

**Street-level bureaucracy no Conselho Português para os Refugiados:  
o papel da equipa técnica do CAR2 no acolhimento e integração de  
beneficiários de proteção internacional**

**Diana Morais Cruz**

**Relatório de Estágio de Mestrado em Migrações, Inter-etnicidades e  
Transnacionalismo**

**Versão corrigida e melhorada após a sua defesa pública**

**Outubro de 2024**

**Street-level bureaucracy no Conselho Português para os Refugiados:  
o papel da equipa técnica do CAR2 no acolhimento e integração de  
beneficiários de proteção internacional**

Diana Morais Cruz

Relatório de Estágio de Mestrado em Migrações, Inter-etnicidades e  
Transnacionalismo

Versão corrigida e melhorada após a sua defesa pública

Outubro de 2024

Relatório de Estágio apresentado para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Migrações, Inter-Etnicidades e Transnacionalismo, realizado sob a orientação científica do Professor Doutor Bernardo Luís Campos Pinto da Cruz. Na instituição de estágio, o Conselho Português para os Refugiados, a orientação esteve a cargo da Dr.<sup>a</sup> Leonor Campos Gil.

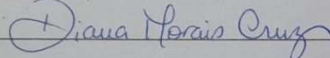
Modelo:

## Declaração

Divisão   Gabinete: Divisão Académica - Núcleo de Mestrados	Número: DA.NM.MD.03.01	CLAV: 750.30.600	Data / Atualização data: 22/04/2024
P.O. associado (se aplicável): DA.NM.PO.05.01	Responsabilidade Aprovação: Administradora Executiva (por delegação)		Informação/Despacho: Informação n.º 02/2024/DPQ

Declaro que esta Relatório é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia. Declaro ainda que tomei conhecimento do Código de Ética da Universidade NOVA disponível na intranet e que foram respeitados os seus termos no decorrer do presente trabalho de investigação.

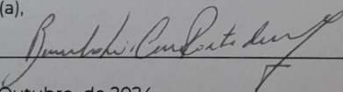
O candidato,



Lisboa, 30. de Outubro de 2024

Declaro que esta Relatório se encontra em condições de ser apreciado pelo júri a designar. Declaro ainda que tomei conhecimento do Código de Ética da Universidade NOVA de Lisboa disponível na intranet.

O(A) orientador(a),



Lisboa, 30. de Outubro de 2024.

*Dedico este trabalho a todas as mulheres da minha vida:*

*Às que me antecederam, pelo seu exemplo, resiliência e resistência;*

*Às que caminham comigo, pela inspiração e companheirismo na luta por um mundo  
melhor;*

*Às mulheres do futuro, para que saibam honrar o nosso legado e continuem a semear  
sororidade.*

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter estado presente em cada momento desta aventura chamada mestrado. Por toda a força, coragem e resiliência que d’Ele recebi para superar todos os obstáculos do caminho e que me permitiu chegar a bom porto, serei eternamente grata.

Ao meu orientador, Professor Doutor Bernardo Pinto da Cruz, por todo o apoio, conselhos e sugestões ao longo do decorrer dos trabalhos. Obrigada por ter sido verdadeiramente um mestre e ter acreditado sempre no meu trabalho e nas minhas capacidades, mesmo nos momentos mais desafiantes do caminho. Por tudo isto, ser-lhe-ei sempre muito grata.

À equipa técnica do CAR2, obrigada pela colaboração durante os oito meses de estágio, em especial na realização das entrevistas. Um agradecimento especial à Bárbara Oliveira, à Hamideh Abbasi e também à minha orientadora de estágio, Dra. Leonor Gil, pelo apoio durante o estágio e pela ajuda na revisão de alguns conteúdos do presente trabalho.

Aos professores que me acompanharam ao longo da minha vida escolar e académica, obrigada por todos os ensinamentos preciosos que levo para a vida. Diz-se que “ensinar é dar para sempre”, e vocês são exemplo disso.

Às minhas terapeutas, Dra. Sónia Araújo e Dra. Ana Cabral, um obrigada por todo o amparo durante os momentos mais difíceis do meu percurso, desde o momento da candidatura até ao presente.

À minha família, por todo o apoio e encorajamento durante estes dois anos longe de casa. Um obrigada especial à minha mãe, à minha irmã e ao meu cunhado, por todas as viagens de regresso e todas as palavras e gestos de incentivo ao longo deste tempo. Aos meus padrinhos, agradeço também as palavras de apoio e por estarem sempre presentes.

Aos meus eternos pequeninos Mafalda, Sebastião, André, Bernardo, Francisco, Duarte e Laura: obrigada por tornarem a minha vida mais feliz.

A todos os meus amigos, por serem a família que eu escolhi. Por toda a paciência, amor, companheirismo, orações e força que me foram transmitindo ao longo do caminho, serei sempre grata por vos ter do meu lado.

Por último, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho pelo seu interesse, incentivo e apoio.

## RESUMO

O presente relatório tem como objetivo apresentar a experiência de estágio curricular no Conselho Português para os Refugiados, mais especificamente no Departamento de Mediação Social do Centro de Acolhimento para Refugiados 2 (CAR 2), decorrido entre 9 de outubro de 2023 e 28 de junho de 2024. O tema central é a atuação da equipa técnica do CAR2, enquanto street-level bureaucrats, no acolhimento de beneficiários de proteção internacional. Para tal, contribuiu a observação direta no terreno durante o estágio, bem como a aplicação de 12 entrevistas a elementos da equipa técnica do CAR2. Preambularmente, apresenta-se a evolução temporal e conceptual do termo “street-level bureaucracy”, bem como o enquadramento dos programas em vigência no CAR2. Ainda que o trabalho destes profissionais esteja condicionado por fatores internos e externos ao CPR, a resiliência e capacidade de solucionar criativamente os desafios colocados a esta equipa faz com que o papel que os seus membros exercem enquanto street-level bureaucrats seja importante para o acolhimento e integração dos beneficiários de proteção internacional na sociedade portuguesa.

**Palavras-chave:** street-level bureaucracy, receção e acolhimento de beneficiários de proteção internacional, refugiados, requerentes de asilo

## **ABSTRACT**

The aim of the current study is to present the experience of the curricular internship in the Portuguese Refugee Council (CPR), more specifically in the Social Mediation Department of the Refugee Reception Center 2 (CAR 2), which took place between 9<sup>th</sup> October 2023 and 28<sup>th</sup> June 2024. The object of this study is the performance of the technical team of CAR 2, as street-level bureaucrats, in the reception of beneficiaries of international protection. Direct observation in the field during the internship, as well as 12 interviews with members of CAR 2's technical team contributed to this. The first part of this study presents a temporal and conceptual evolution of the term "street-level bureaucracy", as well as the different program frameworks in force at CAR 2. Although the work of these professionals is conditioned by factors both internal and external to the CPR, the resilience and ability to creatively solve the challenges posed to this team makes the role that its members play important for the reception and integration of beneficiaries of international protection in Portuguese society.

**Keywords:** street-level bureaucracy, reception and integration of beneficiaries of international protection, refugees, asylum seekers

## ÍNDICE

INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO 1: CONTEXTO: STREET-LEVEL BUREAUCRACY .....	4
CAPÍTULO 2: CONTEXTO DE ENQUADRAMENTO DOS PROGRAMAS EM VIGÊNCIA NO CAR2 .....	17
2.1 Programa de Reinstalação .....	17
2.2 Programas de Admissão Humanitária: Programa Nacional de Recolocação ad Hoc de Barcos Humanitários, Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão e Programa de Proteção Temporária da Ucrânia .....	21
2.3 Patrocínio Comunitário de Refugiados .....	22
2.4 Do Sistema Europeu Comum de Asilo à Lei do Asilo em Portugal: breves notas ...	23
CAPÍTULO 3: O ESTÁGIO NO CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS .....	26
3.1 Breves notas sobre a instituição .....	26
3.2 Atividades realizadas em sede de estágio .....	28
3.3 Street-level bureaucracy no CAR 2: de que forma os técnicos, enquanto street-level bureaucrats, contribuem para o acolhimento e integração dos beneficiários de proteção internacional? .....	38
CONCLUSÃO .....	50
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
ANEXOS .....	57
Anexo 1: Relatório relativo à aplicação de questionários sobre as sessões dinamizadas pela SPEAK .....	57
Anexo 2: Texto escrito para o site ComUnidade .....	60
Anexo 3: Elementos do “Jogo da Glória” para o projeto “Rotas de sustentabilidade no acolhimento de refugiados em Portugal” .....	61
Anexo 4: Relatórios das sessões de informação e encontros multilaterais no âmbito do projeto “Rotas de sustentabilidade no acolhimento de refugiados em Portugal” .....	67

Anexo 5: Relatório referente à Learning, Teaching and Training Activity .....	80
Anexo 6: Guião das entrevistas realizadas em local de estágio .....	90
Anexo 7: Parecer da Comissão de Ética .....	95

## INTRODUÇÃO

As migrações são um fenómeno ancestral, complexo e inerente à natureza humana. Dentro das várias classificações utilizadas para catalogar os diferentes tipos de migrantes, encontramos um tipo de pessoas que se veem coagidas a deslocar-se por força de circunstâncias adversas à sua sobrevivência - tais como a tortura ou outro tipo de ameaças à sua vida. Estes migrantes, denominados migrantes forçados, pedem então proteção em território estrangeiro, podendo vir a tornar-se beneficiários de proteção internacional, ou seja, “pessoas a quem foi concedido o estatuto de refugiado ou o estatuto de proteção subsidiária”<sup>1</sup>.

Dentro do grupo de beneficiários de proteção internacional, existem dois tipos de população: os refugiados e os requerentes de asilo. Um refugiado é, de acordo com o Artigo 1º. da Convenção Relativa ao Estatuto dos Refugiados de 1951 (também conhecida por Convenção de Genebra), uma 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.  
(ACNUR, s/d)

Por sua vez, um requerente de asilo é, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados, uma “pessoa cujo pedido de estatuto de refugiado ainda não foi avaliado/ concedido.” (ACNUR, s/d)

De acordo com Garkisch et alli (2017:1839), as migrações são “um desafio holístico que requer contribuições de diferentes atores em níveis diferentes”, havendo necessidade de coordenação e comunicação entre Estados, organizações do terceiro setor (tais como organizações não-governamentais, organizações sem fins lucrativos e organizações de voluntários) e outros intervenientes relevantes, caso existam. No mesmo

---

<sup>1</sup> Esta definição de beneficiário de proteção internacional consta na Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, mais comumente conhecida por Lei do Asilo. *Diário da República*, n.º 124/2008, Série I <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/27-2008-456263>.

seguimento, Brass et alli (2004) afirmam que os atores estão inseridos em redes<sup>2</sup> de relações interconectadas que oferecem oportunidades e restrições ao seu comportamento.

O presente relatório apresenta o trabalho desenvolvido durante o estágio curricular no Centro de Acolhimento para Refugiados 2 (CAR2) do Conselho Português para os Refugiados, realizado entre 9 de outubro de 2023 e 28 de junho de 2024, efetuando um total de 800 horas, no âmbito do Mestrado em Migrações, Inter-Etnicidades e Transnacionalismo.

A escolha deste tema prende-se com a natureza dos trabalhos realizados em sede de estágio. Inicialmente, o objetivo era estudar os indicadores de integração dos refugiados reinstalados do CAR2. No entanto, dada a natureza do trabalho realizado no estágio envolver muito mais interação com a equipa técnica do que interações com os beneficiários de proteção internacional, decidi mudar o foco da investigação: em vez de estudar os refugiados diretamente, enveredei pelo estudo da equipa técnica que trabalha no CAR2.

Sendo o objetivo principal do presente estudo analisar o papel que a equipa técnica desempenha no acolhimento e integração de beneficiários de proteção internacional, escolhi usar a teoria da street-level bureaucracy de Michael Lipsky como lente de análise para este estudo. Esta teoria, que surge na década de 1980, tem como ponto de partida a necessidade de investigar de que forma é que as regras das organizações e agências governamentais são mobilizadas e operacionalizadas pelos funcionários que nelas trabalham, bem como compreender quais as pressões a que estes são sujeitos no decorrer do seu trabalho.

Ao nível da metodologia, esta consistiu na observação participante no terreno e também na aplicação de entrevistas semiestruturadas aos membros da equipa técnica do CAR2. Estas entrevistas permitiram aferir “a análise e o sentido que os atores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais se veem confrontados” (Quivy e Van Campenhoudt, 2018:193), servindo o propósito de corroborar a observação feita ao longo do tempo de estágio, bem como o de ganhar objetividade face a esta mesma observação, já que estive inserida no local que é objeto de estudo.

---

<sup>2</sup> Para estes autores, as redes são definidas enquanto um conjunto de laços relacionais entre diferentes atores. (Brass et alli, 2004)

Dada a circunstância da entrada em funções da Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA) ter tido início no período do meu estágio<sup>3</sup>, e dado ser esta a agência responsável pela gestão dos assuntos relacionados aos beneficiários de proteção internacional (que antes era feita pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e pelo Alto Comissariado para as Migrações, extintos após a criação da mesma), considerei relevante questionar a equipa técnica, no decorrer das entrevistas, sobre se esta fusão de agências estaria a cumprir os objetivos pelos quais foi criada. Esta contingência possibilitou a realização de uma breve análise acerca dos primeiros meses de atuação desta agência governamental, contribuindo assim para o estabelecimento de um ponto de partida para futuras análises sobre a AIMA e a sua atuação.

Quanto à estrutura do presente relatório, ele é dividido em três partes: em primeiro lugar, surge o enquadramento referente ao conceito de street-level bureaucracy, nomeadamente a evolução teórica e analítica deste conceito. Em seguida, é introduzida a instituição de acolhimento do estágio, bem como os objetivos e tarefas realizadas durante o mesmo, com a análise mais aprofundada acerca de algumas das experiências mais relevantes. Na terceira e última parte, é feito o enquadramento conceptual da equipa técnica enquanto street-level bureaucrats e são analisados os dados recolhidos nas entrevistas, fazendo a triangulação dos mesmos com os documentos de prestação de contas do CPR (nomeadamente, o Relatório de Atividades e Impacto de 2023 e o Plano de Ação e Intervenção para 2024), com a experiência de trabalho no terreno e ainda com a observação realizada durante o estágio. A conclusão apresenta uma síntese das aprendizagens e das reflexões proporcionadas por esta experiência, demonstrando o contributo da mesma para investigações futuras, bem como as limitações do presente estudo. Por fim, nos anexos constam alguns registos do trabalho realizado durante o estágio, fornecendo assim ao leitor mais detalhes sobre os mesmos.

---

<sup>3</sup> A Agência para a Integração, Migrações e Asilo entrou oficialmente em funções no dia 29 de outubro de 2023, através da Portaria n.º 324-A/2023, de 27 de outubro, onde se aprovam os Estatutos da AIMA.

## CAPÍTULO 1: CONTEXTO: STREET-LEVEL BUREAUCRACY

O conceito de street-level bureaucracy foi criado pelo Professor Michael Lipsky, na década de 1980, através do livro “Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services”. Desde então, este tem sido um termo utilizado em várias áreas científicas tais como a Ciência Política, Políticas Públicas, entre outras.

Tendo como ponto de partida a necessidade de compreender como e porque é que as organizações e agências governamentais “atuam, muitas vezes, de forma contrária às suas próprias regras e objetivos”, Lipsky tem como objetivo saber como é as regras destas mesmas agências são mobilizadas e operacionalizadas pelos funcionários que nelas trabalham, bem como aferir quais as pressões a que estes são sujeitos no decorrer do seu trabalho.

Assim, Lipsky define as street-level bureaucracies como os locais onde os “trabalhadores interagem e têm um amplo poder discricionário<sup>4</sup> sobre a concessão de benefícios ou a atribuição de sanções públicas”, dando como exemplos práticos do quotidiano as escolas, as esquadras da polícia, os gabinetes de serviços jurídicos, entre outras “agências de serviço público que empregam um número significativo de street-level bureaucrats nos seus quadros de trabalhadores”. (Lipsky, 1980:3)

Por sua vez, portanto, os street-level bureaucrats são, para Lipsky, “trabalhadores do setor público que interagem diretamente com os cidadãos no exercício das suas funções e que têm um poder discricionário substancial na execução do seu trabalho” e os cidadãos que são alvo da ação dos street-level bureaucrats são chamados de “clientes”. (Lipsky, 1980:3)

Para Lipsky, as decisões tomadas pelos street-level bureaucrats, as rotinas<sup>5</sup> que estes estabelecem e os mecanismos de gestão que estes desenvolvem para lidar com a pressão e o grau de incerteza no seu trabalho são a aplicação prática das políticas públicas, sendo também, deste modo, ações políticas. Assim, para este autor, estes trabalhadores

---

<sup>4</sup> O poder discricionário é aqui entendido como a capacidade que um indivíduo tem de tomar decisões com algum grau de liberdade, dentro dos quadros legais previstos para a situação em questão.

<sup>5</sup> As rotinas, na teoria de Lipsky, são entendidas como padrões regulares ou habituais de ação através dos quais as tarefas são executadas. Por sua vez, as simplificações feitas no decurso da ação dos street-level bureaucrats são “construções simbólicas nos termos das quais são tomadas decisões sobre fenómenos potencialmente complexos, utilizando um conjunto de pistas mais pequeno do que as apresentadas pelos fenómenos.” Em suma, as rotinas são “padrões comportamentais de resposta”, enquanto as simplificações “são padrões mentais de ordenação de dados aos quais podem ou não estar associadas rotinas”. (Lipsky, 1980)

são a ponte que aproxima o Estado aos cidadãos, sendo a sua ação entendida como crucial para garantir a correta aplicação das políticas públicas, já que são estes que acabam por decidir, numa perspectiva *bottom-up*, se o cliente é ou não elegível para usufruir de um determinado benefício social. Desta forma, estes profissionais limitam a ação dos seus clientes, contribuindo para a criação e manutenção dos contextos sociais e políticos nos quais os cidadãos se inserem - sendo também, por esta razão, agentes de controlo social.

Outra característica dos *street-level bureaucrats* é a de que estes sofrem de *burnout* muito facilmente, por conta de pressões internas (nomeadamente, das agências para as quais trabalham) e pressões externas (exercidas pelos seus clientes, nas interações quotidianas). Na relação entre *street-level bureaucrats* e os clientes, diz-nos Lipsky que

idealmente, e através da sua formação, os *street-level bureaucrats* respondem às necessidades ou características individuais das pessoas que servem ou confrontam. Na prática, devem lidar com os clientes de forma padronizada, uma vez que as exigências de trabalho proíbem o atendimento individualizado. (...) Na melhor das hipóteses, os *street-level bureaucrats* inventam modos benignos de processamento em massa que lhes permitem mais ou menos lidar com o público de forma justa, adequada e bem-sucedida. Na pior das hipóteses, cedem ao favoritismo, aos estereótipos e à rotinização – sendo que todos estes servem propósitos privados ou da agência. (Lipsky, 1980: vii)

Deste modo, em termos gerais, os *street-level bureaucrats* creem “estar a fazer o melhor que podem em circunstâncias adversas”, desenvolvendo técnicas e estratégias para salvaguardar os seus mecanismos de tomada de decisão e os objetivos das agências, tudo isto dentro dos limites impostos pela estrutura do trabalho que executam. Consequentemente, “desenvolvem conceções do seu trabalho e dos seus clientes que estreitam o fosso entre as suas limitações pessoais e de trabalho e o ideal de serviço” (Lipsky, 1980: xiii). Analisar estas conceções, de acordo com Lipsky, permite identificar quais as características do processamento de clientes que são comuns e quais são as exceções, nos diferentes ambientes ocupacionais destes profissionais.

No que toca aos clientes, Lipsky afirma que o processo de conversão de um cidadão em cliente dentro de uma *street-level bureaucracy* é feito pelos *street-level bureaucrats*, sendo portanto uma construção social em constante atualização, feita com

base numa simplificação e categorização dos cidadãos mediante as características que se conhecem acerca destes mesmos cidadãos. Segundo este autor, existem quatro dimensões de controlo dos street-level bureaucrats sobre os clientes, que afetam a forma como estes constroem a figura desses clientes:

1. Distribuição de benefícios ou sanções que são providenciados pelas agências: ao serem os responsáveis pela atribuição de benefícios e sanções, os street-level bureaucrats afetam significativamente o bem-estar dos seus clientes. Sendo a atribuição de benefícios ou sanções negociada entre estes e os clientes através de “estratégias interpessoais e manobras implícitas”, a atribuição de benefícios é parte do processo de construção do perfil do cliente.
2. Estruturação do ambiente no qual os street-level bureaucrats interagem com o cliente: neste ponto, ao falar do ambiente, “os aspetos mais importantes das interações com os clientes são aqueles que afetam a estrutura das interações”. Estes aspetos são, portanto, a calendarização (ou seja, quando ocorrem as interações), a frequência, as circunstâncias e os recursos mobilizados por ambas as partes (como, por exemplo, o tempo disponível, os recursos humanos, a informação, entre outros) durante as interações entre si. Desta forma, “a estrutura das interações limita e determina a gama de ações comportamentais a partir das quais os clientes podem escolher as suas respostas”. Ademais, os street-level bureaucrats são também os responsáveis por desenvolver as rotinas e os padrões de processamento de clientes, que são parte integrante dessas mesmas rotinas.
3. Socialização do cidadão enquanto cliente, ou seja, ensinar o cliente a comportar-se como tal: por forma a conseguir a compreensão ou simpatia do cliente face à complexidade do seu trabalho (fazendo, portanto, uso da persuasão ao invés da coerção), os street-level bureaucrats tentam por vezes envolver os clientes nas dificuldades que encontram no seu trabalho, especialmente em situações nas quais a interação com os clientes possa eventualmente dar azo a conflitos ou divergências. Diz-nos Lipsky que “as afirmações de que “estou apenas a fazer o meu trabalho” ou “estou a cumprir ordens” ajudam a levar o cliente para um ponto de vista de agência”. Outra forma de socialização dos clientes passa por providenciar informações sobre o funcionamento do sistema e também sobre como aceder a outras burocracias, alertando para diferentes alternativas de ação dentro dos sistemas burocráticos e preparando os clientes para o acesso a outras

agências. Esta transmissão de informação é feita de forma discricionária, sendo os street-level bureaucrats seletivos na forma como divulgam a informação. Como os critérios usados na ação discricionária destes profissionais são subjetivos, Lipsky alerta que, na pior das hipóteses, este processo é “aberto às influências do preconceito, estereótipo e ignorância como base para determinações”. Por esta razão, podemos inferir que “a construção social do cliente, envolvendo o cliente, outras pessoas relevantes para o cliente e os funcionários públicos com quem deve lidar é um processo significativo de definição social.” (Lipsky, 1980:69)

4. Atribuição de recompensas ou sanções psicológicas na interação com os clientes: os street-level bureaucrats têm sua ação discricionária restringida pelos “padrões profissionais e burocráticos de justiça e devido processo legal” (Lipsky, 1980:58) - ou, por outras palavras, pelos objetivos das agências e as burocracias nelas existentes, pelos limites das leis aplicáveis ao seu contexto de trabalho e, adicionalmente, pelas normas sociais de comportamento vigentes. Contudo, apesar destas limitações, verifica-se que estes profissionais repreendem ou sancionam os seus clientes quando estes se desviam daquilo que se considera o padrão aceitável de comportamento do cliente – que é, como referido anteriormente, uma construção destes mesmos profissionais.

Após compreendermos a forma como os street-level bureaucrats constroem a figura do cliente, é importante compreender, na prática, quais as estratégias que estes profissionais utilizam para triar e/ou processar os seus clientes, bem como os mecanismos de recompensa ou sanção dirigidos aos mesmos.

