).

Certo é que, como já referimos, determinados princípios basilares são comuns a ambas as áreas. A mediação parte, não apenas do princípio da igualdade entre todos os indivíduos, mas também do princípio da dignidade da pessoa humana, ao incentivar e valorizar a participação dos indivíduos. Este princípio, que pode ter diferentes perspetivas, é aqui entendido no sentido em que "todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos" (art.º 1 DUDH). Ora, é precisamente esta ideia que está na base do Serviço Social. Por outro lado, a capacitação dos indivíduos, numa lógica de *empowerment*, no sentido de desenvolvimento pessoal e social, imputando-lhes a responsabilidade pela sua vida e pela vida em comunidade, é um dos objetivos da mediação que se cruza igualmente com os do Serviço Social.

## **2. INCLUSÃO SOCIAL**

### **2.1. DA INTEGRAÇÃO À INCLUSÃO**

O conceito de inclusão *per se* não tem sido muito trabalho na doutrina, que o define mais por oposição à exclusão. Porém, a inclusão está, geralmente, ligada ao próprio exercício de cidadania e relaciona-se com as condições de igualdade e oportunidades criadas pelas sociedades para contrariar ou minimizar as desigualdades e a exclusão. Falamos de inclusão, nomeadamente, nas medidas políticas de promoção de emprego, acesso à educação, entre outras (MTSS, 2008).

O conceito de integração tem sido utilizado essencialmente em dois sentidos. Por um lado, num plano micro, refere-se ao modo como são agregados os indivíduos num espaço social comum, no sentido de construção de laços e sentimentos de pertença nas relações sociais. Por outro, num plano macro, reporta-se à forma como são harmonizados diferentes

subsistemas sociais (Pires, 1999). Podemos conduzir estas duas perspetivas na ideia de integração social e de integração sistémica: em termos latos, a integração social como organização das relações entre os indivíduos, a nível individual e coletivo; a integração sistémica centra-se na organização das relações entre "papéis, instituições, lugares e hierarquias" e o desenvolvimento da sistematicidade (Pires, 2012: 2). No que toca ao plano das migrações, a Organização Internacional de Migrações (OIM) define integração como "o processo através do qual o imigrante é aceite na sociedade, quer na sua qualidade de indivíduo quer de membro de um grupo" (OIM, 2009: 34).

Por outras palavras, integrar não é incluir no sentido em que este último termo encerra uma perspetiva de dualidade e igualdade de todos os envolvidos, não pretendendo que o outro se adapte a uma sociedade dominante, mas sim que faça parte da sociedade de acolhimento com as suas próprias características. Não sendo sinónimos, como já deixamos claro, inclusão e integração são muitas vezes tratados como tal pelos próprios autores (ACIME, 2002; CPR, 2016; OIM, 2009). Assim, e apesar de encerrarmos no nosso projeto medidas de inclusão, os conceitos surgem neste estudo indistintamente.

Segundo Capucha (2005), estar integrado numa sociedade enquanto cidadão implica cinco vertentes: o acesso a níveis de rendimento, que pode ter diferentes origens, e que garante o consumo mínimo de bens e serviços; a participação no mercado de trabalho, com os direitos próprios da lei laboral, que propicie sentimentos de utilidade e satisfação social, bem como um estatuto socialmente valorizado; o acesso à educação e à aprendizagem ao longo da vida, permitindo uma adaptação às mudanças ocorrentes nos contextos institucionais e laboral; assegurar aos membros dependentes das famílias o acesso aos equipamentos sociais, por forma a assegurar a sua qualidade de vida e permitir aos restantes membros a participação na vida pública, inserção no mercado de trabalho e partilha das responsabilidades domésticas; o usufruto de uma habitação dotada de condições de conforto mínimo, num meio envolvente com infraestruturas e imagem positiva, que fomente as relações sociais e o enriquecimento do capital social.

O contrário de integração, a desintegração ou segregação, consiste na separação das partes que compõem um mesmo todo social. Esta desintegração pode dar origem à exclusão social, isto é, uma fase extrema do processo de marginalização, entendido como um percurso descendente, ao longo do qual se verificam sucessivas ruturas na relação do indivíduo com a sociedade (Pires, 2012).

Como oposto de inclusão, temos a exclusão, acerca da qual Costa (2005) reforça o carácter dimensional e distingue vários tipos deste fenómeno: económico, social, cultural, de ordem patológica e por comportamentos autodestrutivos. No que se refere ao nosso tema, é

de realçar a categoria do social, em que o autor se refere ao isolamento e privação de relação com o outro, intimamente relacionada com a falta de autossuficiência e autonomia pessoal, e a dimensão cultural, onde são mencionados o racismo, a xenofobia e certas formas de nacionalismo que levam à exclusão social de minorias étnicas.

Para contrariar a exclusão social, deve apostar-se em políticas de inclusão que fomentem uma sociedade pluricultural. O Conselho de Cooperação Cultural do Conselho da Europa define a sociedade pluricultural como “uma sociedade política fundada sobre a aceitação de regras comuns de comunicação, o que implica uma ou várias línguas oficiais, um sistema jurídico comum, a regra democrática do consenso social, o respeito dos direitos do homem, a liberdade do indivíduo perante as pressões comunitárias” (Oliveira e Galego, 2005: 52).

Apesar de requerer algum consenso, sobretudo no que toca a princípios, valores e normas de carácter geral e abstrato fundamentais de uma sociedade, a integração não tem como requisito o consenso geral entre indivíduos que assumem as suas diferenças. Essencial é sim o acordo sobre os procedimentos formais de regulação das divergências que resultam da autonomia e singularidade próprios de cada indivíduo. Nesta mesma linha de pensamento, não podemos afirmar que o conflito seja causador direto de desintegração. Há várias consequências de conflitos que podem contribuir, até certo ponto, para a integração social: incentiva a formação de grupos; fortalece os sentimentos coletivos de pertença, dentro de cada lado oposto, que leva a aceitação de mecanismos de cooperação interindividual; permite frequentemente a integração de diferentes grupos, através de processos de aliança; e pode ainda levar à criação de novas regras de aceitação mais generalizada (Pires, 2012).

## **2.2. INCLUSÃO NA IMIGRAÇÃO**

Além da imigração, por si só, poder ser apontada como indicador de exclusão social, circunstâncias como as baixas qualificações, associadas à dificuldade de acesso a serviços e direitos e inibições culturais, são potenciadoras dessa segregação social (Capucha, 2005). Indo mais longe, os refugiados podem integrar-se naquilo a que chamamos de "exclusão social grave" (ARARTEKO, 2006), no sentido em que se tratam, em primeiro lugar, de pessoas com particular carência de recursos para sobreviverem autonomamente e conseqüentemente mais expostas a atividades marginais e ilícitas de obtenção de rendimentos, mas principalmente porque sofrem muitas vezes de uma ausência de vínculos afetivos e familiares, que provocam um desenraizamento e falta de uma rede de apoio ou de referência, o que os torna mais à margem daquilo que é socialmente estabelecido (*idem*: 91-

92). Por esse motivo, a inclusão social nestes casos torna-se particularmente urgente e necessária. Não obstante o caráter complexo e dinâmico do processo de exclusão, parece existir consenso no que toca às principais dimensões que o compõem: dimensão económica, política e social (Laparra *et. al*, 2007: 28).

Segundo Laparra *et. al* (2007), é possível identificar três níveis distintos, em abstrato, do processo de integração e inclusão dos refugiados numa sociedade. Em primeiro lugar, num processo de transformação social, o momento em que a chegada de imigrantes tem reflexo na economia e na sociedade, nomeadamente a nível do mercado de trabalho, e que tem tendência para a limitação da imigração e para a exclusão desses indivíduos. Numa segunda fase, como reação institucional política e ideológica, que faz proliferar determinadas ideologias (como o racismo, machismo ou elitismo), a tendência é para o confronto e debate políticos que tentam identificar quais os principais grupos alvo desta discriminação e, assim, dar os primeiros passos para o seu combate. Numa terceira etapa, os indivíduos e famílias abrangidas pelas estratégias de inclusão reagem às demais respostas, denotando-se uma evolução na sua qualidade de vida, e a tendência é a de procurar identificar os casos e as pessoas em concreto que ainda vivem situações de exclusão (*idem*, 18-20).

Ao chegar ao país onde pretende estabelecer a sua vida, um imigrante ou um refugiado pode deparar-se com uma série de diferenças: a língua, os hábitos sociais e culturais, a religião, entre outros. São vários os obstáculos com que se depara, relacionados não só com as diferenças que acabamos de citar, mas também com questões de discriminação e baixo nível de proteção por parte de políticas públicas (ACM, 2016). Um dos principais elementos é a forma como os nativos olham os estrangeiros e, neste caso, os refugiados. Tratam-se muitas vezes de ideias pré-concebidas, formadas através do senso comum e influenciadas pelos meios de comunicação, que podem condicionar ou, pelo menos, dificultar a inclusão (*idem*). Estas barreiras acabam por refletir-se na relação com o outro, que identifica este recém-chegado como um elemento externo e estranho ao grupo social com que se identifica.

O conhecimento dos códigos e das rotinas quotidianas da sociedade de acolhimento são apontadas por Albuquerque (2000) como essenciais para a inclusão do imigrante. Isto vai implicar um esforço de ambos os lados: por um lado, o imigrante que procura conhecer a cultura em que se vai inserir; por outro, a comunidade de acolhimento que terá de divulgar e partilhar os seus valores, mas também procurar e reconhecer como igualmente válidos os hábitos culturais de quem está a ser acolhido. Desta forma, trata-se de uma "integração plural" (Oliveira e Galego, 2005: 50), pois procura-se um processo de partilha numa posição de igualdade e de participação. Só assim é possível promover o conhecimento mútuo

daquilo que são as culturas participantes no processo, sem cair numa ideia de imposição, mas sim numa lógica de respeito e colaboração.

Aquando da sua chegada, é natural a procura e identificação cultural com os restantes imigrantes, numa busca de sentido de pertença. Porém, se não forem implementadas medidas inclusivas, este fator pode levar a uma autosegregação, potenciando a formação de grupos sociais à margem, nomeadamente minorias étnicas. Podemos definir uma minoria como um grupo numericamente inferior à restante população de um país e que assumem características étnicas, religiosas ou linguísticas distintas, originando um sentimento de solidariedade no sentido de preservação da sua cultura, tradições, religião e língua (OIM, 2009). Estes grupos minoritários tendem a dispersar-se numa periferia urbana desorganizada, reunindo condições de isolamento e de estigma social, o que dá origem a processos de baixa autoestima, através da interiorização de uma imagem de si próprios como inferiores (Oliveira e Galego, 2005).

O caminho deve passar pela criação de um "conjunto de relações sociais estáveis com as instituições, os indivíduos e os grupos integrantes da sociedade de acolhimento" (Justino, 2007: 156). Isto é, a responsabilidade pelo processo de acolhimento e inclusão não pertence apenas a um grupo em particular, mas sim a vários intervenientes, desde o próprio imigrante, ao Governo de acolhimento, às instituições e à comunidade no geral (OIM, 2009).

Acresce o facto de vivermos num Estado-Providência, que nasce precisamente como agente de promoção social e garante de determinados bens e serviços considerados mínimos para o bem-estar de uma população (Mozzicafreddo, 1997). É incoerente, tanto num Estado-Providência, como num Estado de Direito, que não se promova a inclusão social e o exercício pleno da cidadania por todos, sem distinção em função de etnias ou nacionalidades.

No que toca especificamente à inclusão de refugiados, o ECRE, organização com o objetivo de facilitar a colaboração das ONG's de diferentes países europeus e do qual o CPR também faz parte, tem lançado Guias de Boas Práticas. Assim, nas suas recomendações, o ECRE considera que a integração deve ser um processo: dinâmico e recíproco, no sentido em que implica esforços e colaboração tanto dos refugiados, que terão de procurar integrar-se na sociedade de acolhimento, como da sociedade de acolhimento, que terá de empenhar-se em políticas públicas, projetos e iniciativas que facilitem também este processo (ECRE, 2005).

Mais, a ECRE frisa que os programas de integração (assim são definidos no documento) devem visar uma relação mútua e responsável entre os refugiados e as suas comunidades, sociedade civil e os países de acolhimento. A base destas políticas é a

Convenção de Genebra de 1952 e o Protocolo de 1967, que garante a proteção internacional dos refugiados, o seu direito de asilo e respeito pelos direitos humanos fundamentais, incluindo o princípio de *non-refoulement*<sup>3</sup>. Porém, não é estabelecido qual o método a ser utilizado pelos países neste processo de acolhimento. Isto é, cabe a cada um dos Estados, dentro das suas condições e jurisdição, determinar quem é considerado refugiado e qual o processo a adotar.

Em Portugal, são sete os princípios-chave que orientam a atuação das instituições públicas no acolhimento e integração de imigrantes, definidos pelo ACIME:

- Igualdade: que está de acordo com o art.º 13 da CRP e garante uma paridade no acesso a direitos e serviços, bem como no cumprimento de deveres entre cidadãos portugueses e imigrantes, à exceção de determinados direitos políticos expressamente previstos na lei fundamental. Este princípio deu origem à Comissão para a Igualdade e contra a Discriminação Racial (CICDR) e a legislação específica nesta matéria;
- Hospitalidade: numa atitude ativa de acolhimento e receção dos estrangeiros que chegam ao nosso país, através de projetos e ações como o Sistema Nacional de Apoio ao Imigrante, Centros Nacionais de Apoio ao Imigrante, Gabinetes de Apoio e Rede Nacional de Informação ao Imigrante. É de ressaltar que esta hospitalidade, associada ao respeito pelos direitos fundamentais e dignidade de cada indivíduo, deve verificar-se em todos os casos, inclusive nas situações de imigração ilegal ou irregular;
- Cidadania: não só assente na ideia de aquisição da nacionalidade portuguesa, que não deve ser excessivamente limitada ou burocrática, mas também num espírito de construção ativa comum da nossa comunidade, com os demais contributos que os estrangeiros consigam dar, tendendo para o desaparecimento de restrições mesmo ao nível da participação política;
- Coresponsabilidade: espera-se que os imigrantes sejam também responsáveis pela construção do bem comum, desde logo, na regulação da própria imigração e na construção de políticas de acolhimento e integração;
- Participação: ligado ao princípio anterior, espera-se uma participação dos imigrantes ao nível cultural e político, através de movimentos associativos, com a presença de mediadores socioculturais em serviços públicos, e a sua voz representada no órgão consultivo do governo em matéria de imigração;

---

<sup>3</sup> O princípio de *non-refoulement*, ou princípio da não repulsão, proíbe o envio de um refugiado para um país onde possa estar sujeito a perseguição ou tortura. Foi consagrado pela primeira vez na Convenção de Genebra de 1951 e é considerado um princípio fundamental do Direito Internacional.

- Interculturalidade: enquanto alternativa ao assimilacionismo e multiculturalidade, este princípio pressupõe a abertura para o diálogo, o acolhimento das diferenças culturais e a transformação e crescimento de todos os que participam nesta partilha;
- Consenso: a nível social e político, o que pressupõe a negociação e o diálogo consciente, isto é, livre de estereótipos e ideias feitas. Aqui Portugal aposta na sensibilização da opinião pública para o acolhimento, através de iniciativas como o Prémio Jornalismo pela Tolerância (ACIME, s.a.).

### **2.3. MODELOS DE INTEGRAÇÃO**

Segundo Vala (2003), quando se fala de imigração, o processo de integração pode abranger dois modelos: de acomodação e de assimilação. O modelo de acomodação promove a coabitação de realidades distintas numa mesma realidade social, apelando aos valores da tolerância e respeito por ambas as culturas envolvidas no processo. Com a assimilação procura-se que o imigrante adote e passe a ter como sua a cultura praticada na sociedade de acolhimento, descorando as práticas culturais do país de origem.

O processo de assimilação não é homogéneo, isto é, não é absoluto em todas as situações. Jackson (1991) realça que quanto mais distantes forem os costumes e valores de origem de um imigrante, especialmente diferenças étnicas e religiosas, mais dificuldade vai ter um indivíduo em assimilar os valores da sociedade de acolhimento. Por outro lado, o nível de assimilação também varia consoante o que está em causa, isto é, podem ser adotados apenas hábitos alimentares e manterem-se inalterados restantes, por exemplo.

Assimilação consiste no processo de subordinação à língua, às tradições, aos valores e aos comportamentos ou interesses fundamentais, que resulta numa alteração no sentimento de pertença (OIM, 2009). Dado o grau de imposição que o método da assimilação exerce no imigrante, tem vindo a considera-se o processo de acomodação como o mais respeitoso e mais promotor de paz e coesão social (Vala, 2003), pese embora não seja ainda o ideal ou definitivo.

Além de Vala (2003), também Barbosa (1996) identifica três modelos: o assimilacionismo, em que, perante a incompatibilidade de culturas distintas, há uma que é tida como universal e necessariamente assimilada pelas outras; o multiculturalismo, que reserva um espaço, dentro de uma mesma comunidade, para que cada cultura coabite apesar das suas diferenças; e o interculturalismo, que pressupõe o reconhecimento do pluralismo cultural, dando espaço para que cada cultura se afirme mas fomentando uma construção de uma cultura comum, em que todos podem dar o seu contributo,

estabelecendo-se uma relação dialética profunda das diversas culturas particulares entre si e destas com uma cultura universal.

Se facilmente se reconhece que o assimilacionismo não é a resposta ideal, por constranger de alguma forma as culturas minoritárias, o difícil é passarmos de uma sociedade multicultural para uma intercultural. Não é suficiente que se respeitem as diferentes culturas numa convivência tranquila, mas devemos sim buscar uma constante interação entre elas, que pressupõe uma abertura e capacidade de diálogo, contribuindo para o desenvolvimento comunitário interdependente.