Assim, devido à limitação de recursos que estes profissionais enfrentam, e que obrigam os profissionais a escolher e priorizar alguns casos em detrimento de outros, surgem mecanismos tais como o *creaming*. O *creaming* é um processo de triagem de clientes que prioriza os clientes cujos casos alegadamente serão mais fáceis de resolver. Este processo não só facilita, de certa forma, o trabalho dos street-level bureaucrats, porque efetivamente permite que estes processem alguns dos casos que lhes são atribuídos, como também permite demonstrar uma alegada produtividade da agência como um todo à sociedade. No entanto, a utilização deste mecanismo levanta dois problemas. O primeiro problema reside no facto de os critérios segundo os quais se classifica um caso como sendo mais fácil de resolver em comparação com outro serem

altamente subjetivos. Paralelamente, este critério da alegada facilidade de resolução pode fazer com que casos que necessitem de resolução mais urgente – tais como, por exemplo, casos de clientes em situações mais vulneráveis, com grande necessidade de intervenção – sejam postos de lado, dada a sua complexidade ou a morosidade da sua resolução. Assim, e em suma, ainda que o *creaming* transmita uma sensação de produtividade ou até mesmo de concretização de objetivos da agência, na prática pode levar a uma disfunção na atribuição de benefícios, prejudicando a aplicação correta e/ou tida como mais justa das políticas públicas. (Lipsky, 1980)

Outro mecanismo de adaptação utilizado pelos street-level bureaucrats para o processamento de clientes é a forma como estes socializam os clientes. Para além de, como referido anteriormente, a socialização ser um processo de controlo dos street-level bureaucrats sobre os clientes, ela é simultaneamente um mecanismo de gestão de casos. Isto verifica-se na medida em que a socialização permite, através da persuasão, gerir potenciais situações de conflito na interação com os clientes, o que pode facilitar a resolução de um caso. (Lipsky, 1980)

Quando as situações de conflito persistem ou, pelo contrário, os clientes agem de acordo com as expectativas dos profissionais que os acompanham, tendo os street-level bureaucrats ação discricionária para sancionar ou beneficiar os seus clientes, estes podem concretizar estas sanções através da limitação ao acesso de informação por parte dos clientes, beneficiando-os ou prejudicando-os no acesso a eventuais benefícios ou até mesmo no acesso a outras agências. (Lipsky, 1980)

Além da limitação discricionária ao acesso à informação, os street-level bureaucrats podem ainda beneficiar os seus clientes mais proativos através de apoio adicional - por exemplo, a preencher formulários ou a desempenhar funções além das que lhes são atribuídas pelas agências – ou instrumentalizando eventuais vazios legais em benefício dos seus clientes, adotando portanto uma lógica individualizada em detrimento de uma abordagem padronizada no processamento de determinados casos. (Lipsky, 1980)

Relativamente ao ambiente de trabalho nos quais os street-level bureaucrats operam, Lipsky afirma que este é estruturado por condições comuns, que por sua vez originam uma padronização nas práticas dos profissionais. Por definição, como vimos anteriormente, os street-level bureaucrats gozam de algum nível de poder discricionário e trabalham num ambiente de interação regular com os cidadãos. Este poder discricionário é justificado exatamente por causa da interação direta com os seus clientes, obrigando o

street-level bureaucrat a uma “observação e julgamento sensíveis, que não são redutíveis a formatos programados”. (Lipsky, 1980:15)

Além da discricionariedade da sua ação e da interação regular com os seus clientes, de acordo com Lipsky estes profissionais experienciam algumas semelhanças nas suas condições de trabalho.

Em primeiro lugar, os recursos, sobretudo o tempo e os recursos humanos, são cronicamente inadequados por relação ao volume de trabalho dos profissionais. No que toca ao tempo, este será sempre inadequado devido a várias razões:

1. Ao grande número de casos alocados a cada profissional;
2. À dificuldade no acesso, triagem e absorção de informação - que é cara e, por vezes, difícil de obter;
3. À necessidade de tomar decisões com um nível de frequência e rapidez tal que não dá margem para considerar outras variáveis importantes, sendo os profissionais impelidos a fazer o uso de simplificações para agir sobre os casos que se lhes apresentam.

Além disso, e no que toca aos recursos humanos, ainda que possa haver lugar à contratação de mais profissionais, Lipsky argumenta que não é suficiente para travar esta situação. Isto acontece porque, quanto mais se aumenta o número de efetivos, maior é a procura pelos serviços - e, portanto, o problema persiste, num efeito bola de neve.

Em segundo lugar, a procura de serviços tem tendência a aumentar para satisfazer a oferta. O facto de esta procura sofrer um aumento não é, em si mesmo, um fator totalmente negativo, já que permite que mais clientes tenham, à partida, possibilidade de acesso aos benefícios sociais. No entanto, encarando este fenómeno do ponto de vista dos trabalhadores, pode ser considerada como algo negativo, visto que aumentam as responsabilidades e o trabalho a si alocados. Deste modo,

as street-level burocracias ficam muitas vezes presas num ciclo de mediocridade. Quanto melhor for o programa e mais sensível às necessidades dos cidadãos, maior será a procura do serviço. Esta maior procura obriga a agência a limitar artificialmente o serviço ou a impor custos aos clientes na ausência de um mecanismo de preços que, de outra forma, racionaria o serviço. (Lipsky, 1980:38)

Em terceiro lugar, as expectativas de concretização dos objetivos das agências nas quais os profissionais trabalham tendem a ser ambíguas, vagas ou conflituosas. Isto acontece porque, muitas vezes, o objetivo das agências em entregar aos seus clientes respostas padronizadas entra em conflito com a necessidade de discricionariedade por parte dos street-level bureaucrats. Estes últimos, por outro lado, são confrontados pelos clientes por conta da aparente injustiça de tratar diferentes pessoas (e, por extensão, diferentes contextos) da mesma forma. Além disto, as ações discricionárias dos street-level bureaucrats permitem que estes possam instrumentalizar os chamados vazios legais em benefício ou malefício dos seus clientes, criando situações de desigualdade tendo por base critérios subjetivos de preferência pessoal - ou, por outras palavras, tendo em conta a percepção pessoal do trabalhador de que o cliente merece ou não ser elegível para usufruto de um dado benefício.

Em quarto lugar, o desempenho orientado para o cumprimento de objetivos tende a ser difícil, senão impossível, de medir. Ainda que os indicadores quantitativos possam fornecer dados sobre o número de atendimentos, por exemplo, a verdade é que não medem com rigor outras variáveis qualitativas igualmente importantes, tais como a qualidade dos serviços prestados ou até mesmo a forma como o cliente foi tratado pelo street-level bureaucrat na interação entre ambos - algo que pode parecer, à primeira vista, de somenos importância, mas que condiciona a futura possibilidade de o cliente voltar a recorrer aos serviços.

Por último, Lipsky afirma que os clientes são normalmente não voluntários. Este conceito de “clientes não voluntários” explica-se pelo facto de as street-level bureaucracies, muitas das vezes, terem o monopólio da prestação de determinados serviços – serviços esses que são essenciais e que os cidadãos geralmente não conseguem obter noutro local. Quando o governo não tem este monopólio, geralmente quem beneficia do serviço são as camadas mais pobres da população, sendo que “quanto mais pobre for a pessoa, maior será a probabilidade de ser cliente não voluntário não só de uma mas várias street-level bureaucracies” (Lipsky, 1980) Este facto revela portanto, mais uma vez, o carácter político e de controlo social que as ações destes profissionais desempenham nas sociedades em que se inserem.

Para além de Lipsky, outros autores também se debruçaram sobre o conceito e as práticas dos street-level bureaucrats, tais como Søren Winter, Lisa Borrelli e Monish Bhatia.

Søren Winter parte da análise de Lipsky e conjuga-a com a teoria do principal-agente<sup>6</sup>, já que considera a teoria de Lipsky condição necessária mas não suficiente para explicar as dinâmicas que se encontram presentes no trabalho dos street-level bureaucrats. De acordo com este autor, a teoria de Lipsky é importante na medida em que identifica os mecanismos de adaptação/ *coping* dos street-level bureaucrats; no entanto, “é muito mais forte a identificar do que a explicar os padrões de comportamento de adaptação. Assim, a teoria não foi capaz de oferecer sugestões convincentes sobre como reduzir o *coping*.” (Winter, 2002:2)

Adicionalmente, Winter assume que esta teoria é generalista, dado que trata os vários tipos de street-level bureaucrats de uma forma ampla, identificando características comuns - “o comportamento semelhante é causado pelas similaridades nas estruturas e condições de trabalho” (Winter, 2002:3). Esta característica da teoria de Lipsky, ainda que permita estabelecer relações entre as várias street-level bureaucracies, apenas permite uma análise mais superficial das mesmas, sendo então necessário conjugá-la com outras teorias para explicar os comportamentos dos street-level bureaucrats.

Outra limitação que Winter encontra na teoria de Lipsky prende-se com o facto de esta ser reflexo do que acontece na sociedade norte-americana, sendo que se levanta a questão de ser ou não possível aplicar os pressupostos de Lipsky a sociedades diferentes.

Por forma a superar as limitações encontradas na teoria de Lipsky, Winter analisa as variações nos comportamentos de coping, usando como caso de estudo a realidade dinamarquesa – que, ao nível de políticas sociais, é bastante diferente da realidade norte-americana.

As conclusões do seu estudo revelam que, em primeiro lugar, a teoria de Lipsky pode efetivamente ser aplicada a outras sociedades para além da norte-americana. Isto acontece porque os mecanismos de coping encontrados por Lipsky nas street-level bureaucracies norte-americanas (tais como o *creaming*, a rotinização do trabalho, entre

---

<sup>6</sup> A teoria do principal-agente, também conhecida como teoria da agência, postula que os “problemas de agência decorrem de conflitos de interesses existentes em atividades de cooperação entre os indivíduos, quer ela ocorra ou não em situações de hierarquia entre o principal e o agente”. Assim, o proprietário (principal), objetivando maximizar os seus lucros, delega ao gestor (agente) o poder de comandar o empreendimento, estabelecendo metas, objetivos e limites para eventuais riscos e responsabilidades. (Instituto Brasileiro de Governança Pública, s/d) Se aplicarmos estes conceitos à teoria da street-level bureaucracy, a figura do principal é a figura dos gestores das agências e os agentes são os próprios street-level bureaucrats.

outros) também se verificam na realidade dinamarquesa, o que demonstra a relevância e possibilidade de generalização da teoria de Lipsky a outras realidades.

Em segundo lugar, diz-nos Winter que, no que toca à ação discricionária na aplicação das políticas públicas, as atitudes dos street-level bureaucrats tem muito mais peso do que as preferências políticas dos dirigentes que fazem as políticas públicas.

Em terceiro lugar, no que toca aos mecanismos de *coping*, Winter afirma que estes parecem estar mais relacionados com fatores sociopsicológicos do que com recursos objetivos (como, por exemplo, recursos humanos). Por outras palavras, os street-level bureaucrats tendem a recorrer mais a estratégias de *coping* quando sentem que a carga de trabalho não é adequada aos recursos que têm disponíveis. Além disso, se considerarem que os instrumentos de que dispõem são adequados, menor a probabilidade de recorrerem a mecanismos de *coping*.

Em suma, podemos concluir que o contributo de Winter para o desenvolvimento da conceção de street-level bureaucrats é o de que as preferências pessoais e políticas dos street-level bureaucrats têm um impacto significativo no comportamento que estes desenvolvem nos seus locais de trabalho, sendo a sua ação discricionária e as suas preferências pessoais mecanismos que estes profissionais mobilizam e instrumentalizam no decurso do seu trabalho. Ademais, Winter coloca ênfase na importância das preferências dos street-level bureaucrats em comparação com as preferências dos políticos que criam as políticas públicas. Enquanto as políticas são criadas pelos políticos, a verdade é que a forma como estas se concretizam na prática está muito mais ligada às preferências dos street-level bureaucrats do que às preferências dos políticos, já que são os street-level bureaucrats que fazem a ponte entre o poder político e os cidadãos (os seus clientes), aplicando as suas preferências pessoais à forma como desempenham as suas funções no local de trabalho.

Lisa Borrelli (2018), por sua vez, aplica a teoria da street-level bureaucracy à área das migrações, mais concretamente à área das migrações irregulares, tentando explicar como é que os fatores estruturais e as agências se interligam e como é que esta interligação cria um sistema com altos níveis de imprevisibilidade tanto para os migrantes (que, aqui, são os clientes) como para os street-level bureaucrats.

Através da realização de trabalho de campo em várias agências de migração na Europa, o seu objetivo principal é o de “analisar as práticas discricionárias que produzem,

gerem e negociam as condições da migração irregular”. Por forma a cumprir este objetivo, a autora propõe-se “examinar as etapas de interpretação que os street-level bureaucrats utilizam e a negociação ativa que estes encetam entre a lei e a implementação das políticas migratórias, a fim de “manter a ordem”, bem como para cumprir as suas tarefas diárias.” (Borrelli, 2018:13) Desta forma, a autora pretende compreender de que forma é que os street-level bureaucrats são simultaneamente produtos e produtores das estruturas burocráticas das quais são parte integrante.

As três principais ideias mobilizadas por Borrelli na sua análise são as estratégias de *coping* usadas no contexto das street-level bureaucracies responsáveis pela área das migrações, o conceito de ignorância aplicado às práticas dos street-level bureaucrats e também a comunicação entre agências enquanto fator de sucesso para a implementação de políticas públicas. De acordo com esta autora,

os street-level bureaucrats podem encontrar dilemas potencialmente morais no seu local de trabalho, que é caracterizado por emoções fortes, leis ambíguas e pressão política para implementar políticas em constante mudança. (Borrelli, 2018:15)

Relativamente às estratégias de *coping* utilizadas no contexto das street-level bureaucracies ligadas ao tema das migrações, esta autora concluiu que, muitas das vezes, os street-level bureaucrats não têm uma perceção real do poder discricionário que têm em mãos; no entanto, ainda que não tenham esta consciência, as ações que levam a cabo são o resultado de um balanço entre as suas emoções e a lógica profissional das suas agências. As perceções dos street-level bureaucrats relativamente ao merecimento dos clientes desempenham um papel crucial, na medida em que servem de bússola à ação dos profissionais. Dividindo os seus clientes entre merecedores e não merecedores, portanto “aqueles que “abusam” do sistema e aqueles por quem sentem compaixão”, os street-level bureaucrats fazem uso de um dos seguintes cursos de ação: se sentirem que os clientes são merecedores, fazem uso da sua ação discricionária e das diretrizes legais por forma a garantir apoio aos mesmos; no caso inverso, em que os clientes são vistos de forma negativa, os street-level bureaucrats instrumentalizam a sua ação discricionária para “se livrarem” destes clientes indesejados. (Borrelli, 2018:16)

No que concerne à questão da ignorância aplicada às práticas dos street-level bureaucrats, partindo de várias conceções de ignorância (ignorância enquanto não conhecimento deliberado, ignorância enquanto desconhecimento total, ignorância

enquanto conhecimento parcial/facetado e ignorância enquanto produto de conhecimento manipulado) Borrelli infere que o conceito de ignorância é útil para explicar a forma como o conhecimento é manipulado tanto pelos street-level bureaucrats como pelos migrantes. Para a autora “a ignorância explica como o conhecimento é manipulado e como o não-conhecimento é produzido, utilizado, reproduzido e agido” sendo a ignorância instrumentalizada para recuperar a agência de qualquer uma das partes que dela faça uso. Assim, no que toca aos street-level bureaucrats, estes usam a ignorância como estratégia de *coping* para reduzir a carga emocional do seu trabalho, para adequar o seu trabalho aos ideais e valores pessoais ou então para “resistir contra o que consideram práticas estatais injustas”. (Borrelli, 2018:86)

Por último, no que diz respeito à comunicação entre agências enquanto fator de sucesso para a implementação de políticas públicas, Borrelli afirma que os processos de comunicação tanto dentro das agências como entre as diferentes agências são fulcrais para uma implementação correta das políticas públicas. No que toca à comunicação dentro das agências, a autora refere que existe uma barreira linguística entre as estruturas superiores e as estruturas inferiores – que, na prática corresponde à divergência entre as políticas abstratas e a necessidade de diretrizes concretas para implementação dessas mesmas políticas. No que toca à comunicação interagências, a autora refere que o maior fator que leva a falhas de comunicação - ou até mesmo à perda de informação – se prende com as divergências de objetivos entre as várias agências e com os diferentes níveis de proteção de dados que cada agência tem, que condiciona a divulgação de determinados tipos de informação.

Em suma, podemos afirmar que o contributo de Lisa Borrelli para a evolução do conceito de street-level bureaucracy não só reforça a ideia prévia de Winter da aplicabilidade da teoria da street-level bureaucracy a arenas de análise diferentes da usada por Lipsky, como também demonstra que a discricionariedade dos street-level bureaucrats pode ser usada de forma criativa para solucionar os problemas dos clientes tidos como merecedores ou para afastar clientes considerados indesejáveis do acesso aos benefícios alocados às políticas públicas através da instrumentalização da ignorância. Ademais, Borrelli demonstra também como as falhas de comunicação entre e dentro das agências são condicionantes do trabalho dos street-level bureaucrats, contribuindo para uma melhor caracterização do ambiente de trabalho dos street-level bureaucrats.

Monish Bhatia (2020), por seu turno, tem uma visão altamente negativa dos street-level bureaucrats, alertando para o lado mais nefasto que a sua ação discricionária pode ter na aplicação das políticas públicas.

Tendo por caso de estudo o trabalho efetuado por agências britânicas junto de requerentes de asilo, este autor expõe situações nas quais os clientes das street-level bureaucracies veem a sua vida totalmente condicionada pelas ações dos street-level bureaucrats, cujas “práticas burocráticas criam e exacerbam o sofrimento psicológico entre os requerentes de asilo e os empurram para situações perigosas e potencialmente fatais.” Para Bhatia, os street-level-bureaucrats, ao invés de trabalharem numa constante negociação “entre a política e aqueles para quem as políticas são direcionadas”, trabalham numa lógica única de compromisso com os procedimentos formais, não estando, portanto, dispostos a desviar-se destes em benefício dos seus clientes.

Desta forma, vemos que as práticas dos street-level bureaucrats, para Bhatia, condicionam de forma negativa a vida dos seus clientes, que veem assim aumentado o seu grau de vulnerabilidade e uma maior dificuldade no acesso a uma vida com dignidade. Neste seguimento, o autor relaciona estas ações negligentes com o conceito de necropolítica<sup>7</sup>, afirmando que “os controlos de imigração contemporâneos precisam de ser entendidos como projetos necropolíticos”, já que são concebidos para subjugar os migrantes considerados indesejáveis “ao abandono estruturado, o que os empurra para ambientes patogénicos e os trata como meros objetos deportáveis”. (Bhatia, 2020:280)

Bhatia refere que as ações discricionárias negligentes levadas a cabo pelos street-level bureaucrats, que têm uma posição altamente cética em relação aos seus clientes, criam situações nas quais os clientes não sentem confiança para interagir com estes em casos de necessidade - tais como, por exemplo, episódios de violência racista e xenófoba na via pública.

Em resumo, o contributo de Bhatia para a evolução do conceito de street-level bureaucracy prende-se com a demonstração de como o poder discricionário dos street-

---

<sup>7</sup> A necropolítica é concebida como o uso do poder do Estado para determinar quem tem o direito a viver plenamente. Neste conceito, Mbembe “mostra como as populações são sujeitas a uma negação racial da sua humanidade, sendo tratadas como selvagens, com subsequente brutalidade administrada aos seus corpos”. Assim, “a necropolítica examina a criação de “mundos da morte”, onde os grupos desvalorizados “estão sujeitos a condições de vida que lhes conferem o estatuto de morto-vivo”” (Bhatia, 2018:80) Assim, podemos definir a necropolítica como a instrumentalização da violência racial e étnica por parte dos Estados por forma a confinar determinados grupos sociais a uma vida mais precária, empurrando estes grupos não só para a morte social mas também para a morte física.

level bureaucrats, que agem em representação das suas agências e em linha com os objetivos por elas estabelecidos, pode ser utilizado de forma hostil para com os clientes através do seguimento rígido dos procedimentos formais-burocráticos, empurrando-os para situações de maior vulnerabilidade.

Como pudemos ver, o conceito cunhado por Lipsky há quase 45 anos foi sendo testado em diferentes realidades, tendo-se verificado a sua aplicabilidade em contextos muito diversos. Ainda que as suas limitações, elencadas neste capítulo, sejam uma realidade que é necessário ter sempre em conta, é facto que esta teoria continua a ser importante para entender o papel crucial que os burocratas desempenham na arquitetura da implementação das políticas públicas, sendo por isso ainda hoje utilizada como base de análise. Neste seguimento, serão utilizadas neste relatório as definições de street-level bureaucracy e street-level bureaucrat formuladas por Lipsky para caracterizar os atores deste estudo de caso, e tentar-se-á testar até que ponto as considerações tecidas pelos restantes autores podem ter respaldo empírico na área deste estágio.

## **CAPÍTULO 2: CONTEXTO DE ENQUADRAMENTO DOS PROGRAMAS EM VIGÊNCIA NO CAR2**

Após a delimitação do conceito de street-level bureaucrats, importa aferir quais os programas em vigência no CAR2, já que são estes o objeto de trabalho da equipa técnica do Centro de Acolhimento.

Neste Centro de Acolhimento são acolhidos refugiados oriundos do Programa Nacional de Reinstalação, de Programas de Admissão Humanitária – nomeadamente, do Programa Nacional de Recolocação ad Hoc de Barcos Humanitários, do Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão e do Programa de Proteção Temporária da Ucrânia – e, numa fase mais recente, pessoas requerentes de asilo. O CAR2 é também responsável pela gestão e monitorização do Programa de Patrocínio Comunitário de Refugiados.

De acordo com as estatísticas mais recentes, referentes ao ano de 2023, o CPR acolheu no CAR 2<sup>8</sup>:

- 94 refugiados ao abrigo do Programa Nacional de Reinstalação: este grupo é composto por pessoas nacionais do Irão, Iraque, Síria, Eritreia e Sudão, provenientes da Turquia, do Egipto e da Jordânia;
- 52 refugiados afegãos ao abrigo do Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão;
- 12 refugiados provenientes de resgates encetados por barcos humanitários no Mediterrâneo;
- 8 cidadãos provenientes da Ucrânia, ao abrigo do Programa de Proteção Temporária da Ucrânia. (CPR, s/d)

Vejamos, então, as características de cada um destes programas.

### **2.1 Programa Nacional de Reinstalação**

De acordo com o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), a reinstalação é um processo que

envolve a seleção e transferência de refugiados de um país no qual procuram proteção para um terceiro Estado que concordou em

---

<sup>8</sup> Nota da autora: o CAR 2 começou a acolher requerentes de asilo em dezembro de 2023, tendo acolhido nove pessoas nesse período. Adicionalmente, até ao final do período de estágio, existia uma família já a ser acompanhada ao abrigo do programa de Patrocínio Comunitário. No documento onde constam as estatísticas estes dados não aparecem, sendo fruto de recolha no terreno.

admiti-los – como refugiados – com status de residência permanente. O estatuto assegura proteção contra a expulsão e proporciona ao refugiado reinstalado e à sua família ou dependentes o acesso a direitos semelhantes aos dos nacionais. A Reinstalação traz consigo a oportunidade de a pessoa refugiada eventualmente se tornar um cidadão naturalizado do país de acolhimento. (ACNUR, 2011:3)

Segundo esta agência das Nações Unidas, a reinstalação é uma das três soluções duradouras no que toca ao destino dos refugiados, sendo as outras duas a repatriação voluntária (que acontece quando é possível regressar e permanecer de forma segura no país de origem) e a integração local (na qual o refugiado consegue integrar-se legal, social e economicamente no primeiro país de acolhimento, sem ser necessário deslocar-se para um terceiro Estado). É ainda importante referir que estas três soluções são complementares entre si, o que leva a que, dependendo do contexto particular de cada caso, uma das soluções será a mais adequada, sem prejuízo das outras duas enquanto soluções igualmente merecedoras de atenção. (ACNUR, 2011)

Relativamente à reinstalação em Portugal, de acordo com Strungari, “o mecanismo de reinstalação, criado pela Lei n.º 70/93<sup>9</sup>, de 29 de setembro, não estabeleceu nenhum compromisso a assumir por Portugal até 2006.” (Strungari, 2023:274) Nesse ano, Portugal acolheu pela primeira vez um grupo de refugiados reinstalados oriundos de Marrocos, tendo o CPR assumido o acolhimento deste grupo no seu Centro de Acolhimento para Refugiados existente nessa altura. Após a saída do Centro, o CPR continuou o apoio a este grupo no seu processo de integração, tendo por base “o modelo já implementado junto dos requerentes de asilo, mas com um ênfase na construção do projeto de vida”. (CPR, 2010) Após este acolhimento em 2006, o Estado português fixa, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2007, de 21 de agosto<sup>10</sup>, o compromisso de criar condições para conceder asilo a, no mínimo, trinta pessoas, tendo desenvolvido ao longo dos anos outros instrumentos jurídicos que vão moldando os programas de acolhimento de beneficiários de proteção internacional, como é o caso do Programa Nacional de Reinstalação.

Como funciona, então, o Programa Nacional de Reinstalação em Portugal?

---

<sup>9</sup> Esta Lei refere-se não só à reinstalação de refugiados mas também ao direito de asilo, podendo ser consultada no seguinte link: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/70-1993-651702>

<sup>10</sup> O texto desta Resolução pode ser consultado no seguinte link: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/110-2007-640653>

O Programa Nacional de Reinstalação português tem a duração de 18 meses e envolve diferentes atores: o Estado português e as suas agências (das quais se destacam a AIMA e o Instituto da Segurança Social, entre outras), o ACNUR, a Organização Internacional das Migrações (OIM) e as entidades de acolhimento, de entre as quais o CPR.

Os movimentos de refugiados reinstalados são programados. Numa primeira fase, os atores principais são o ACNUR, a OIM e o Estado português. O ACNUR faz a seleção das pessoas que serão incluídas no programa de reinstalação, cria os dossiers biográficos (que contêm as informações relevantes sobre os refugiados) e encaminha-os para o Estado português. Ainda nesta fase pré-partida, a OIM apoia nas missões de seleção nos países de primeiro asilo: faz as avaliações de saúde pré-partida, apoia no processamento dos vistos, organiza sessões de orientação pré-partida<sup>11</sup> com os refugiados nos países de primeiro asilo e apoia a integração inicial das pessoas refugiadas. (OIM, s/d)

Durante a fase pré-partida, o CPR é notificado pela AIMA de que chegará um determinado grupo de refugiados reinstalados. À chegada é o CPR, em conjunto com as autoridades, que vai “levantar” as pessoas ao aeroporto, levando-as para o Centro de Acolhimento, onde as pessoas ficam até ser possível a sua descentralização.<sup>12</sup>

Após a chegada a Portugal, as pessoas são acompanhadas pela equipa técnica do Centro, que passa a ser responsável por gerir os processos dos beneficiários. A equipa técnica tem, então, três papéis fundamentais na sua atuação durante os 18 meses do programa, que se inicia no dia da chegada dos refugiados reinstalados.

Em primeiro lugar, faz a ponte entre as agências do Estado e os refugiados reinstalados. Isto acontece na medida em que todas as questões relativas ao acesso a cuidados de saúde, à inscrição nas escolas (para agregados familiares com filhos em idade

---

<sup>11</sup>Nota da autora: nestas sessões pré-partida, também chamadas de *pre-departure orientation*, é feita uma breve apresentação de Portugal, sobretudo dos aspetos socioculturais, dos serviços e das oportunidades que poderão encontrar à chegada. Nestas sessões, no caso específico do CPR, a equipa técnica dispõe de cerca de quinze a trinta minutos para poder falar com os refugiados antes de estes chegarem ao Centro e esclarecer potenciais dúvidas. Por forma a contornar as limitações de tempo e a dar a conhecer o centro, a equipa técnica desenvolveu um vídeo de apresentação, a ser mostrado nestas sessões, mostrando assim o local para onde as famílias serão levadas à chegada a Portugal.

<sup>12</sup> Nota da autora: a descentralização é entendida como a transferência dos refugiados reinstalados para os municípios onde ficarão a viver em Portugal. O alojamento no CAR2 acontece, idealmente, num período de até seis meses; no entanto, dada a crescente crise no mercado habitacional, o último grupo de reinstalação, que habitava no centro aquando da realização do estágio, permaneceu no CAR2 por um período mais alargado devido à dificuldade de encontrar casas a um preço que as famílias pudessem comportar tanto durante como após o final do programa com o CPR.

escolar), ao acesso a prestações sociais (tais como o Abono de Família, o Rendimento Social de Inserção, entre outros) e outros serviços que sejam relevantes são tratadas pela equipa técnica, que atua junto das entidades competentes para que os refugiados possam ter acesso aos mesmos. Além disto, nos casos em que os agregados abandonam o programa, é também da responsabilidade da equipa a comunicação desse abandono à AIMA via e-mail.

Em segundo lugar, a equipa tem um acompanhamento de proximidade junto das pessoas apoiadas, desde o momento em que estas chegam a Portugal até ao final do seu programa. Este acompanhamento verifica-se em vários momentos e iniciativas: diagnósticos psicossociais, atendimentos sociais, na oferta do programa de orientação cultural<sup>13</sup>, elaboração do projeto de vida<sup>14</sup> com os refugiados, oferta de aulas de Português Língua Estrangeira e outras formações educativas e profissionais, acompanhamento na construção de currículo e procura de emprego e ainda na realização de atividades desportivas e lúdicas durante a permanência no Centro. Ainda que, à chegada, os refugiados necessitem de uma maior ajuda para aceder aos serviços, a equipa trabalha numa ótica de autonomização gradual - ou seja, apoia as pessoas numa lógica de “fazer com” ao invés de “fazer por”, por forma a capacitar a sua integração na sociedade de forma independente e autónoma, dentro do possível em cada caso particular.

Por último, a equipa faz também a ponte entre as pessoas refugiadas e os locais onde estas iniciarão a sua vida autonomamente em Portugal. Através do contacto com os municípios onde as pessoas ficarão alojadas, bem como de outras entidades que possam ajudar os refugiados em várias valências nos meses subsequentes à sua transferência do Centro, a equipa técnica estabelece uma rede de apoio local que possa auxiliar as pessoas em caso de necessidade.

É ainda importante referir que, durante os 18 meses do programa, os refugiados reinstalados beneficiam de assistência médica e medicamentosa gratuita (portanto, acautelada pelo CPR) e de um apoio financeiro específico, chamado apoio pecuniário.

---

<sup>13</sup> Nota da autora: elaborado pela equipa técnica do CAR2, este programa é um complemento às informações dadas pela OIM na fase de pré-partida. Alguns dos temas abordados são o funcionamento do programa de reinstalação, dados sobre Portugal, os direitos e deveres das pessoas refugiadas, o acesso a serviços de saúde e ensino, o acesso a emprego e ao mercado de habitação, entre outros. Os conteúdos são sempre atualizados a cada grupo de reinstalação, garantindo que a informação prestada é coerente com a realidade que os refugiados encontram fora das portas do Centro.

<sup>14</sup> O projeto de vida assume-se como um plano de ação feito com os refugiados, com o objetivo de transformar as expectativas que estes trazem relativamente à sua vida em ações concretas que permitam a realização das mesmas.

Este apoio consiste num valor que é pago mensalmente, sendo atribuídos 150 euros por cada adulto e 75 euros por cada criança pertencente ao agregado familiar. O apoio pecuniário provém de fundos e financiamentos nacionais e internacionais de apoio a beneficiários de proteção internacional - tais como, por exemplo, o Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI), que é um fundo comunitário proveniente da Comissão Europeia.

No final do programa, volvidos os 18 meses de acompanhamento, o CPR faz uma avaliação conjunta com a AIMA sobre a integração de cada agregado em matérias como o emprego, a habitação, entre outras<sup>15</sup>. Nos casos em que os agregados continuam em situação de grande vulnerabilidade, estes são encaminhados para o Instituto da Segurança Social, que passa assim a ser a entidade responsável pela prestação de apoio a estas pessoas ao invés do CPR.

## **2.2 Programas de Admissão Humanitária: Programa Nacional de Recolocação ad Hoc de Barcos Humanitários, Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão e Programa de Proteção Temporária da Ucrânia**

Estes programas têm em comum o facto de terem sido criados pelo Estado português para acolher em território nacional refugiados oriundos de contextos de evacuação humanitária urgente. O Programa Nacional de Recolocação ad Hoc de Barcos Humanitários e o Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão assemelham-se ao Programa de Reinstalação, na medida em que o acompanhamento dado pela equipa técnica é similar ao que é prestado aos refugiados reinstalados, estendendo-se também por 18 meses e sendo o apoio pecuniário de igual valor monetário. Por outro lado, no caso do Programa de Proteção Temporária da Ucrânia, ainda que os valores do apoio pecuniário sejam os mesmos dos outros programas, ele difere do Programa de Reinstalação sobretudo no que toca à janela temporal de aplicação, já que apenas vigorou até 31 de dezembro de 2023.

No que concerne ao Programa Nacional de Recolocação ad Hoc de Barcos Humanitários, este surgiu em 2018, ano em que “Portugal demonstrou a sua disponibilidade para participar ativamente na recolocação de barcos humanitários,

---

<sup>15</sup> Nota da autora: esta informação foi recolhida em entrevista, tendo os entrevistados apenas referido de forma explícita as áreas do emprego e habitação.

firmando assim um compromisso de solidariedade e de cooperação com Malta e Itália”. (Pereira, 2022:26) Antes desta data, diz-nos Pereira que estas pessoas eram acolhidas em Portugal através do mecanismo de recolocação europeu, não havendo nenhum programa nacional específico relacionado a esta realidade.

O Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão, surge como um mecanismo de apoio aos afegãos afetados pela situação política instável no seu país. De acordo com Pereira, “os afegãos têm sido consistentemente um dos maiores grupos de refugiados que chegam à Europa, com mais de 600.000 pedidos de asilo nos países europeus nos últimos dez anos”. (Pereira, 2022:27) Diante desta situação de catástrofe humanitária, surge o programa de Admissão Humanitária do Afeganistão - que, de acordo com o antigo Alto Comissariado para as Migrações (ACM), “é um mecanismo descentralizado de solidariedade conjunta”. Este programa envolve municípios e entidades da sociedade civil, que asseguram as diferentes dimensões do acolhimento e integração desta população. (Alto Comissariado para as Migrações, s/d)

O Programa de Proteção Temporária da Ucrânia foi criado pelo Estado português para auxiliar os cidadãos ucranianos e outros cidadãos residentes na Ucrânia que não pudessem regressar a este país devido à situação de guerra iniciada em 2022. (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, s/d).

Este programa entrou em vigor em março de 2022, ao abrigo da Resolução do Conselho de Ministros n.º 29-A/2022, de 1 de março, que estabelece os critérios para atribuição do estatuto de proteção temporária. De acordo com este texto, os cidadãos abrangidos pela proteção temporária são equiparados a beneficiários que têm estatuto de refugiado no que toca ao acesso a prestações sociais.

### **2.3 Patrocínio Comunitário**

O Patrocínio Comunitário é, nas palavras do CPR,

uma solução de base comunitária para a agravada crise humanitária global de refugiados e deslocados. O patrocínio comunitário permite que a sociedade civil, através de organizações, associações ou indivíduos, se envolva diretamente nos esforços da reinstalação de refugiados, dando a possibilidade para todos poderem ajudar. (CPR, s/d)

Assim, este programa é uma via complementar da Reinstalação, na qual “indivíduos, grupos e organizações colaboram para apoiar emocionalmente, socialmente e financeiramente o acolhimento e a integração de refugiados em países terceiros”. (CPR, s/d) Cada país tem um modelo de programa de Patrocínio Comunitário diferente, adaptado à sua realidade específica. Seguem-se algumas características do programa português.

Ao invés de os refugiados reinstalados que vêm ao abrigo deste programa seguirem para o Centro de Acolhimento na sua chegada a Portugal, eles são imediatamente inseridos na comunidade onde irão viver.

Por sua vez, no seio da comunidade de acolhimento, existe um grupo de atores privados – o grupo patrocinador – que tem como missão fazer um acompanhamento de proximidade junto dos refugiados e garantir que a sua integração é bem-sucedida durante os 18 meses de duração do programa. Para que isso aconteça, o CPR capacita este grupo patrocinador através de uma formação inicial de carácter obrigatório e de um acompanhamento permanente durante todo o programa, tendo uma função de consultoria e monitorização do programa junto deste grupo desde o início ao fim do programa.

Assim sendo, podemos afirmar que este programa difere dos outros aqui elencados sobretudo porque traz a novidade do envolvimento de um grupo organizado de pessoas da sociedade civil, que passa a ter um papel de responsabilidade ativa na integração dos agregados reinstalados que acolhem dentro das suas comunidades. Ainda que o CPR tenha a responsabilidade de acompanhar e monitorizar o grupo patrocinador, neste programa é dada uma oportunidade à sociedade civil de ter um papel mais direto no acolhimento e integração de pessoas refugiadas, o que permite “capitalizar ao máximo a vontade, capacidade, compromisso e redes de contactos de cidadãos e organizações que querem ajudar” (CPR, s/d)

#### **2.4 Do Sistema Europeu Comum de Asilo à Lei do Asilo em Portugal: breves notas**

Tendo em conta que o CAR2, a partir de dezembro de 2023, passou a receber também requerentes de asilo, é também importante compreender como funciona o Sistema Europeu Comum de Asilo e também a lei portuguesa em matéria de asilo, cujas disposições legais se enquadram neste mesmo sistema.

De acordo com o Centro de Informação Europeia Jacques Delors,

Qualquer pessoa que esteja em fuga, perseguição ou ofensa grave no seu país de origem tem direito a solicitar asilo - um direito fundamental garantido na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia no artigo 18.º. Ainda nesta Carta, o artigo 19.º proíbe as expulsões coletivas e prevê que ninguém pode ser afastado, expulso ou extraditado para um Estado onde corra sério risco de ser sujeito a pena de morte, a tortura ou tratamentos ou penas desumanos ou degradantes. (Centro de Informação Europeia Jacques Delors, s/d)

Assim sendo, os Estados-Membros da União Europeia (UE), nos quais se inclui Portugal, têm a obrigação legal de dar resposta aos pedidos de asilo que lhes são dirigidos. A Política de Asilo é então definida como a forma segundo a qual a UE “organiza a capacidade de resposta dos Estados-Membros aos migrantes que chegam às fronteiras externas da UE e pedem asilo.” Os grandes objetivos desta Política de Asilo são dois: conceder um estatuto adequado a qualquer pessoa que precise de proteção internacional e ainda assegurar que o princípio da não repulsão é respeitado e cumprido dentro do território dos Estados-Membros. (Centro de Informação Europeia Jacques Delors, s/d)

Em matéria de Política de Asilo, diz-nos Pelote (Pelote, 2024:3) que a Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA) é a principal responsável pela gestão e acompanhamento dos processos existentes. Simultaneamente, o principal instrumento de trabalho existente é o Sistema Europeu Comum de Asilo (SECA). Este é composto por um conjunto de diplomas que estabelecem as normas para tratamento de todos os pedidos de asilo dentro do território europeu:

- Diretiva 2013/32/EU, ou Diretiva de Procedimentos em matéria de asilo: harmoniza os procedimentos de decisão de pedidos de asilo;
- Diretiva 2013/33/UE, ou Diretiva sobre as Condições de Receção: estabelece um modelo comum de condições oferecidas pelos Estados;
- Diretiva 2011/95/UE, ou Diretiva de Qualificação: clarifica os critérios em que assenta a concessão de asilo;
- Regulamento (UE) n.º 604/2013, ou Regulamento de Dublin: estabelece a proteção do requerente enquanto decorrer o processo de identificação do Estado membro responsável);
- Regulamento do EURODAC (Sistema Europeu de Comparação de Impressões Digitais dos Requerentes de Asilo: este regulamento surge

como base de apoio ao desenvolvimento do processo de Dublin e à concessão de informação às autoridades para a garantia da segurança.

Para além do SECA, e no rescaldo da chamada “crise migratória” de 2015, houve necessidade de reformar as normas relativas ao asilo na União Europeia. Assim, nasce em 2020 o Novo Pacto em Matéria de Migração e Asilo, por forma a fortalecer o SECA através de “um novo equilíbrio entre a responsabilidade e a solidariedade”. (Centro de Informação Europeia Jacques Delors, s/d)

Ainda em fase de negociação, este Novo Pacto tem como objetivos principais:

- estabelecer um quadro europeu comum que permita uma abordagem global da gestão do asilo
- transformar o SECA, por forma a torná-lo mais eficiente às exigências das pressões migratórias;
- combater eventuais situações de abusos e prestar um maior apoio aos Estados-Membros mais afetados pela “crise migratória”. (Centro de Informação Europeia Jacques Delors, s/d)

No que toca ao contexto português, a Lei n.º 27/2008, de 30 de junho vem instituir “as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária.”<sup>16</sup> Esta Lei foi sofrendo alguns ajustes com o passar dos anos, sendo o ajuste mais recente feito com a criação da AIMA, em outubro de 2023. Até à criação da AIMA, era o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras a autoridade nacional em matéria de asilo, sendo então depois substituído pela AIMA em outubro de 2023.

No que toca ao papel do CPR junto dos requerentes de asilo, esta instituição fornece não só apoio jurídico como também acolhimento durante a fase de admissibilidade. Após a emissão de um parecer da AIMA, caso este seja positivo, o requerente é apoiado *a posteriori* pelo Instituto da Segurança Social; se, no entanto, o parecer for negativo, o caso é reencaminhado para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, mais comumente conhecida por Lei do Asilo. Diário da República, n.º 124/2008, Série I <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/27-2008-456263>.

<sup>17</sup> Nota da autora: após o reencaminhamento dos casos para o Instituto da Segurança Social ou para a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, os requerentes de asilo passam a ter os seus processos sob a alçada destas instituições – terminando aqui a atuação do CPR. Durante a fase de acolhimento, é feito um diagnóstico psicossocial a esta população, similar àquele que é feito aos refugiados. Este diagnóstico, como veremos no capítulo seguinte, permite aferir as áreas às quais será necessário prestar apoio a cada indivíduo.

## **CAPÍTULO 3: O ESTÁGIO NO CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS**

### **3.1 Breves notas sobre a instituição**

O Conselho Português para os Refugiados é uma organização não-governamental para o desenvolvimento (ONGD) sem fins lucrativos que se dedica à defesa e promoção de políticas de asilo humanitárias e sustentáveis através do acolhimento e integração de beneficiários de proteção internacional e também da formação e sensibilização para esta temática e para os direitos humanos em geral junto da sociedade civil. (CPR, s/d)

Criada em 1991, esta organização é membro da Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR). É atualmente parceira operacional do Alto Comissariado das Nações Unidas (ACNUR), sendo desde 1998 a representante desta mesma organização. (CPR, s/d)

No âmbito da Lei de Asilo 27/2008, de 30 de junho, com as alterações introduzidas pela Lei 26/2014, o CPR passou a desempenhar um papel essencial na área do asilo e dos refugiados, sendo reconhecido pela lei como entidade parceira do Estado português em matéria de asilo. Nesse sentido, esta instituição foi estabelecendo várias parcerias estratégicas com diversos órgãos governamentais e autárquicos, fundações e empresas, com quem desenvolve até à atualidade projetos nas áreas do acolhimento de requerentes de asilo e integração de refugiados. (CPR, s/d)

No contexto europeu, o CPR é ainda membro de organizações tais como o Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados (ECRE), a Rede Legal Europeia de Asilo (ELENA) e a Rede Programa Europeu para as Crianças Separadas (SCEP). (CPR, s/d)

Atualmente, esta organização dispõe de quatro espaços para acolhimento: a Casa de Acolhimento para Crianças Refugiadas (CACR), o Espaço “A Criança” (com a resposta de creche e jardim de infância), o Centro de Acolhimento para Refugiados 1 (CAR1) e o Centro de Acolhimento para Refugiados 2 (CAR2). À exceção do primeiro espaço, que se situa em Lisboa, os outros três localizam-se no concelho de Loures, nomeadamente na Bobadela (CAR 1 e Espaço “A Criança”) e em São João da Talha (CAR2).

A Casa de Acolhimento para Crianças Refugiadas (CACR), existente desde 2012, é um espaço que acolhe Menores Não Acompanhados (MNA), isto é, menores que chegam a território português sem o acompanhamento de progenitores ou outra pessoa adulta por eles responsável. Com capacidade para alojar 13 crianças, este espaço assume como objetivo promover um ambiente estável e um acolhimento digno, seguro e especializado aos seus beneficiários, enquanto os prepara para a sua integração e autonomia em Portugal e apoia no reagrupamento familiar, caso assim seja desejado pelos mesmos.

O Espaço “A Criança” é uma resposta social de creche e jardim de infância para requerentes de asilo menores em idade pré-escolar e tem como objetivo “oferecer um espaço único de convívio entre crianças de origens muito diversas que estimule atitudes positivas relativamente às diferenças multiculturais”, onde as crianças convivem com crianças da comunidade local, dando assim início ao seu processo de socialização e integração.

O Centro de Acolhimento para Refugiados 1 é um centro de acolhimento de requerentes de asilo, cuja função principal é assistir esta população em temas como a habitação, a saúde, o emprego, o vestuário, a alimentação e a formação. Para além deste tipo de assistência, presta apoio jurídico em matéria de direito de asilo e reunificação familiar e promove atividades educativas e lúdicas com vista à integração dos seus beneficiários na sociedade portuguesa.

O Centro de Acolhimento para Refugiados 2, por sua vez, acolhe sobretudo refugiados oriundos do Programa de Reinstalação – ainda que, desde dezembro de 2023, tenha também acolhido pela primeira vez requerentes de asilo, dada a incapacidade logística do CAR1 em dar resposta ao aumento de pedidos<sup>18</sup>. Inaugurado em 2018 e equipado com área de alojamento, áreas de convívio e lazer, cozinha, um banco de roupa doada, entre outros espaços, o seu objetivo é acolher temporariamente os refugiados reinstalados (e, no caso mais recente, os requerentes de asilo, em estreita ligação com o CAR1) e facilitar o processo preparatório da sua descentralização pelo país, favorecendo um emparelhamento entre o perfil dos refugiados e a futura comunidade de acolhimento. Nas palavras do CPR,

---

<sup>18</sup> Nota da autora: ver capítulo 3.3 para mais detalhes sobre os dados relativos ao aumento de casos comunicados ao CPR

O CAR 2 é uma resposta coerente e integrada, uma vez que a prestação de serviços básicos é assegurada por equipas especializadas e experientes no trabalho com refugiados. Assente numa estratégia holística, o CAR 2 prepara os refugiados e os municípios parceiros, numa combinação aberta e participativa, para uma integração descentralizada sustentável em Portugal. (CPR, s/d)

### **3.2 Atividades realizadas em sede de estágio**

O estágio curricular realizado no CPR, com a duração de oito meses, totalizando 800 horas, teve como principal objetivo o estudo e a análise da experiência da equipa técnica do Centro de Acolhimento para Refugiados 2 (CAR2) enquanto *street-level bureaucrats*, por forma a aferir o papel da mesma no acolhimento e integração dos beneficiários de proteção internacional por si acompanhados. Para tal, o estágio ocorreu sob a alçada do Departamento de Mediação Social, tendo também havido colaboração pontual em projetos dinamizados pelo CPR e ainda com o Departamento de Integração.

#### *Atividades nos Departamentos de Mediação Social e de Integração*

A maioria das atividades realizadas em sede de estágio foram desenvolvidas em articulação com os departamentos de Mediação Social e de Integração.

Durante o tempo de estágio, que decorreu de outubro de 2023 a junho de 2024, tive a oportunidade de poder observar alguns momentos de interação presencial entre a equipa técnica e os beneficiários de proteção internacional, nomeadamente a ida ao aeroporto de Lisboa para “reclamar” uma pessoa beneficiária de proteção internacional, diagnósticos psicossociais, atendimentos presenciais e visitas domiciliárias.

A ida ao aeroporto consiste na deslocação ao aeroporto para receber a pessoa que chega ao território nacional para o início do seu programa em Portugal com o CPR. No caso concreto da minha ida, desloquei-me com um membro da equipa técnica ao Aeroporto de Lisboa para ir buscar uma pessoa que chegara a Portugal ao abrigo da reunificação familiar do Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão. Aparte a carga emocional que um reencontro familiar nestas circunstâncias tem, e da qual fui testemunha, pude também observar presencialmente como se processa esta entrada: a pessoa vem acompanhada de elementos da Polícia de Segurança Pública (PSP) ou por técnicos da AIMA e só tem autorização de saída do aeroporto quando a técnica da entidade

de acolhimento se encontra com os elementos das forças de segurança, por forma a garantir que a chegada e subsequente acolhimento acontecem de forma segura. Verificada a conformidade dos procedimentos, a pessoa sai do aeroporto, iniciando o seu programa com a entidade de acolhimento – neste caso, o CPR.

Os diagnósticos psicossociais são feitos na primeira semana de estadia no centro, sendo conduzidos por um elemento da equipa do departamento de mediação social, um elemento da equipa de psicologia e um intérprete, quando necessário. Estes diagnósticos têm por objetivo conhecer os utentes, não só no que toca à sua história de vida no país de origem (havendo sempre o cuidado de nunca perguntar o motivo de fuga), mas também no que toca às suas qualificações académicas e profissionais e às suas necessidades de saúde. Eu tive oportunidade de participar enquanto observadora em dois diagnósticos: um de uma pessoa requerente de asilo e outro de uma pessoa ao abrigo da reunificação familiar do Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão. Ainda que os programas nos quais estas pessoas se inserem sejam completamente diferentes, e mesmo tendo os relatórios algumas diferenças na forma como as perguntas são formuladas, o facto é que o levantamento de dados é muito semelhante e permite perceber não só o contexto de origem particular e específico de cada entrevistado mas também as expectativas que tem face ao seu processo de integração em Portugal em domínios como a habitação, o emprego, a aprendizagem do português, entre outros.

O atendimento social é, de acordo com o CPR, um

aconselhamento integrado, que abrange todas as dimensões da vida dos seus beneficiários, tais como a saúde, a subsistência, a habitação, vestuário, atividades socioculturais, situação legal, emprego, educação e formação. (CPR, s/d)

Desta forma, a função dos técnicos passa pela “aferição das necessidades imediatas dos requerentes de asilo e refugiados e elaboração de planos de ação” (CPR, s/d). Este atendimento pode ser feito presencialmente ou remotamente, através da plataforma WhatsApp.

No que toca aos atendimentos presenciais, pude assistir a um total de seis atendimentos, com técnicos diferentes. Os assuntos mais abordados foram as questões de habitação (desde a procura de habitação até propostas de habitação descentralizada), questões escolares (nomeadamente, matrículas escolares), reagrupamento familiar,

questões relativas ao pagamento dos apoios pecuniários, procura de emprego e questões relativas ao término do programa com o CPR.

No que toca aos atendimentos remotos, uma das primeiras e mais longas responsabilidades que me foi atribuída foi o preenchimento de um registo de atendimentos em formato Excel, atividade que desempenhei ao longo dos oito meses de estágio. Este registo, monitorizado pela equipa do Departamento de Mediação Social, serve como instrumento de recolha de dados estatísticos por parte do CPR, dado que através dele se conseguem aferir não só quantos atendimentos foram realizados num determinado período de tempo, mas também quais os principais assuntos e/ou dimensões abordados nesses mesmos atendimentos (por exemplo, conseguimos apurar em quantos atendimentos é que o tema “saúde” ou “apoio pecuniário” foram abordados), chegando-se assim a uma frequência relativa de assuntos, o que permite verificar a “carga” temática no cômputo global dos contactos.