Assim, quando se trata de inclusão social, não se pode atuar apenas junto do indivíduo excluído, por exemplo através da sua qualificação, mas tem também que se investir na ativação dos sistemas e das instituições, na sua abertura e transparência, tornando-os mais orientados para objetivos de resolução efetiva dos problemas dos cidadãos, ou seja, apostando nas políticas mais inclusivas (Capucha, 2005: 238). No mesmo sentido, Albuquerque (2000) refere que a inclusão deve ser o mais abrangente possível e forçar-se em diferentes elementos: habitação, educação, cultura, política, emprego, saúde e justiça.

Se o que pretendemos é um modelo intercultural, isto é, uma sociedade capaz de reconhecer nas diferentes culturas aí existentes contributos importantes para a construção de um espaço e valores comuns, então a mediação tem aqui um papel fundamental, na medida em que se assume como um "processo comunicacional de transformação do social, requalificando as relações sociais e concebendo novos percursos onde é possível entender o outro como diferente" (Oliveira e Galego, 2005: 56). Isto é, a mediação vai valorizar as diferenças culturais e incentivar o respeito mútuo, com o objetivo de requalificar relações sociais, humanizando-as e fomentando uma cultura de paz.

#### **2.4. INCLUSÃO COMO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL**

Já no capítulo anterior referimos a definição internacional de Serviço Social, que inclui como eixos de intervenção prioritários a promoção da coesão social, a justiça social e o respeito pela diversidade. Segundo a FIAS (2014), para atingir estes objetivos o assistente social depara-se com alguns desafios. Por um lado, combater a discriminação negativa, no sentido em que existe o dever de rejeitar a diferença de tratamento e de oportunidades entre indivíduos com base nas suas características pessoais, nomeadamente a cultura, a raça, a nacionalidade e crenças espirituais. Por outro, reconhecer a diversidade, isto é, aceitar que são inúmeras as diversidades étnicas e culturais da sociedade, adaptando também a sua atuação às diferenças individuais, familiares, grupais e comunitárias. Num terceiro plano,



distribuir os recursos equitativamente, pois independentemente das diferenças culturais ou étnicas, o assistente social deve assegurar que há uma distribuição justa e equitativa, de acordo com as necessidades de cada um. Já numa perspectiva mais política, desafiar práticas e políticas injustas, pois devem ser denunciadas e rejeitadas situações de distribuição desigual dos recursos existentes, bem como as políticas e práticas opressivas, injustas e dolosas. Isto implica haver uma chamada de atenção, tanto para agentes públicos, como privados. E finalmente, trabalhar numa perspectiva solidária, sendo que o assistente social deve difundir e trabalhar para o princípio da inclusão, combatendo as condições e circunstâncias que levam à exclusão social, estigmatização e submissão<sup>4</sup>.

No mesmo sentido, Valtonen (2008) afirma que os imigrantes têm o direito a manter aspetos da sua própria cultura e que o assistente social deve aplicar "the principle of respect for the client and client constituency's values and culture-based characteristics" (*idem*: 22). Assim, a intervenção intercultural no sentido da integração de imigrantes ou refugiados passa por valorizar a diferença como algo positivo, uma alteração de atitude que enriquece a nossa sociedade e obriga a redefinir os discursos dominantes numa sociedade (Aguado, 2001: 39).

Aguado e Vélez (1996) lembram-nos que trabalhar com imigrantes exige, antes de mais, respeitar a sua identidade sociocultural, que inclui o seu sistema de valores, visão do mundo e necessidades, de forma a que não lhes seja imposto um modelo social, mas sim que se lhes dê a possibilidade de escolha do modelo que querem seguir. Segundo os mesmos autores, são três os elementos que intervêm na relação entre imigrante e assistente social: a cultura de cada um, a interação entre ambos e as diferenças do status social, político e económico. Isto é, a diferença que surge não parte apenas da cultura do outro, mas também da cultura do próprio assistente social. Por esse motivo, o profissional tem de estar consciente de quais são as suas zonas sensíveis e que podem gerar conflitos aquando da intervenção intercultural, como a representação da família, o estatuto da mulher, o conceito de pessoa ou o papel da religião (*idem*: 113).

Assim, o papel do assistente social passa por encontrar um espaço comum de convivência, respeitando os limites de cada cultura e respeitando o espaço de cada uma. Mais, o profissional deve agir numa ótica de anti-opressão, sensibilizando a comunidade de acolhimento e reivindicando estratégias de inclusão (Valtonen, 2008: 22).

O assistente social pode, por outro lado, prevenir os próprios fatores de exclusão. Isto é, a identificação prévia das barreiras e problemas que podem surgir no processo de inclusão é crucial (Valtonen, 2008: 34). Aqui podemos integrar a estratégia da mediação

---

<sup>4</sup> Ver texto original em: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>

comunitária, que exige neste campo determinados requisitos: reconhecer que o conflito surge de valores distintos entre culturas, e não considerar como hábitos culturais errados ou a abolir; tratar o imigrante em pé de igualdade, no sentido de valorizar o seu ponto de vista e não impor simplesmente o do assistente social; promover uma aproximação de ambos os lados, isto é, ir também ao encontro do imigrante e não esperar que seja ele a recorrer constantemente (Aguado e Vélez, 1996). Apesar de reconhecer as dificuldades que este processo acarreta, os autores acreditam que esta "es la alternativa más respetuosa con todos los actores que intervienen" (*idem*: 119).

Desta forma, e uma vez que, como já aqui ficou dito, a imigração pode consubstanciar-se numa especial circunstância de vulnerabilidade, cabe ao assistente social estabelecer a ponte entre a comunidade de acolhimento e o imigrante. No caso da inclusão de refugiados, a atuação do profissional passa também por consciencializar a sociedade, desmistificando o preconceito e incentivando uma reflexão sobre as principais causas deste movimento migratório, bem como sobre todos os obstáculos que o refugiado já enfrentou até chegar ao nosso país. Simultaneamente, a intervenção tem de passar obrigatoriamente pela capacitação do próprio refugiado, promovendo uma inclusão mais fácil e espontânea.

### **3. REFUGIADOS**

#### **3.1. CONCEITO DE REFUGIADO**

O fenómeno da migração pode assumir diferentes contornos. A migração económica, por exemplo, caracteriza-se pela deslocação de pessoas de um país para outro, com o objetivo de encontrar melhores condições de vida e aí fixar a sua residência (OIM, 2009). Uma das vertentes é a migração forçada, que consiste no movimento de pessoas causado por um elemento de coação, designadamente ameaças à vida e à sobrevivência, que podem ter diversas causas, naturais ou provocadas pelo homem (*idem*). Aqui não estamos perante um comportamento voluntário, mas sim uma deslocação necessária à própria sobrevivência. É nesta categoria que incluímos, nomeadamente, os refugiados e as pessoas internamente deslocadas.

Após a II Guerra Mundial sentiu-se, pela primeira vez, a necessidade de criar um organismo capaz de apoiar os milhares de pessoas que haviam fugido dos seus países de origem e viam-se noutra Estado sem qualquer apoio. Na segunda sessão da Assembleia Geral da ONU, no final de 1946, foi criada a Organização Internacional para os Refugiados (OIR), que assumiu as funções da Agência das Nações Unidas para a Assistência e a Reabilitação (ANUAR). Em 1949, a Assembleia Geral optou por criar o Alto Comissariado

das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), que foi instituído como órgão subsidiário a 1 de Janeiro de 1951 (ACNUDH, 2002: 6). É neste contexto que surge a contemplação do estatuto de refugiados.

De acordo com a Convenção de Genebra de 1951 e o Protocolo de 1967, o Estatuto dos Refugiados, aplicar-se-á a:

"Qualquer pessoa que receando, com razão ser perseguida em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, filiação em certo grupo social ou das suas opiniões políticas, se encontre fora do país de que tem a nacionalidade e não possa ou, em virtude daquele receio, não queira pedir a proteção daquele país; ou que, se não tiver nacionalidade e estiver fora do país no qual tinha a sua residência habitual após aqueles acontecimentos, não possa ou, em virtude do dito receio, a ele não queira voltar."

(Art.º 1/nº2 da Convenção de Genebra e art.º 1/nº2 do Protocolo de 1967)

Ao contrário dos instrumentos jurídicos elaborados anteriormente, que apenas reconheciam como refugiados as pessoas provenientes da Europa, o Protocolo de 1967 do ACNUR veio estender os seus limites geográficos, passando a considerar refugiados os indivíduos nas mesmas circunstâncias definidas pela Convenção de 1951 oriundos de todo o mundo (ACNUR, 2001).

A principal crítica que tem vindo a ser feita refere-se à limitação do acesso ao estatuto de refugiado, na medida em que a apenas considera as perseguições em virtude da raça, religião, nacionalidade, filiação em grupos sociais e opiniões políticas. Isto significa que muitas das situações a que temos assistido nas últimas décadas não estão contempladas na legislação internacional de proteção aos refugiados, designadamente questões relacionadas com catástrofes naturais ou a exposição à fome, deixando muitas pessoas sem proteção.

Àquele que, gozando deste estatuto, merece a proteção de um Estado, chamamos de refugiado reconhecido. Aos que, não sendo reconhecido o estatuto de refugiado, tal como acima o definimos, mas não podem ou não querem regressar ao seu país de origem por razões tidas como válidas, chamamos refugiado de facto (OIM, 2009).

Já um requerente de asilo é alguém que pretende ser admitido num Estado como refugiado mas que ainda aguarda decisão sobre esse estatuto. O asilo trata-se então da proteção de um Estado a um estrangeiro em seu território, fundamentando-se no princípio de *non-refoulement*, que contempla determinados direitos reconhecidos internacionalmente e contraria o exercício da jurisdição do país de origem (OIM, 2009).

O mais importante a reter nestas distinções é que ninguém é refugiado por vontade. Um refugiado não é alguém que vem simplesmente à procura de mais qualidade de vida, mas sim alguém que tem de deixar tudo o construiu ao longo de uma vida para trás, e que está dependente de outro Estado para satisfazer necessidades básicas inerentes à sua subsistência, como o acesso à saúde, ao ensino ou mesmo a alimentação.

Apesar de toda a problemática relacionada com os refugiados não ser novidade, atualmente assume contornos diferentes e tem sido uma das grandes preocupações da comunidade internacional.

### **3.2. CONSEQUÊNCIAS DO ACOLHIMENTO DE REFUGIADOS NUMA SOCIEDADE**

Frequentemente observarmos, no atual contexto de crise económico-financeira, algumas tendências protecionistas e de xenofobia, que ameaçam a dignidade da pessoa humana. Estas tendências podem inclusivamente refletir-se em algumas abordagens políticas, que privilegiam medidas securitárias, descorando as questões da integração (OIM, 2009). Porém, estudos internacionais garantem que há vantagens, designadamente em termos económicos, em proceder a uma correta inclusão dos refugiados nas sociedades ocidentais. Por motivos de limitação de páginas, apenas vamos analisar dois desses estudos.

Um estudo do FMI comprova que, a curto prazo, o acolhimento e integração de refugiados na Europa irá originar um aumento do PIB. As razões apresentadas para este crescimento prendem-se com o aumento dos contribuintes fiscais, bem como de contribuições para a segurança social (o que também iria contribuir para combater efeitos adversos decorrentes do envelhecimento demográfico), e da oferta de mão-de-obra. Para proporcionar estas condições, o FMI aconselha não só uma aposta em políticas laborais inclusivas, desde logo, durante o próprio período de análise dos requerimentos de asilo, e especificamente dirigidas a esta população, mas também uma maior flexibilidade na mobilidade geográfica, que permitira uma busca de emprego mais ampla (IMF, 2016).

No Relatório sobre as Migrações Internacionais de 2015, a OCDE realça um conjunto de razões pelas quais os países não devem olhar para a integração dos refugiados apenas como um peso. Por um lado, os recursos e apoios dados inicialmente funcionam como um estímulo ao consumo, sendo rapidamente gastos em bens de primeira necessidade. Por outro lado, se a integração contemplar a área laboral, rapidamente estas pessoas começam a contribuir para as contas do Estado, além de dispensarem determinados apoios, como subsídios alimentares ou apoios à habitação (OCDE, 2015). Este é um ponto de grande destaque deste relatório, que apela a uma maior valorização e aproveitamento das qualificações dos refugiados.

### 3.3. REFUGIADOS E SERVIÇO SOCIAL

Na nova definição global de Serviço Social, aprovada pela Assembleia Geral da FIAS e da AIESS, que já aqui referenciamos, podemos ler que o Serviço Social deve promover, nomeadamente, o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social e o *empowerment*, o que, no âmbito das migrações, passa por potenciar as capacidades e defender as garantias fundamentais dos refugiados.

Além disso, a própria definição inclui os direitos humanos como parte dos princípios e valores do Serviço Social. Isto é, os assistentes sociais têm um papel fundamental na garantia e execução dos princípios fundamentais universais, consagrados nos demais instrumentos de direitos humanos, e devem contribuir para uma maior e mais efetiva aplicação prática dos mesmos, que culmina na satisfação das necessidades mais urgentes dos seus utentes (ONU, 1999: 24).

São vários os limites encontrados na prática do assistente social nesta matéria. Aguado (2001) destaca três: em primeiro lugar, as desigualdades entre grupos majoritários e minoritários que dificultam o intercâmbio e aceitação recíproca dentro de uma sociedade; em segundo lugar, a relação entre o que se estabelece normativamente e a diversidade cultural, pois tendencialmente a regulação legislativa reflete o que a maioria considera como correto; em terceiro lugar, a fronteira de tolerância que cada sujeito está disposto a estabelecer em relação à diferença cultural. Assim, cabe ao Serviço Social encontrar e aplicar mecanismos capazes de contornar estas barreiras e, assim, contribuir para uma inclusão efetiva dos refugiados.

Powell (2001) identifica determinadas práticas que o assistente social deve seguir aquando do trabalho com refugiados: a inclusão social, a confiança e o respeito pelas opiniões dos migrantes sobre aquilo que funciona para a sua vida, a promoção da participação cívica e a sua capacitação. Além disso, recorda que neste âmbito é tão importante o trabalho com os refugiados, como com a comunidade envolvente. No fundo, trata-se de criar um novo conceito de sociedade e cidadania (Aguado, 2001).

"O facto de a atividade destes profissionais se centrar nas necessidades humanas reforça a sua convicção de que a natureza fundamental dessas necessidades exige que elas sejam satisfeitas, não por uma questão de opção, mas como um imperativo de justiça básica" (ONU, 1999: 22). Ora, a satisfação de necessidades, enquanto base fundamental e imperativa do Serviço Social, envolve assim a defesa dos direitos dos utentes, pelo que estes são inseparáveis da teoria e prática profissional.

Nesta matéria, a própria legislação é clara quanto ao papel que o assistente social deve exercer.

A Convenção de Genebra de 1951 e o Protocolo de 1967, além de definirem o estatuto do refugiado e garantir a não discriminação quanto à raça, religião ou país de origem, consagram nos art.º 20 a 24 o bem-estar do refugiado em diversas matérias sociais, como a habitação, a educação, a assistência pública e a legislação laboral e de segurança social. Isto é, as demais áreas de atuação do Serviço Social encontram-se diretamente previstas em instrumentos internacionais, que por si fundamentam e legitimam a intervenção destes profissionais.

Por outro lado, a Lei 15/98 reconhece a importância da intervenção social nestas situações e dá-lhe um papel de destaque ao longo das várias fases. O CPR vai sendo informado do andamento do processo, desde a fase de análise de admissibilidade do pedido até à decisão final, o que permite um acompanhamento, quer jurídico, quer social, por parte desta instituição. Por outro, o art.º49 estabelece que o "Estado português assegura aos requerentes de asilo, até decisão final, condições de dignidade humana" (princípio fundamental para o Serviço Social e que se integra nos direitos humanos), cabendo ao assistente social garantir esta dignificação. No art.º 50 do mesmo diploma, podemos ler que os requerentes de asilo e restantes elementos do seu agregado familiar têm direito a apoio social por parte do Estado. Porém, esta disposição nunca foi regulamentada, pelo que atualmente este apoio é praticado por instituições sociais.

Neste sentido, o assistente social não pode deixar de intervir neste tempo de mudança social, em que chegam à Europa centenas de refugiados diariamente e em que é necessário preparar a sociedade para que esta interação ocorra da melhor maneira possível. Fomentar a coesão social passa, nestas circunstâncias, por criar condições de receção, capacitando a comunidade para acolher e os refugiados para se integrarem, e não ficando apenas pela simples aceitação.

## **CAPÍTULO II - DIAGNÓSTICO**

### **1. RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS**

Uma vez que o âmbito territorial do nosso projeto se situa no concelho de Oeiras, numa análise inicial, tentamos perceber quais as instituições que se encontravam a trabalhar no acolhimento de refugiados nesse concelho. Para isso, contactamos via email a Câmara Municipal de Oeiras e as respetivas cinco freguesias - União das Freguesias de Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada/Dafundo, União das Freguesias de Carnaxide e Queijas, União das Freguesias de Oeiras e S. Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias, Barcarena e Porto Salvo. Paralelamente, questionamos a Plataforma de Apoio aos Refugiados, por ser uma instituição que concentra grande parte da informação a nível nacional.

Após esta primeira abordagem, contactamos diretamente cada uma das instituições referidas nas primeiras respostas, de modo a confirmarmos o trabalho desenvolvido. Foi elaborado, posteriormente, um pedido de entrevista com o técnico responsável pelo projeto de acolhimento de refugiados em cada instituição. Das cinco instituições a desenvolver este tipo de intervenção, todas se mostraram disponíveis para colaborar. Estas traduzem-se em organismos públicos e privados, nomeadamente, a Câmara Municipal, três paróquias e a Fundação INATEL.

Depois de ouvidas as instituições, procuramos ouvir igualmente os refugiados. Esta fase assumiu-se como uma das mais complexas, uma vez que a participação foi limitada. Pelas razões infracitadas, apenas conseguimos duas respostas, o que ficou aquém das expectativas iniciais, acabando por ser entrevistas exploratórias.