Neste registo, o procedimento consistia em elencar numa tabela todos os atendimentos remotos e os elementos essenciais de cada um: data do atendimento, nome do técnico responsável pelo atendimento, nome do beneficiário, departamento a que correspondia o assunto da mensagem e uma breve descrição do teor da mesma – por exemplo, no caso de um pedido de exame médico, a descrição seria “exames médicos”. Para a realização desta tarefa, era-me dado acesso ao WhatsApp do Centro, no qual lia as mensagens e as categorizava tendo em conta os critérios acima referidos.

Para além de servir os propósitos estatísticos originalmente pensados, tanto esta atividade como a observação de atendimentos presenciais permitiu-me ter um olhar privilegiado sobre como funciona a comunicação entre a equipa técnica e os utentes do CAR2 que esta acompanha. Pude perceber que, do lado da equipa técnica, há um esforço por prestar as informações de forma simples e assertiva aos seus clientes, sem perder de vista a salvaguarda da sua posição de prestadores de serviços, até por forma a não atrapalhar o processo de autonomia dos utentes. A máxima utilizada é a de, na medida do possível, “fazer com” ao invés de “fazer por”.

No que concerne às visitas domiciliárias, estas inserem-se dentro dos programas relativos aos refugiados – nomeadamente, do Programa Nacional de Recolocação ad Hoc de Barcos Humanitários, Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão e do Programa Nacional de Reinstalação. Estas visitas, feitas trimestralmente, servem para aferir como está a correr o processo de adaptação e integração na comunidade para onde

os refugiados vão prosseguir com a sua vida e, desta forma, tentar garantir algum nível de proximidade aquando da descentralização, promovendo a autonomia sem descurar a prestação de serviços em caso de necessidade. Além destes dois objetivos, este tipo de visita, nos casos de alegado abandono do programa e consequente corte unilateral de comunicação por parte da família relativamente ao seu paradeiro, ajuda a determinar se a família (ou o indivíduo, se estivermos a falar de casos individuais) efetivamente abandonou o programa ou não.

Durante o estágio, pude acompanhar as técnicas do departamento de Mediação Social em duas situações de visita domiciliária a agregados familiares descentralizados: a primeira aconteceu em outubro de 2023 e a segunda em fevereiro de 2024. Apesar das diferenças relativamente aos programas e ao tempo de duração do programa de cada um dos agregados – mais concretamente, um dos agregados vinha do Programa Nacional de Recolocação ad Hoc de Barcos Humanitários e estava prestes a entrar na fase de *phasing out*<sup>19</sup> do seu programa e o outro agregado pertencia ao grupo do Programa Nacional de Reinstalação e estava a iniciar o seu processo de descentralização, estando sensivelmente a meio do programa com o CPR – pude notar que não só os temas abordados eram similares (tais como, por exemplo, questões sobre habitação, questões escolares, questões relativas ao apoio pecuniário) como também que a atuação das técnicas foi similar em ambos os casos, o que demonstra, antes de mais, uma certa coerência na estratégia de atuação relativamente aos agregados descentralizados, independentemente de estarmos a falar de programas diferentes. Em suma, pode dizer-se que há uma estratégia de uniformização na atuação das técnicas relativamente aos refugiados em processo de descentralização, nomeadamente no que toca à aferição das necessidades dos agregados e à transmissão de informação relevante para os mesmos.

Além do registo de atendimentos, houve ainda uma outra atividade que me acompanhou durante todo o tempo de estágio, que foi a manutenção do arquivo físico e digital do CAR2, com especial foco no arquivo físico. O arquivo físico contém todos os processos de beneficiários que passaram pelo CAR2 desde 2018. Em cada processo constam fotocópias dos documentos pessoais do agregado familiar ou caso individual e também os documentos relativos à relação que estes estabelecem com o CAR2, tais como

---

<sup>19</sup> Nota da autora: o *phasing out* é um termo técnico que se refere ao final do programa no qual a pessoa está inserida. É da responsabilidade do Estado português conduzir este processo, sendo a AIMA a entidade responsável pela sua concretização. Neste processo, o papel do CPR é ser um veículo transmissor de informação entre os beneficiários e a AIMA, fazendo a ponte entre ambos.

o contrato de acolhimento, declaração de autorização do uso de imagem<sup>20</sup> e o registo de diagnóstico psicossocial. Por outro lado, o arquivo digital – designado *Mapping* – é um registo digital onde constam todas as informações de carácter administrativo dos beneficiários acompanhados pelo CPR. A minha função passava por arquivar periodicamente os documentos dos utentes no arquivo físico e também atualizar o *Mapping* com os dados extraídos desses mesmos documentos, por forma a garantir a atualização e a facilidade de acesso à informação de ambos os arquivos, em caso de necessidade de uso dos dados dos utentes por parte da equipa técnica.

No seguimento da atualização do *Mapping*, e dando um exemplo concreto sobre como os dados do *Mapping* podem ser utilizados, uma das tarefas que me foi atribuída foi a de pedir, através da Internet, o acesso aos serviços online do Portal das Finanças e da Segurança Social Direta, para os agregados que ainda não beneficiavam desses acessos. Estes acessos digitais tornam-se úteis na medida em que permitem aos seus utilizadores consultar dados sobre a sua situação tributária e sobre a situação relativa ao Instituto da Segurança Social (por exemplo, verificar pagamentos de apoios sociais, contribuições sociais, entre outros) sem necessitar de acorrer a serviços presenciais.

Pontualmente, foi-me pedido pelas técnicas do Departamento de Mediação Social que as auxiliasse na marcação de exames médicos de várias especialidades, prescritos pelo médico que vem dar consultas de Medicina Geral e Familiar ao Centro todas as quintas-feiras. Para poder marcar estes exames, caso não me fosse indicado previamente o local onde deveria fazer a marcação, fazia o levantamento de clínicas e hospitais que têm acordos com o Serviço Nacional de Saúde (SNS), por forma a garantir, dentro do possível, a gratuidade dos mesmos. De entre os vários pedidos de exame que efetuei, destaco não só a dificuldade a aceder a informação atualizada sobre os acordos do SNS nesta matéria como também a especial dificuldade na marcação de ecografias obstétricas participadas – algo que acontece de uma forma generalizada em Portugal, mas que assume, nestes casos, um tom de especial urgência, dado que as grávidas que chegam ao Centro na maioria das vezes nunca tinham tido acesso prévio a este tipo de exame, que sabemos ser essencial para acompanhar o crescimento e desenvolvimento do feto e a saúde materna durante a gestação. Além da marcação de exames para utentes residentes

---

<sup>20</sup> Nota da autora: a declaração de autorização do uso de imagem é necessária porque, por vezes, se fazem registos fotográficos de atividades dinamizadas pelo CPR. Estas imagens, por sua vez, poderão ser divulgadas publicamente ou junto de entidades financiadoras de projetos nos quais o CPR esteja envolvido, pelo que é necessário obter o consentimento das pessoas implicadas nas mesmas.

no centro, pontualmente realizei também marcações para utentes já em fase de descentralização, tendo verificado as mesmas dificuldades que encontrei para os utentes que residem no centro.

No caso dos utentes descentralizados, não só colaborei na marcação de exames médicos, como também na procura de informações relativas a vagas em Creches e Jardins de Infância, a oportunidades de emprego, a vagas em cursos de Português Língua de Acolhimento e a títulos de viagem, por forma a auxiliar a equipa técnica a providenciar informação aos beneficiários.

No que concerne à procura de emprego, esta era feita através da consulta de sites de trabalho temporário, do site do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e anúncios de trabalho em redes sociais, nomeadamente em grupos de Facebook. Neste exercício de procura de trabalho, a conclusão a que cheguei é a de que não só as poucas qualificações que, muitas vezes, os beneficiários de proteção internacional têm *a priori* da sua chegada (ou, em contrapartida, a dificuldade que têm em obter equivalência portuguesa aos diplomas académicos dos seus países de origem) como também as dificuldades linguísticas tornam esta procura num exercício frustrante. Isto acontece porque as exigências das empresas, na maioria dos casos, são incompatíveis com as qualificações/aptidões profissionais e/ou o conhecimento da língua portuguesa que os beneficiários de proteção internacional apresentam. Isto leva a que a falta de autonomia e vulnerabilidade deste grupo de pessoas seja agravada, sendo difícil de contornar este problema até ao final do programa, no caso particular dos refugiados reinstalados ou dos refugiados do Programa de Admissão Humanitária do Afeganistão.

Além de ter feito procura de emprego, também me foi pedido pela equipa do departamento de Integração que divulgasse informações sobre formações profissionais e feiras de emprego junto dos beneficiários de proteção internacional, através de chamada telefónica, por forma a aferir o interesse dos mesmos em usufruir destas oportunidades. Na maior parte das vezes, as pessoas contactadas demonstravam interesse em participar nestas iniciativas. Considero este interesse bastante positivo, já que neste tipo de eventos podem surgir eventuais oportunidades de emprego, que sabemos ser necessário para a autonomia desta população em Portugal.

No que toca aos títulos de viagem, para a sua obtenção o procedimento consiste em, através de uma chamada para a linha telefónica da AIMA, marcar um atendimento

presencial para a pessoa que será a portadora do mesmo<sup>21</sup>. Na realidade, o que pude verificar com a minha experiência é que o processo é bastante moroso e nem sempre se consegue obter uma resposta por parte da AIMA. Dos dois casos que me foram confiados neste quesito, apenas consegui garantir uma marcação - sendo que, da segunda vez que tentei marcar um atendimento, estive, desde o mês de janeiro de 2024 até ao mês de junho de 2024, a telefonar quase diariamente (e em vários períodos do dia) para o contacto indicado pela AIMA sem obter qualquer tipo de resposta, o que demonstra uma clara inoperacionalidade na linha telefónica desta agência. A falta de resposta com que me deparei foi algo que a equipa técnica do centro já me tinha advertido, considerando que era normal, ou seja, que já era uma situação comum inclusive antes da formação da AIMA, que entrou em funções a 29 de outubro de 2023. No entanto, ainda que possa ter sido cristalizado como algo “normal” por força da experiência quotidiana, a verdade é que este tipo de situações deveria ser contornado ao invés de normalizado, pois expõe a ineficácia na prestação de serviços por parte da AIMA, sendo este um exemplo entre muitos das falhas que esta agência tem tido na prestação dos serviços que lhe competem e que acarretam custos operacionais para as agências que com ela trabalham, independentemente do setor de atuação das mesmas.

Outra das responsabilidades que me foi atribuída foi a triagem e entrega da correspondência que chegava diariamente ao centro, sendo que cheguei a partilhar esta tarefa com outras colegas estagiárias ao longo do tempo de estágio.

Além de tratar da correspondência, tinha também a responsabilidade de, sempre que se justificasse, e em conjunto com outros estagiários, contactar diretamente as pessoas alojadas, chamando-as para as atividades que decorriam dentro e fora de portas (aulas de português, atividades desportivas, sessões de esclarecimento) e para entregar e/ou assinar documentos. Além disso, também me foi solicitado diversas vezes o envio de mensagens para levantamento de interessados em participar nas várias atividades dinamizadas pela equipa técnica, sendo que ficava responsável por aferir o número de interessados e informar os responsáveis pela atividade em questão.

---

<sup>21</sup> Nota da autora: esta linha telefónica da AIMA era a única linha operacional da AIMA, servindo para tratar diversos assuntos, tais como a marcação de títulos de viagem. No caso específico da marcação dos títulos de viagem, os atendimentos para a sua obtenção apenas podiam ser marcados via linha telefónica – não havendo, portanto, lugar a marcações via e-mail.

Dentro do conjunto de atividades realizadas no centro durante o meu período de estágio, destaco alguns momentos em que pude contribuir para a realização das mesmas.

Em primeiro lugar, destaco a elaboração e aplicação de um questionário de satisfação relativo a uma atividade de aprendizagem de Português Língua Estrangeira promovida pelo Grupo SPEAK<sup>22</sup>, cujo relatório de apuramento de respostas se encontra em anexo.

Além disto, participei também na preparação de atividades alusivas ao Halloween e ao Natal com um colega estagiário. Colaborei ainda com uma outra estagiária na realização de atividades temáticas com as crianças residentes no centro, no âmbito do seu estágio de mestrado. Com esta colega, participei ainda na seleção de fotografias para uma exposição alusiva ao Dia Mundial do Refugiado, da responsabilidade da Câmara Municipal de Loures e do CPR.

Saliento também o apoio dado à realização das aulas semanais de yoga para mulheres, que consistia em garantir que o lugar das aulas estava preparado para receber as utentes, receber a professora e acautelar a assinatura de folha de presenças em cada sessão.

Particpei na sessão sobre direitos sexuais e reprodutivos realizada pelas enfermeiras que prestam cuidados de saúde no centro, tendo observado a forma através da qual estas transmitiram informações sobre saúde feminina a um público tão diverso e com, na maioria dos casos, pouco conhecimento prévio sobre o assunto.

Gostaria de referir também a tradução *in loco* para inglês do webinar dinamizado pela associação RightChallenge intitulado “Empoderamento feminino e resiliência”, no qual participaram utentes que não falavam português, língua na qual o webinar foi apresentado.

Às sextas-feiras, colaborei pontualmente com a equipa técnica na triagem, preparação e distribuição de cabazes alimentares – o “Banco Alimentar”. Os alimentos distribuídos têm a sua origem em doações do Banco Alimentar contra a Fome, doações de particulares e também de outras entidades privadas.

---

<sup>22</sup> Nota da autora: o SPEAK é uma organização que proporciona intercâmbios e trocas culturais através da aprendizagem de línguas. Para este efeito, organiza sessões de grupo na qual os participantes aprendem as línguas uns dos outros, fomentando a inclusão e a partilha de experiências. (SPEAK, s/d)

Para além do Banco Alimentar, existe no CAR2 um Banco de Roupa composto por doações de particulares, do qual os utentes podem usufruir mediante contacto prévio com a equipa técnica. Relativamente ao Banco de Roupa, uma das minhas funções foi, em conjunto com alguns colegas estagiários, fazer a triagem e arrumação de toda a roupa existente e acompanhar pontualmente os utentes ao mesmo, garantindo que tudo ficava arrumado após se servirem. No seguimento desta atividade, foi-nos pedido também que organizássemos a Cafetaria do Conhecimento – um espaço equipado com livros, brinquedos e material escolar, dedicado a acolher as atividades feitas com as crianças.

### *Participação em Projetos e Iniciativas*

Para além do Departamento Social e do Departamento de Integração, durante o estágio colaborei em alguns projetos nos quais o CPR é parte integrante – projetos esses que são importantes não só a nível pedagógico como também financeiro, já que constituem parte do financiamento da organização, ajudando a custear as suas despesas.

A primeira atividade na qual participei foi o evento “The Global Gathering for Sponsorship 2023”. Promovido pela The Global Refugee Sponsorship Initiative (GRSI) – em português, Iniciativa Global de Patrocínio para Refugiados<sup>23</sup> - e Amnistia Internacional, este evento juntou técnicos de diferentes organizações e Estados durante três dias (dias 7, 8 e 9 de novembro de 2023) na Caparica para discutir a temática do Patrocínio Comunitário em diversas valências. Alguns dos temas abordados ao longo dos três dias foram a conjuntura atual do Patrocínio Comunitário no mundo, mecanismos de angariação de grupos patrocinadores e fundos, a importância das parcerias entre organizações da sociedade civil e governos para o sucesso das iniciativas de Patrocínio Comunitário, entre outros.<sup>24</sup>

Durante o evento, no qual participei enquanto relatora, tive a oportunidade de contactar com técnicos de outros países e perceber que existem diferentes práticas de patrocínio comunitário no mundo, os desafios que algumas equipas técnicas têm na implementação destes projetos - tais como garantir fundos para a concretização dos

---

<sup>23</sup> A Iniciativa Global de Patrocínio para Refugiados consiste numa parceria entre seis organizações - o Governo do Canadá, o ACNUR, a Open Society Foundations, a Giustra Foundation, a The Shapiro Foundation e a University of Ottawa. Este grupo tem por objetivo “ajudar outros países a estabelecerem seus próprios programas de patrocínio de refugiados com base na comunidade, fortalecerem comunidades locais e melhorarem a narrativa sobre refugiados durante o processo.” (Iniciativa Global de Patrocínio para Refugiados, 2022)

<sup>24</sup> Nota da autora: informações mais detalhadas sobre este evento podem ser encontradas no seguinte link: [https://www.linkedin.com/posts/the-global-refugee-sponsorship-initiative-grsi\\_2023sponsorshipgathering-activity-7128466562415529984-di7J/](https://www.linkedin.com/posts/the-global-refugee-sponsorship-initiative-grsi_2023sponsorshipgathering-activity-7128466562415529984-di7J/)

projetos e criar mobilização nas sociedades de acolhimento – bem como boas práticas que cada país tem na implementação dos seus projetos.

No seguimento deste evento e da troca de impressões entre equipas técnicas, surgiu em alguns técnicos a vontade de conhecer mais a fundo a formação dada pelo CPR em matéria de Patrocínio Comunitário aos grupos patrocinadores – formação essa que é mais longa do que noutras realidades: em Portugal contabilizam-se 27 horas, enquanto noutros países a média situa-se em cerca de 4 horas de formação. Nesse sentido, foi-me pedido pela coordenadora do Patrocínio Comunitário que fizesse a tradução completa dos materiais usados na formação ministrada pelo CPR para língua inglesa.

Ainda no seguimento da colaboração no projeto do Patrocínio Comunitário, foi-me pedido que produzisse conteúdo para o site da ComUnidade, nomeadamente um texto relativo ao conflito israelo-palestiniano, que se encontra na íntegra em anexo.

Para além da colaboração com o projeto relativo ao Patrocínio Comunitário, participei no Projeto “Rotas de sustentabilidade no acolhimento de refugiados em Portugal”, financiado pela Fundação EDP. Este projeto, em vigor até 2025, “pretende contribuir para a sustentabilidade do sistema de acolhimento de requerentes de asilo e refugiados/as, dotando a organização e seus beneficiários de instrumentos e conhecimentos nas áreas da mobilidade e eficiência energética.” (CPR, s/d)

No âmbito deste projeto, foi-me inicialmente pedido que criasse um jogo que permitisse aferir, de forma lúdica, se os participantes apreenderam alguns conhecimentos no fim de assistirem às sessões de informação. Neste sentido criei, em articulação com alguns estagiários do Centro de Acolhimento 1, um “Jogo da Glória” adaptado aos conteúdos previstos para as sessões de informação (Anexo 3). Além da elaboração de materiais para as sessões, fui uma das facilitadoras nas sessões de informação sobre meios de transporte e nos encontros multiculturais desenvolvidos durante os meses de estágio (cujos relatórios se encontram em anexo), tendo coordenado as sessões com as colegas estagiárias e os intérpretes de Árabe e Farsi, sob a supervisão da minha orientadora de estágio. Nas sessões de informação eram abordados temas tais como os diferentes meios de transporte, como aceder e utilizar os mesmos e quais as regras de boa conduta social ao utilizar os meios de transporte público. Por outro lado, nos encontros multiculturais o objetivo era criar rodas de conversa sobre práticas sustentáveis ao nível da mobilidade, eficiência energética e eficiência no consumo de água, convidando cada participante a

partilhar hábitos sustentáveis que já praticava no seu país de origem, bem como sensibilizar para a importância que a sustentabilidade deve ter na vida de cada um.

Em último lugar, destaco também a minha participação na Learning, Teaching and Training Activity que teve lugar na semana de 15 a 19 de abril de 2024 em Berlim (Alemanha) enquadrada no projeto “Digital4All”. Nesta atividade de educação não-formal, cujo relatório se encontra em anexo, pude refletir sobre temas como a literacia digital de populações migrantes, os desafios relacionados às *fake news* e também sobre as oportunidades e desafios que a Inteligência Artificial traz relativamente à disseminação de notícias falsas e desinformação.

### **3.3 Street-level bureaucracy no CAR 2: de que forma os técnicos, enquanto street-level bureaucrats, contribuem para o acolhimento e integração dos beneficiários de proteção internacional?**

Como vimos anteriormente, os street-level bureaucrats são, de acordo com os autores mencionados no primeiro capítulo, trabalhadores do setor público que interagem diretamente com os cidadãos e que têm algum grau de ação discricionária na execução do seu trabalho. Vimos também que estes trabalhadores são agentes de controlo social e que a sua ação é política, na medida em que são parte do último estágio da arquitetura de aplicação de políticas públicas. Isto acontece dado o facto de estes trabalhadores fazerem a ponte entre o Estado e os cidadãos – contribuindo, deste modo, para a criação e manutenção dos contextos sociais e políticos nos quais os cidadãos se inserem.

Relativamente à ação discricionária destes profissionais, vimos também que esta é produtora de relações assimétricas de poder entre os street-level bureaucrats e os seus clientes, tendo os primeiros a *upper hand* no modo como as interações entre ambos se processam. Podemos verificar esta premissa na medida em que são estes os profissionais responsáveis pela distribuição de benefícios e sanções providenciados pelas agências, por estruturar o ambiente e condições nas quais há interações com os clientes, por socializar os clientes e por atribuir recompensas ou sanções psicológicas aos clientes. Desta forma, as atitudes dos street-level bureaucrats tem, então, mais peso do que as preferências políticas dos dirigentes que fazem as políticas públicas na aplicação destas mesmas medidas.

Ademais, vimos ainda que a discricionariedade pode ser usada de forma criativa para solucionar os problemas dos clientes tidos como merecedores ou para afastar clientes considerados indesejáveis no acesso aos benefícios alocados às políticas públicas através da instrumentalização da ignorância. Por outro lado, o poder discricionário dos street-level bureaucrats tem também um lado mais nefasto, podendo ser utilizado de forma hostil para com os clientes - o que, conseqüentemente, os empurra para situações de maior vulnerabilidade.

Outra característica que é igualmente importante lembrar acerca dos street-level bureaucrats é a de que estes sofrem de *burnout* muito facilmente, por conta de pressões internas (nomeadamente, das agências para as quais trabalham) e pressões externas (exercidas pelos seus clientes, nas interações quotidianas). Por forma a superar as pressões de que são alvo, os street-level bureaucrats tendem a recorrer a estratégias de *coping* quando sentem que a carga de trabalho não é adequada aos recursos que têm disponíveis, tais como o *creaming* ou a rotinização do trabalho.

Transpondo o conceito e as características que constituem um street-level bureaucrat para a realidade do meu estágio, verifiquei que, ainda que a equipa técnica do CAR 2 não seja parte integrante de uma agência governamental, mas sim de uma ONGD, podemos considerar que os seus integrantes são também ou agem na qualidade de street-level bureaucrats.

É possível fazer este enquadramento dadas as características do trabalho que desenvolvem, bem como o âmbito da sua atuação - que é, em traços gerais, permitir aos seus clientes o acesso aos serviços públicos e fomentar a sua integração em Portugal ao abrigo dos programas nos quais cada agregado está inserido. Neste seguimento, podemos afirmar que estes profissionais são a ponte entre os beneficiários de proteção internacional - os clientes - e o Estado português (neste contexto particular, as agências do Estado, nomeadamente a AIMA, o Instituto da Segurança Social e todas as outras com as quais o CPR articula o seu trabalho).

Ao nível da ação discricionária, verifiquei, através da observação direta do trabalho desempenhado pela equipa técnica, que estes também a possuem, ainda que em menor grau do que os street-level bureaucrats das agências governamentais (como, por

exemplo, a AIMA)<sup>25</sup>. A ação discricionária dos street-level bureaucrats do CAR2 existe na medida em que são estes profissionais quem tem a *upper hand* nas interações com os beneficiários de proteção internacional.

Em termos práticos, isto verifica-se em várias frentes. Em primeiro lugar, é a equipa que marca os atendimentos e estrutura os mesmos. Segundamente, a equipa tem discricionarieidade na forma como transmite a informação sobre os benefícios sociais e outras dúvidas colocadas pelos seus clientes - podendo, portanto, instrumentalizar o uso da ignorância na sua interação com os mesmos. Em terceiro lugar é também a equipa que socializa os clientes, por forma a conseguir a sua cooperação na prossecução dos programas de acolhimento. Em último lugar, é a equipa que distribui os benefícios alocados aos programas nos quais os beneficiários de proteção internacional se inserem (tais como, por exemplo, o apoio pecuniário e bens doados à população do CAR2).

Vemos, portanto, que a única característica diferenciadora que estes profissionais possuem face aos funcionários públicos que surgem na definição de Lipsky é, efetivamente, não serem trabalhadores do setor público.

Assim sendo, tendo por base os autores que trabalharam o conceito de street-level bureaucracy (e, por extensão, de street-level bureaucrats) e com base nos exemplos recolhidos na observação em local de estágio, podemos verificar que a vinculação a uma agência pública não se configura como um requisito essencial para a definição de um trabalhador enquanto street-level bureaucrat, mas sim as questões relacionadas à discricionarieidade da sua atuação e às condições de trabalho e interação com os clientes e agências. Tendo isto em conta, podemos concluir que a equipa técnica do CAR2 é composta por street-level bureaucrats, visto que esse é o único critério no qual a equipa não se enquadra.

Após enquadrarmos a equipa técnica no contexto da street-level bureaucracy, e por forma a poder compreender o papel destes atores no acolhimento e integração dos seus clientes, torna-se importante compreender a visão que a equipa técnica do CAR2 tem face ao seu trabalho, nomeadamente quanto ao seu papel na instituição e às limitações que enfrenta na sua atuação. Por esta razão, bem como para aferir as perspetivas da equipa em relação à atuação da AIMA durante os seus primeiros meses, realizei entrevistas

---

<sup>25</sup> Nota da autora: neste ponto em particular, a ação discricionária dos street-level bureaucrats do CAR2 é inferior à de entidades como a AIMA porque o trabalho do CPR é dependente do trabalho dessas mesmas agências.

durante o período de estágio. A escolha deste método de recolha de dados prende-se com o facto de ser uma ferramenta útil para aferir “a análise e o sentido que os atores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais se veem confrontados”. (Quivy e Van Campenhoudt, 2018:193)

Estas entrevistas foram inspiradas no estudo “Perceptions of Asylum Seekers, Refugees and Professionals on Receiving Services: an exploratory study”, conduzido por Mazzaresse et alli. Neste estudo, os autores propõem-se analisar o sistema de acolhimento italiano na região da Toscana (nomeadamente, as forças e fraquezas do sistema e dos serviços prestados dentro do mesmo) através das perceções dos requerentes de asilo, refugiados e profissionais, bem como analisar as atitudes e comportamentos das comunidades de acolhimento face aos refugiados e requerentes de asilo. (Mazzaresse et alli, 2020).

Transpondo este estudo para a realidade que encontrei no meu estágio e para os objetivos da minha investigação, decidi inquirir individualmente a equipa técnica, por forma a identificar potenciais semelhanças e diferenças entre e dentro dos diferentes departamentos que compõem o CAR2, tendo por base as suas perceções sobre o trabalho que desempenha.

Para além das questões específicas feitas em relação a cada departamento, usadas para corroborar as informações por mim recolhidas durante a observação *in loco*, foram também colocadas questões transversais. Estas últimas servem para caracterizar os técnicos, mapear as suas perceções e aferir as semelhanças e diferenças entre eles no que toca aos critérios que cada um considera importante para garantir a integração dos refugiados na sociedade portuguesa, bem como as compreensões individuais sobre a atuação da AIMA até à data (portanto, desde que esta entrou em vigor até junho de 2024)<sup>26</sup>.

As entrevistas foram realizadas durante o mês de junho de 2024, tendo sido entrevistados 12 membros da equipa técnica.<sup>27</sup> Para assegurar a representatividade da

---

<sup>26</sup> Nota da autora: para mais informações sobre as perguntas colocadas em entrevista, consultar o anexo 6, onde consta o guião utilizado na condução das mesmas.

<sup>27</sup> Nota da autora: durante a realização do estágio, a equipa sofreu algumas alterações devido à saída de alguns membros e ao gozo de licenças parentais por parte de outros elementos. Assim, foram entrevistados apenas os elementos da equipa técnica que se encontravam em funções à data de início das entrevistas: 12 técnicos, de um total de 15 técnicos.

amostra, todos os departamentos do CAR2 contaram com a participação de, pelo menos, um técnico entrevistado.

Os membros da equipa tinham, à data das entrevistas, entre 2 meses e 27 anos de experiência no CPR. Sete trabalhadores já tinham tido experiências profissionais similares às funções que exerciam no CPR, enquanto os outros cinco elementos nunca haviam trabalhado nas suas respetivas áreas de atuação antes de entrar nesta instituição. Relativamente às habilitações académicas, a maioria dos elementos entrevistados frequentou o Ensino Superior, sendo as áreas de estudo predominantes as ciências sociais, nomeadamente a Psicologia (4 dos 12 entrevistados) e a área da Ciência Política e Relações Internacionais (3 dos 12 entrevistados).

No que toca às perceções sobre o papel individual de cada um dos entrevistados, as respostas dadas foram bastante coerentes entre si. Os dados recolhidos revelam que os entrevistados se percecionam fundamentalmente como agentes que têm como função garantir o acesso à informação e às necessidades dos seus clientes enquanto, simultaneamente, os empoderam<sup>28</sup> no seu processo de integração. Nas palavras de um dos entrevistados,

trata-se de garantir que as pessoas têm acesso às suas necessidades básicas dignamente: que são respeitadas, que se sentem respeitadas e que o seu processo flui de acordo com aquilo que é o suposto. (...) Garantir que sentem que têm as capacidades para agir no seu processo. Para “agarrarem”, no fundo, no seu processo e lutarem por ele de forma independente, dar-lhes as ferramentas para, e nunca ser eu a fazer por eles (...) porque há muitos que vêm com o [sic] “síndrome de filho”: eles vêm e parece que nós somos os pais deles.  
(Técnico 1)

A única diferença nas narrativas sobre o garante de acessos é o tipo de necessidade que cada entrevistado perceciona como sendo da sua competência garantir - ou seja, dependendo do departamento, temos menções a serviços diferentes:

- no departamento de Mediação Social dá-se ênfase ao acesso à saúde, educação e apoios sociais;

---

<sup>28</sup> Nota da autora: Empoderamento, neste contexto, é compreendido como a capacidade de tomar decisões sobre a própria vida e de agir consoante as mesmas.

- no departamento de Integração, o foco está nas questões do emprego, da formação profissional e do ensino da língua portuguesa;
- no departamento de Psicologia, o foco é a saúde mental;
- os técnicos que trabalham com projetos têm como foco garantir o acompanhamento das necessidades desses mesmos projetos;
- o departamento de Contabilidade dá ênfase à gestão das necessidades financeiras.

Relativamente às limitações e desafios que os entrevistados perspetivam dentro do seu local de trabalho, mais uma vez existe uma narrativa bastante similar entre os vários entrevistados - na medida em que, independentemente do departamento ao qual estes pertençam, as dificuldades sentidas são sensivelmente as mesmas: ainda que os diferentes departamentos trabalhem diferentes dimensões do acolhimento e integração, os problemas que os atravessam são transversais a todos eles.

Eu sinto que não estou a fazer o meu trabalho, mas não é porque eu não quero, é porque não me deixam, não tenho condições para isso.  
(Técnico 2)

As principais dificuldades elencadas pela equipa técnica são problemas de financiamento, dificuldades na descentralização dos beneficiários de proteção internacional (nomeadamente, no que concerne a conseguir arrendamento a preços acessíveis, à resistência que alguns agregados têm em ir viver para outra área que não a Área Metropolitana de Lisboa, à dificuldade de conseguir emprego e à dificuldade em continuar a aprendizagem da língua portuguesa fora do CAR2), obstáculos administrativos (tais como o acesso à documentação, a dificuldade em aceder aos serviços e a dependência de entidades externas ao CPR<sup>29</sup>), a gestão dos processos dos clientes (mais concretamente, o volume de trabalho face ao número de técnicos (*caseload*) na equipa é grande) e a gestão de expectativas dos clientes face à sua vida em Portugal. No que toca especificamente à gestão de expectativas, um dos entrevistados explica que

Portanto, essa parte das expectativas era difícil, para além depois de todo um contexto de incerteza: não sabem onde é que vão

---

<sup>29</sup> Nota da autora: como entidades externas ao CPR compreendem-se o Estado português e as outras organizações e entidades às quais o CPR está vinculado. Não tendo sido referida nenhuma organização em específico por parte dos entrevistados em detrimento de outras dentro do universo de protocolos do CPR, serão consideradas as organizações e entidades parceiras como um todo neste ponto em particular.

morar, aqueles finca-pés... depois a relação com o CPR, a relação com os técnicos, a relação entre eles, isso condicionava não só a parte do emprego mas a parte da aprendizagem da língua, de irem às aulas, de manterem os compromissos, de se empenharem um bocadinho também na sua autonomia. (Técnico 5)

Ao questionar a equipa sobre quais os critérios necessários para garantir a integração<sup>30</sup> efetiva dos refugiados na sociedade portuguesa, pedi a cada um dos elementos que elencasse cinco critérios que achasse mais importantes, por ordem de preferência. Houve técnicos a responder apenas três critérios, outros a responder os cinco que foram pedidos e ainda houve quem enumerasse sete critérios. Os dados recolhidos demonstram que, ainda que os critérios escolhidos sejam quase sempre os mesmos, a ordem de preferência difere de técnico para técnico, não havendo sequer uma simetria de preferências dentro dos departamentos. Os critérios mais elencados, por ordem de frequência, são a aprendizagem da língua, a escolarização e formação profissional, a habitação, a saúde e o emprego. Adicionalmente, os outros critérios que foram elencados como essenciais, mas em menor número de frequência, foram o acesso a serviços públicos, o acesso à informação, literacia financeira, mobilização e rede comunitárias, segurança, acesso à documentação, acesso a rendimento que permita a autonomia financeira e ainda orientação cultural. Na tabela 1, consta a frequência em que cada um dos critérios foi elencado:

Tabela 1: Critérios de integração elencados pela equipa técnica, por ordem de frequência

Critério de Integração	Frequência relativa em que aparece nas entrevistas (em %)
Aprendizagem da língua	67%
Escolarização e formação profissional	67%
Habitação	58%
Saúde	42%
Emprego	42%
Mobilização e rede comunitárias	33%
Acesso a serviços públicos	25%

<sup>30</sup> Nota da autora: de acordo com Ager e Strang, o conceito de integração é algo caótico; no entanto, “continua a ser significativo, tanto como objetivo político declarado e como resultado específico para projetos que trabalham com refugiados (Ager e Strang, 2004: 167). Desta forma, os autores olham para a integração como um quadro conjunto de dez domínios - emprego, habitação, educação, saúde, pontes sociais, vínculos sociais, ligações sociais, língua e cultura, estabilidade e segurança, direitos e cidadania - em que cada um destes domínios tem o mesmo grau de relevância no processo de integração dos indivíduos. Neste seguimento, e inspirada no modelo de Ager e Strang, questioneei a equipa acerca dos critérios que consideravam ser prioritários para a integração na sociedade portuguesa.

Acesso à informação	17%
Acesso a rendimento que permita a autonomia financeira	17%
Literacia financeira	8%
Segurança	8%
Acesso à documentação	8%
Orientação cultural	8%

Por último, dada a circunstância da entrada em funções da AIMA ter tido início no período do meu estágio, e dado que é esta a agência responsável pela gestão dos assuntos relacionados aos beneficiários de proteção internacional (que antes era feita pelo SEF e pelo ACM), achei relevante questionar a equipa técnica sobre se esta fusão de agências estaria a cumprir os objetivos pelos quais foi criada, nomeadamente na simplificação dos processos<sup>31</sup>.

Assim sendo, da análise às entrevistas, conclui-se que, ainda que as posições face à criação da AIMA sejam diferentes entre os elementos da equipa técnica, a resposta em relação à atuação da AIMA nos primeiros meses é unânime: para a equipa, a AIMA, à data da realização das entrevistas, não cumpria os objetivos para os quais foi criada. Nas palavras de um dos técnicos,

Simplificar os processos, para mim, é facilitar o acesso a processos de imigração regular e facilitar o acesso à proteção internacional, que faz parte da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Para a AIMA, simplificar os processos pode ser “despachar”, e é isso que eles estão a fazer. Agora, estão a fazer da melhor maneira? Não. Estão a fazê-lo de uma forma que é legal e cumpre o disposto na Lei do Asilo português e internacional? Não. (...) Está muito difícil. (...) Está tudo assim, em “cangalhos”. (...) Esta agência quer resolver os processos, mas a que preço? Vais negar a entrada a pessoas que precisam? Vais mandar a pessoa de volta para um contexto de insegurança, que é algo ilegal? (Técnico 7)

As razões para justificar esta resposta foram várias, a saber:

---

<sup>31</sup> Nota da autora: “simplificação de processos”, nesta formulação, é entendida como simplificar burocraticamente o acesso à proteção internacional, por forma a facilitar a resolução dos pedidos de proteção internacional que se encontravam pendentes à data da entrada em funções da AIMA.

- desorganização a vários níveis, desde a desorganização a nível dos recursos humanos até a desorganização na condução dos processos de instrução;
- inexistência de procedimentos estabelecidos na agência, nomeadamente no que toca à marcação das entrevistas com os requerentes de asilo;
- atrasos na emissão de documentação e na emissão de decisões relativas aos pedidos de proteção internacional;
- dificuldades de comunicação com a equipa da AIMA, tanto através da linha telefónica como ao nível da comunicação com a equipa técnica;
- situações ilegais, tais como a condução de entrevistas às duas da manhã, tomadas de decisão feitas de forma muito rápida, tratamento desumanizado e a instauração de um sistema de senhas para pedir asilo<sup>32</sup>;
- muita burocratização;
- atrasos no pagamento do FAMI, necessário para financiar o pagamento dos apoios pecuniários aos beneficiários de proteção internacional;
- falta de formação das equipas para as funções que desempenham, nomeadamente das equipas que conduzem os processos de pedido de asilo.

Os resultados obtidos na recolha e análise dos dados relativos às perceções dos street-level bureaucrats do CAR2 são também coincidentes com a visão que o CPR enquanto instituição tem face ao seu trabalho. Através do Plano de Ação e Intervenção para 2024 e do Relatório de Atividades e Impacto de 2023, vemos que o CPR reconhece publicamente a resiliência das suas equipas e os desafios que estas enfrentam na prossecução do seu trabalho, nomeadamente no que diz respeito à estabilidade e sustentabilidade financeira e à manutenção dos seus recursos humanos.

Relativamente à questão financeira, diz-nos o Plano de Ação que as várias fontes de financiamento têm sido “insuficientes, irregulares e aquém das necessidades”, o que apenas tem permitido centrar a ação dos técnicos na resposta às necessidades básicas dos seus clientes. Além disso, a irregularidade nos pagamentos dos fundos levou a atrasos nos pagamentos não só aos beneficiários de proteção internacional como também ao pagamento dos salários das equipas. (CPR, s/d)

---

<sup>32</sup> Nota da autora: este sistema de senhas é considerado ilegal na medida que é uma barreira imposta pela agência para limitar os pedidos de asilo. Sendo que, ao abrigo da Convenção de Genebra, não é permitido bloquear ou criar barreiras à proteção internacional, este sistema de senhas é ilegal à luz desta Convenção.

Relativamente aos recursos humanos, o mesmo Plano reconhece que o crescimento do número de casos acompanhados (que, de acordo com o Relatório de Atividades, sofreu um aumento de 20% face ao ano de 2022, tendo sido comunicados 2565 casos ao CPR durante o ano de 2023) foi impactante no que toca à comunicação interna e ao relacionamento entre os departamentos. Adicionalmente, a instabilidade financeira descrita no parágrafo anterior, bem como a alteração dos contextos de atuação das equipas são desafios reconhecidos pela organização, que pretende no futuro investir mais na gestão dos seus recursos humanos.

Da minha observação no terreno, ao longo dos oito meses em que trabalhei com a equipa, posso afirmar que, efetivamente, o trabalho dos street-level bureaucrats do CAR2 é necessário mas não suficiente no acolhimento e integração dos beneficiários de proteção internacional.

Esta equipa técnica desempenha o papel de fazer a ponte entre os seus clientes e as agências do Estado, bem como a ponte entre os clientes e as comunidades de acolhimento no processo de descentralização. São estes profissionais que lidam diariamente com a população de beneficiários de proteção internacional, providenciando-lhe informações sobre o acesso aos serviços, acompanhando os seus processos numa lógica de proximidade – inclusive, intervindo diretamente em situações nas quais as pessoas não têm capacidade para aceder sozinhas aos serviços que necessitam, seja por conta de barreiras linguísticas e/ou burocráticas. Adicionalmente, e não menos importante, estes técnicos têm também como papel a gestão das expectativas dos beneficiários de proteção internacional – expectativas essas que impactam o desenrolar dos processos. Isto verifica-se na realidade prática do quotidiano no centro na medida em que, muitas das vezes, estas expectativas, se irrealistas dado o *status quo*, podem comprometer o sucesso dos programas nos quais os clientes estão inseridos.

Por outro lado, no que toca a criar pontes para o acolhimento descentralizado, a equipa concretiza esse objetivo sobretudo através do contacto com câmaras municipais e associações locais. Estes encontros ocorrem no sentido de preparar o terreno para a descentralização, tentando acautelar a existência de redes de apoio nos locais para os quais os agregados serão transferidos após a sua permanência no CAR2 e onde ficarão a viver após o término do programa com o CPR.

No entanto, no desempenhar das suas funções, pude compreender que o trabalho dos street-level bureaucrats do CAR2 é diretamente afetado por dois tipos de condicionantes, sendo algumas internas ao CPR e sendo outras externas ao CPR.

Quanto às condicionantes internas, tenho a destacar alguns problemas de coordenação com a direção, nomeadamente, no que toca ao pagamento dos apoios pecuniários e à gestão de fundos. Com o atraso e a irregularidade no pagamento dos fundos que financiam as atividades desenvolvidas pelos técnicos, existiram alguns momentos em que foi árduo gerir os ânimos dos clientes devido ao atraso nos pagamentos dos apoios pecuniários. Além disso, foi ainda necessário, a certo ponto, suspender a procura de habitação para os beneficiários de proteção internacional por falta de verbas para assegurar o pagamento das rendas.

Ora, sendo o valor do apoio pecuniário insuficiente para dar resposta à satisfação das necessidades básicas desta população, e tendo esta população expectativas elevadas relativamente à transferência para uma habitação que não o Centro de Acolhimento, pude entender que este cenário causou frustração a ambos os lados. Pelo lado dos clientes, estes sentiam que a equipa não os apoiava tanto quanto eles esperavam ser apoiados; simultaneamente, a equipa queria intervir, mas via a sua possibilidade de ação limitada. Por conseguinte, devido a esta situação, a relação street-level bureaucrats – clientes teve alguns momentos mais desafiantes, já que os clientes, insatisfeitos, perdiam por vezes a confiança nos técnicos – e, por extensão, no CPR.

Paralelamente às condicionantes internas, temos as condicionantes externas, que atuam em simultâneo com as primeiras. A minha observação encontra-se alinhada com as diversas limitações referidas pela equipa técnica nas entrevistas.

Em primeiro lugar, destaco as limitações ligadas à ineficácia da atuação da AIMA, nomeadamente na condução dos processos de asilo, nos atrasos nos pagamentos do FAMI e na tentativa falhada de marcações para obtenção de documentos, como tive oportunidade de descrever com mais detalhe anteriormente.

Em segundo lugar, é necessário referir a dificuldade de encontrar casas com rendas acessíveis em Portugal. Este fator condiciona não só a procura como também o próprio processo de descentralização das pessoas que residem no Centro. Neste seguimento, acresce também a resistência dos agregados em sair da Área Metropolitana de Lisboa. Do que me foi dado a entender na observação direta de atendimentos relacionados com a

habitação descentralizada, esta resistência apresentada pelos beneficiários de proteção internacional tem como motivo não só estes terem a conceção de que é em Lisboa que irão encontrar as oportunidades que vão de encontro aos seus objetivos de recomeço de vida, como também o facto de estes percecionarem outros lugares como sítios totalmente desconhecidos, criando barreiras a uma possível mudança por falta de um referencial nesses lugares que lhes transmita algum grau de segurança.

Em terceiro lugar, é importante salientar a dificuldade no acesso a serviços de saúde complementares aos prestados pelo médico de família que desloca ao Centro de Acolhimento, especialmente no que toca à realização de exames médicos participados. Para além da dificuldade de aceder a listas atualizadas com informações sobre os locais que tenham acordo com o SNS, os tempos de espera para a realização dos exames são elevados, o que leva a que o acesso à saúde seja comprometido por conta destes fatores.

Em quarto lugar, no que toca à aprendizagem da língua – fator importante para a integração e autonomização das famílias em território nacional – verificam-se dificuldades no acesso a cursos de Português Língua Estrangeira e Português Língua de Acolhimento. Para além de pouca oferta formativa, na maioria das vezes abrem poucas turmas, sendo difícil conseguir vagas para a inscrição dos beneficiários de proteção internacional.

Por último, e em ligação com a aprendizagem da língua portuguesa, existem problemas no acesso ao emprego. Isto acontece porque, muitas vezes, os beneficiários de proteção internacional não conseguem equivalência dos seus diplomas académicos – o que não lhes permite, por vezes, exercer a profissão para a qual estudaram em Portugal. Simultaneamente, dado o facto que muitas empresas exigem que se fale português, e estas pessoas não são falantes da língua nem têm muitas oportunidades no acesso a cursos de aprendizagem, cria-se aqui um círculo vicioso que mantém estas pessoas numa situação vulnerável.

## CONCLUSÃO

Com este trabalho procurei refletir sobre o papel da equipa técnica enquanto street-level bureaucrats no CAR2, nomeadamente no que concerne ao acolhimento e integração dos beneficiários de proteção internacional que acompanham. Simultaneamente, procurei demonstrar que o conceito de street-level bureaucracy se pode aplicar a organizações de terceiro setor como o CPR, nomeadamente no que concerne ao universo do seu Centro de Acolhimento para Refugiados 2.

No entanto, reconheço que o trabalho desenvolvido não é representativo de todo o CPR, já que cada espaço é dotado de valências e *modus operandi* diferentes. Assim, as reflexões feitas sobre a atuação da equipa técnica do CAR2 não podem ser extrapoladas para as equipas dos outros equipamentos desta organização.

Outra das limitações deste trabalho prende-se com o facto de apenas terem sido entrevistados os membros da equipa técnica. Colocando apenas o foco em ouvir e analisar as perspetivas dos street-level bureaucrats, ao invés de escutar também as perceções dos beneficiários acompanhados por esta equipa em relação às interações que estabelecem com a mesma, a análise é unilateral. Citando Schierenenbeck et alli,

abordar a integração de refugiados apenas na perspetiva da parte interessada que é elite é ignorar e até mesmo suprimir as vozes próprias dos migrantes e negar-lhes a sua agência, apresentando-os como objetos da ação alheia. (Schierenenbeck et alli, 2023: pg. 524)

Tendo em conta as limitações deste trabalho acima descritas, sugere-se que este seja complementado futuramente com análises onde exista representatividade dos dois lados, por forma a obter uma análise mais holística desta temática: isso poderia, por exemplo, analisar até que ponto as perceções dos membros da equipa convergem ou divergem das dos migrantes, em especial, no que toca à questão da confiança. Adicionalmente, e porque a teoria da street-level bureaucracy é, como vimos no primeiro capítulo, muito generalista, sugere-se que sejam utilizados outros modelos de análise de políticas públicas para explicar este fenómeno, por forma a obter lentes de análise complementares à utilizada neste trabalho para a análise sobre como se processa o trabalho destes profissionais - tais como a teoria da agência e a teoria das *networks* de Brass et alli (2004), entre outras.