Enquanto procuramos chegar aos atores sociais desta realidade, pesquisamos simultaneamente relatórios, dados estatísticos e informações que considerássemos relevantes para o diagnóstico. Denotamos algumas lacunas na informação disponível decorrentes, por um lado, da desatualização dos dados e, por outro, de informações demasiado gerais e pouco específicas por área de intervenção ou por área geográfica. Contactamos, inclusive, algumas instituições por email, de forma a solicitar dados mais recentes, ainda que não traduzidos em relatórios oficiais, ao que não obtivemos resposta nalguns casos, ou responderam negativamente noutros.

Como métodos de recolha de informação, recorreremos então a: pesquisa e análise documental; entrevistas a profissionais das instituições de acolhimento; entrevistas exploratórias a refugiados acolhidos.

A pesquisa e análise documental, através da interpretação de dados gerados por fontes externas, permite complementar a informação recolhida através de meios próprios. Nesta investigação, recorreremos aos seguintes documentos: Indicadores de Integração de Imigrantes - Relatório Estatístico Anual 2016, do ACM; Relatório de Atividades de 2015 do Conselho Português para os Refugiados; Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2015 do SEF; Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2016 do SEF; "Oeiras, Factos e Números", de 2013 da Câmara Municipal de Oeiras; Relatório "Tendências Globais" do ACNUR de 2016; *International Migration Outlook* de 2016 da OCDE. Além dos referidos documentos, procuramos ainda analisar relatórios de atividades das instituições locais do território em análise. Por parte da Câmara, na inexistência de um relatório específico acerca da intervenção realizada com refugiados, baseamo-nos no Relatório e Contas de Gerência de 2016. Já a Fundação INATEL disponibiliza o Relatório e Contas de 2016, onde consta informação acerca do programa "Migrantes como nós" (cujo público-alvo é a população em estudo). Por se tratarem de movimentos civis - externos a Instituições Particulares de Solidariedade Social - a Paróquia de Barcarena, a Paróquia de Cristo Rei Algés-Miraflores e a Unidade Pastoral de Nova Oeiras e São Julião da Barra não dispõem de relatórios de atividades referentes à intervenção em estudo.

Recorremos também à entrevista semiestruturada, por considerarmos relevante obter dados concretos em determinados parâmetros, permitindo uma análise de conteúdo extensiva a questões relativas à temática em estudo e de variação de respostas à mesma questão. Depois de percebermos que existem cinco instituições no concelho de Oeiras a trabalhar no acolhimento de refugiados, procedemos às cinco entrevistas, isto é, conseguimos entrevistar o total das instituições que trabalha no acolhimento de refugiados no território escolhido - a Câmara Municipal de Oeiras, a Fundação INATEL, a Paróquia de Barcarena, a Paróquia de Cristo Rei Algés-Miraflores e a Unidade Pastoral de Nova Oeiras e São Julião da Barra. Todas as entrevistas ocorreram perante o consentimento informado dos participantes, que concordaram em ceder dados a serem incluídos neste trabalho.

Embora a nossa pretensão inicial fosse entrevistar um refugiado acolhido por cada instituição, de forma a recolher a opinião dos próprios acerca do seu processo de integração e inclusão, deparamo-nos, porém, com algumas limitações: o facto de não falarem português, e muitos nem sequer inglês, suficiente para estabelecer uma conversação; alguma resistência à exposição e desconfiança perante a nossa vontade. Assim, e por sugestão de uma das instituições que conosco colaborou, optamos por proceder a entrevistas exploratórias, via email, ao que só obtivemos duas respostas.

Reunidas todas as informações, procedemos à sua análise. Após a codificação dos dados obtidos nas entrevistas, elaboramos quadros de categorização dessas respostas.



Procedemos ainda à análise de conteúdo dos documentos supracitados. Com base em todos os dados analisados, construímos o diagnóstico que serviu de base ao projeto subsequente.

## **2. ESTADO DA SITUAÇÃO: ESTRANGEIROS E REFUGIADOS**

### **2.1. No MUNDO**

Segundo o ACNUR (2015) foram contabilizadas um total de 65,3 milhões de pessoas deslocadas por guerras e conflitos no mundo até ao final de 2014, registando um aumento significativo face aos anos anteriores e sendo a primeira vez que o número passa as 60 milhões de pessoas. Já em 2016, os dados mais recentes da mesma fonte apontam-nos para 65,6 milhões de requerentes de asilo, isto é, mais 300.000 que no ano anterior. Destes, cerca de 51% dos pedidos foram realizados por menores de 18 anos.

Avaliando o aumento progressivo de refugiados no mundo, o ACNUR apontava para uma média de seis pessoas deslocadas a cada minuto, em 2005; em 2016, a média já era de 20 pessoas por minuto.

### **2.2. EM PORTUGAL**

No ano de 2015 foram apresentados 872 pedidos de proteção internacional, o que se traduz num acréscimo de 97.2% em comparação com o ano anterior e no valor mais alto desde 1994. Quanto à caracterização da autoria destes pedidos, 63% eram do sexo masculino, chegaram sós e apresentaram o pedido já em território nacional. O Ministro da Administração Interna reconheceu, sob proposta do SEF, 33 estatutos de refugiados e atribuiu 160 proteções subsidiárias, o que perfaz a aprovação de 22% dos pedidos (CPR, 2016). Além disso, no âmbito de diversos projetos, como a Agenda Europeia da Migração, o Programa de Recolocação de Refugiados promovido pelo CPR e o Programa Nacional de Reinstalação, Portugal recebeu em Novembro de 2015 um grupo de 39 refugiados e no mês seguinte um outro grupo de 24 requerentes de proteção internacional. Feitas as contas, concluímos que no final de 2015, foram acolhidas no nosso país 935 pessoas nesta situação.

Apesar de se ter denotado um decréscimo da população imigrante desde 2010, o ano de 2016 inverteu essa tendência e registou um aumento de 2,3% face a 2015, totalizando 379.731 cidadãos estrangeiros titulares de autorização e residência (SEF, 2017: 9). O CPR (2016) apresentou dados até 30 de Junho de 2016. Entre Janeiro e Junho desse ano, foram contabilizados 305 pedidos espontâneos de proteção internacional, por parte de

cidadãos de 46 nacionalidades distintas e com prevalência pelo sexo masculino (69% dos pedidos). Simultaneamente, chegaram 452 requerentes ao abrigo do Programa Nacional de Recolocação, sendo as nacionalidades mais expressivas a Eritreia e Síria. Assim, foram apresentados no total 757 pedidos de proteção internacional em Portugal, durante os primeiros seis meses de 2016. Paralelamente, foram recebidos 12 refugiados reinstalados

Já com dados mais recentes relativamente à situação específica dos refugiados, o SEF (2017) aponta a crise migratória na Europa como o "principal acontecimento de 2016" (*idem*: 41). No Relatório face a 2016, regista-se um aumento 64%, contabilizando-se um total de 1.469 pedidos de asilo, o que representa o maior número dos últimos 15 anos. Destes, houve o reconhecimento de 104 estatutos de refugiado e a concessão de 267 títulos de autorização de residência por razões humanitárias.

Dos pedidos formulados em 2016, o SEF (2017) realça que a maioria foram pedidos por cidadãos de origem asiática (642 pedidos), de origem africana (611 pedidos) e por cidadãos europeus (169 pedidos). Dos pedidos formulados por cidadãos provenientes da Ásia, destacam-se os nacionais da Síria (428 pedidos), seguidos dos nacionais do Iraque (117 pedidos), do Paquistão (25 pedidos), do Afeganistão (18 pedidos) e da China (12 pedidos).

Ora, delineando um gráfico com as tendências, podemos perceber que os últimos 3 anos têm registado um aumento significativo de pedidos de asilo:

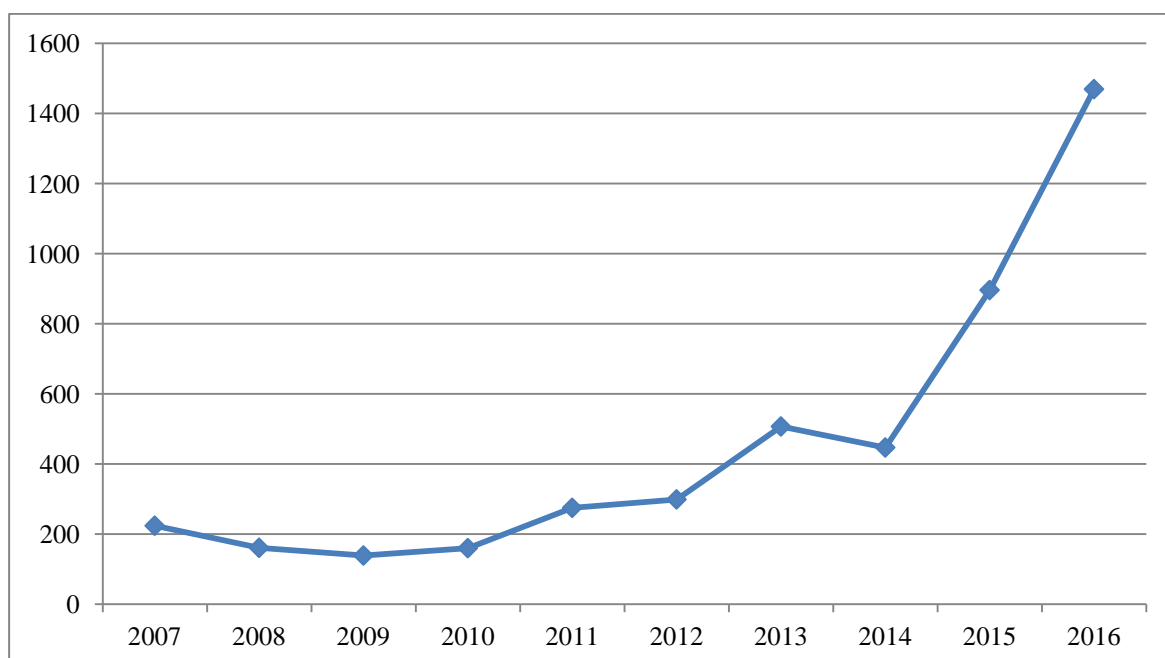


Figura 2.1. Evolução dos pedidos de proteção internacional em Portugal

Fonte: SEF, 2017: 42

Na sequência dos últimos acontecimentos sociais e políticos do mundo, a União Europeia definiu uma Agenda Europeia para as Migrações, sendo solicitada a participação aos Estados Membros, através de políticas e ações favoráveis às migrações, apelando aos valores da solidariedade, colaboração e responsabilidade. Em resposta, Portugal assumiu o compromisso de acolher e integrar 4.574 requerentes de proteção internacional e refugiados reinstalados até ao ano de 2018, assumindo assim o quinto lugar dos países do mundo que se disponibilizaram para acolher esta população.

Em relação à sua distribuição pelos vários distritos do país, embora não haja dados específicos para os refugiados, verifica-se uma grande prevalência de estrangeiros residentes no distrito da capital. Em 2014, a população estrangeira residente em Portugal encontrava-se sobretudo concentrada no distrito de Lisboa, contando com 44,8% dos estrangeiros residentes em Portugal. A este, seguiam-se os distritos de Faro e de Setúbal, respetivamente com 14,5% e 10,1% do total de estrangeiros residentes em Portugal (OCDE, 2015).

Já em 2015, analisando por concelhos, verificamos que: em Lisboa residiam 12,7% do total de estrangeiros residentes no país, em Sintra residiam 8,3%, em Cascais residiam 5,1%, na Amadora residiam 4,5%, em Loures residiam 4,2%, em Odivelas residiam 3,3%, em Almada residiam 2,4% e em Oeiras residiam 2,3% do total de estrangeiros residentes no país (OCDE, 2016). Oeiras assume-se assim, a par de outros concelhos limítrofes da capital, um dos concelhos mais atrativos do ponto de vista da imigração.

A par destes dados, podemos verificar que, recorrendo aos dados estatísticos disponíveis (OIM, 2007), as iniciativas de integração da população imigrante estão tendencialmente concentrada no distrito de Lisboa.

Região	Nº	%
Norte Litoral	31	12,8
Trás-os-Montes	2	0,8
Centro Litoral	27	11,1
Centro Interior	5	2,1
Lisboa e Vale do Tejo	115	47,3
Alentejo	8	3,3
Algarve	23	9,5
Regiões Autónomas	10	4,1
País Inteiro	15	6,2
Outros	4	1,6

Total de Respostas	240	98,8
NS/NR	3	1,2
Total	243	100,00

Quadro 2.1: Iniciativas de integração de imigrantes, segundo a incidência geográfica

Fonte: OIM, 2007: 17

Segundo o SEF (2017), no ano de 2016 contabilizamos um total de 391.731 residentes estrangeiros em Portugal. Ao todo, 8.536 estrangeiros residem especificamente no concelho de Oeiras.

### 3. DELIMITAÇÃO GEOGRÁFICA DO PROJETO: O CONCELHO DE OEIRAS

O território escolhido como objeto de estudo foi o concelho de Oeiras. Por um lado, trata-se de um local de fácil acesso, não muito distanciado do local de trabalho da investigadora. Por outro, encontramos aí cinco instituições distintas a trabalhar no acolhimento de refugiados, isto é, atendendo à dimensão do concelho, o trabalho com os refugiados assume um destaque.

O Concelho de Oeiras, pertencente à Área Metropolitana de Lisboa, tem uma área de aproximada 46 Km<sup>2</sup>. Situa-se na margem norte do rio Tejo, sendo delimitado a Norte e Poente pelos Concelhos de Sintra e Cascais, a nascente pelos Concelhos de Lisboa e Amadora e a Sul pela barra do rio Tejo, o que perfaz uma frente ribeirinha com cerca de 9 Km de extensão.

#### 3.1. ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O Concelho de Oeiras pertence à NUT III Grande Lisboa, à NUT II Área Metropolitana de Lisboa e ao distrito de Lisboa. A Grande Lisboa é a sub-região Norte da Área Metropolitana a qual engloba 18 Concelhos, 9 da Grande Lisboa e 9 da Península de Setúbal.

Em cumprimento da Lei de Reorganização Administrativa do Território das Freguesias, o Município de Oeiras passou a ser constituído por 5 freguesias: União das Freguesias de Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada/Dafundo, União das Freguesias de Carnaxide e Queijas, União das Freguesias de Oeiras e S. Julião da Barra, Paço de Arcos e Caxias, Barcarena e Porto Salvo que constituíam em 2011 um total populacional de 172120 habitantes, com uma densidade populacional de 3751 habitantes por km<sup>2</sup>.

### **3.2. RESIDENTES ESTRANGEIROS**

Entre 1991 e 2011, verificou-se que no conjunto da GL a população aumentou 8,6%, tendo Oeiras apresentado uma taxa de variação de 13%, mais elevada do que a média dos concelhos da região onde se insere. Segundo os últimos censos do INE, entre 2001 e 2011 a população aumentou 6,2%, o que significa um incremento de cerca de 1.000 habitantes por ano. A população do Concelho de Oeiras no último recenseamento era de 172.120 habitantes, um total que corresponde a cerca de 8,4% da população da GL.

A tendência verificada em Portugal, nas duas últimas décadas, para o aumento generalizado de residentes estrangeiros, ocorreu em simultâneo com a Grande Lisboa e Oeiras, tendo-se verificado nestas unidades, um peso de estrangeiros superior à média nacional. Em 2011, no concelho de Oeiras, é na freguesia de Porto Salvo que a população residente estrangeira tem maior importância, cerca 6,9% dos seus residentes são estrangeiros, seguindo-se a nova freguesia de Algés com 6,2%. Em terceiro lugar aparece a nova freguesia de Oeiras e São Julião da Barra, que representa 5,4% da população residente estrangeira.

Considerando a nacionalidade dos residentes estrangeiros em Oeiras, verifica-se que no último censo, eram maioritariamente de nacionalidade brasileira, representando 38,1%. A população de nacionalidade Cabo Verdiana, que foi a comunidade estrangeira residente mais importante neste concelho em 2001, passou para segundo lugar em 2011, representando 20,6%.

Não dispondo de dados oficiais mais recentes, recorreremos a um estudo da ESCXEL, com o apoio da Universidade Nova e do Município de Oeiras, que faz diversas projeções quanto à população de Oeiras. Verificando-se determinados pressupostos e incluindo o saldo migratório, a população aumentará até 179.292 habitantes em 2025. Já num cenário sem migrações, o estudo revela que em 2025 Oeiras terá apenas 166.700 habitantes. Ora, aqui revela-se desde logo a importância que assume o acolhimento de população estrangeira, onde se inserem os refugiados (ESCXEL, s.a.).

### **3.3. RESPOSTAS SOCIAIS**

Segundo o Relatório "Oeiras, Factos e Números" da Câmara Municipal de Oeiras, em 2012 estavam em funcionamento 172 equipamentos sociais pertencentes às redes solidária e lucrativa. Destes, 59% disponibilizavam respostas dirigidas à infância – creches, pré escolar e atividade de tempos livres – aos quais se juntam um conjunto de equipamentos específicos com múltiplas respostas: crianças e jovens em risco; deficiência; apoio na doença do foro

mental ou psiquiátrica; sem-abrigo; família e comunidade no geral; toxicodependência; apoio a idosos; apoio a pessoas dependentes.

Especificamente a trabalhar no acolhimento de refugiados, encontramos neste concelho cinco instituições principais: em parceria com o CPR, a Câmara Municipal e a INATEL; em parceria com a PAR, a Paróquia de Barcarena, a Paróquia de Cristo Rei Algés-Miraflores e a Unidade Pastoral de Nova Oeiras e São Julião da Barra. Todas as instituições iniciaram os seus processos de acolhimento e integração no ano de 2016.

<b>Instituição</b>	<b>Nº de Refugiados em Processo de Acolhimento</b>
Câmara Municipal de Oeiras	9
Fundação INATEL	9
Paróquia de Barcarena	3
Paróquia de Cristo Rei Algés-Miraflores	4
Unidade Pastoral de Nova Oeiras e S. Julião da Barra	3

Figura 2.2. Refugiados em processo de acolhimento no concelho de Oeiras

Fonte: Elaboração própria, segundo os dados recolhidos no Diagnóstico

### **3.4. CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO**

Em Portugal, surgiram vários projetos no âmbito do acolhimento de refugiados: disponibilização de habitações por parte de autarquias e entidades particulares, apadrinhamento por parte de empresas, vagas nas universidades e gabinetes de apoio específicos para alunos refugiados, bolsa de psicólogos, entre outras iniciativas.