Conclui-se este trabalho reafirmando que o papel que a equipa técnica do CAR2, enquanto street-level bureaucrats, exerce junto dos beneficiários de proteção internacional é importante para o seu acolhimento e integração na sociedade portuguesa. Ainda que o trabalho destes profissionais esteja condicionado por fatores internos e externos ao CPR, foi possível observar a resiliência desta equipa, que tentou sempre procurar solucionar criativamente os desafios que lhe eram colocados. Desta forma, o uso da sua ação discricionária é feito de uma forma positiva, tendo sempre como foco principal o bem-estar dos beneficiários de proteção internacional por si acompanhados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ager, A., e Strang, A. (2004). Indicators of integration: Final report. Home Office Development and Practice Report: Research, Development and Statistics Directorate. Disponível em: <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/ukgwa/20110218141321/http://rds.homeoffice.gov.uk/rds/pdfs04/dpr28.pdf>
- Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (s/d). O que é o ACNUR. Disponível em: <https://pacnur.org/pt/sobre-nos/o-que-e-o-acnur>
- Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (s/d). Convenção Relativa ao Estatuto dos Refugiados (1951). Disponível em: [https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao\\_relativa\\_ao\\_Estatuto\\_dos\\_Refugiados.pdf](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao_relativa_ao_Estatuto_dos_Refugiados.pdf)
- Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (2011). UNHCR Resettlement Handbook. Disponível em: <https://www.unhcr.org/in/sites/en-in/files/legacy-pdf/46f7c0ee2.pdf>
- Alto Comissariado para as Migrações (s/d). "Eu e os meus colegas estamos a ajudar os refugiados a integrarem-se na sociedade". Disponível em: <https://www.acm.gov.pt/-/eu-e-os-meus-colegas-estamos-a-ajudar-os-refugiados-a-integrarem-se-na-sociedade->
- Bhatia, M. (2020). The Permission to be Cruel: Street-Level Bureaucrats and Harms Against People Seeking Asylum. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10612-020-09515-3>
- Borrelli, L. (2018). Caught between emotions, law and everyday practices: Street-level bureaucrats in the European migration regime. Disponível em: [https://biblio.unibe.ch/download/eldiss/18borrelli\\_lmabs.pdf](https://biblio.unibe.ch/download/eldiss/18borrelli_lmabs.pdf)
- Brass et alli (2004). Taking stock of Networks and Organizations: a multilevel perspective. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/234021385\\_Taking\\_Stock\\_of\\_Networks\\_and\\_Organizations\\_A\\_Multilevel\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/234021385_Taking_Stock_of_Networks_and_Organizations_A_Multilevel_Perspective)
- Centro de Informação Europeia Jacques Delors (s/d). Política de Asilo. Disponível em: <https://eurocid.mne.gov.pt/politica-de-asilo>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Apoio Social. Disponível em: <https://cpr.pt/apoio-social/>

- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Casa de Acolhimento para Crianças Refugiadas (CACR). Disponível em: <https://cpr.pt/casa-de-acolhimento-para-criancas-refugiadas-cacr/>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Centro de Acolhimento para Refugiados (CAR 1). Disponível em: <https://cpr.pt/centro-de-acolhimento-para-refugiados-car/>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Centro de Acolhimento para Refugiados (CAR 2). Disponível em: <https://cpr.pt/centro-de-acolhimento-para-refugiados-car-ii/>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Espaço “A Criança”. Disponível em: <https://cpr.pt/espaco-a-crianca/>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). História. Disponível em: <https://cpr.pt/historia/>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). O que é o Patrocínio Comunitário?. Disponível em: <https://www.acomunidade.org/info-pcr>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Patrocínio Comunitário. Disponível em: <https://cpr.pt/patrocinio-comunitario/>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Plano de Ação e Intervenção 2024. Disponível em: [https://cpr.pt/wp-content/uploads/2015/12/04\\_CPR-Plano-Accao-e-Intervencao-2024\\_compressed.pdf](https://cpr.pt/wp-content/uploads/2015/12/04_CPR-Plano-Accao-e-Intervencao-2024_compressed.pdf)
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Proteção Internacional em Portugal em 2023. Disponível em: <https://cpr.pt/wp-content/uploads/2015/12/Protecao-Internacional-Jan-Dez-2023.pdf>
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Relatório de Atividades e de Impacto 2023. Disponível em: [https://cpr.pt/wp-content/uploads/2015/12/01\\_CPR-202320Relat20Act20e20Impacto202-compectado\\_compressed-2.pdf](https://cpr.pt/wp-content/uploads/2015/12/01_CPR-202320Relat20Act20e20Impacto202-compectado_compressed-2.pdf)
- Conselho Português para os Refugiados (s/d). Rotas de sustentabilidade no acolhimento de refugiados em Portugal. Disponível em: <https://cpr.pt/portfolio/rotas-de-sustentabilidade-no-acolhimento-de-refugiados-em-portugal/#introducao>
- Conselho Português para os Refugiados (2010). Programa nacional de reinstalação: Balanço Operacional. Disponível em: <https://cpr.pt/wp->

[content/uploads/2019/06/Programa-Nacional-Reinstalacao\\_Balan%C3%A7o-Operacional\\_CPR\\_09\\_2010.pdf](https://refugeesponsorship.org/wp-content/uploads/2019/06/Programa-Nacional-Reinstalacao_Balan%C3%A7o-Operacional_CPR_09_2010.pdf)

- Iniciativa Global de Patrocínio para Refugiados (2022). Iniciativa Global De Patrocínio para Refugiados em uma olhada. Disponível em: [https://refugeesponsorship.org/wp-content/uploads/GRSI-Newsletter-November-December-2022\\_PT.pdf](https://refugeesponsorship.org/wp-content/uploads/GRSI-Newsletter-November-December-2022_PT.pdf)
- Garkisch et alli (2017). Third Sector Organizations and Migration: A Systematic Literature Review on the Contribution of Third Sector Organizations in View of Flight, Migration and Refugee Crises. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/318515260\\_Third\\_Sector\\_Organizations\\_and\\_Migration\\_A\\_Systematic\\_Literature\\_Review\\_on\\_the\\_Contribution\\_of\\_Third\\_Sector\\_Organizations\\_in\\_View\\_of\\_Flight\\_Migration\\_and\\_Refugee\\_Crises](https://www.researchgate.net/publication/318515260_Third_Sector_Organizations_and_Migration_A_Systematic_Literature_Review_on_the_Contribution_of_Third_Sector_Organizations_in_View_of_Flight_Migration_and_Refugee_Crises).
- Instituto Brasileiro de Governança Pública (s/d). Teoria de Agência. Disponível em: <https://forum.ibgp.net.br/teoria-de-agencia/>
- Lipsky, M. (1980). Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. Nova Iorque: Russell Sage Foundation.
- Mazzaresse, M. et alli (2020). “Perceptions of Asylum Seekers, Refugees and Professionals on Receiving Services: an exploratory study”. Disponível em: [https://www.academia.edu/71666803/Perceptions\\_of\\_asylum\\_seekers\\_refugees\\_and\\_professionals\\_on\\_receiving\\_services\\_An\\_exploratory\\_study](https://www.academia.edu/71666803/Perceptions_of_asylum_seekers_refugees_and_professionals_on_receiving_services_An_exploratory_study)
- Organização Internacional das Migrações (s/d). Reinstalação de pessoas refugiadas para Portugal. Disponível em: <https://portugal.iom.int/pt-pt/reinstalacao-de-pessoas-refugiadas-para-portugal>
- Pelote, C. (2024). Migração e trabalho: Experiência de acolhimento de requerentes de asilo em Portugal. Disponível em: <https://run.unl.pt/handle/10362/170325>
- Pereira, E. (2022). As Políticas de Descentralização do Governo Português para Refugiados em Portugal. Disponível em: [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/27735/1/master\\_eduardo\\_pinto\\_pereira.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/27735/1/master_eduardo_pinto_pereira.pdf)
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (2018). Manual de investigação em ciências sociais (6ª ed.). Lisboa: Gradiva.

- Schierenenbeck, I. et alli (2023). Newly arrived migrants meet street-level bureaucrats in Jordan, Sweden, and Turkey: Client perceptions of satisfaction–dissatisfaction and response strategies. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/371761486\\_Newly\\_arrived\\_migrants\\_meet\\_street-level\\_bureaucrats\\_in\\_Jordan\\_Sweden\\_and\\_Turkey\\_Client\\_perceptions\\_of\\_satisfaction-dissatisfaction\\_and\\_response\\_strategies](https://www.researchgate.net/publication/371761486_Newly_arrived_migrants_meet_street-level_bureaucrats_in_Jordan_Sweden_and_Turkey_Client_perceptions_of_satisfaction-dissatisfaction_and_response_strategies)
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (s/d). Pedido de Proteção Temporária. Disponível em: <https://sefforukraine.sef.pt/>
- SPEAK (s/d). Sobre nós. Disponível em: <https://www.speak.social/pt/about-us/>
- Strungari, C. (2023). A (Ir)relevância de Portugal para os requerentes e beneficiários de proteção internacional. Disponível em: <https://janusnet-ojs.autonoma.pt/index.php/janus/article/view/48>
- Winter, S. (2002). Explaining Street-Level Bureaucratic Behavior in Social and Regulatory Policies. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/252437727\\_Explaining\\_Street-Level\\_Bureaucratic\\_Behavior\\_in\\_Social\\_and\\_Regulatory\\_Policy](https://www.researchgate.net/publication/252437727_Explaining_Street-Level_Bureaucratic_Behavior_in_Social_and_Regulatory_Policy)

## Legislação

- Lei n.º 27/2008, de 30 de junho. Condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária. *Diário da República*, n.º 124/2008, Série I <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/27-2008-456263>
- Portaria n.º 324-A/2023, de 27 de outubro. Aprova os Estatutos da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I. P. *Diário da República*, n.º 209/2023, 2º Suplemento, Série I <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/324-a-2023-223473624>
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2007, de 21 de agosto. Determina, para efeitos da Lei n.º 15/98, de 26 de Março, que serão criadas condições para conceder anualmente, no mínimo, asilo a 30 pessoas. *Diário da República*, n.º 160/2007, Série I <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/110-2007-640653>

- Resolução do Conselho de Ministros n.º 29-A/2022, de 1 de março. Estabelece os critérios específicos da concessão de proteção temporária a pessoas deslocadas da Ucrânia, em consequência dos recentes conflitos armados vividos naquele país. *Diário da República*, n.º 42/2022, 2º Suplemento, Série I <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/29-a-2022-179802560>

## ANEXOS

### Anexo 1: Relatório relativo à aplicação de questionários sobre as sessões dinamizadas pela SPEAK



CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

#### **Relatório relativo à aplicação de questionários sobre as sessões dinamizadas pela SPEAK**

Durante o mês de janeiro de 2024, foram aplicados questionários de caráter anónimo aos residentes do CAR 2 relativamente à sua participação em sessões de português dinamizadas pela associação SPEAK. O objetivo destas sessões era servir como um complemento às aulas de Português Língua de Acolhimento que decorrem habitualmente neste Centro.

A população-alvo do questionário foram os beneficiários que participaram nas aulas, que perfazem um total de 15 pessoas. Destas 15 pessoas, apenas 9 responderam ao questionário (60% do total).

Relativamente aos beneficiários que responderam ao questionário, recolheram-se os dados que apresentamos nos parágrafos seguintes.

Na questão 1, "Participou em muitas sessões?", pretendia-se uma resposta de "Sim" ou "não". A quem respondesse "Não", era pedido que justificasse com os motivos "Não sabia a data/hora das sessões", "Horários incompatíveis", "Falta de interesse" e "Outros".



A esta questão, 6 pessoas afirmaram que estiveram presentes na maioria das sessões (66,7%) contrariamente a 3 que declararam que não estiveram presentes (33,3%). Das três pessoas que responderam "Não", 2 referiram que o motivo era "Horários Incompatíveis" e 1 refere que esteve doente.

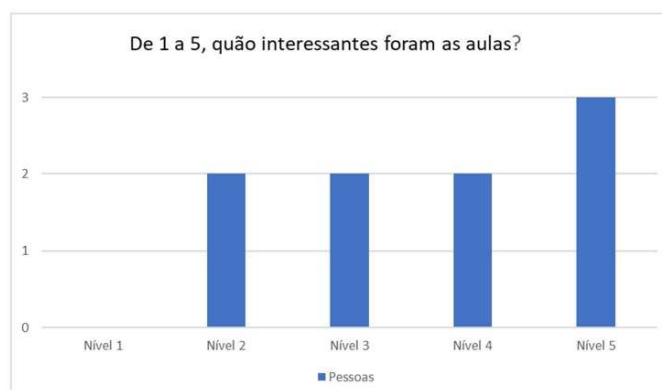
---

Conselho Português para os Refugiados  
CAR II  
Rua Baden Powell, 24  
2695-718 São João da Talha (Loures) - PORTUGAL  
Tel. +351 21 11 65 800  
geral@cpr.pt • www.cpr.pt



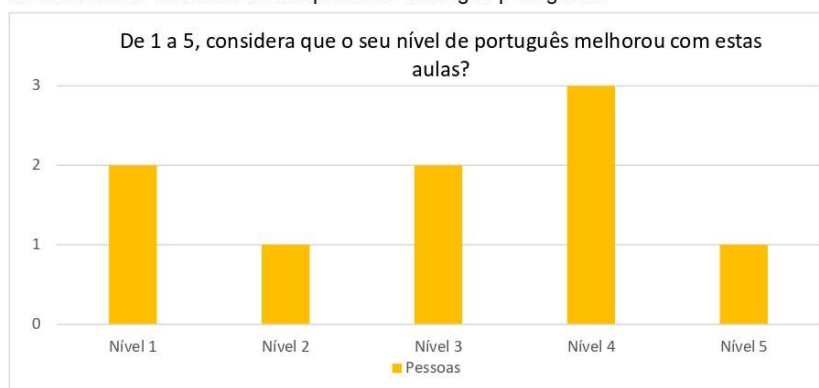
## CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

Na questão 2, “De 1 a 5, quão interessantes foram as aulas?”, pretendia-se que os inquiridos avaliassem numa escala de 1 a 5 o grau de interesse face às aulas.



Quanto às avaliações de 1 a 5, duas pessoas avaliaram com "2" (22,2%), duas pessoas avaliaram com "3" (22,2%), duas pessoas avaliaram com "4" (22,2%) e três pessoas avaliaram com "5" (33,3%).

Na questão 3, “De 1 a 5, considera que o seu nível de português melhorou com estas aulas?”, pretendia-se que os inquiridos avaliassem numa escala de 1 a 5 o grau de melhoria do seu nível de compreensão da língua portuguesa.



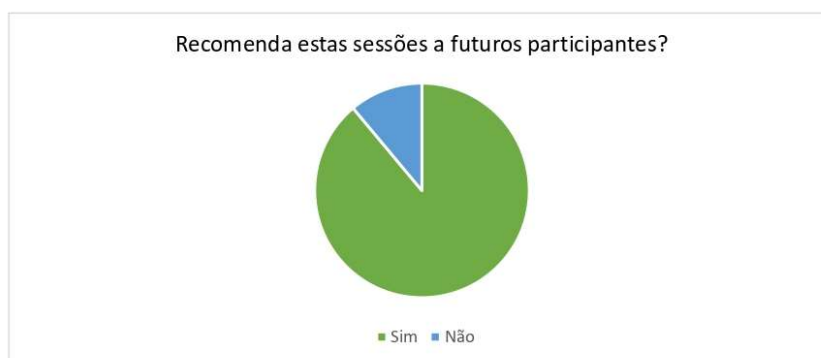
Conselho Português para os Refugiados  
CAR II  
Rua Baden Powell, 24  
2695-718 São João da Talha (Loures) - PORTUGAL  
Tel. +351 21 11 65 800  
geral@cpr.pt • www.cpr.pt



## CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

Relativamente a esta questão, duas pessoas avaliaram com "1" (22,2%), uma pessoa avaliou com "2" (11,1%), duas pessoas avaliaram com "3" (22,2%), três pessoas avaliaram com "4" (33,3%) e uma pessoa avaliou com "5" (11,1%).

Na questão 4, "Recomenda estas sessões a futuros participantes?", pretendia-se saber se os inquiridos recomendariam as sessões da SPEAK a futuros participantes tais como, por exemplo, novos beneficiários do CAR2.



Nesta questão, 8 dos 9 participantes (88,9%) recomenda estas sessões a futuros participantes, em oposição a 1 pessoa que não recomenda (11,1%).

Adicionalmente, durante o processo de aferição de respostas, surgiram dois *feedbacks* por parte dos inquiridos que é importante referir, dado que podem servir de sugestões para melhorar as dinâmicas de aula existentes. Um dos inquiridos referiu que, ainda que as aulas fossem interessantes, existe a dificuldade de acompanhar os conteúdos por serem ministrados em Inglês, uma língua que não domina. Além disso, outros participantes sugeriram aulas a "começar pelo bê-à-bá", ou seja, com conteúdos mais simplificados, por forma a poderem acompanhar melhor.

## Anexo 2: Texto escrito para o site ComUnidade

### Guerra Hamas-Israel: o rescaldo de cinco meses de conflito armado

Passados cinco meses dos ataques de 7 de outubro, perpetrados pelo grupo Hamas, a situação de conflito entre este e Israel continua a acentuar-se. Esta situação, sequência de uma longa história de conflito entre as partes, tem vindo a agravar-se nos últimos meses<sup>1</sup>, levando ao aumento do número de vítimas mortais e ao escalar da crise humanitária que se faz sentir nesta zona do Mundo.

Durante este período, estima-se que cerca de 31,300 pessoas tenham morrido na Faixa de Gaza às mãos dos militares israelitas, para além das 73 mil pessoas feridas e dos cerca de 8 mil corpos que permanecem debaixo dos escombros<sup>2</sup> causados pelas explosões. Da população morta, 72% são mulheres e crianças – que, como sabemos, nestas situações são os grupos mais vulneráveis. Philippe Lazzarini, director da Agência da ONU para os Refugiados Palestínianos (UNRWA), afirma na sua conta da rede social X (antigo Twitter) que “(...) O número de crianças presumivelmente mortas em apenas quatro meses em Gaza é superior ao número de crianças mortas em quatro anos em todos os conflitos do mundo”<sup>3</sup>, declarando que este conflito é, sobretudo, uma “guerra contra as crianças”.

Além das vítimas mortais, durante este período a ajuda humanitária providenciada pela comunidade internacional tem sido bloqueada pelo exército israelita, levando a que os palestínianos tenham ainda mais dificuldade em aceder a bens de primeira necessidade, tanto ao nível da alimentação como dos cuidados básicos de saúde. Por forma a superar estas dificuldades resultantes do cerco israelita ao território palestíniano, este mês a entrega de ajuda humanitária será feita por via marítima. O barco espanhol “Open Arms”, propriedade da ONG Open Arms, partiu na última terça-feira de Lárnaca (Chipre) com 200 toneladas de ajuda humanitária “para Gaza a bordo, estreando desta forma o corredor marítimo aberto pela União Europeia, Estados Unidos e Reino Unido.

Ainda que os Estados Unidos tenham aumentado a pressão para se chegar a um acordo e ao cessar-fogo antes do início do Ramadão<sup>5</sup> – o mês sagrado de jejum para os muçulmanos – a verdade é que nem o acordo aconteceu, nem o cessar-fogo, sendo que as vítimas deste conflito continuam a sofrer graves violações nos seus direitos humanos, havendo uma clara falta de sensibilidade relativamente a esta questão do foro religioso. Ainda que os palestínianos da Cisjordânia tenham a possibilidade de celebrar esta época sem restrições, em Gaza o cenário é o total oposto, contabilizando-se mais de mil mesquitas destruídas. Recentemente, os serviços de segurança israelitas impuseram restrições aos que queriam rezar na mesquita em Jerusalém, impedindo a entrada de muitos dos fiéis que ali se deslocaram para iniciar as festividades.<sup>6</sup>

Em suma, verificamos que ainda há um longo caminho a percorrer para mitigar as consequências desastrosas deste conflito. Neste sentido, a ComUnidade reforça a sua solidariedade para com todos os deslocados forçados e vítimas de violência e apela novamente para a existência de

<sup>1</sup> <https://g1.globo.com/globonews/conexao-globonews/video/guerra-entre-israel-e-hamas-completa-5-meses-veja-avanco-do-conflito-12417753.ghtml>

<sup>2</sup> <https://visao.pt/atualidade/mundo/2024-03-13-israel-reivindica-a-morte-de-100-combatentes-do-hamas-em-khan-yunis/>

<sup>3</sup> <https://www.publico.pt/2024/03/12/mundo/noticia/morreram-criancas-quatro-meses-gaza-quatro-anos-guerras-mundo-2083474>

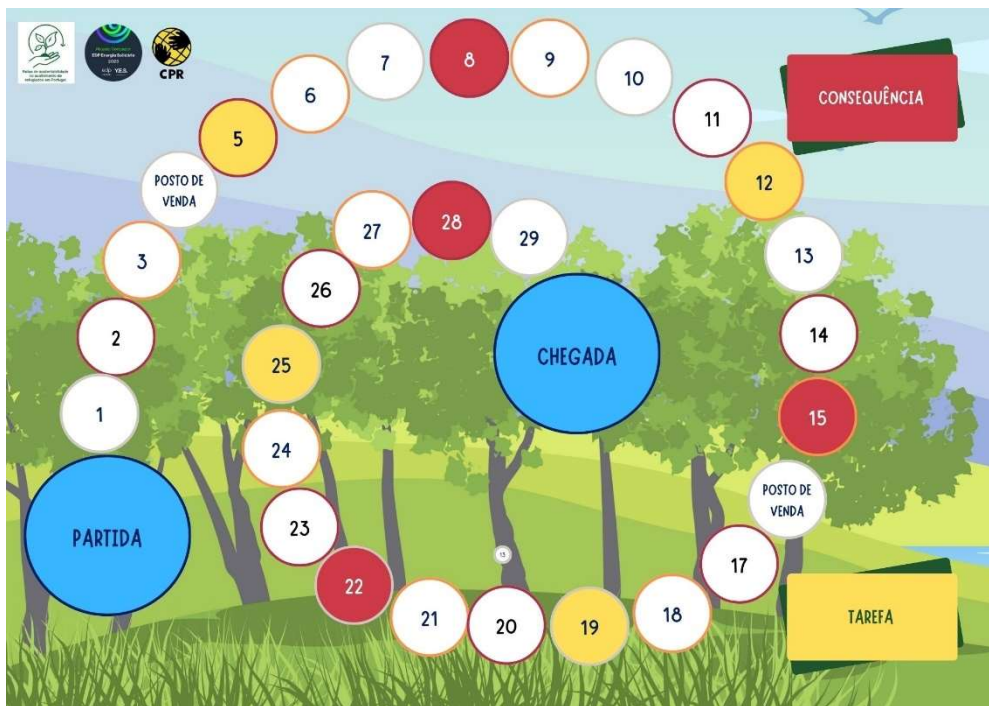
<sup>4</sup> <https://pt.euronews.com/my-europe/2024/03/12/navio-carregado-com-200-toneladas-de-comida-parte-de-porto-de-chipre-para-a-faixa-de-gaza>

<sup>5</sup> <https://24.sapo.pt/atualidade/artigos/guerra-entre-israel-e-hamas-completa-cinco-meses-e-sem-tregua-a-vista>

<sup>6</sup> <https://pt.euronews.com/2024/03/11/ramadao-comeca-sem-cessar-fogo-a-vista-em-gaza>

rotas legais e seguras para todos. Juntamo-nos a todos os que defendem uma solução pacífica para o conflito, onde impere o respeito pela diferença e, sobretudo, pelos direitos humanos.

### Anexo 3: Elementos do “Jogo da Glória” para o projeto “Rotas de sustentabilidade no acolhimento de refugiados em Portugal”



**A partir de que idade é obrigatório ter passe? (resposta a) correta)**  
**À partir de qué edad es obligatorio tener un pase? (A partir de qué edad es obligatorio tener un pase?) (respuesta a) correcta)**  
**From what age is it mandatory to have a pass? (answer a) correct)**  
**À partir de quel âge est-il obligatoire d'avoir un passe? (réponse a) correcte)**  
**ليس لدي المال للبطاقة الشهرية. هل يمكن إجراء شحنات صغيرة؟ (الإجابة لا صحيحة)**

a) 3 anos  
3 años  
3 ans  
3 سنوات  
b) 4 anos  
4 años  
4 ans  
4 سنوات  
c) Desde bebé  
Desde bebé  
From babyhood  
Dès bébé  
منذ الولادة

**Não tenho dinheiro para o passe mensal. Posso fazer pequenas recargas? (resposta não correta)**  
**No tengo dinero para el pase mensual. ¿Puedo hacer recargas pequeñas? (respuesta no correcta)**  
**I don't have money for the monthly pass. Can I make small top-ups? (answer no correct)**  
**Je n'ai pas d'argent pour le passe mensuel. Puis-je faire de petites recharges? (réponse non correcte)**  
**ليس لدي المال للبطاقة الشهرية. هل يمكنني إجراء شحنات صغيرة؟ (الإجابة لا صحيحة)**

**Se perder o passe, onde me devo dirigir para pedir a segunda via? (resposta b) correta)**  
**Si pierdo mi pase, ¿a dónde debo ir para solicitar una duplicado? (respuesta b) correcta)**  
**If I lose my pass, where should I go to request a duplicate? (answer b) correct)**  
**Si je perds ma carte, où dois-je aller pour demander un duplicata? (réponse b) correcte)**  
**إذا فقدت بطاقتي، إلى أين يجب أن أذهب لطلب نسخة موزودة؟ (الإجابة ب) صحيحة)**

a) Loja do cidadão  
Tienda del ciudadano  
Citizen's shop  
Magasin du citoyen  
متجر المواطن  
b) Loja do mesmo empresário onde carregou o passe, com fatura  
Tienda de la misma empresa donde cargué el pase, con factura  
Shop of the same company where I charged the pass, with invoice  
Magasin de la même entreprise où j'ai chargé le passe, avec facture  
متجر نفس الشركة التي قمت بشحن البطاقة فيها، مع الفاتورة  
c) Ligar para a linha de apoio  
Llamar a la línea de soporte  
Call the support line  
Appeler la ligne d'assistance  
الاتصال بخط الدعم

**Posso transportar carrinhos de bebé? (resposta Sim correta)**  
**¿Puedo transportar cochecitos de bebé? (respuesta Si correcta)**  
**Can I transport baby strollers? (answer Yes correct)**  
**Puis-je transporter des poussettes pour bébés? (réponse Oui correcte)**  
**هل يمكنني نقل عربات الأطفال؟ (الإجابة نعم صحيحة)**

Sim  
Si  
Yes  
Oui  
نعم  
Não  
No  
Non  
لا

**A partir de que dia do mês posso carregar o meu passe para o mês seguinte? (resposta c) correta)**  
 ¿A partir de qué día del mes puedo cargar mi pase para el próximo mes? (respuesta c) correcta?  
 From what day of the month can I load my pass for the next month? (answer c) correct  
 À partir de quel jour du mois puis-je charger mon passe pour le mois suivant? (réponse c) correcte  
 من أي يوم من الشهر يمكنني شحن تذكري للشهر التالي؟ (الإجابة ج) صحيحة

**a) último día do mês anterior**  
 el último día del mes anterior  
 the last day of the previous month  
 le dernier jour du mois précédent  
 آخر يوم من الشهر السابق

**b) dia 20 do mês anterior**  
 el día 20 del mes anterior  
 the 20th day of the previous month  
 le 20ème jour du mois précédent  
 اليوم العشرين من الشهر السابق

**c) dia 25 do mês anterior**  
 el día 25 del mes anterior  
 the 25th day of the previous month  
 le 25ème jour du mois précédent  
 اليوم الخامس والعشرين من الشهر السابق

**Com o passe posso utilizar qualquer meio de transporte dentro da AML? (resposta sim correta)**  
 ¿Con el pase, puedo utilizar cualquier medio de transporte dentro de la Área Metropolitana de Lisboa?  
 With the pass, can I use any means of transportation within the Lisbon Metropolitan Area? (answer yes correct)  
 Avec le passe, puis-je utiliser n'importe quel moyen de transport dans la région métropolitaine de Lisbonne? (réponse oui correcte)  
 مع التذكرة هل يمكنني استخدام أي وسيلة نقل داخل منطقة لشبونة العمالية؟ (الإجابة نعم صحيحة)

Sim  
 Si  
 Yes  
 Oui  
 نعم

Não  
 No  
 No  
 Non  
 لا

**Sempre que, numa viagem, precisar de trocar de transportes (fazer transbordos), tenho de voltar a validar o passe? (resposta sim correta)**  
 ¿Siempre que necesite cambiar de transporte (hacer transbordos) durante un viaje, debo volver a validar el pase? (respuesta sí correcta)  
 Do I need to validate my pass again every time I need to transfer to another mode of transportation during a journey? (answer yes correct)  
 Chaque fois que j'ai besoin de changer de mode de transport (effectuer une correspondance) lors d'un voyage, dois-je valider à nouveau mon passe? (réponse oui correcte)  
 هل ينبغي علي تحقيق تأكيد التذكرة مرة أخرى في كل مرة أصاح فيها للتحويل إلى وسيلة نقل أخرى أثناء الرحلة؟ (الإجابة نعم صحيحة)

Sim  
 Si  
 Yes  
 Oui  
 نعم

Não  
 No  
 No  
 Non  
 لا

**Diga três meios de transporte público que existem na AML? (Resposta a) correta)**  
 ¿Cuáles son los medios de transporte público que existen en el Área Metropolitana de Lisboa?  
 Say 3 public transportation modes available in the Lisbon Metropolitan Area  
 Énumérez trois modes de transport en commun disponibles dans la région métropolitaine de Lisbonne  
 ما هي وسائل النقل العامة المتاحة في منطقة لشبونة العمالية؟ (الإجابة أ) صحيحة

Comboio, Metro, Autocarro, Eléctrico e Barco  
 Tren, Metro, Autobús, Tranvía y Barco  
 Train, Metro, Bus, Tram, and Boat  
 Train, Métro, Bus, Tramway et Bateau  
 قطار، مترو، حافلة، ترام، وقارب







Estraguei o meu Cartão Lisboa Viva/ Navegante, tenho de pagar um novo?  
(Resposta a) correta)

Arruñé mi tarjeta Lisboa Viva/ Navegante, ¿tengo que pagar una nueva? (Respuesta a) correcta)

I ruined my Lisboa Viva/ Navegante card, do I need to pay for a new one? (Answer a) correct)

J'ai ruiné ma carte Lisboa Viva/ Navegante, dois-je en acheter une nouvelle? (Réponse a) correcte)

بطاقتي بلبوا Viva/ Navegante لا تعمل، هل أحتاج على دفع ثمن بطاقة جديدة؟ (الإجابة أ) صحيحة)

a) Sim  
SI  
Yes  
Oui  
عاش  
D) Não  
No  
No  
Non  
لا

Não tenho dinheiro para o passe mensal. Posso fazer pequenas recargas? (resposta não correta)

¿No tengo dinero para el pase mensual, ¿Puedo hacer recargas pequeñas? (respuesta no correcta)

I don't have money for the monthly pass. Can I make small top-ups? (answer not correct)

Je n'ai pas d'argent pour l'abonnement mensuel. Puis-je effectuer de petites recharges? (réponse incorrecte)

ليس لدي مال، بطاقة الشهرية، هل يمكنني إجراء شحنات صغيرة الإجابة لا صحيحة)

Sim  
SI  
Yes  
Oui  
نعم  
Não  
No  
No  
Non  
لا







Perdeu o passe pelo caminho, recue até ao próximo posto de venda onde poderá tratar de passe de substituição. Volte à casa de partida.

Perdió su pase en el camino, retroceda hasta el próximo punto de venta donde puede obtener un pase de reemplazo. Vuelva a la casilla de salida.

You lost your pass on the way, go back to the next sales point where you can get a replacement pass. Return to the starting square.

Vous avez perdu votre passe en chemin, reculez jusqu'au prochain point de vente pour obtenir un passe de remplacement. Retournez à la case départ.

فقدت بطاقتك في الطريق، عُد إلى أقرب نقطة بيع للحصول على بطاقة بديلة، عُد إلى نقطة البداية.

Entrou no comboio sem validar o passe e foi apanhado pelo/a fiscal. Não pode seguir viagem e tem que pagar 101 vezes o valor da viagem.

Não pode jogar 2 vezes.

Subió el tren sin validar el pase y fue atrapado por el inspector. No puede continuar el viaje y tiene que pagar 101 veces el valor del viaje. No puede jugar 2 veces.

You got on the train without validating your pass and were caught by the inspector. You cannot continue your journey and must pay 101 times the travel cost. You cannot play twice.

Vous êtes monté dans le train sans valider votre passe et avez été attrapé par le contrôleur. Vous ne pouvez pas continuer votre voyage et devez payer 101 fois le prix du billet. Vous ne pouvez pas jouer 2 fois.

صعدت إلى القطار دون تحقق من بطاقتك وتم القبض عليك من قبل المفتش، لا يمكنك مواصلة الرحلة ويجب عليك دفع 101 ضعف قيمة الرحلة، لا يمكنك اللعب مرتين.





O metro avariou. Recue 1 casa.  
 El metro se averió. Retroceda 1 casilla.  
 The metro broke down. Move back one square.  
 Le métro est en panne. Reculez d'une case.  
 تعطل المترو. تراجع خطوة واحدة.



Faz muito barulho no autocarro e incomoda os/as outros/as passageiros/as. É expulso do autocarro, fica sem jogar 1 vez.  
 Hace mucho ruido en el autobús y molesta a los demás pasajeros. Es expulsado de autobús, no puede jugar 1 vez.  
 You make a lot of noise on the bus and disturb other passengers. You are expelled from the bus, you cannot play once.  
 Vous faites beaucoup de bruit dans le bus et dérangez les autres passagers. Vous êtes expulsé du bus, vous ne pouvez pas jouer une fois.  
 تنسب بالصوت في الحافلة وتزعج الركاب الآخرين. تُطرد من الحافلة ولا يمكنك اللعب مرة واحدة.





O autocarro está preso num engarrafamento. Recue 1 casa.  
 El autobús está atrapado en un atasco. Retroceda 1 casilla.  
 The bus is stuck in a traffic jam. Move back one square.  
 Le bus est bloqué dans un embouteillage. Reculez d'une case.  
 الحافلة عالقة في ازدحام مروري. تراجع خطوة واحدة.



É dia de greve e o comboio foi suprimido, recue 2 casas e procura outro meio de transporte.  
 Es día de huelga e el tren ha sido suprimido, retroceda 2 casillas y busque otro medio de transporte.  
 It's a strike day, and the train was canceled, move back 2 squares and look for another means of transportation.  
 C'est un jour de grève et le train a été supprimé, reculez de 2 cases et cherchez un autre moyen de transport.  
 يوم إضراب وتم إلغاء القطار، تراجع خطوتين، وابحث عن وسيلة نقل أخرى.







CPR

Viaja com um passe de outra pessoa e foi apanhado/a pelo/a fiscal. Perde o passe até que pague 101 vezes o valor da viagem. Não pode jogar 2 vezes.

Viaja con un pase de otra persona y fue atrapado por el inspector. Pierde el pase hasta que pague 101 veces el valor del viaje. No puede jugar 2 veces.

You travel with someone else's pass and were caught by the inspector. Lose your pass until you pay 101 times the travel cost. You cannot play twice.

Vous voyagez avec le passe de quelqu'un d'autre et avez été attrapé par le contrôleur. Vous perdez votre passe jusqu'à ce que vous payiez 101 fois le prix du billet. Vous ne pouvez pas jouer 2 fois.

تسافر ببطاقة شخص آخر وتم القبض عليك من قبل المفتش. تفقد بطاقتك حتى تدفع 101 ضعف قيمة الرحلة. لا يمكنك اللعب مرتين.







CPR

O chip do seu passe está avariado, recue até ao próximo posto de venda onde poderá tratar de passe de substituição. Volte à casa de partida.

El chip de su pase está averiado, retroceda hasta el próximo punto de venta donde puede obtener un pase de reemplazo. Vuelva a la casilla de salida.

The chip of your pass is defective, go back to the next sales point for a replacement pass. Return to the starting square.

La puce de votre passe est défectueuse, reculez jusqu'au prochain point de vente pour obtenir un passe de remplacement. Retournez à la case départ.

رقاقة بطاقتك معطلة. تراجع إلى أقرب نقطة بيع للحصول على بطاقة بديلة. عُد إلى نقطة البداية







CPR

Entrou no autocarro certo, mas no sentido oposto ao pretendido. Recue 2 casas.

Subió al autobús correcto, pero en la dirección opuesta. Retroceda 2 casillas.

You got on the right bus, but in the opposite direction. Move back 2 squares.

Vous êtes monté dans le bon bus, mais dans la direction opposée. Reculez de 2 cases.

صعدت الحافلة الصحيحة ولكن في الاتجاه المعاكس. تراجع خطوتين.

## Anexo 4: Relatórios das sessões de informação e encontros multilaterais no âmbito do projeto “Rotas de sustentabilidade no acolhimento de refugiados em Portugal”



### RELATÓRIO DE ATIVIDADE

<b>Data:</b> 19 de fevereiro de 2024
<b>Atividade:</b> Sessão de informação
<b>Local de realização:</b> Sala de Formação
<b>Dinamizadores/as:</b> Diana Cruz, Leonor Gil e Nasri Hazimeh

Descrição da atividade
<p>Relativamente à participação, estiveram presentes três beneficiários de proteção internacional que falam árabe, um elemento do sexo feminino e dois elementos do sexo masculino. Ainda que o quórum mínimo fossem cinco participantes, decidimos fazer na mesma a sessão porque os restantes residentes falantes de árabe não se encontravam disponíveis para participar.</p> <p>A sessão decorreu conforme o plano de atividades previsto no projeto, ainda que o limite de tempo tenha sido excedido por causa da necessidade de tradução por parte do intérprete.</p> <p>Ao longo da sessão, os participantes demonstraram uma postura atenta e interventiva, havendo um diálogo dinâmico entre o tradutor e os mesmos.</p> <p>No final, mais especificamente durante o jogo de avaliação de conhecimentos, é importante salientar o envolvimento ativo, que gerou um momento lúdico entre todos. Além do envolvimento ativo, neste momento foi possível compreender que os conhecimentos transmitidos foram apreendidos com sucesso.</p>

Avaliação da atividade (incluir indicadores estatísticos obtidos, se aplicável)
<p>A atividade decorreu de forma calma e mostrou-se útil para os beneficiários. No entanto, há alguns aspetos a melhorar, que apresentamos em seguida.</p>





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

Em primeiro lugar, existe a necessidade de adaptar o tempo previsto para as sessões, dada a necessidade de tradutor e a complexidade do próprio processo de traduzir para um tipo de linguagem mais acessível aos participantes. Dentro da questão da linguagem, é necessária também uma maior flexibilidade para adaptar o discurso ao grau de literacia dos participantes, que varia significativamente entre os mesmos.

Em segundo lugar, relativamente ao jogo, há dois aspetos a salientar: o tabuleiro necessita de mais casas sem tarefa, para facilitar a evolução do próprio jogo, e algumas perguntas necessitam de alteração, por forma a ser mais fácil de traduzir.

Em último lugar, há necessidade de alterar e simplificar as escalas de avaliação do relatório, que demonstraram ser desajustadas. Foi-nos indicado que, em outras culturas, o método de avaliação é muito diferente do utilizado em Portugal. Isto faz com que as pessoas tenham dificuldade em avaliar-se usando escalas quantitativas, ainda para mais com um alcance tão grande. Desta forma, sugerimos que, em vez de 0 a 100, a escala passe a ser de 1 a 5, por forma a acomodar esta questão importante.

#### Fotografia(s) da atividade





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal



Relatório elaborado por: Diana Cruz e Leonor Gil





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

## RELATÓRIO DE ATIVIDADE

<b>Data:</b> 18 de março de 2024
<b>Atividade:</b> Encontro Multicultural
<b>Local de realização:</b> Sala de Formação
<b>Dinamizadores/as:</b> Margarida Figo; Diana Cruz e Hamideh Abbasi

### Descrição da atividade

Relativamente à participação, estiveram presentes sete beneficiários de proteção internacional que falam farsi, sendo quatro elementos do sexo feminino e três elementos do sexo masculino. Esteve também presente uma criança dos agregados familiares participantes, que não participou ativamente e não interferiu no decorrer da sessão.

A sessão decorreu de acordo com a ordem do plano de atividades previsto no projeto, sem que o limite de tempo fosse excedido. No entanto, e na mesma sequência do ocorrido no encontro multicultural anterior, foi necessário proceder a algumas alterações, devido à dificuldade e desconhecimento do tema para estas pessoas.

Ao longo da sessão, os participantes demonstraram uma postura atenta. O diálogo foi dinâmico, havendo lugar para uma troca de várias práticas sustentáveis tanto por parte dos requerentes como das dinamizadoras.

### Avaliação da atividade (incluir indicadores estatísticos obtidos, se aplicável)

A atividade mostrou-se útil para os beneficiários, na medida em que tiveram oportunidade de partilhar as suas experiências dentro da temática. No entanto, esta partilha só foi possível com as adaptações das dinamizadoras, que simplificaram os conteúdos por forma a que os beneficiários pudessem compreender o tema abordado, tal como já aconteceu em sessões anteriores.

Uma das primeiras partilhas entre os participantes está relacionada com o modo como funciona o mercado de abastecimento de água e eletricidade nos países de origem. Sendo que, nesta sessão em particular, todos os beneficiários eram do mesmo país, retira-se que





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

todos estes participantes referiram ter acesso pago a este tipo de bem, que no seu país era também um bem de consumo caro tal como acontece em Portugal.

Conceitos como “sustentabilidade”, “mobilidade” e “eficiência energética” não são conceitos fáceis de abordar sem qualquer tipo de conhecimento prévio; assim sendo, os conceitos foram transmitidos à medida que foram dados exemplos de potenciais boas práticas, tais como:

- uso de transportes públicos;
- deslocações a pé em distâncias mais curtas;
- recurso, sempre que possível, ao teletrabalho;
- a utilização de lâmpadas LED;
- utilizar um copo para lavar os dentes;
- manter as canalizações em bom estado, para prevenir fugas.

A partir daí, a intervenção das pessoas aumentou e o diálogo tornou-se mais dinâmico. Por isto, reforçamos a sugestão de que o brainstorming inicial comece com as práticas ao invés dos conceitos, por forma a relacionar de forma mais intuitiva os conceitos e as boas práticas.

Após termos uma maior compreensão sobre as diferentes realidades dos beneficiários, fez-se um brainstorming sobre práticas sustentáveis simples e possíveis de serem implementadas na realidade quotidiana. Daqui, retiraram-se as seguintes práticas, que alguns dos beneficiários relataram serem habituais nos seus países de origem:

- Abrir as janelas para poupar a luz;
- Recolher a água do banho enquanto aquece para usar na limpeza;
- Apagar as luzes antes de sair das divisões;
- Limitar o uso de equipamentos elétricos com alto consumo energético (ex. esquentador, aquecedores, entre outros);
- Tomar banhos mais curtos.





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

Por fim, verificou-se novamente que o sistema de avaliação via bolas coloridas proposto para estes encontros foi facilmente compreendido por parte do beneficiários, que atribuíram na sua maioria a bolinha verde, resultando em seis bolinhas verdes e uma bolinha amarela.

### Fotografia(s) da atividade





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

Relatório elaborado por: Diana Cruz e Margarida Figo





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

## RELATÓRIO DE ATIVIDADE

<b>Data:</b> 11 de abril de 2024
<b>Atividade:</b> Sessão de informação
<b>Local de realização:</b> Sala de Formação CAR2 – São João da Talha
<b>Dinamizadores/as:</b> Diana Cruz, Margarida Figo e Maria Oliveira

### Descrição da atividade

Relativamente à participação, estiveram presentes sete beneficiários de proteção internacional que falam espanhol e inglês, sendo um elemento do sexo feminino e seis elementos do sexo masculino.

A sessão decorreu conforme o plano de atividades previsto no projeto, tanto relativamente à ordem de trabalhos quanto ao tempo previsto de sessão. As informações foram divulgadas em português e inglês, já que os falantes de espanhol compreendem a língua portuguesa.

Ao longo da sessão, os participantes demonstraram uma postura atenta e interventiva, havendo um diálogo dinâmico entre as dinamizadoras e os mesmos.

No final, mais especificamente durante o jogo de avaliação de conhecimentos, salienta-se o envolvimento participativo dos beneficiários, que gerou um momento lúdico entre todos. Além do envolvimento ativo, durante o jogo foi possível compreender que os conhecimentos transmitidos foram apreendidos com sucesso mediante as respostas corretas às questões colocadas.

### Avaliação da atividade (incluir indicadores estatísticos obtidos, se aplicável)

A atividade decorreu de forma calma e mostrou-se útil para os beneficiários, na medida em que estes puderam tirar dúvidas relativamente aos temas abordados.





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

No início da atividade foram entregues cartões, por forma a aferir o conhecimento prévio que os beneficiários tinham face ao tema. Desse levantamento, um beneficiário respondeu com o cartão “conheço bem”, três responderam “conheço, mas tenho dúvidas” e os restantes três responderam “desconheço”. Este método foi útil para fazer um levantamento de eventuais necessidades de adequar o discurso e o método de transmissão de conhecimentos, pelo que se recomenda que esta dinâmica continue nas sessões seguintes.

Em segundo lugar, relativamente ao jogo, as mudanças efetuadas tanto no tabuleiro como nas perguntas trouxeram maior autonomia aos beneficiários e permitiram que o jogo fluísse com maior facilidade.

Em último lugar, relativamente às alterações na avaliação final de conhecimentos e satisfação, estas mostraram-se mais ajustadas aos beneficiários em comparação com os anteriores questionários com as escalas de avaliação. Relativamente à avaliação final, no que toca à avaliação de conhecimentos aferiu-se que seis beneficiários responderam com o cartão “conheço bem” e um beneficiário respondeu com o cartão “conheço, mas tenho dúvidas”, o que demonstra uma evolução positiva nos conhecimentos dos participantes. Por último, relativamente à avaliação da satisfação, seis beneficiários responderam com uma bola verde e um respondeu com uma bola amarela.

#### Fotografia(s) da atividade





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal



Relatório elaborado por: Diana Cruz, Margarida Figo e Maria Oliveira





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

## RELATÓRIO DE ATIVIDADE

<b>Data:</b> 2 de maio de 2024
<b>Atividade:</b> Encontro Multicultural
<b>Local de realização:</b> Sala de Formação
<b>Dinamizadores/as:</b> Margarida Figo e Diana Cruz

### Descrição da atividade

Relativamente à participação, estiveram presentes quatro beneficiários de proteção internacional que falam português e espanhol, sendo dois elementos do sexo feminino e dois elementos do sexo masculino. Esteve também presente uma criança dos agregados familiares participantes, que não participou ativamente e não interferiu no decorrer da sessão.

A sessão decorreu de acordo com a ordem do plano de atividades previsto no projeto, sem que o limite de tempo fosse excedido.

Ao longo da sessão, os participantes demonstraram uma postura atenta. O diálogo foi dinâmico, havendo lugar para uma troca de várias práticas sustentáveis tanto por parte dos requerentes como das dinamizadoras.

### Avaliação da atividade (incluir indicadores estatísticos obtidos, se aplicável)

A atividade mostrou-se útil para os beneficiários, na medida em que tiveram oportunidade de partilhar as suas experiências dentro da temática. No entanto, esta partilha só foi possível com as adaptações das dinamizadoras, que simplificaram os conteúdos de acordo com as orientações da coordenadora de projeto, por forma a que os beneficiários pudessem compreender o tema abordado.

Uma das primeiras partilhas desta sessão, foi relativamente aos "5 Rs" que colocamos no quadro. Os requerentes partilharam práticas que têm como: reutilizar as roupas; reutilizar sapatos; reutilizar e reciclar sacos de compras.

No seguimento das partilhas entre os participantes falámos do modo como funciona o mercado de abastecimento de água e eletricidade nos países de origem. Desta sondagem,





Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

retira-se que todos os participantes referiram ter acesso pago a este tipo de bem, que no seu país era também um bem de consumo caro tal como acontece em Portugal.

Conceitos como “sustentabilidade”, “mobilidade” e “eficiência energética” não são conceitos fáceis de abordar sem qualquer tipo de conhecimento prévio; assim sendo, os conceitos foram transmitidos utilizando as definições facultadas pela coordenadora do projeto. De seguida, por forma a incitar à participação dos beneficiários, foram dados exemplos de potenciais boas práticas, tais como:

- uso de transportes públicos;
- deslocações a pé em distâncias mais curtas;
- utilizar a luz natural em dias de sol, ao invés de ligar as luzes;
- a utilização de lâmpadas LED;
- utilizar um copo para lavar os dentes;
- manter as canalizações em bom estado, para prevenir fugas.

A partir daí, a intervenção das pessoas aumentou e o diálogo tornou-se mais dinâmico. Após termos uma maior compreensão sobre as diferentes realidades dos beneficiários, fez-se um brainstorming sobre práticas sustentáveis simples e possíveis de serem implementadas na realidade quotidiana. Daqui, retiraram-se as seguintes práticas, que alguns dos beneficiários relataram serem habituais nos seus países de origem:

- Verificar as torneiras mal fechadas/vedadas, por forma a evitar fugas de água;
- Recolha da água da chuva para lavar pátios, entre outros;
- Partilhar boleias;
- Apagar as luzes antes de sair das divisões;
- Secar as roupas sem utilizar máquina de secar, utilizando a luz solar para o mesmo efeito;
- Desligar os cabos das tomadas;



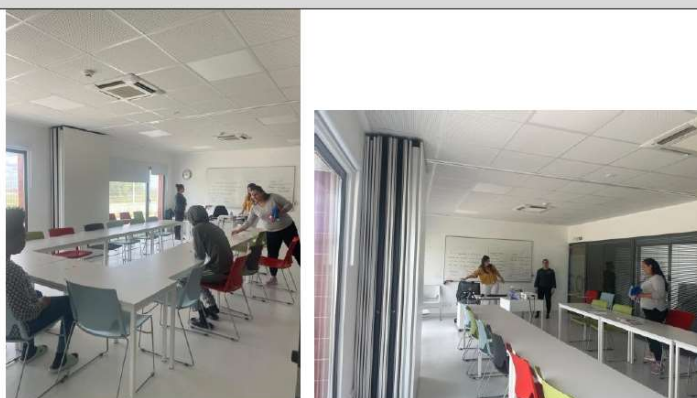


Rotas de sustentabilidade  
no acolhimento de  
refugiados em Portugal

- Tomar banhos mais curtos.

Por fim, verificou-se novamente que o sistema de avaliação via bolas coloridas proposto para estes encontros foi facilmente compreendido por parte dos beneficiários, que atribuíram por unanimidade bolinha verde, resultando em quatro bolinhas verdes.

#### Fotografia(s) da atividade



Relatório elaborado por: Diana Cruz e Margarida Figo



## Anexo 5: Relatório referente à Learning, Teaching and Training Activity



CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

### **Relatório de participação na Learning, Teaching and Training Activity (LTTA) do Projeto Erasmus+ “Digital4All”**

Entre os dias 15 e 19 de abril de 2024, teve lugar em Berlim (Alemanha) uma Learning, Teaching and Training Activity (LTTA) enquadrada no projeto “Digital4All”.