Uma das principais entidades que tem levado a cabo projetos de acolhimento e inclusão é o Concelho Português para os Refugiados (CPR). Este conta neste momento com três equipamentos: o Centro de Acolhimento da Bobadela, a Casa de Acolhimento de Crianças Refugiadas e o espaço "A criança". Como respostas permanentes de auxílio aos refugiados, contam neste momento com: o apoio social, o gabinete jurídico, gabinete de inserção profissional, ensino da língua portuguesa e a reinstalação de refugiados (CPR, 2016).

Além da lista de programas já levados a cabo por esta instituição desde a sua fundação, neste momento estão em curso quatro projetos: o "Acolhimento descentralizado de refugiados recolocados em Portugal" visa a melhoria do sistema de acolhimento e

integração em contexto de emergência, através da promoção de um acolhimento descentralizado de refugiados recolocados no nosso país; o "Refúgio e Arte: Dormem mil cores nos meus dedos" trata-se de um projeto relacionado com as artes plásticas, dirigido aos jovens refugiados e requerentes de asilo com o propósito de criar ferramentas que alicercem a aprendizagem da língua e a inclusão na sociedade portuguesa; "Refúgio e Teatro: dormem mil gestos nos meus dedos", projeto que procura igualmente, através do teatro, facilitar a integração e inclusão social dos refugiados. Uma vez que os Centros de Acolhimento não dispõem de vagas suficientes face ao número de pedidos de apoio, o CPR viu-se forçado a recorrer a alojamento externo, no caso dos adultos e famílias, contanto com o apoio de autarquias e instituições locais, como foi o caso de Oeiras.

Em 2015, e com o objetivo de congregar todas as ajudas disponíveis para os refugiados em Portugal, surge a Plataforma de Apoio a Refugiados (PAR), que parte do pressuposto de que, entre instituições, civis, famílias, autarquias e empresas, existem oportunidades e condições para o acolhimento de refugiados em Portugal. Esta iniciativa gerou diversos movimentos, nomeadamente diversos civis que se uniram para acolher uma família, como foi o caso das paróquias em análise. A ideia defendida é a de que os refugiados sejam integrados na nossa sociedade o mais rápido possível, através do apoio de instituições, tornando os centros de acolhimento apenas uma resposta subsidiária e transitória. Para já, foram selecionados dois eixos de intervenção que deram origem a dois projetos: "Par - Famílias", que pretende o acolhimento e integração de crianças refugiadas e suas famílias no nosso país em contexto comunitário, através do apoio de instituições locais que se disponibilizem a acolher uma família concreta; "Par - Linha da Frente", que consiste numa campanha de recolha de fundos para o trabalho de apoio a refugiados e deslocados internos da Cáritas e do JRS no Líbano. Até 2016, contava com a participação de mais de 300 organizações portuguesas e 8000 voluntários distribuídos pelos vários pontos de país. Até ao momento, foram acolhidas 28 famílias, num total de 125 pessoas, das quais 66 são crianças.

#### **3.4.1. CÂMARA MUNICIPAL DE OEIRAS**

Segundo o Relatório e Conta de Gerência de 2016 da Câmara Municipal de Oeiras, a intervenção comunitária do município é multissetorial, procurando envolver as diversas instituições do e organizações daquele concelho. As suas atividades consistiram em diferentes eixos de intervenção - Fundo de Emergência Social, Equipa de Emergência e Apoio Social, Centros Locais de Apoio à Integração de Imigrantes, Teleassistência Domiciliária, projetos com idosos, ligados também à saúde, a Rede de Referência e

Intervenção no Isolamento, Serviço de Transporte Adaptado, projetos ligados à população infantil e juvenil.

Além disso, estabeleceu um protocolo de cooperação, em 2016, com a PAR para o acolhimento e integração de 5 famílias. Até ao momento, já foram acolhidos 18 indivíduos, sendo que neste momento se encontram em Oeiras apenas 9 pessoas, de quatro famílias distintas.

As suas respostas passam por: garantir habitação e seu recheio; articular com outras instituições locais para requisição de bens básicos (ex.: alimentação e vestuário), inscrição em cursos de português e em instituições de ensino; inscrição no centro de emprego e procura ativa, através do Gabinete de Inserção Profissional; regularização documental; articulação com entidades culturais; inscrição nos centros de saúde; gestão do quotidiano.

### **3.4.2. FUNDAÇÃO INATEL**

A Fundação INATEL, que opera em diversas áreas, vê na área de Inovação Social uma oportunidade para a criação e reforço do bem-estar social. Entre públicos-alvo distintos - crianças e jovens, população sénior, cidadãos portugueses emigrados, cidadãos com necessidades especiais, cidadãos em situação de desemprego, comunidade, centros de cultura e desporto e associados INATEL - também os refugiados foram abrangidos pelo projeto "Migrantes como Nós". Assim, já foram acolhidos um total de 40 refugiados no país, sendo que todos eles chegaram sozinhos.

Em Maio de 2016, a Fundação INATEL assinou um protocolo de cooperação com o CPR, no âmbito do qual foram acolhidos 15 indivíduos em Oeiras. Em parceria com o IEFPP, foi desenvolvida uma ação de formação "Português para Todos". Atualmente, encontram-se apenas 9 destas pessoas, 5 das quais já se encontram a trabalhar na área da hotelaria e restauração.

Ao abrigo deste projeto, procurou-se eliminar obstáculos e desenvolver atividades de inclusão, desde logo, através da formação e aquisição de competências no trabalho que levem à empregabilidade. Aproveitando outras áreas de atuação da Fundação, a formação visa a hotelaria, de forma a contratar estes cidadãos.

### **3.4.3. A PARÓQUIA DE BARCARENA, A PARÓQUIA DE CRISTO REI ALGÉS-MIRAFLORES E A UNIDADE PASTORAL DE NOVA OEIRAS E SÃO JULIÃO DE BARRA**

A Paróquia de Barcarena, a Paróquia de Cristo Rei Algés-Miraflores e a Unidade Pastoral de Nova Oeiras e São Julião de Barra têm parceria com a PAR e seguem por isso os mesmos



moldes. Trata-se de um modelo corporativo informal, em que movimentos de pessoas, individuais ou coletivas, se formam especificamente para este fim, atribuindo diferentes tarefas e responsabilidades a cada membro, de forma a abranger todas as vertentes de uma integração eficaz.

Desde 2016, a Paróquia de Barcarena já acolheu 4 pessoas; a Paróquia de Cristo Rei Algés - Miraflores acolheu igualmente 4 pessoas; a Unidade Pastoral de Nova Oeiras e São Julião de Barra acolheram 3 pessoas.

As vertentes de atuação abrangidas por estas instituições são: garantir parte da alimentação; proporcionar o acesso à educação e à língua portuguesa, nomeadamente, através da inscrição em instituições de ensino ou através de professores voluntários; proporcionar o acesso à saúde; garantir uma habitação com condições adequadas; acesso a bens básicos, como é o caso do vestuário; incentivar e auxiliar na busca ativa de trabalho; proporcionar momentos de lazer, privilegiando a relação humana.

#### **4. RESULTADOS DAS ENTREVISTAS AOS PROFISSIONAIS DAS INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO CONCELHO DE OEIRAS**

Nas entrevistas realizadas abordamos as seguintes temáticas: as necessidades dos refugiados; as principais respostas providenciadas; a mediação comunitária; interpretação linguística; redes de apoio formais e informais; resistências da comunidade. Espontaneamente surgiram outros temas, nomeadamente, a preparação para o acolhimento de refugiados e algumas questões relacionadas com a recolocação.

Além de recolher dados que nos auxiliassem na construção do diagnóstico acerca do acolhimento de refugiados no concelho de Oeiras, solicitamos ainda que nos fossem sugeridas algumas alternativas ou mecanismos adicionais que pudessem facilitar a sua inclusão.

Na análise que se segue, os dados serão apresentados por temáticas (e não por instituições), seguindo a lógica E1, E2, E3, E4 e E5, de forma a distinguir as entrevistas realizadas.

##### **4.1. PREPARAÇÃO PARA O ACOLHIMENTO DE REFUGIADOS**

Em relação à preparação das instituições, embora não constituísse objeto direto das nossas perguntas, tivemos a perceção de que o processo de preparação que antecedeu o acolhimento de refugiados foi mais complexo nas paróquias. Esta preparação envolveu, numa primeira fase e perante o desafio lançado pela PAR, a apresentação e aprovação do

projeto por parte dos órgãos dirigentes de cada paróquia, bem como a constituição de equipas de voluntários que se responsabilizassem para o efeito proposto. Numa segunda fase, exigiu a procura de parcerias ou contactos privilegiados com instituições ou personalidades de diferentes áreas que a PAR caracteriza como essenciais na altura do acolhimento, tal como referido por E2.

Neste âmbito, verificamos que o envolvimento da comunidade foi apenas trabalhado nas paróquias, procurando sensibilizar os seus paroquianos para a importância do acolhimento - "fizemos um trabalho de envolvimento da comunidade, fizemos conferências sobre o tema, noites de oração para, por um lado, auscultar a sensibilidade da comunidade, e por outro, para sensibilizar mesmo" (E2) o que acaba por se refletir também nas pessoas que não pertencem diretamente àquela instituição, tendo um "efeito multiplicador" (E4).

Aqui percebemos que, embora sejam poucas as instituições que desenvolveram este trabalho, é reconhecida importância à abertura da comunidade no processo de acolhimento.

#### **4.2. NECESSIDADES DOS REFUGIADOS AQUANDO DO SEU ACOLHIMENTO**

Foram identificadas, pelas instituições, as seguintes necessidades: linguística; cultura e espaço geográfico; regularização documental; inserção no mercado de trabalho; acesso à internet; acesso a bens de primeira necessidade; relações pessoais; rotina e estilo de vida.

Em relação à língua portuguesa, todos os entrevistados admitiram ser uma das principais necessidades, sobretudo quando as famílias apenas falam a sua língua materna, isto é, quando não existe uma língua estrangeira comum entre ambos.

Outra necessidade referida por todos os entrevistados refere-se à questão cultural e de espaço geográfico. Tendo em conta as diferenças da cultura ocidental em relação à cultura árabe, é considerado essencial que os refugiados tenham a perceção da realidade social e cultural que os rodeia, isto é, a necessidade de lhes ser explicado o espaço onde se encontram e quais os hábitos, costumes e crenças predominantes - "Conhecer o espaço, os serviços, a cultura, mostrar onde está a farmácia mais próxima, o que escolher quando vão ao supermercado. Porque eles não conhecem absolutamente nada quando chegam" (E4).

Embora nem sempre se assumia como evidente nas respostas às entrevistas, percebemos que a regularização documental é também uma necessidade real aquando da chegada dos refugiados. É necessário não apenas tratar do estatuto de asilado, de forma a legalizar a estadia do refugiado em Portugal, mas também a inscrição nos serviços públicos, como a Segurança Social, as Finanças ou o Instituto de Emprego e Formação de Portugal, de forma a permitir o acesso a uma panóplia de serviços e apoios.

O acesso ao mercado laboral é ainda apontado como uma necessidade para a inclusão plena dos refugiados. Além de proporcionar o autossustento, estar empregado fomenta a criação e manutenção de laços sociais e a realização pessoal. Mais, "não nos podemos esquecer que alguns ainda têm familiares na Síria a quem querem mandar dinheiro, é uma necessidade." (E4)

Numa das entrevistas às Instituições, foi também realçado o acesso à internet e às redes sociais. Por um lado, assume-se como uma das maneiras mais eficazes (e, por vezes, a única) de comunicar com os familiares e amigos que se encontram noutros países. Por outro, grande parte das ferramentas de que dispomos atualmente, como sistemas de tradução ou de localização geográfica, bem como o acesso à informação, estão dependentes do uso da internet. Aliada a estas funções, o uso da internet pode também assumir a função de lazer, pois muitas vezes não existem tarefas estabelecidas ou horários a cumprir, tal como referido por E3.

Aquilo a que chamamos bens de primeira necessidade foram igualmente referenciados ao longo das entrevistas, isto é, "aquelas coisas que para nós são mais básicas, porque é fácil para nós comprar uma peça de vestuário, ou roupa interior, ou uma pasta de dentes, ou uma escova de dentes, ou um shampoo, para eles é mais difícil porque não têm como o fazer." (E5)

As relações pessoais fazem parte das necessidades elencadas ao longo das entrevistas (E2, E3, E5). Sobretudo em casos de refugiados que chegam sozinhos, em que a relação com o outro assume-se ainda mais urgente, há necessidade de estabelecer vínculos afetivos e desenvolver relações de amizade e entreajuda. Esta questão remete-nos para a necessidade de redes de apoio formais e informais.

Finalmente, a rotina é apontada como uma outra necessidade, de forma a ser possível estabelecer um estilo de vida estruturado e com alguns horários regulares. Tendo em conta que, em muitos casos, o processo de recolocação é antecedido por algum tempo em campos de refugiados, onde existem poucos horários fixos, torna-se necessário fomentar a reorganização do dia-a-dia, evitando que os refugiados tenham os seus dias completamente desocupados (E2, E5).

#### **4.3. RESPOSTAS DAS INSTITUIÇÕES**

São várias as respostas sociais promovidas pelas instituições de acolhimento que identificamos: habitação, educação e língua portuguesa, bens de primeira necessidade, saúde, regularização documental, inclusão comunitária e cultural, inserção no mercado laboral e gestão do quotidiano.

Em todos as instituições com quem falamos, já estava assegurada a habitação aquando da chegada dos refugiados. Esta inclui o mobiliário e eletrodomésticos considerados essenciais, bem como as despesas associadas ao uso de uma habitação (água, luz, gás). Tratam-se de habitações arrendadas para este efeito, à exceção da Fundação INATEL, que integra os refugiados nas suas instalações hoteleiras.

No que toca à educação, principalmente quando estão em causa menores, as instituições provêm a inscrição em instituições de ensino. No caso de adultos, acontece nalguns casos a integração em formação profissional ou o ingresso no ensino superior. Associado à educação, encontramos também o ensino da língua portuguesa, promovido, quer por voluntários, quer pela inscrição no programa "Português para Todos" do IEFP, quer por programas de ensino da língua para estrangeiros em universidades ou outras instituições. Porém vemos que são identificadas algumas falhas nos curso de português do IEFP, nomeadamente os horários e o nível de exigência - "Acredito que está preparada para imigrantes, mas não sei se está preparada para este tipo de população em concreto, o nível de exigência e tudo. Aí há uma falha." (E2).

Em termos de bens de primeira necessidade, denotamos que o que acontece nalguns casos é o encaminhamento para instituições locais que provêm bens específicos, como nos referiu E3: "articulamos com entidades locais para ter o apoio mensal em termos de alimentação e, se necessitarem, também vamos com eles a Bancos de Roupas para complementarem aquilo que eles trazem". No entanto, as próprias instituições de acolhimento suprem algumas dessas necessidades.

Na área da saúde, encontramos dois tipos de atuação. Todas as instituições procederam à inscrição dos indivíduos acolhidos no centro de saúde local, promovendo consultas de rotina e a marcação de exames diagnósticos. À margem deste procedimento, algumas instituições (E1, E2, E3) procuraram parcerias com clínicas locais ou profissionais da área.

A regularização documental leva as instituições a promoverem e acompanharem o processo de inscrição nos demais serviços públicos - como a Segurança Social, as Finanças, o IEFP - o que lhes vai permitir o acesso a outro tipo de respostas. Aqui, também identificamos algumas dificuldades, "na realidade os diferentes departamentos do Estado não estão propriamente coordenados já para o cidadão nacional, então para estes casos extraordinários muito menos" (E1).

No que toca à inclusão comunitária e cultural, denotamos que ainda é pouco desenvolvida. Algumas instituições, porém, procuraram integrar os refugiados em atividades organizadas para a comunidade que abrangem (como referido por E1 e E2). Outras,

optaram por contactar entidades locais culturais ou desportivas que pudessem proceder a esta integração, como referiu E3.

Na questão do emprego, a resposta dada por estas instituições passa pela inscrição no Centro de Emprego e procura ativa de oportunidades de trabalho. Além disso, promovem a participação em projetos de formação profissional com componente de estágios, como o projeto "Capaticação4Job". A Fundação INATEL, por prosseguir atividades na área da hotelaria, emprega ainda parte dos refugiados que acolhe, após uma fase de formação.

Finalmente, é apontada a questão de acompanhamento e gestão do quotidiano, isto é, apoio no que toca a organizar o dia-a-dia e acompanhamento a serviços - "(...) há outros que não falam inglês, que não conhecem o alfabeto que nós utilizamos e cujo acompanhamento da nossa parte é muito complicado, não conseguem reconhecer nada, tudo o que é ir ao supermercado, mexer com dinheiro, ir ao médico, não há absolutamente nada que consigam fazer sozinhos, essa carga é muito maior" (E3).

#### **4.4. PARCERIAS E ARTICULAÇÃO ENTRE RESPOSTAS**

Das cinco instituições analisadas, a Paróquia de Barcarena, a Paróquia de Cristo Rei Algés-Miraflores e a Unidade Pastoral de Nova Oeiras e São Julião da Barra assumiram um protocolo com a PAR, enquanto a Câmara Municipal de Oeiras e a Fundação INATEL contaram com a colaboração do CPR.

No geral, as instituições afirmam dirigir-se aos serviços consoante necessitam deles - "tentamos criar parcerias locais, públicas e privadas, ONGD's, tentamos criar uma rede que nos apoie" (E4)". Além disso, a Câmara Municipal promoveu uma reunião com as instituições em causa, de modo a partilhar experiências e informações.

Em relação a entidades públicas a nível nacional, foi denotada alguma falta de coordenação entre si. As instituições de acolhimento falam de falta de clareza nos processos, ficando o diferimento dos pedidos dependente do funcionário que estiver ao serviço - "eu estive numa reunião, em que estavam presentes elementos da Segurança Social, do Centro de Emprego, do Ministério da Educação e do Ministério da Saúde, em que (...) a Segurança Social e logo a seguir o Centro de Emprego, estes dois elementos, entraram em conflito durante a própria exposição. Isto é, para uns era necessário a documentação "a, b, c e d" e para outros dizia que a legislação não exigia o documento "a, b, c e d" (E1).

#### 4.5. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

Uma das questões que nos interessava perceber, antes de questionar se as instituições recorriam à mediação comunitária na sua intervenção, era o que entendiam por este processo. No que toca à definição de mediação comunitária, embora com contornos distintos e exemplos diferenciados, todos os entrevistados referiram a relação entre a comunidade que acolhe e os indivíduos acolhidos - "Para mim, a mediação comunitária acho que é o diálogo e a relação que se estabelece entre a família e a comunidade envolvente, seja aqueles que mais diretamente acolheram a família, seja todos aqueles que vivem na área geográfica da família e podem contactar com eles e conhecê-los e vir a interagir e vir a fazer parte das relações deles" (E2).

Além disso, de uma maneira geral reconhecem que a inclusão tem de passar pela relação com o outro e que deve haver mecanismos que mobilizem a sociedade, que é por si "uma fonte de recursos inesgotável" (E4).

Numa das entrevistas, também se deu enfoque à questão cultural da mediação, ou seja, além da relação com o outro, dar a conhecer a cultura em que estão inseridos, sem a imporem - "é encontrarmos primeiro aquilo que é comum entre nós, para termos uma base de comunicação (...) e depois é tentar que apreendam as nossas regras, não diria tanto os nossos valores, mas as nossas regras e os comportamentos que estão aqui instalados e também dizer-lhes que há espaço para eles manterem os deles" (E3).

As cinco instituições consideram que recorrem a determinadas técnicas da mediação comunitária, tendo sido identificada a ação de voluntários como exemplo do envolvimento da comunidade. Outro exemplo é o contacto com famílias de refugiados que já chegaram há mais tempo, pois "(...) mais do que nós, uma família com uma cultura similar consegue mais facilmente ajudar e compreender e lidar com frustrações, com medos, com inseguranças, com desmotivação como eles lidam muito" (E3). No entanto, reconhecem as suas limitações e dificuldades neste âmbito.

Quando questionadas acerca da utilidade da mediação comunitária no processo de inclusão de refugiados, as cinco instituições responderam positivamente, sublinhando o contacto com os membros da comunidade, alguma formação que daí advém e o reconhecimento das capacidades dos próprios refugiados - "(...) também pode fazer com que a comunidade entenda quais são as expectativas destas pessoas e entenda que eles também têm algumas capacidades e alguns conhecimentos, como toda a gente, e que isso também pode ser aproveitado em benefício da comunidade." (E5)

Reconhecem, porém, algumas dificuldades e entraves no processo de mediação que gostariam de desenvolver, nomeadamente a língua e a falta de apoio profissional - "(...) mas se houvesse técnicos disponíveis para ajudarem estas equipas de acolhimento que são

formadas por voluntários, que às vezes têm lá técnicos ou não, ajudar ou promover momentos de mediação ou a dar formação, acho que isto podia ser útil. (...) Aí o que tenho sentido muito é que nós temos pouco apoio em Portugal de uma bolsa de intérpretes/mediadores culturais, que ajudem a fazer esta mediação" (E2).

Podemos concluir que, embora seja considerada útil e importante pelas instituições, a mediação comunitária ainda não é muito explorada ou utilizada ao longo do processo, que se concentra mais nas necessidades práticas do dia-a-dia, e não tanto na relação entre as diferentes culturas presentes.

#### **4.6. INTERPRETAÇÃO LINGUÍSTICA**

Outra das questões que colocamos foi como decorria a comunicação nestas situações, o que se revela como uma das dificuldades do trabalho que desenvolvem. Afirmam que a comunicação é mais facilitada quando os refugiados falam algum inglês ou outra língua que lhes seja familiar, pois através de vocabulário e palavras soltas, torna-se mais fácil manter uma conversação. Quando isto não acontece, ou seja, quando não há nenhuma língua estrangeira comum a ambos, contam que recorrem a ferramentas tecnológicas, como o *google translator*, a linguagem não-verbal - gestos, imagens e fotografias - e recorrem a intérpretes.

Nas situações em que têm de recorrer a intérpretes, voluntários na maior parte dos casos, deparam-se com dificuldades em encontrar alguém que se disponibilize e sentem que nem sempre a tradução é fiel ao que está a ser dito - "De tigrina para português não tem sido fácil encontrar intérpretes, existe uma pessoa ou duas em Portugal que neste momento fazem esse papel, que têm essa profissão" (E5).

#### **4.7. REDES DE APOIO**

##### **4.7.1. SUPORTE DAS REDES DE APOIO FORMAIS**

Foram identificadas pelos entrevistados as seguintes valências às quais a rede de apoio formal responde nestes casos: alimentação e vestuário, saúde, ensino da língua portuguesa e acesso a algumas infraestruturas, como piscinas e ginásios.

Afirmam que as redes em que estão inseridos neste momento, foram construídas espontaneamente por si, pelos contactos necessários que se estabeleceram. Além disso, sentiram algumas resistências em determinados serviços - "ainda existem alguns serviços que não têm conhecimento da situação dos refugiados em Portugal, do regime legal que

contextualiza a posição deles em Portugal e, noutros casos, existe também alguma relutância em receber estas pessoas" (E5).

Como formas de alargar esta rede de apoio, foram sugeridas, por exemplo, reuniões mensais com responsáveis de diferentes áreas implicadas na integração de refugiados, de modo a melhorar a articulação e ter acesso privilegiado à informação - "(...) uns fóruns locais em que os pivôs das várias áreas, por exemplo, o pivô do centro de saúde, o pivô da segurança social, o pivô das finanças, o pivô do agrupamento de escolas e os pivôs que estão nas instituições anfitriãs falarem (...)" (E2).

#### **4.7.2. SUPORTE DAS REDES DE APOIO INFORMAIS**

Em relação às necessidades que são colmatadas pelas redes informais, foram identificadas pelas instituições as seguintes: afetivas e de sentido de pertença, vivência de valores e costumes próprios, conhecimento da língua e cultura portuguesa. Uma das instituições (E1) referiu ainda a facilitação da inserção no mercado de trabalho, numa vertente de empreendedorismo, recorrendo ao exemplo de um restaurante com pratos típicos sírios.

No que toca à real existência destas redes, as respostas variaram. Tanto nos foi dito que é raro os refugiados já conhecerem alguém em Portugal à partida - "(...) foram muito raros os casos em que eu percebi que, quando eles chegaram, alguém já conhecia alguém cá" (E5) - como nos foi dito o oposto - "(...) quando eles chegam a um território, eles sabem exatamente quais são as famílias que já lá estão e às vezes as que estão por chegar" (E3). O que também traduz a variabilidade deste dado.

No entanto, independentemente de já conhecerem alguém anteriormente ou apenas posteriormente à sua chegada, afirmam que existem amizades - "Eles têm amigos, comunicam uns com os outros, encontram-se (...)" (E1). Quando questionamos a origem destas relações de amizade, a resposta é que "(...) compõe-se das relações que surgem nos tais fóruns que são destinados a eles, mas que não são só para eles mas também para portugueses e por isso promovem esta mediação e interculturalidade (...)" (E2).

No seio das próprias instituições de acolhimento, apenas duas afirmam trabalhar neste âmbito e tentar promover laços de amizade, através da integração em atividades já existentes.

Como sugestões para alargar estas redes informais, foram referidos encontros semanais entre refugiados, momentos de convívio entre refugiados e portugueses, promoção de associações e comunidades estrangeiras. Além disso, foi referida a criação de um manual de boas práticas para desenvolver este ponto, o que mostra a necessidade de apoio profissional nesta matéria.



#### **4.8. RESISTÊNCIAS DA COMUNIDADE**

As principais resistências da comunidade sentidas pelas instituições são originadas pelo medo ou desconhecimento da cultura árabe, bem como pelo receio da limitação de recursos.

Em primeiro lugar, a comunidade nem sempre se mostra disponível para este acolhimento, o que dificulta o processo de inclusão - "(...) tem a ver com a incompreensão da cultura dessas pessoas, que gera medo. Depois o facto de estarmos constantemente inundados com notícias sobre terrorismo daquelas comunidades, refugiados é igual a terrorismo" (E3) - e as instituições referem que tiveram mesmo algumas dificuldades, por exemplo, em conseguir arrendar uma casa para este fim. Por outro lado, afirmam que os próprios refugiados também se distanciam um pouco - "Como não conhecem muitos portugueses, não falam a língua portuguesa e não conhecem bem o sítio onde estão e a nossa cultura, também acabam por se isolar um bocadinho (...)" (E5).

Por outro lado, a limitação de recursos tem sido igualmente referida - "A principal resistência é as pessoas sentirem que, no seu contexto, algumas já estão a viver fases difíceis e sentirem que vem mais uma família com uma situação de vida complicada e como é que vai haver recursos para todos." (E2) - ou seja, a comunidade mostra receio que esses recursos não sejam suficientes para ajudar os portugueses mais carenciados e os refugiados que, naturalmente, também precisam de apoio. Por este motivo, ficamos a perceber que a divulgação destes projetos também fica, muitas vezes, comprometida.

#### **4.9. RECOLOCAÇÃO**

Embora não fosse objeto de nenhuma das nossas questões, o processo de recolocação foi referido em quatro das entrevistas realizadas. Na realidade, a perceção que tivemos foi de que os critérios para este processo nem sempre serão os mais indicados e, sobretudo quando separam famílias em países diferentes, pode tornar-se contraproducente.

Foram-nos contadas diversas situações, nomeadamente em que indivíduos fugiram do nosso país para ir ao encontro de outros familiares. O processo de reunificação familiar mostrou-se bastante mais moroso do que inicialmente teria sido comunicado aos indivíduos que chegaram, o que se transformou numa situação de frustração difícil de gerir.

Esta questão acaba por ser mais um obstáculo ao processo de inclusão, no sentido em que, tendo familiares noutros países, a tendência é tentarem unir-se, antes de procurarem estabelecer-se num país - "Se o processo de recolocação põe um irmão aqui e um irmão noutro país, como é que esperam que essas pessoas fiquem separadas quando estamos num mundo em que as fronteiras são ultrapassadas facilmente?" (E3)

## **5. RESULTADOS DAS ENTREVISTAS EXPLORATÓRIAS AOS REFUGIADOS**

Nas entrevistas aos refugiados procuramos abordar: o processo de receção e chegada a Portugal; as dificuldades sentidas; o apoio de que dispuseram; as principais diferenças culturais; as necessidades que sentem; as redes de apoio formais e informais. Além disso, pedimos que sugerissem alternativas ou estratégias que facilitassem o processo em que se encontram.

As entrevistas aos refugiados foram de respostas curtas, o que tornou mais difícil a nossa análise. Uma vez que apenas contamos com duas respostas, optamos por fazer uma análise individual de cada uma.

### **5.1. ENTREVISTA EXPLORATÓRIA 1**

Trata-se de um indivíduo do sexo masculino, oriundo da Turquia, que está em Portugal há um ano. Veio sozinho e estava na Grécia antes da sua recolocação.

Embora aponte que sentiu falta de informações mais específicas aquando do primeiro contacto, considera que este foi um momento positivo e conta que sentiu dignidade na maneira como foi tratado. Afirma ter encontrado uma cultura muito distinta da sua e sobre a qual não tinha muitas informações, apontando a religião, a língua portuguesa e os hábitos como as principais diferenças.

Em termos de dificuldades, refere a língua portuguesa como particularmente difícil de aprender.

Quando questionado acerca das necessidades, responde: "I need to bring my wife and children" (EE1), remetendo-nos para o tema da reunificação familiar. Considera que esta questão não está a ser convenientemente resolvida, pois o processo não é facilitador.

Em termos de suporte de redes informais, conta que tem amigos na instituição onde foi acolhido. Apesar de referir que não participa na comunidade onde se encontra, afirma sentir-se integrado.

Já no que toca ao suporte de redes formais, conta que teve contacto com duas instituições distintas e identifica que foi ajudado em diversas áreas "Home, food, clothes, work" (EE1). Considera que as instituições em causa dispõem de respostas sociais distintas e estão coordenadas entre si.

Em relação ao papel da instituição onde se encontra acolhido na promoção da sua inclusão na comunidade, refere os passeios a diferentes cidades do país, que lhe permitiram conhecer melhor a cultura portuguesa.

Numa última questão, queríamos saber o que mudaria em todo o processo. A sua resposta foi que, embora esteja a trabalhar neste momento, o apoio monetário inicial era baixo face às suas despesas.

## 5.2. ENTREVISTA EXPLORATÓRIA 2

Trata-se de um indivíduo do sexo masculino, oriundo da Síria, que chegou a Portugal há nove meses, acompanhado pela mulher e pelo filho. Estavam em Lesbos antes da vinda da recolocação.

Em relação ao primeiro contacto, afirma que foi positivo e não aponta nada a alterar. No entanto, sentiu igualmente as diferenças culturais, nomeadamente "religion and life in general" (EE2).

Aponta, tal como na entrevista anterior, a língua portuguesa como uma das principais dificuldades.

Já quando questionado acerca das necessidades que sente neste momento, indica o computador e a televisão como as principais. Isto remete-nos para a necessidade de comunicar com outros familiares e amigos que não se encontram em Portugal, relacionando-se com o acesso à internet, apontada por uma das instituições.

Considera que já tem um círculo de amigos e sente-se bem integrado, embora admita não participar na comunidade onde está inserido.

Em relação ao suporte das redes formais, teve contacto com três instituições distintas que o apoiaram em diversas áreas. Não considera que as respostas que cada instituição dispõem sejam similares, antes sendo complementares.

Quanto ao papel da instituição onde se encontra acolhido na promoção da sua inclusão na comunidade, refere que foi incluído em diversas atividades e que teve sempre apoio na nova realidade que vive.

Finalmente, sobre o que mudaria no processo, além de referir novamente a questão cultural, o que mostra o impacto que tem nestas situações, responde: "It's not easy to live without knowing what's coming after 2 years (when the financial support ends and don't know what can happen)" (EE2). Isto é, mostra-se preocupado com o facto de não saber o que lhe reserva o futuro, quando o apoio financeiro que recebe terminar.

## 6. NECESSIDADES E PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Numa análise geral, identificamos como problemas principais no processo de inclusão dos refugiados os seguintes:

1. Desconhecimento da língua portuguesa: como vimos nas entrevistas exploratórias, esta é uma das principais dificuldades sentidas pelos refugiados. A aprendizagem da língua portuguesa é imperativa para a perceção da sociedade que rodeia o indivíduo e é uma das ferramentas essenciais à sua autonomia. Embora já haja algumas iniciativas de ensino de língua portuguesa, este também apresenta alguns problemas "(...) é para diferentes níveis, não é para refugiados, é para imigrantes ou estrangeiros, o que significa que se estiver cá uma pessoa há dois anos que vá fazer o curso, não está em pé de igualdade com quem chegou esta semana" (E3) ou "às vezes são à noite e longe da área onde estão, coloca-se a questão dos transportes e da deslocação" (E2).

2. Desconhecimento da cultura local: pois os refugiados chegam sem qualquer informação sobre o local e a cultura - costumes, hábitos, crenças - onde irão ser recolocados - "It's a different culture and i didn't know much about this. I learned everything, religion, language, habits..." (EE1). Esta assume-se como uma das principais necessidades, pois condiciona todo o processo de inclusão.

3. Desconhecimento da cultura árabe: o facto de muitas vezes o acolhimento ser realizado por grupos de voluntários acarreta o facto de nem sempre haver alguém com formação técnica para fazê-lo e, havendo técnicos profissionais, nem todos estão preparados para a intervenção multicultural - "Acho que é muito importante a questão de nós sermos preparados para as diferenças culturais. Eu acho que não estamos preparados para isso. Sinceramente, acho que isso melhoraria muito mais o processo." (E3). Só conseguimos dar a conhecer a nossa cultura e integrar alguém na sociedade, se conhecermos esse alguém e soubermos quais as suas necessidades.

4. Sensibilização da Comunidade: denotamos que apenas as paróquias - possivelmente por se constituírem como comunidades mais reduzidas e coesas - desenvolvem este trabalho, o que não ajuda na desmistificação dos receios e dificulta a inclusão na sociedade no geral. Este trabalho não deve ser feito apenas numa fase inicial e preparatória do acolhimento, mas também ao longo de todo o processo, sendo "muito, muito, muito importante para favorecer a integração, para favorecer as relações e para desmistificar algumas ideias" (E2).

5. Exclusão do Mercado de Trabalho: o facto de não conhecerem a cultura e a língua, por um lado, e o facto de a comunidade não estar sensibilizada para este tema, leva a que haja uma maior dificuldade na inserção laboral dos refugiados. Sem esta inserção,

torna-se mais difícil a autonomização e sentido de realização, importantes no processo de inclusão na sociedade.

6. Dificuldade de contactar familiares e amigos: num mundo cada vez mais globalizado, e tendo em conta que, em muitos casos, os refugiados mantêm relações de afetividade com familiares ou amigos que se encontram noutros países, é fundamental para a sua integração que seja permitida a comunicação com essas pessoas - "As primeiras famílias não tínhamos internet e isso gerou muitos, muitos problemas, foi um ponto de discórdia muito grande entre as partes porque a internet não está prevista no programa de recolocação de refugiados, nós tivemos que conseguir um mecenato de uma empresa (...)" (E3).

7. Acesso a bens de primeira necessidade: itens básicos do quotidiano, aos quais não têm acesso - "Eles têm muita falta de vestuário, peças de calçado, embora exista alguma oferta, algumas instituições que tratam dessa parte mas que são roupadas e calçado já usados, ou não, mas muitas vezes não são adequadas ao tamanho deles, ao estilo que eles vestem, por aí fora" (E5).

8. Relações pessoais: havendo ainda pouca dedicação à fomentação de laços sociais, como ficou demonstrado, o processo de inclusão torna-se mais lento e dificulta-se o enraizamento do refugiado no território onde se insere - "Ninguém se fixa a um território se não tiver relações, de amizade, profissionais" (E5).

9. Rede centralizada e regularização documental: o facto de não haver uma rede organizada que reúna os diversos agentes envolvidos nestes processos e congregue os procedimentos a seguir, faz com que todas as instituições tenham de procurar as mesmas informações autonomamente e dificulta a organização dentro dos próprios organismos públicos, "não foi, de todo, planeada a questão de, nos serviços do Estado, haver uma clareza e se calhar até deviam ter feito uma formação para esta situação" (E1).

10. Recolocação: se o critério da unificação familiar não for prioritário, limita a vontade do próprio refugiado ser integrado num território onde não tem os seus familiares - "porque se nós também tivéssemos família, ou a família toda, noutro país que está a dois dias de distância, nós não hesitávamos. Eles estão completamente sozinhos" (E3), da mesma maneira que a realização de uma avaliação das necessidades e capacidades dos refugiados antes da recolocação podia vir a facilitar este processo.

Todos os problemas supracitados levam-nos a um último problema consequente: perspectivas de futuro. Não havendo um plano integrado de atuação a longo prazo, isto é, apenas exigindo as valências básicas e o apoio durante dois anos, sem procurar ativamente a sua autonomização durante esse período ou procurar fasear esse apoio, torna complicado

haver perspectivas de futuro - "eles estão cá por dois anos, está quase a terminar o primeiro ano, e não sabemos o que acontece no final dos dois anos. (...) Mas vamos fazer o quê a estas pessoas? Vamos dizer "agora ponham-se na rua"?" (E1).

Numa análise SWOT, que identifica as forças, as oportunidades, as fraquezas e ameaças (*strengths, weaknesses, opportunities e threats*), temos que:



Figura 2.3. Análise SWOT

Fonte: Elaboração própria, segundo os dados recolhidos no Diagnóstico

## **CAPÍTULO III - PROJETO**

### **1. DENOMINAÇÃO DO PROJETO**

A denominação deste projeto é "Oeiras Acolhe", remetendo para a questão do acolhimento e sequente inclusão neste concelho.

### **2. JUSTIFICAÇÃO DO PROJETO**

Como já foi referido no diagnóstico, a problemática dos refugiados assume, nos dias de hoje, contornos inéditos e consubstancia-se como um dos temas da atualidade.

A nível mundial, assistimos a um número crescente de refugiados, que tem atingido recordes e cuja tendência continua a ser alarmante, tal como referimos a partir da análise de estudos internacionais. A nível nacional, o compromisso que Portugal assumiu perante a comunidade europeia exige uma atuação efetiva e a aplicação de mecanismos e políticas inclusivas.

Optamos pelo recurso à mediação comunitária, pois, além das características já evidenciadas no capítulo I do presente estudo, ela tem sido utilizada em diversos projetos nacionais e internacionais.

#### **2.1. PROJETOS NACIONAIS**

Na sequência da criação do Grupo de Trabalho para os Mediadores Culturais, através do Despacho Conjunto nº 1165/2000, de 29 de Novembro, procurou-se fazer um levantamento nas escolas portuguesas para perceber quais as suas necessidades relativamente a esta temática. Os resultados deixam clara a valorização da mediação comunitária em ambiente escolar, sendo que 80 escolas da Direção Regional de Educação do Centro, 22 escolas da Direção Regional de Educação de Lisboa e 8 escolas da Direção Regional de Educação do Algarve manifestaram o seu interesse em integrar mediadores nas equipas (Oliveira e Galego, 2005).

A primeira vez que a mediação para a inclusão social foi introduzida em Portugal deu-se com o projeto "Promoção Social dos Ciganos", concretizado pela SCML. Posteriormente, o mesmo trabalho foi desenvolvido com populações de diferentes etnias e nacionalidades. Silva (2016) identifica alguns projetos de destaque nesta matéria: Projeto de Educação Multicultural (1993-1997); Projeto Nómada (1995-2004); Projeto Fintar o Destino (1995-2000); Formação de Mediadores Culturais (1996-1998); Gabinete de Apoio ao Aluno

e à Família (1998 - 2016); Programa Escolhas (2001-2016); Projeto de Mediação Intercultural em Serviços Públicos (2007-2015); Associação Empresários para a Inclusão Social (a partir de 2008). Todos eles procuraram a inclusão de minorias ou comunidades vulneráveis, bem como a igualdade de oportunidades.

Um dos últimos projetos desenvolvidos nesta área, e que juntou Universidades, Associações, Institutos de Formação e uma Equipa de profissionais e Académicos de sete países diferentes (Inglaterra, Itália, França, Suíça, Alemanha, Espanha e Portugal), foi o "*Advisory Bureau for Social and Community Mediation*" (ABSCM). O objetivo inicial passou por identificar e caracterizar as iniciativas de mediação em cada um destes países, apostando na formação de novos mediadores com novas abordagens e aquisição de conhecimentos nas áreas sociais, culminando na elaboração de um Manual sobre a Mediação Social e Comunitária: Experiências e Modelos. Este trabalho resultou da interação dos parceiros, profissionais e comunidade de países distintos.

## **2.2. PROJETOS INTERNACIONAIS**

A ONU é uma das instituições que procura fomentar o recurso à mediação comunitária. Uma das funções do Conselho Económico e Social da ONU, é coordenar atividades e formular recomendações para as agências especializadas de cada país, no sentido de fomentar o desenvolvimento económico e social. Neste âmbito, nasce o Programa das Nações Unidas (PNUD), que tem vindo a apelar ao recurso da mediação comunitária. A partir daqui, surgiram vários exemplos de programas que promovem a mediação comunitária: no Brasil, o programa "Justiça Comunitária"; no Chile, existe como política pública o "Centro de Mediação de Vizinhaça e Comunitário"; na Argentina, foi aplicado em Buenos Aires o Programa de Mediação Comunitária.

Simultaneamente, a comunidade europeia tem feito um investimento naquilo que é a mediação intercultural e criou o projeto TIME-Formação de Mediadores Interculturais para uma Europa Multicultural (*Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe*). O objetivo passa por explorar as práticas de formação e de emprego dos mediadores interculturais em todos os membros da União Europeia, bem como o estudo de boas práticas e a elaboração de recomendações. Com base neste estudo, foi publicado um relatório que pretende reunir as melhores práticas europeias, bem como diversos relatórios com recomendações específicas para cada país (TIME, 2016). Para Portugal, foram selecionadas 10 práticas



relativas a estruturas de mediação intercultural para imigrantes<sup>5</sup>: o Programa de Mediação Intercultural Mediação em Hospitais, originário da Bélgica; os Serviços remotos de Mediação em Cuidados de Saúde e Serviço Nacional Telefónico de Interpretação, também já praticados na Suíça; o Curso de Formação para Agentes de Desenvolvimento e Mediadores Interculturais, cuja ideia-piloto vem de Bruxelas; o Link Mulheres (Femmes-Relais) como Mediadoras Sociais e Interculturais, projeto oriundo de França; Cursos Universitários em Interpretação – Mediação, experienciados pela primeira vez na Universidade Paris Diderot; o Registo Público de Mediadores Interculturais, criado em Roma; a Formação em policiamento comunitário com mediadores comunitários, já aplicado na Polícia Municipal de Lisboa; a Formação e Sistema de Certificação para Interpretes Interculturais – mediadores, praticado na Suíça; Project MiMi (Migrants for Migrants), já realizado na Alemanha e na Áustria.

### **3. DESTINATÁRIOS DO PROJETO**

Procuramos no nosso projeto respeitar o carácter bidimensional do processo de inclusão. Assim, os destinatários do "Oeiras Acolhe" são os refugiados, as entidades envolvidas no acolhimento e toda a comunidade do concelho.

### **4. LOCALIZAÇÃO DO PROJETO**

Tendo em conta a logística requerida e o âmbito municipal do projeto, consideramos que a sua implementação deve ser coordenada pela Câmara Municipal de Oeiras. No entanto, grande parte das atividades requer um trabalho conjunto das várias instituições envolvidas no acolhimento.

### **5. OBJETIVOS DO PROJETO**

Partindo dos problemas infracitados e identificados, procedemos à sua hierarquização. Para isso, recorreremos ao critério da repetição, tendo em conta as necessidades mais vezes referidas nos discurso, direta ou indiretamente.

Assim, nos primeiros lugares colocamos os seguintes problemas: desconhecimento da cultura local e da língua portuguesa; relações pessoais pouco desenvolvidas; resistência por parte da comunidade; ausência de uma rede coordenada de intervenção especializada.

Desta maneira, definimos o seguinte:

---

<sup>5</sup> Informação completa disponível para consulta online em: [http://mediation-time.eu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=122&lang=pt](http://mediation-time.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=122&lang=pt)

- I. Objetivo geral 1: promover a articulação entre os refugiados, a comunidade e as instituições. Inclui os seguintes objetivos específicos:
  - 1.1. Sensibilização da comunidade
  - 1.2. Difusão/formação cultural
  - 1.3. Criação de uma rede de intervenção coordenada
  
- II. Objetivo geral 2: promover relações sociais sustentáveis. Inclui os seguintes objetivos específicos:
  - 2.1. Fomentar laços sociais e afetivos entre refugiados e nativos
  - 2.2. Promover a familiaridade com a língua portuguesa e hábitos culturais
  - 2.3. Impulsionar a participação e cidadania
  - 2.4. Promover a comunicação com os seus pares que se encontram noutros países

## 6. ATIVIDADES DO PROJETO

Objetivo Geral	Objetivo Específico	Atividades	Indicadores de Avaliação	Meta
Promover a articulação entre os refugiados, a comunidade e a instituição	Sensibilização da comunidade	A1. Concurso nas escolas: "Vamos partir amanhã"	- Nº de participações	- Duas participações por cada ciclo
	Difusão/formação cultural	A2. Curso para a comunidade sobre interculturalidade	- Nível de aproveitamento  - Nº de participações face ao nº inscrições	- Nível de aproveitamento positivo em todos os participantes  - 50% dos inscritos participem até ao final

		A3. Formação cultural para os refugiados	- Testes de satisfação dos formandos <sup>6</sup>  - N° inscritos face ao n° participantes	- Nível de satisfação positivo em 75% dos formandos  - Atingir os 75% de satisfação
		A4. Workshops multiculturais	- N° de participantes face a uma previsão de 50	- 50% de participações face à previsão
	Criação de uma rede coordenada de intervenção	A5. Formação de Mediadores Culturais	- N° de mediadores formados	- Um mediador por Instituição de Acolhimento
		A6. Criação de uma Bolsa de Mediadores Interculturais	- N° de mediadores inscritos	- 1 mediador por cada instituição de acolhimento
		A7. Assembleia Participativa (instituições, refugiados, comunidade)	- N° de reuniões  - N° de participantes face ao n° dos inscritos	- Uma por trimestre  - Participação de 60% dos inscritos

<sup>6</sup> Seguindo uma escala tipo Likert, de 0 a 10 valores, em que 0 é Nada Satisfeitos e 10 é Totalmente Satisfeitos.

<b>Promover relações sociais sustentáveis</b>	Fomentar laços sociais e afetivos entre refugiados e nativos	A8. Jantar Solidário	- Ratio de participantes refugiados e portugueses	- 1 refugiado por cada 5 portugueses
		A9. Integração de refugiados em clubes desportivos, artísticos ou culturais	- Nº de clubes desportivos, artísticos ou culturais inscritos  - Nº de refugiados inscritos	- 50% dos clubes desportivos, artísticos ou culturais estarem inscritos  - 50% dos refugiados acolhidos estarem inscritos
	Promover o exercício de Cidadania	A10. Criação de uma Associação	- Iniciativas e ações de participação dos refugiados	- 1 iniciativa e ação por mês
	Promover a comunicação com os seus pares que se encontram noutros países	A11. Disponibilizar "Espaço Net"	- Nº de utilizadores	- Um utilizador por família

Quadro 3.1. Atividades do Projeto "Oeiras Acolhe"

### 6.1. ATIVIDADE: CONCURSO "VAMOS PARTIR AMANHÃ" (A1)

Local: Instituições Escolares do Concelho de Oeiras, do 1º ciclo ao ensino universitário;

Duração: 3 meses

Participantes: Alunos das instituições escolares do Concelho de Oeiras

Desenvolvimento: Esta atividade é um primeiro passo para a consciencialização que se pretende. Ao incidir nas instituições de ensino, consegue abarcar crianças e jovens de diferentes faixas etárias e fomentar a empatia, exigindo que se coloquem no lugar do outro. Para isso, tem de se adequar o grau de dificuldade da prova ao grupo destinatário a que se dirige: para o primeiro ciclo, a prova consiste na elaboração de um desenho; para o segundo e terceiro ciclo, a prova consiste num texto até 2 pág.; para o ensino secundário, a prova consiste num texto até 10 pág.; para o ensino superior, a prova consiste numa curta-metragem. O objetivo é encarnarem o papel de refugiado que vai deixar a casa no dia seguinte.

Com a apresentação do tema, deve apresentar-se a seguinte imagem:



Fonte: UNICEF (2015)

Todos os trabalhos serão expostos no Centro Cultural de Oeiras, onde se irão dinamizar alguns workshops relacionados com multiculturalidade (ver atividade 4).

Justificação: Embora ainda não se tenha seguido esta estratégia do concurso, tem sido reconhecida a importância da sensibilização da comunidade escolar. Exemplo disso é a iniciativa nacional "E se fosse eu?" da PAR, em que as crianças eram convidadas a levar uma mochila com os bens que levariam se tivessem de partir. A Câmara Municipal de Lisboa pretende ainda implementar o programa "À procura de um abrigo: sensibilização sobre Migrações e Desenvolvimento no 1.º ciclo do Ensino Básico", através da realização de ações de sensibilização para os alunos das escolas primárias do concelho.

## **6.2. ATIVIDADE: CURSO DE INTERCULTURALIDADE PARA A COMUNIDADE (A2)**

Local: Câmara Municipal de Oeiras

Duração: 8 sessões em 2 meses

Participantes: Aberto à comunidade com mais de 18 anos, com lotação de 25 participantes.

Desenvolvimento: Com o objetivo de difundir informações sobre a interculturalidade e como lidar com esta realidade, este curso será aberto a toda a comunidade e terá os seguintes módulos: Migrações e Multiculturalidade; Diversidades Culturais; Comunicação Intercultural; Integração Social. O curso será antecedido por um teste diagnóstico e procedido por um teste final, de forma a avaliar os conhecimentos adquiridos pelos participantes. Como atividade final, os participantes terão de criar um folheto de sensibilização para o tema, a ser distribuído pela população do concelho.

Uma vez que uma das fraquezas encontradas prende-se com a resistência da população, esta atividade será antecidida por uma estratégia de marketing. Além de publicitar no Jornal da Região, com um artigo acerca das famílias já acolhidas no concelho de Oeiras, deve ser divulgado junto das instituições que se encontram a acolher, nomeadamente, nas eucaristias das Paróquias envolvidas. Por outro lado, uma sessão de abertura apelativa, com a presença de personalidades políticas locais, pode funcionar também como fator atrativo.

Justificação: A formação já tem sido utilizada como ferramenta para a sensibilização da população. O CPR é uma das instituições que aposta nesta área e, além de promover ações de sensibilização nas escolas, tem ministrado por vários anos consecutivos o curso "Sensibilização sobre Asilo e Refugiados", inclusive na modalidade e-learning.

## **6.3. ATIVIDADE: FORMAÇÃO CULTURAL AOS REFUGIADOS (A3)**

Local: Câmara Municipal de Oeiras

Duração: 24 sessões em 6 meses

Participantes: Refugiados acolhidos pelo Concelho, com lotação de 10 refugiados

Desenvolvimento: Com esta ação, lecionada em português com apoio de tradutores linguísticos, pretende-se fornecer dados e informações relevantes para os refugiados que vêm residir para Portugal, o que, indiretamente, vai repercutir-se na sua inclusão social. Além de formadores da área social, pretende-se que refugiados que já se encontrem em Portugal há mais tempo possam dar o seu contributo e testemunho.

Esta formação terá o seguinte programa: Língua Portuguesa; Hábitos e Costumes Tradicionais; Introdução à História de Portugal; Sistema de Legalização em Portugal: documentação e processo; Economia Doméstica; Transportes Públicos em Portugal; Sistema Nacional de Saúde e Sistema Nacional de Educação; Técnicas de Procura de Emprego. Além disso, inclui visitas a locais históricos e culturais de Portugal, bem como aulas práticas de utilização de serviços públicos.

Justificação: Embora o ensino da língua portuguesa consubstancie já uma das preocupações por parte das instituições, havendo cursos ministrados pelo CPR, esta formação seria mais abrangente e com enfoque em aspetos mais práticos da vida quotidiana. Por outro lado, o facto de esta ação contar com refugiados que já se encontram em Portugal há mais tempo, vai ao encontro do projeto "MiMi (Migrantes para Migrantes), uma das 10 boas práticas recomendadas pelo projeto TIME<sup>7</sup>.

#### **6.4. ATIVIDADE: WORKSHOPS MULTICULTURAIS (A4)**

Local: Biblioteca Municipal de Oeiras

Duração: 6 sessões em 12 meses

Participantes: Aberto à comunidade do concelho de Oeiras

Desenvolvimento: Uma vez que não se pretende uma aculturação, é importante que haja um intercâmbio de conhecimentos e que também a comunidade do concelho de Oeiras adquira algumas noções sobre outras culturas. Uma vez que, no contexto atual, a tendência predominante é da chegada de refugiados de cultura árabe, os temas prender-se-ão mais com essa realidade.

Assim, irão realizar-se workshops sobre aspetos distintos da cultura árabe, com os seguintes temas: Religião e Lugares Sagrados; Tapeçaria e Caligrafia; Dança do Ventre; Culinária; Plantas Mediterrânicas; Música Árabe.

Justificação: À semelhança do que dissemos acerca do Curso sobre Interculturalidade (A2), esta ação cumpre objetivos semelhantes de sensibilização da comunidade para o acolhimento de refugiados, de uma maneira menos aprofundada mas mais dinâmica, tornando-se mais apelativa para a população do concelho.

---

<sup>7</sup> Projeto infracitado e explicado na página 53 do presente trabalho.

## **6.5. ATIVIDADE: FORMAÇÃO DE MEDIADORES INTERCULTURAIS (A5)**

Local: Câmara Municipal de Oeiras

Duração: 12 meses

Participantes: representantes das instituições de acolhimento e refugiados há mais de 5 anos em Portugal, com lotação de 10 participantes

Desenvolvimento: Com o objetivo de fortalecer e melhorar as respostas sociais disponíveis para os refugiados, iremos ministrar uma formação sobre "Mediação Intercultural" a responsáveis das instituições de acolhimento, bem como a refugiados que já se encontram em Portugal há mais tempo, para que possam também eles participar neste processo. Ao contrário do Curso sobre Interculturalidade para a comunidade (A2), esta atividade tem como público-alvo profissionais que estejam a atuar no terreno, pelo que será mais aprofundada. A formação terá o seguinte programa: História, Sociologia e Política de Migrações; Abordagem Intercultural; Diversidades Culturais; Estigmatização de Grupos Sociais; Comunicação Intercultural; Tradução Linguística; Integração e Inclusão Social; Orientação no Sistema Social e de Saúde Escolar; Legislação da Imigração; Mediação de Conflitos; Dinâmicas de Grupo; Trabalho em Rede; Gestão de Projetos.

Justificação: A aposta na formação especializada neste tema para os profissionais tem sido recorrente em diversas instituições, como é exemplo o curso "Acolhimento e Integração de Refugiados em Portugal", um projeto do ACM, em parceria com a PAR e o IPAV, que ocorreu no presente ano de 2017. Também o projeto TIME<sup>8</sup> identifica a formação como uma das boas práticas a seguir, com base no trabalho desenvolvido pela INTERPRET.

## **6.6. ATIVIDADE: BOLSA DE MEDIADORES INTERCULTURAIS (A6)**

Local: Câmara Municipal de Oeiras

Duração: Sem prazo previsto

Participantes: representantes das instituições de acolhimento e refugiados há mais de 5 anos em Portugal, que detenham formação certificada em Mediação Intercultural

Desenvolvimento: Na sequência da Formação de Mediadores Interculturais (A5) irá ser criada uma Bolsa de Mediadores. O objetivo é monitorizar a presença de pessoas habilitadas e disponíveis no concelho de Oeiras a intervir em diversas situações, dando auxílio a voluntários ou outras instituições que tenham algum contacto com esta realidade.

---

<sup>8</sup> Projeto infracitado e explicado na página 53 do presente trabalho.



Justificação: A mediação na sua vertente comunitária tem sido utilizada em situações de potencial conflito intercultural, como é o caso da Associação Cultural Moinho da Juventude ou o Programa Escolhas<sup>9</sup>. Novamente, esta é uma das propostas do projeto TIME, seguindo o exemplo registo público de mediadores interculturais que se pratica no município de Roma, em Itália.

### **6.7. ATIVIDADE: ASSEMBLEIA PARTICIPATIVA (A7)**

Local: Câmara Municipal de Oeiras

Duração: 1 reunião por trimestre

Participantes: representantes das instituições de acolhimento e de diferentes entidades, um representante dos refugiados a residir no concelho de Oeiras, um representante dos residentes do concelho.

Desenvolvimento: Aproveitando a Comissão Local de Ação Social de Oeiras já existente, da qual fazem parte as diferentes IPSS's e organizações da área social deste concelho, para o reforço da rede de intervenção atual, pretende-se criar um grupo de trabalho específico para o acolhimento de refugiados e agendar uma reunião semestral com representantes das principais áreas relevantes - SEF, ISS, IEFP, Educação, Saúde, e as instituições de acolhimento. Além disso, a presença de um representante dos refugiados acolhidos no concelho de Oeiras torna-se fundamental para se perceber e responder às reais necessidades sentidas. Finalmente, um representante dos residentes de Oeiras deve estar presente, apelando ao envolvimento da comunidade neste processo. O objetivo é a articulação e partilha de informações, de forma a facilitar o processo de inclusão, bem como a eventual criação de parcerias e protocolos.

Com base nos temas destas reuniões, irá elaborar-se um Manual de Boas Práticas, que pode ser adaptado até por outros concelhos.

Justificação: Embora esta não seja ainda uma prática seguida noutros concelhos, consideramos que teria um impacto positivo, no sentido em que facilitaria a partilha de informações e o trabalho em rede. Uma das necessidades identificadas no nosso diagnóstico era a falta de informação por parte de organismos públicos e dificuldade em tratar de aspetos burocráticos, questões que podem ser facilitadas com esta medida.

---

<sup>9</sup> Projeto infracitado e explicado na página 53 do presente trabalho.

### **6.8. ATIVIDADE: JANTAR SOLIDÁRIO (A8)**

Local: Centro Cultural Palácio do Egipto

Duração: 1 noite por cada semestre

Participantes: aberto à comunidade, com limite máximo de 50 participantes

Desenvolvimento: Com o objetivo de promover um momento de convívio e proporcionar uma oportunidade de encontro e partilha, esta ação consiste num jantar fornecido pela Câmara Municipal de Oeiras, aberto à comunidade e com presença dos refugiados acolhidos neste concelho. A participação será mediante inscrição, de forma a pensar na distribuição dos lugares nas mesas e garantir que não haverá algum tipo de segregação.

Para animar o jantar, terão lugar momentos culturais distintos, como a atuação de fadistas e apresentação de dança do ventre.

Justificação: A equipa do Porto da Refugees Welcome Portugal organizou em julho do presente ano de 2017 um convívio multicultural, precisamente com o objetivo de criar momentos de partilha informais entre populações locais e a população acolhida, tendo atingido bons resultados face ao objetivo estabelecido.

### **6.9. ATIVIDADE: INTEGRAÇÃO EM CLUBES DESPORTIVOS, ARTÍSTICOS OU CULTURAIS (A9)**

Local: entidades distintas do concelho de Oeiras

Duração: Sem limite previsto

Participantes: todos os refugiados acolhidos no concelho de Oeiras

Desenvolvimento: Mediante protocolo e disponibilidade de diferentes entidades desportivas, artísticas ou culturais do concelho de Oeiras, o objetivo desta atividade é promover uma maior inclusão social e momentos informais de convívio, garantindo o bem-estar físico, mental e social.

Desta forma, procura-se fomentar a participação de refugiados nas referidas entidades, nomeadamente clubes de futebol ou escolas de música, gratuitamente. O número de sessões ou a sua duração será acordado diretamente com as entidades que se fizerem parceiras. De forma a abarcar um leque abrangente de atividades, propomos as seguintes parcerias: Associação Desportiva de Oeiras; Escola de Pintura da Fundação Marquês de Pombal; Escola de Música de Oeiras; Clube do Mar Costa do Sol; Núcleo de Karaté de Oeiras; Clube Futsal de Oeiras.

Justificação: Estando a prática de desporto associada ao bem-estar, o CPR firmou com o COP (Comité Olímpico de Portugal) um protocolo que visa programas de prática e animação desportivas. Consideramos que esta atividade irá proporcionar momentos de convívio e espírito de equipa entre população local e população acolhida, ao mesmo tempo que facilita a criação de laços sociais e afetivos. Por outro, responde indiretamente à necessidade de aprendizagem da língua portuguesa. Finalmente, contribui para a satisfação e realização pessoal, já que a realização de atividades desportivas tem sido associado ao bem-estar.

#### **6.10. ATIVIDADE: CRIAÇÃO DE UMA ASSOCIAÇÃO (A10)**

Local: espaço cedido pela Câmara Municipal de Oeiras

Duração: sem prazo previsto

Participantes: todos os refugiados acolhidos no concelho de Oeiras; moradores, vizinhos, amigos

Desenvolvimento: De forma a facilitar e incentivar a participação cívica e o exercício de cidadania, esta ação consiste em apoiar a criação de uma associação, que lhes proporcionará outra força a nível representativo e de participação em debates e medidas públicas.

Pretende-se que este acompanhamento seja, não apenas no momento da criação da associação, mas também ao longo do seu desenvolvimento, através de apoio técnico, nomeadamente, jurídico e financeiro.

Espera-se que, através desta medida, os próprios refugiados consigam identificar as necessidades sentidas e sejam capazes de criar os devidos mecanismos para supri-las.

Justificação: Embora ainda não seja uma prática recorrente especificamente para a integração de refugiados, o associativismo nas questões relacionadas com migrações é comum. Ao unirem-se enquanto associação, facilita a participação cívica e de cidadania, ao mesmo tempo que reforça a inclusão social, pois permite a convivência e momentos de partilha, o que acaba por facilitar questões práticas, como integração no mercado laboral, acesso a serviços de saúde, entre outros. O ACM dispõe, inclusive, de um Gabinete de Apoio Técnico às Associações de Imigrantes (GATAI), cujo objetivo é auxiliar este tipo de movimentos nas suas iniciativas, na sua capacitação e promoção, bem como nas questões ligadas a apoios financeiros.

## **6.11. ATIVIDADE: CEDER "ESPAÇO NET" (A11)**

Local: Sede da Associação

Duração: 1 dia por semana

Participantes: refugiados acolhidos no concelho de Oeiras

Desenvolvimento: Esta ação passa por disponibilizar gratuitamente um espaço com computadores e internet um dia por semana, pois, como pudemos ver até numa das entrevistas exploratórias, sem estes recursos torna-se muito difícil a comunicação com os seus pares que se encontram no estrangeiro.

O objetivo é proporcionar momentos em que lhes seja possível comunicar, com alguma privacidade e tranquilidade, com os seus familiares e amigos que se encontram noutros países de acolhimento ou ainda no país de origem - o que, dadas as circunstâncias bélicas, torna mais urgente esta necessidade de comunicação.

Por outro lado, ao criar-se este espaço na Sede da Associação (ver A10), funciona como elemento atrativo para a participação cívica, incentivando a um primeiro contacto com o movimento associativo e suas iniciativas.

Justificação: tal como identificamos no diagnóstico, uma das necessidades efetivas dos refugiados é a comunicação com os seus familiares e amigos que se encontram noutros países. Estando num país estrangeiro, algumas das vezes sem conhecer mais ninguém, a necessidade de contactar com as pessoas mais próximas torna-se central. Além disso, ao contrário do que acontece no caso da migração voluntária, o rumo dos refugiados é tendencialmente mais incerto e, conseqüentemente, torna-se central esta necessidade de contacto.

## **7. AVALIAÇÃO DO PROJETO**

A avaliação vai analisar os aspetos positivos e negativos das várias fases de um projeto, com o objetivo de construir mecanismos de autocorreção e fazer ajustes face ao que está a desenrolar-se (Capucha *et.al*, 2008: 45).

Podemos falar de quatro dimensões avaliadas num projeto: os impactos, que consiste na comparação entre a situação inicial e a situação após a intervenção (tendo em conta que algumas mudanças não se reproduzem no imediato); a realização, isto é, a execução das atividades previstas e os seus resultados; a operacionalização e gestão, mais ligadas aos processos de gestão, divulgação e organização do projeto; e a conceção da

intervenção, isto é, o planeamento do projeto, o rigor das teorias na sua base e a sua adequação aos fins pretendidos (*idem*: 47-48).

Além disso, quanto ao momento da avaliação, pretendemos ter quatro momentos de reflexão. Em primeiro lugar, uma avaliação antes da própria ação, com base em reuniões da equipa a intervir. Num segundo momento, durante a própria intervenção, de forma a assimilar acontecimentos inesperados e ajustar o projeto. De seguida, uma avaliação após a implementação do projeto, olhando para trás e analisando o que foi feito. Finalmente, uma auto-reflexão, isto é, uma reflexão individual de cada um dos intervenientes com base nos seus conhecimentos e experiência pessoal (Monteiro, 1996: 145-146).

Como ficou explícito na tabela do ponto 6. do presente capítulo, cada atividade tem previstos os seus próprios momentos de avaliação, através de indicadores diferenciados e adaptados aos resultados pretendidos.

É importante referir que, tendo em conta a natureza da proposta que apresentamos, é importante recorrer não só a uma avaliação quantitativa, mas também a uma avaliação qualitativa, recorrendo à participação dos próprios visados no projeto.

## CONCLUSÃO

Consideramos que a mediação, sobretudo na sua modalidade comunitária, não tem sido devidamente valorizada e aproveitada. Em parte, pode dever-se ao desconhecimento deste mecanismo, não sendo ainda claros os seus objetivos e potencialidades, quer pelas entidades empregadoras, quer pelos próprios mediadores. Acreditamos que seria positivo se as políticas públicas, fundamentadas no princípio da dignidade da pessoa humana, apostassem numa maior participação por parte de todos os cidadãos ou residentes, potenciando as suas capacidades e proporcionando a oportunidade de decidir o seu próprio futuro.

Tal como percebemos através do diagnóstico, são várias as questões a melhorar para que o acolhimento de refugiados ocorra com sucesso. Por um lado, trabalhar com a população de acolhimento, que tantas vezes constrói uma ideia errada sobre aquilo que representam os refugiados, em parte influenciada pelos meios de comunicação social. Por outro, apostar em novas metodologias de intervenção e promover uma intervenção pluralista, que inclua todos os agentes envolvidos. Só assim daremos condições para que os próprios refugiados se sintam incluídos e construam o seu lugar na nossa comunidade.

Foi neste sentido que, ao longo deste trabalho, tentamos criar um projeto capaz de trabalhar as diferentes vertentes supracitadas, fomentando laços sociais e incentivando a participação social.

A mediação comunitária apresenta-se como ideal para atingir os objetivos propostos, pois, como referimos no capítulo I, não estamos meramente perante uma forma de resolução de conflitos, mas sim perante um mecanismo de prevenção, que privilegia a dinamização das redes sociais, o envolvimento da comunidade, a cooperação social e o *empowerment* dos indivíduos. Dado o seu carácter transformativo, capaz de alterar a forma como uma comunidade se relaciona entre si, acreditamos que é o mais adequado para a inclusão de refugiados.

Os assistentes sociais, por sua vez, assumem um papel preponderante nesta transformação que se ambiciona. Adotando e incentivando uma postura de abertura às diferenças culturais, devem fomentar o espírito de diálogo baseado no respeito e, assim, promover esta inclusão e consequente coesão social.

Reconhecemos, porém, algumas limitações a este trabalho. Em primeiro lugar, uma dificuldade de acesso a informação atual, sobretudo a nível nacional, o que dificultou o nosso olhar sobre o real estado da situação. Por outro lado, a reduzida participação de

refugiados, pois gostaríamos de ter tido oportunidade de ouvir mais relatos e identificar mais necessidades.

No que toca à implementação do projeto, reconhecemos que podem surgir igualmente alguns obstáculos. Antes de mais, o facto de se fazer sentir alguma resistência por parte da população de acolhimento pode dificultar a sua participação nas diversas atividades. Ainda assim, acreditamos que através da via da consciencialização e sensibilização - nomeadamente através dos Workshops Multiculturais - este problema pode ser contornado. Numa outra perspetiva, a participação dos refugiados nas iniciativas especificamente a eles dirigidas pode também ficar comprometida, uma vez que, se tivermos em conta as diferenças culturais e linguísticas, bem como o percurso pessoal de cada um, eles próprios podem não demonstrar vontade ou disposição. No entanto, o facto de envolvermos refugiados que já se encontram há mais tempo no mesmo território, criando aqui uma oportunidade de identificação, pode reduzir a sensação de solidão e incompreensão, aceitando mais facilmente participar nas diversas atividades.

## BIBLIOGRAFIA

- ACIME (2002), *Relatório de Actividades 1999-2002*, Lisboa: ACIME
- ACIME (s.a.), "As grandes linhas da política de acolhimento e integração de imigrantes em Portugal" (online), consultado em 05.01.2017. Disponível em: [https://web.ccdr-alg.pt/sids/indweb/imagens/docs\\_extra/Grandes%20linhas%20da%20política%20de%20acolhimento%20e%20integração.pdf](https://web.ccdr-alg.pt/sids/indweb/imagens/docs_extra/Grandes%20linhas%20da%20política%20de%20acolhimento%20e%20integração.pdf)
- ACM (2016), *Indicadores de Integração de Imigrantes: relatório estatístico anual 2016*, Lisboa: ACM
- ACNUDH (2002), *Direitos Humanos e Refugiados - Ficha Informativa nº 20*, Lisboa: Gabinete de Documentação e Direito Comparado da Procuradoria Geral da República
- ACNUR (2001), *Protecção dos Refugiados, Guia sobre o Direito Internacional Relativo aos Refugiados, Guia para parlamentares (No. 2)*, Genebra, Alto-Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados.
- ACNUR (2015), *World at war, Global Trends - Forced Displacement in 2014*, Genebra: ACNUR
- Aguado, Octavio Vázquez (2001), "Acción intercultural y trabajo social", *Cuadernos de Trabajo Social*, (online), nº 14, 29-44
- Aguado, Octavio Vázquez e Mercedes González Vélez (1996), "Trabajo social e inmigrantes: las intervenciones del trabajo social", *Cuadernos de Trabajo Social*, (online), nº 4, 111-119
- Almeida, Helena Neves (2008), "Conceptualização da Mediação em Trabalho de Rede", *Revista Investigação e Debate em Serviço Social*, nº 17, 3-31
- Almeida, Helena Neves, Cristina P. Albuquerque e Clara C. Santos (2012), "Dinâmicas processuais e estratégicas da mediação em contextos de conflito e de mudança social", comunicação apresentada no *VIIIth International Conference of the World Mediation Forum "Tiempo de mediación, Liderazgo y Accion para el Cambio"*, realizado entre 18 e 21 de Outubro de 2012, Valência
- Almeida, Helena Neves, Cristina P. Albuquerque e Clara C. Santos (2013), "Cultura de Paz e Mediação Social. Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa", *Revista Mediaciones Sociales*, nº12, 132-157
- Almeida, H. Neves (org.) (2014), *Relatório final do Projeto ABSCM*, CICS.NOVA - FCSH/NOVA
- Albuquerque, Rosana (2000), *O fenómeno associativo em contexto migratório – Duas décadas de associativismo de imigrantes em Portugal*, Oeiras: Celta Editora.
- ARARTEKO (2006), "Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave" (online), consultado em 05.06.2017. Disponível em [http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1\\_9\\_3.pdf](http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_9_3.pdf)
- Barbosa, João (1996), "Currículos para a Diversidade Cultural. Do Debate Teórico à Prática", *Revista Inovação*, nº9, 21-34



- Beleza, Flávia Tavares (2009), *A Mediação Social como Instrumento de participação para a realização da cidadania*, Brasília: Universidade de Brasília
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (1992), *La médiation: une justice douce*, Paris: Syros Alternatives
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2009), "Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social", citado por Silva, A. M. e Maria A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas*, Porto: Areal Editores
- Bush, R. A. B. e J. P. Folger, *The Promise of Mediation, New and Revised Edition*, 2005, San Francisco: Jossey-Bass
- Capucha, Luís (2005), *Desafios da Pobreza*, Oeiras: Celta Editora.
- Capucha, Luís et.al (2008), *Planeamento e Avaliação de Projectos - Guião prático*, Lisboa: Direcção-Geral de Inovação e de Desenvolvimento Curricular
- Carrasco, Marta Blanco (2016), *Mediation and the Social Work profession: particularly in the community context*, Madrid: Universidad Complutense de Madrid
- Carvalho, Sara (coord.) (2014), *Linhas orientadoras para a mediação social e comunitária no âmbito da reinserção de pessoas com comportamentos aditivos e dependências*, Lisboa: Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências
- Castles, Stephen (2005), *Globalização, Transnacionalismo e Novos Movimentos Migratórios – dos trabalhadores convidados às migrações globais*, Lisboa: Editora Fim de Século.
- Chai, Cássius Guimarães et.al (org) (2014); *Mediação Comunitária*, São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade
- Cobb, Sara e Janet Rifkin (1991), "Practice and Paradox: deconstructing neutrality in Mediation", *Law & Society Inquiry*, Vol. 16, 35-62
- CPR (2016), "Relatório Anual de Atividades 2015" (online), consultado em 03.05.2017. Disponível em: <http://refugiados.net/1cpr/www/RelatorioCPR2015.pdf>
- Costa, A. Bruto da (2005), *Exclusões Sociais*. Lisboa: Grávida
- Costa, Maria Emília (coord.) (2003), *Gestão de Conflitos na Escola*, Lisboa: Universidade Aberta
- Cunha, P. e Leitão S. (2011), *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*, Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa
- ECRE (2005), "The Way Forward: Europe's role on the global refugee protection system – 'Towards the Integration of Refugees in Europe'" (online), consultado em 02.04.2017. Disponível em: <http://www.refworld.org/docid/42fa1d8a4.html>
- Egger, I. (2008), *Cultura da Paz e Mediação: uma experiência com adolescentes*, Florianópolis: Fundação Boiteux.
- ESCXEL (s.a.), "MUNICÍPIO DE OEIRAS, Diagnóstico Demográfico e Projeção da População 1960-2040" (online), consultado em 20.03.2017. Disponível em: [http://www.educacao.cm-oeiras.pt/atividades\\_projetos/Documents/Oeiras%20Diagnostico%20e%20projecao%20demografica%201960-2040.pdf](http://www.educacao.cm-oeiras.pt/atividades_projetos/Documents/Oeiras%20Diagnostico%20e%20projecao%20demografica%201960-2040.pdf)

- Fisher, R., Ury W. and Patton B. (1991), *Getting to Yes: Negotiating an agreement without giving in*, Sydney: Century Business
- IMF (2016), "The Refugee Surge in Europe: Economic Challenges" (online), consultado em 18.04.2017. Disponível em: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/sdn/2016/sdn1602.pdf>
- Jackson, John A. (1991), *Migrações*, Lisboa: Escher
- Jares, X. R. (2002), *Educação e conflito: guia de educação para a convivência*, Porto: ASA
- Justino, David (2007), "Integração política e cívica – cidadania e civismo. Participação política. Acesso à nacionalidade", em Vitorino, António (org.) (2007), *Imigração: Oportunidade ou Ameaça?*, Estoril: Príncipia Editora
- Laparra M. et. al (2007), "Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión social. Implicaciones metodológicas", *Revista Española del Tercer Sector*, nº5, 15-57
- Lee, Everett S. (1966), "A Theory of Migration" (online), consultado em 20.03.2017. Disponível em: [https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi9qquH9ozWAhUBChoKHW\\_9BqYQFggoMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Ffile.PostFileLoader.html%3Fid%3D5746cbc4cbd5c24d56051382%26assetKey%3DAS%253A365936533098498%25401464257476217&usq=AFQjCNFzRhweFH-KYdfNqoXJZ6TZkpVF8w](https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi9qquH9ozWAhUBChoKHW_9BqYQFggoMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Ffile.PostFileLoader.html%3Fid%3D5746cbc4cbd5c24d56051382%26assetKey%3DAS%253A365936533098498%25401464257476217&usq=AFQjCNFzRhweFH-KYdfNqoXJZ6TZkpVF8w)
- Martín M. A. (2001), "Mediación y Trabajo Social", *Trabajo Social Hoy*, nº63, 17-21, citado por Carrasco, Marta Blanco (2016), *Mediation and the Social Work profession: particularly in the community context*, Madrid: Universidad Complutense de Madrid
- Mendel, G. (1974), *La descolonización del niño*, Barcelona: Ariel, citado por Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito: guia de educação para a convivência*, Porto: ASA.
- Monteiro, A. (1996), "A avaliação nos projetos de intervenção social: reflexões a partir de uma prática", *Sociologia: Problemas e Práticas*, nº 22, 137-154
- Moore, Christopher W. (1998), *O Processo de Mediação*, Porto Alegre: Artmed
- Mozzicafreddo, Juan (1997), *Estado – Providência e Cidadania em Portugal*, Oeiras: Celta Editora.
- MTSS (2008), *Estratégia Nacional para a Protecção Social e Inclusão Social, PORTUGAL 2008/2010*, Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social .
- OECD (2015), *International Migration Outlook 2015*, Paris: OECD Publishing
- OIM (2007), *Mapa de Boas Práticas: Acolhimento e Integração de Imigrantes em Portugal*, Lisboa: OIM
- OIM (2009), *Direito Internacional da Migração - Glossário Sobre Migração, nº 22*, Genebra: OIM
- Oliveira, A. e Galego C. (2005), *A Mediação Sócio-Cultural: um puzzle em construção (Observatório da Imiração:14)*, Lisboa: Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas
- ONU (1999), *Direitos Humanos e Serviço Social*, Lisboa: Departamento Editorial do ISSScoop
- Pires, Rui Pedro Pena (1999), "Uma teoria dos processos de integração", *Sociologia, problemas e práticas*, nº30, 9-54

- Pires, Rui Pedro Pena (2012), "O problema da Integração", *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, Vol. XXIV, 55-87
- Powell, F. (2001), *The politics of social work*, London: Sage
- Sánchez, L. C. (2014), *Valor añadido del trabajo social en mediación*, Madrid: Consejo General del Trabajo Social
- Seijo, J. C. T. (2003), *Mediação de conflitos em Instituições Educativas. Manual para a formação de mediadores*, Porto: ASA
- SEF (2017), *Relatório de Imigração Fronteiras e Asilo 2016*, Lisboa: SEF
- Silva, A. M. *et.al* (2010), "Novos atores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos", *Revista Portuguesa de Educação*, nº23, 119-152
- Silva, A. M. (2016), "Formação, investigação e práticas de Mediação para a Inclusão Social (MIS) em Portugal", em A. M. Silva, M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas*, Braga: CECS
- Sousa, José Vasconcelos (2002), *Mediação*, Lisboa: Quimera
- Torremorell, M. C. B. (2008), *Cultura da Mediação e Mudança Social*, Lisboa: Porto Editora
- TIME (2016), "Research Report on Intercultural Mediation for Immigrants in Europe" (online), consultado em 20.06.2017. Disponível em: [http://mediation-time.eu/images/TIME\\_O1\\_Research\\_Report\\_v.2016.pdf](http://mediation-time.eu/images/TIME_O1_Research_Report_v.2016.pdf)
- Vala, Jorge (2003), "Processos identitários e gestão da diversidade", em *I Congresso Imigração em Portugal: Diversidade – Cidadania – Integração*, Lisboa: ACIME
- Valtonen, Kathleen (2008), *Social Work and Migration. Immigrant and Refugee Settlement and Integration*, Surrey: Ashgate Publishing Limited
- Vezzulla, J. C. (2005), *Mediação: Teoria e Prática – Guia para Utilizadores e Profissionais*, Lisboa: Agora Publicações

## **FONTES**

Despacho nº 146/96, de 8 de Julho

Despacho Conjunto nº 132/96, de 27 de Julho

Despacho Conjunto nº 304/98, de 24 de Abril

Despacho Conjunto nº 942/99, de 3 de Novembro

Despacho Conjunto nº 1165/2000, de 18 de Dezembro

Declaração Universal dos Direitos do Homem , de 1948

Convenção de Genebra, de 1952

Convenção sobre o Estatuto dos Apátridas, de 1954

Constituição da República Portuguesa

Lei nº 15/98, de 29 de Janeiro

Lei nº 105/2001, de 31 de Agosto

Protocolo relativo ao Estatuto dos Refugiados, de 1967

## I. ANEXOS

### ANEXO A: GUIÃO DE ENTREVISTA ÀS INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO CONCELHO DE OEIRAS

Caracterização sociodemográfica do Inquirido:

- a) Idade
- b) Género
- c) Grau académico mais alto (sem estudos, até 12 ano, licenciado, mestrado, doutorado)
- d) Formação de base (Serviço Social, Psicologia, etc.)
- e) Instituição onde trabalha (nome e enquadramento, isto é, público, privado, misto...)
- f) Posto de trabalho que ocupa (isto é, Dirigente –chefia-, Diretor técnico , etc)
- g) Anos de experiência laboral no posto de trabalho atual (se for menos de um ano, indicar na mesma)
- h) Principais funções que desenvolve no seu posto de trabalho atual

1. Há quanto tempo trabalham com refugiados?
2. Quantos refugiados já acolheram?
3. Na base da sua experiência profissional, quais acha que são as principais necessidades dos refugiados?
4. Quais são as principais respostas que desenvolvem nas diferentes áreas (habitação, saúde, educação, trabalho, ação social)? (se referirem mediação comunitária, saltar a pergunta 6 e 7)
5. O que é para vocês a mediação comunitária?
6. Recorrem à mediação comunitária no vosso trabalho?
7. Consideram que a mediação comunitária pode ser um instrumento útil na intervenção com os refugiados e o entorno onde se inserem? De que forma?
8. Sabendo que os refugiados vêm de diferentes partes do mundo onde se falam diferentes línguas, como decorre a comunicação com eles?
9. Ensinam português?

## 10. Redes de Apoio Formais:

10.1 Como está constituída a rede de apoio formal de que dispõem os refugiados? (Ex.: centros de saúde, escolas)

10.2 Que tipo de necessidades responde a rede formal especialmente (trabalho, saúde, educação, etc.?)

10.3. Na sua experiência, acha que é uma rede que responde à globalidade das necessidades dos refugiados? (Se a resposta for sim, não fazer a pergunta 10.4)

10.4. O que seria necessário mudar/acrescentar nesta rede para responder às necessidades dos refugiados?

10.5. Acha que as diferentes respostas sociais, económicas, de saúde, de ação social etc., estão articuladas? (Se a resposta for sim, passar à 10.6 e 10.7.; se a resposta for não, passar à 10.8)

10.6. Pode dar alguns exemplos concretos desta articulação?

10.7. Como é que a sua instituição trabalha em articulação com o resto das respostas?

10.8. Na base da sua experiência, quais deveriam ser as estratégias e/ou mudanças necessárias para ativar esta articulação?

## 11. Redes de Apoio Informais:

11.1. Na sua experiência, como acha que está composta a rede de apoio informal dos refugiados? (Ex.: amigos, conhecidos, familiares)

11.2. Acha que é uma rede suficientemente ampla e desenvolvida? (se a resposta for sim, passar à 11.4)

11.3. Quais deveriam ser as estratégias para ampliá-la e desenvolvê-la?

11.4. Quais acha que são as necessidades que são colmatadas pela rede de apoio informal dos refugiados?

11.5. Acha que existe articulação entre as redes de apoio formais e informais?

12. Como é feito o trabalho preparatório com a comunidade envolvente?

13. Quais as principais resistências que identificam da comunidade que acolhe? (tentar identificar discriminação ou preconceito)

14. Depois de ter falado sobre as intervenções que a sua instituição faz e das respostas das redes de apoio formais, o que podia ser diferente e facilitador no processo de integração dos refugiados?

## **ANEXO B: GUIÃO DE ENTREVISTA EXPLORATÓRIA AOS REFUGIADOS NO CONCELHO DE OEIRAS**

### A) SOCIO-DEMOGRAPHIC DATA

a. Age:

b. Gender:

c. Nationality:

d. Educational stage:

1. How long have you been in Portugal?

2. Did you come with family or alone?

2.1. If you came with family, who did you come with?

3. Where were you before you came to Portugal?

4. Did you feel the support you needed when you arrived in Portugal?

5. What would you change about the time of your arrival?

6. How was the first contact/host?

7. Which are the main differences that you identify when you arrived in Portugal?

8. What were the main difficulties experienced?

9. What are the needs you have at the moment?

10. Are they being properly solved?

10.1. If no, how could they be solved?

11. Informal Support Networks:

11.1. Do you consider that you have already created a circle of friends?

11.2. Do you participate in the community/neighbourhood where you are?

11.3. Do you feel well integrated in the community/neighbourhood where you are?

11.4. If no, what do you need to feel integrated?

12. Formal Support Networks:



12.1. Which are the institutions you have been in contact with?

12.2. What are the social responses you had from that institutions?

12.3. Do you think that some of the responses/interventions are similar between different institutions?

12.4. If so, identify the similar responses.

12.5. Do you think that the different institutions where you belong speak between them about your case and make coordinated interventions?

12.6. What is the role of institutions in promoting your participation in community life?

13. In your view, what could be different in all this process?

## II. CV

### PERSONAL INFORMATION

### Catarina Costa



📍 Alameda António Sérgio, nº8, 1750-034 Lisboa (Portugal)

☎ (+351) 914285558

✉ cata\_cc@hotmail.com

### WORK EXPERIENCE

---

- 01/01/2017 - 24/09/2017** **Monitora de Atividades e Assessoria à Direção**  
Horizonte - Centro de Reabilitação Psicossocial, Lisboa (Portugal)
- Acompanhamento do quotidiano dos Utentes;
  - Planificação de Atividades;
  - Atualização dos PIR's
- 02/01/2017–31/01/2017** **Apoio Jurídico e Assessoria à Direção**  
Fundação S. João de Deus, Lisboa (Portugal)
- Elaboração de Pareceres Jurídicos;
  - Apoio aos Recursos Humanos;
  - Gestão de Património
- 05/09/2016–16/12/2016** **Entrevistadora Telefónica para Sondagens de Opinião**  
PITAGÓRICA - Investigação e Estudos de Mercado, Lisboa (Portugal)
- Realização de Entrevistas e Sondagens de Opinião
- 03/03/2014–02/09/2016** **Coodenadora do Apoio Social**  
Paróquia de N. Sra. do Rosário de Fátima, Lisboa (Portugal)
- Coordenação das diferentes respostas;
  - Recrutamento e orientação de voluntários;
  - Representação externa da Instituição, nomeadamente junto de redes sociais
- 01/07/2014–15/08/2014** **Estágio de Verão**  
Cruz Vermelha Portuguesa - CAT "A Gaivota", Tavira (Portugal)
- Planificação de Atividades
  - Acompanhamento dos Utentes
  - Atualização do site institucional
- 02/08/2013–27/08/2013** **Promotora do Cartão Solidário**  
Associação Sorriso Solidário, Lisboa (Portugal)
- Angariação de novos subscritores do Cartão Solidário

01/10/2013–31/10/2013 **Departamento de Call-Center**  
Estratégia Radical, Lisboa (Portugal)

- Vendas de Pacotes Vodafone

## EDUCATION AND TRAINING

05/07/2017–07/07/2017 **Humanização e Cuidado. Da Arte de Cuidar**  
Universidade Católica Portuguesa, Lisboa (Portugal)

07/09/2016–31/10/2016 **Certificado de Competências Pedagógicas**  
Área Pedagógica, Lda, Lisboa (Portugal)

04/04/2016–08/04/2016 **Como elaborar um plano de formação**  
ENTRAJUDA, Lisboa (Portugal)

12/09/2011–17/07/2015 **Licenciatura em Direito**  
Universidade Católica Portuguesa, Lisboa (Portugal)

EQF level 6

## PERSONAL SKILLS

Mother tongue(s) Portuguese

Other language(s)	UNDERSTANDING		SPEAKING		WRITING
	Listening	Reading	Spoken interaction	Spoken production	
English	B2	B2	B2	B2	B2
	First Certificate in English				
Spanish	B2	B2	B2	B2	B2

**Communication skills** Experiências de Voluntariado:

- Catequista e Dirigente do Agrupamento 848 - Nossa Sr.ª de Fátima do CNE (atualmente)
- Associação Mover Mundos (2016/2017)
- Júnior Achievement Portugal (2013)
- Grupo de Estudantes da Amnistia Internacional (2011)
- Biblioteca Municipal Vicente Campinas (2009/2010)
- Santa Casa da Misericórdia de Vila Real de St.º António (2008/2009)
- Banco Alimentar (2007)
- Associação Juvenil Ganda Cena (2006/2009)