Este projeto surge no seguimento de um projeto anterior desenvolvido na Alemanha, no qual se concluiu que a principal causa para a disseminação de notícias falsas não se prende com a falta de *skills* digitais, mas sim com a falta de literacia digital e motivação para questionar a informação que é transmitida no mundo digital, tanto por parte dos jovens como dos profissionais que lidam com jovens (professores, animadores culturais, entre outros). Dadas estas necessidades, surge este projeto como uma resposta para abordar estas questões, sendo escolhidos jovens migrantes e refugiados como grupo-alvo, uma vez que estes estão vulneráveis face à desinformação e geralmente estão mais envolvidos em iniciativas de trabalho juvenil (formais e informais).<sup>1</sup>

O Digital4All, financiado pelo programa Erasmus+, visa então potenciar e cultivar as competências de literacia digital e pensamento crítico em jovens migrantes, utilizando uma abordagem sistémica e interseccional que torne as sociedades resilientes às notícias falsas e ao discurso de ódio – impactando positivamente, desta forma, os processos de inclusão. Mais especificamente, os objetivos principais são os seguintes:

1. Familiarizar os jovens com as competências digitais e a sua relação que estas têm com os processos de pensamento crítico;
2. Preparar os jovens para avaliar questões relativas ao pensamento crítico, às experiências digitais e à literacia dos jovens migrantes;
3. Avaliar as necessidades e atitudes dos jovens migrantes em matérias de literacia digital e de pensamento crítico;

---

<sup>1</sup> <https://digital4all-project.eu/>



#### CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

4. Desenvolver, em colaboração com os jovens, um quadro para o desenvolvimento da literacia digital de migrantes;
5. Promover a preparação dos jovens trabalhadores para implementar o curso de eLearning “*Building a Digital World for All*”;
6. Promover o pensamento crítico, a motivação e a literacia digital/informativa dos jovens migrantes através do curso de eLearning.<sup>2</sup>

Por forma a concretizar os objetivos propostos pelo projeto, têm sido realizadas várias iniciativas, de entre as quais se destacam os *focal groups* realizados nos países das organizações parceiras e a LTTA, onde os parceiros se reuniram com jovens migrantes num só lugar para construir colaborativamente um currículo para um programa de capacitação e ainda cultivar competências de literacia digital, pensamento crítico e motivação. A LTTA foi realizada em língua inglesa e contou com cerca de 28 participantes de várias nacionalidades, vindos dos países das organizações parceiras: Portugal, Alemanha, Áustria, Suécia, Ucrânia e Chipre.

Relativamente aos conteúdos da LTTA, estes foram divididos em cinco módulos, a saber:

- Módulo 1: Findings of the Digital4All Project;
- Módulo 2: Media Literacy;
- Módulo 3: Critical Thinking Skills;
- Módulo 4: Tiny Habits;
- Módulo 5: Lessons Learned from the Modules;
- Módulo 6: Developing the Online Course.

#### **Módulo 1: Findings of the Digital4All Project**

Este módulo teve como objetivo principal fornecer informação que permitisse aos participantes ter uma compreensão profunda acerca das competências digitais que os jovens migrantes têm nos países parceiros. Desta forma, os participantes puderam

<sup>2</sup> <https://digital4all-project.eu/>

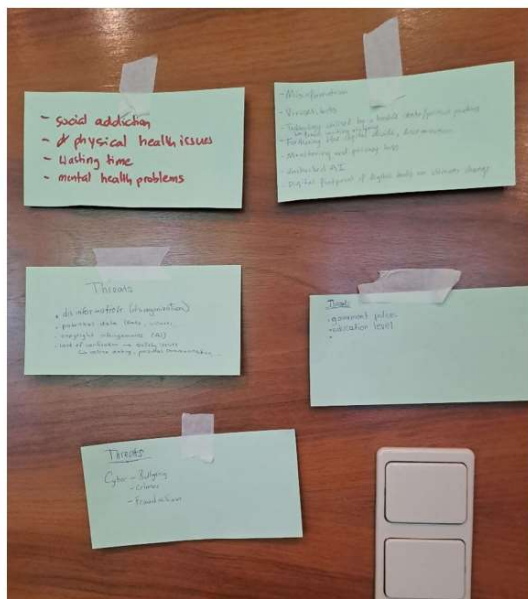


### CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

refletir sobre potenciais melhorias no que toca à literacia e debater estratégias para melhorar as competências digitais dos jovens migrantes, identificando e compreendendo os desafios e oportunidades associados à literacia digital dos jovens migrantes.

Por forma a refletir sobre estes assuntos, a formadora começou por apresentar os conceitos de literacia digital e exclusão digital (*digital divide*), relacionando-os com o conceito de interseccionalidade, o que permitiu aos participantes compreender que a exclusão digital é um fenómeno de natureza multifatorial, cuja maior ou menor expressão está relacionada com influências internas (por exemplo o género, etnia, etc.) e externas (como por exemplo o país de origem, o acesso à educação e equipamentos/infraestruturas, entre outros) aos indivíduos migrantes.

Durante a apresentação do módulo, foi pedido aos participantes para se organizarem em grupos e que, através de uma análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) identificassem os vários fatores de exclusão digital dos migrantes, sendo o resultado dessa reflexão apresentado nas seguintes fotografias:

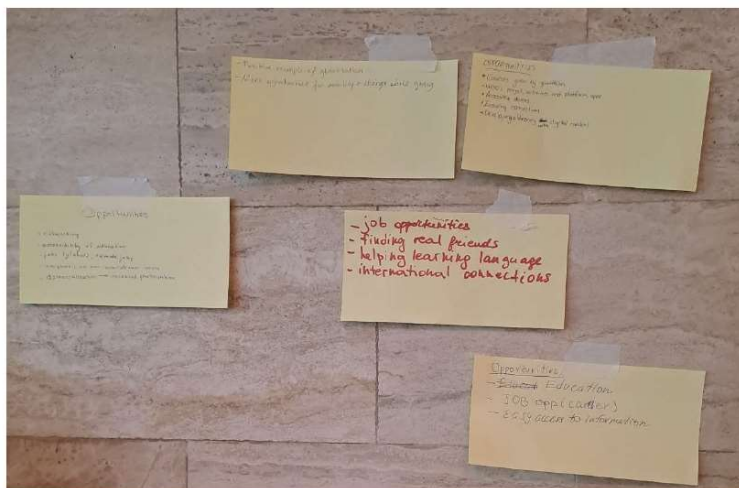


Conselho Português para os Refugiados  
CAR II  
Rua Baden Powell, 24  
2695-718 São João da Talha (Loures) - PORTUGAL  
Tel. +351 21 11 65 800  
geral@cpr.pt • www.cpr.pt





## CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS



### Módulo 2: Media Literacy

Este módulo teve dois objetivos principais, sendo o primeiro potenciar a reflexão sobre os conceitos de literacia digital (enquanto *media literacy*) e de literacia da informação, enfatizando a importância desta última enquanto *framework* que permite aos indivíduos avaliar se determinada informação é verdadeira ou falsa. No seguimento do primeiro objetivo, este módulo tinha também como meta a discussão sobre a Inteligência Artificial, enumerando as suas vantagens e os desafios que esta coloca relativamente à disseminação de *fake news* e desinformação nas plataformas digitais.

Em primeiro lugar, foi feita a distinção entre literacia dos *media* e literacia da informação. Estes conceitos, muitas das vezes pensados enquanto palavras sinónimas, não o são de verdade – são apenas similares, sendo a diferença entre eles o facto de a literacia digital se focar nos agentes produtores de conteúdo (quem são, qual a sua credibilidade) e a literacia da informação ter como foco o conteúdo produzido por estes



### CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

mesmos agentes (servindo, portanto, de *framework* para avaliar a informação que circula nas plataformas digitais como fidedigna ou não).

Após esta distinção ser feita, o formador responsável relacionou estes dois conceitos com a realidade do ativismo digital, ressaltando a importância de ambos os tipos de literacia para a construção de campanhas de mobilização de cidadãos nas plataformas digitais baseadas em factos ao invés de informação não fidedigna. Por forma a aplicar o conhecimento adquirido, foi proposto aos participantes que criassem, em grupos de cinco, campanhas de ativismo digital relacionadas a vários temas, tais como o ativismo climático, as *fake news*, a necessidade de controlo parental no acesso das crianças aos ecrãs, entre outros.

Na segunda parte do módulo, o tema foi a Inteligência Artificial, as suas vantagens e os desafios que esta coloca relativamente à disseminação de notícias falsas e desinformação. Sendo que este tipo de tecnologia tem inúmeras vantagens, tais como auxiliar no acesso à informação e permitir, por exemplo, a tradução de documentos – algo muito útil para a população migrante, que muitas das vezes sai do seu país de origem sem conhecimentos da língua falada nos países de acolhimento – a verdade é que esta ferramenta, cada vez mais utilizada em todo o mundo, permite também, por exemplo, a manipulação de imagens e vídeos de forma tão exata que é difícil distinguir o que são as imagens reais das imagens geradas por este tipo de tecnologia.

Por forma a aferir a capacidade dos participantes de fazer esta distinção de imagens reais *versus* imagens geradas por Inteligência Artificial, o formador responsável passou num slide várias imagens em confronto, pedindo aos participantes para identificar quais as imagens reais e quais as imagens fictícias. Com este exercício, concluiu-se que fazer esta distinção se torna cada vez mais difícil, dada a exatidão cada vez maior das imagens geradas face à realidade.

Assim sendo, os participantes puderam compreender a necessidade de criar estratégias para tentar contornar estas dificuldades, por forma a conseguir distinguir a realidade dos factos manipulados.



## CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

### Módulo 3: Critical Thinking Skills

Este módulo teve como objetivo refletir sobre pensamento crítico, *fake news* e o modo como estes dois conceitos estão estreitamente ligados, por forma a permitir aos participantes que tenham as ferramentas necessárias para não só avaliar a informação de forma crítica como também distinguir fontes credíveis de fontes de desinformação.

Em primeiro lugar, foi apresentado o conceito de *fake news* - informações falsas ou enganosas que são apresentadas como se fossem notícias legítimas - e as duas categorias de informação em que estas se podem enquadrar: informações deliberadamente imprecisas ou informações que contêm factos verídicos, mas imprecisos.

Após o enquadramento, foram apresentadas e discutidas algumas *fake news* famosas, bem como os tipos de *fake news* (*clickbait*, propaganda, jornalismo de qualidade duvidosa, manchetes enganosas, conteúdo impostor, sátira/paródia), estratégias para perceber se a informação apresentada pode ser ou não considerada *fake news* (tais como verificar a fonte e o autor da notícia; fazer o cruzamento de diferentes fontes; manter uma postura crítica face à informação, tendo em conta eventuais *biases* pessoais, entre outras) e ainda estratégias para avaliar as fontes de informação (tais como verificar a credibilidade dos autores, os standards editoriais dos canais de informação, a transparência editorial dos canais de informação, entre outros).

### Módulo 4: Tiny Habits

Este módulo teve como objetivo principal refletir de que forma os pequenos hábitos do quotidiano podem ser importantes na mudança comportamental dos indivíduos, nomeadamente no que toca à literacia digital e ao consumo de conteúdo nas redes sociais.

Por forma a atingir este objetivo, em primeiro lugar foi feita uma atividade de *brainstorming* por forma a aferir o conhecimento dos participantes relativamente à definição e características dos “pequenos hábitos”, comparando este termo com a



#### CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

definição de “rotina”. Após a discussão entre todos os envolvidos, o formador responsável por este módulo apresentou o método dos “pequenos hábitos”, baseado no livro “Atomic Habits” do autor James Clear, enumerando as suas vantagens e possíveis limitações.

Após a exposição deste método, os participantes foram convidados a refletir e partilhar sobre os seus próprios “pequenos hábitos” não só em termos gerais, mas especialmente sobre os hábitos ligados ao consumo de redes sociais e informação em plataformas digitais (como, por exemplo, sites de notícias), identificando as vantagens e desvantagens dos mesmos para as suas vidas.

Após esta partilha, foi feito um novo *brainstorming*, desta vez sobre que tipo de “pequenos hábitos” poderia um migrante implementar na sua vida por forma a desenvolver competências de literacia digital que lhe permitam uma integração mais eficaz no país de acolhimento, nomeadamente no que toca à procura e ao acesso a informação fidedigna relativamente ao país de origem (cultura, acesso aos serviços, burocracia, entre outros tópicos).

#### **Módulo 5: Lessons Learned from the Modules**

Este módulo teve como objetivo principal fazer um resumo geral dos conteúdos apresentados nos módulos anteriores, bem como permitir aos jovens avaliar estes conteúdos ao nível da sua utilidade e pertinência relativamente ao curso de e-learning que se encontra em fase de criação por parte das organizações integrantes no projeto.

Por forma a fazer o resumo geral das aprendizagens da LTTA, os participantes foram orientados para uma dinâmica intitulada “*World Café*”. Nesta dinâmica, foram divididos em cinco grupos e foi-lhes pedido que circulassem entre diferentes locais da sala, onde se encontrava uma cartolina alusiva a um módulo específico. Nessas cartolinas, era pedido a cada membro que refletisse em grupo e partilhasse uma ou mais ideias-chave que tenha retido de cada um dos módulos, por forma a perceber quais os conteúdos que cada participante considerou mais significativos em cada um dos respetivos módulos.

---

Conselho Português para os Refugiados  
CAR II  
Rua Baden Powell, 24  
2695-718 São João da Talha (Loures) - PORTUGAL  
Tel. +351 21 11 65 800  
geral@cpr.pt • www.cpr.pt



## CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

### Módulo 6: Developing the Online Course

Este módulo teve como objetivo a apresentação da plataforma de e-learning que está a ser desenvolvida pelas associações parceiras, bem como auscultar os jovens relativamente aos temas que irão constar na plataforma. Além disso, os jovens foram também auscultados acerca da forma como os temas devem ser apresentados na plataforma, nomeadamente no que diz respeito ao tipo de conteúdo (vídeos, quizzes, entre outros recursos dinâmicos).

### Conclusão

Após participar na LTTA, os vários jovens relataram uma melhoria nas suas competências de literacia digital. Através dos vários exercícios, mesas redondas e atividades de teor prático, puderam colocar em prática os conteúdos abordados, bem como entender os desafios que a problemática da desinformação e discurso de ódio acarretam na atualidade.

Esta atividade serviu não só para compreender diferentes realidades/cenários no que toca à literacia digital e pensamento crítico aplicado à mesma, mas também para entender de que forma conceitos como literacia digital, exclusão digital, interseccionalidade, *fake news* e desinformação podem ter um impacto significativo na integração dos migrantes nas sociedades de acolhimento.

Existindo ferramentas que ajudem a distinguir os factos das opiniões, as “meias-verdades” da informação correta, consegue-se não só uma melhor gestão das expectativas desde a fase prévia à partida (*pre-departure*) dos migrantes dos países de origem (ou de trânsito, como acontece no caso de pessoas refugiadas) como também evitar situações de irregularidade e choques culturais mais drásticos. Além disso, tendo noção das várias identidades sociais que compõem cada migrante, a interseccionalidade ajuda a compreender como é que estas podem facilitar ou dificultar os acessos de cada migrante a eventuais oportunidades nos países de acolhimento – o que permite criar respostas para superar desafios ligados a essas mesmas identidades,



CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS  
promovendo uma inclusão mais efetiva e adequada dos migrantes nas sociedades de  
acolhimento.

---

Conselho Português para os Refugiados  
CAR II  
Rua Baden Powell, 24  
2695-718 São João da Talha (Loures) - PORTUGAL  
Tel. +351 21 11 65 800  
geral@cpr.pt • www.cpr.pt

## Anexo 6: Guião das entrevistas realizadas em local de estágio

### Guião de Entrevista no Local de Estágio

#### Perquntas transversais/comuns:

Ajudam a caracterizar de forma mais geral todos os entrevistados (ao nível das experiências que têm na área, tanto dentro como fora do centro, entre outras coisas)

1. Há quantos anos é que trabalha nesta área/no CPR?
2. Antes de trabalhar no CPR, já tinha experiência prévia noutros locais relacionadas com o trabalho que faz atualmente dentro do CPR? Se sim, quais?
3. Qual é a sua área académica de base (área de estudo)?
4. Enquanto \_\_\_\_\_(inserir cargo/responsabilidade), em que medida é que o seu papel contribui para alcançar os objetivos a que este centro se propõe no acolhimento de refugiados? Qual é o seu contributo pessoal para tal?
5. Qual/Quais é que considera ser a maior/as maiores limitação(ões) na sua ação enquanto \_\_\_\_\_(inserir cargo/responsabilidade)? E os maiores desafios?

#### Perquntas específicas:

Como o nome indica, relativas a funções específicas dos vários membros

##### Diretora do centro:

- Quais considera que sejam os critérios/áreas-chave necessários para garantir uma integração efetiva dos refugiados na sociedade portuguesa?
- Considera que a agregação do SEF e da ACM na AIMA está a cumprir os objetivos que se propõe, nomeadamente o simplificar dos processos?
- Após alguns meses de trabalho no CAR 2, apercebi-me em vários momentos de que cada Centro tem diferentes modus operandi, até porque são programas diferentes para cada um, o que leva a que seja necessária uma adaptação do *framework* de trabalho. Sendo a diretora deste centro, como e em que circunstâncias é que as diferentes estruturas (e aqui refiro-me aos centros de acolhimento) se relacionam ou podem relacionar entre si? E como é que se estabelece e funciona a relação entre o CAR2 e a estruturas superiores/gerais (no caso, a direção e órgãos como a contabilidade, que são estruturas comuns aos quatro centros de acolhimento)?
- No que toca às relações entre o CPR e entidades como a AIMA, a ACNUR e a OIM:
  - De que forma se estabelecem estas relações?
  - Quais os indicadores que estas organizações utilizam para “medir” o trabalho desenvolvido pelo CPR junto dos refugiados?
- No que toca à gestão de expectativas por parte dos refugiados face ao seu processo de reinstalação, sabemos que estas começam a surgir no momento de pre-departure dos países de trânsito, quando a OIM vai apresentar Portugal como um destino possível aos refugiados.
  - Não tendo sido possível ainda ter o CPR presente nesse momento importante, como/de que forma é que o CPR tem tentado superar esta limitação?
  - Sabendo-se das limitações da ação do CPR no terreno, como é que o CPR tem contribuído para uma gestão saudável das expectativas dos refugiados quando estes estão em Portugal, estejam eles no centro de acolhimento ou já em casa própria?

- Relativamente aos abandonos do programa de reinstalação:
  - Quais são as principais causas/motivações que levam ao abandono do programa?
  - Que medidas podem ser tomadas para contornar este fenómeno?
- Relativamente ao acolhimento de requerentes de asilo no CAR 2:
  - Há diferenças entre o framework de acolhimento desta população face ao framework de acolhimento de refugiados reinstalados no CAR2?
  - Há diferenças entre o modus operandi do CAR 2 e do CAR1 relativamente ao acolhimento esta população? Se sim, quais?
- Sabemos que a primeira experiência de Patrocínio Comunitário em Portugal está a ser desenvolvida pelo CPR, por forma a envolver as comunidades no acolhimento e integração de refugiados.
  - A seu ver, poderá o Patrocínio Comunitário substituir o modelo de centro de acolhimento atualmente existente em Portugal? Quais as razões que tomam este cenário exequível/ não exequível?
- No que toca à comunicação com os refugiados, esta é feita sobretudo via atendimentos presenciais e WhatsApp.
  - Falando especificamente sobre os atendimentos via WhatsApp, qual a razão principal para ser esta a via de comunicação mais utilizada? Porquê o WhatsApp e não outra plataforma similar?
  - Relativamente aos atendimentos presenciais, quais são os temas mais abordados nos atendimentos que faz?

#### Técnicas da Integração

- Quais considera que sejam os critérios/áreas-chave necessários para garantir uma integração efetiva dos refugiados na sociedade portuguesa?
- Relativamente ao processo de mudança dos refugiados para os municípios onde irão viver após saírem do centro:
  - Quais são os critérios aplicados para decidir a adequação das famílias/casos individuais a um determinado município/local geográfico?
  - Como é que é feito o contacto com os municípios para onde os refugiados serão encaminhados para recomeçar as suas vidas?
- De que forma é que o departamento de integração faz a ponte entre a pessoa refugiada e o IEFP? Há parcerias nesse sentido com o IEFP ou agências de recrutamento? Se sim, como surgiram e se desenvolveram?
- No que toca à comunicação com os refugiados, esta é feita sobretudo via atendimentos presenciais e WhatsApp.
  - Falando especificamente sobre os atendimentos via WhatsApp, qual a razão principal para ser esta a via de comunicação mais utilizada? Porquê o WhatsApp e não outra plataforma similar?
  - Relativamente aos atendimentos presenciais, quais são os temas mais abordados nos atendimentos que faz?
- De que forma se estabelecem protocolos – sejam estes com entidades privadas, câmaras municipais ou particulares - para se dinamizarem sessões de informação e/ou atividades lúdicas e desportivas no centro? Quem vem ao centro dinamizar essas atividades trabalha *pro bono*/em regime de voluntariado ou é pago para o fazer?
- Considera que a agregação do SEF e da ACM na AIMA está a cumprir os objetivos que se propõe, nomeadamente o simplificar dos processos?

#### Técnicas do Patrocínio Comunitário

- Quais considera que sejam os critérios/áreas-chave necessários para garantir uma integração efetiva dos refugiados na sociedade portuguesa?
- Considera que a agregação do SEF e da ACM na AIMA está a cumprir os objetivos que se propõe, nomeadamente o simplificar dos processos?

Sabemos que a primeira experiência de Patrocínio Comunitário em Portugal está a ser desenvolvida pelo CPR, por forma a envolver as comunidades no acolhimento e integração de refugiados.

- Sabemos também que esta experiência de Patrocínio Comunitário vem no seguimento de programas desenvolvidos noutros países.
  - Fazendo um exercício de comparação entre o programa que se está a desenvolver em Portugal e os vários programas de patrocínio existentes noutros países, existe alguma característica específica no caso português que o torne distinto dos demais?
  - Qual seria o programa de patrocínio comunitário mais parecido com o que tem sido desenvolvido pelo CPR? Porquê?
- Sendo o Patrocínio comunitário um projeto recente, como tem sido feita a sua divulgação junto de potenciais grupos/comunidades de patrocinadores?
- A nível internacional, como tem sido divulgado este projeto aos dinamizadores de projetos similares noutros países?
- Como funciona o acompanhamento que o CPR faz aos grupos/comunidades de patrocinadores?
- Em que áreas é que o CPR presta apoio aos grupos/comunidades de patrocinadores, tanto no terreno como na dimensão burocrática?
- Caso os timings previstos no programa não coincidam com a realidade, como é que se gere essa questão? É possível prolongar o patrocínio e continuar a ter o apoio por parte do CPR?
- A seu ver, poderá o Patrocínio Comunitário substituir o modelo de centro de acolhimento atualmente existente em Portugal? Quais as razões que tornam este cenário exequível/ não exequível?
- Tendo em conta a escalada de violência contra populações imigrantes no nosso país:
  - Sendo os refugiados populações extremamente vulneráveis, acredita que estes possam sentir maior relutância em ser inseridos nas comunidades de acolhimento ao invés de serem alocados provisoriamente num centro de acolhimento, como acontece na maioria dos casos?
  - Acredita que esta situação possa impactar negativamente o Patrocínio Comunitário? Se sim, em que medida?
- Pensam em alargar este tipo de programa a populações requerentes de asilo? Caso não esteja previsto, quais seriam, a seu ver, os maiores desafios em alargar o programa a estas populações?

#### Técnicas do Dep. Social

- Quais considera que sejam os critérios/áreas-chave necessários para garantir uma integração efetiva dos refugiados na sociedade portuguesa?
- Considera que a agregação do SEF e da ACM na AIMA está a cumprir os objetivos que se propõe, nomeadamente o simplificar dos processos?
- No que toca à gestão de expectativas por parte dos refugiados face ao seu processo de reinstalação, sabemos que estas começam a surgir no momento de pre-departure dos países de trânsito, quando a OIM vai apresentar Portugal como um destino possível aos refugiados.
  - Não tendo sido possível ainda ter o CPR presente nesse momento importante, como/de que forma é que o CPR tem tentado superar esta limitação?
  - Sabendo-se das limitações da ação do CPR no terreno, como é que o CPR tem contribuído para uma gestão saudável das expectativas dos refugiados quando estes estão em Portugal, estejam eles no centro de acolhimento ou já em casa própria?
- Como funciona o processo de reagrupamento familiar? De que forma o CPR apoia os refugiados que já se encontram em Portugal a iniciar esse processo?
- No que toca à comunicação com os refugiados, esta é feita sobretudo via atendimentos presenciais e WhatsApp.
  - Falando especificamente sobre os atendimentos via WhatsApp, qual a razão principal para ser esta a via de comunicação mais utilizada? Porquê o WhatsApp e não outra plataforma similar?
  - Relativamente aos atendimentos presenciais, quais são os temas mais abordados nos atendimentos que faz?
- De que forma o CPR apoia os refugiados no momento de *phasing out*?
- Relativamente ao processo de mudança dos refugiados para os municípios onde irão viver após saírem do centro:
  - Quais são os critérios aplicados para decidir a adequação das famílias/casos individuais a um determinado município/local geográfico?
  - Como é que é feito o contacto com os municípios para onde os refugiados serão encaminhados para recomeçar as suas vidas?
- Relativamente à mudança do centro para habitação própria:
  - Com que frequência o CPR faz visitas domiciliárias?
  - Quais são os temas mais abordados durante essas visitas?
- Relativamente aos abandonos do programa de reinstalação:
  - O que é que configura o abandono do programa?
  - Quais são as principais causas/motivações que levam ao abandono do programa?
  - Qual é o procedimento que o CPR faz em casos de abandono junto das autoridades competentes?
  - Que medidas podem ser tomadas para contornar este fenómeno?
- Relativamente ao acolhimento de requerentes de asilo no CAR2:
  - Há diferenças entre o framework de acolhimento desta população face ao framework de acolhimento de refugiados reinstalados no CAR2?
  - Há diferenças entre o *modus operandi* do CAR 2 e do CAR1 relativamente ao acolhimento esta população? Se sim, quais?
  - Relativamente ao abandono de pessoas requerentes,
    - Os critérios que configuram o abandono de requerentes de asilo são os mesmos utilizados nos casos de refugiados reinstalados?

- Caso o abandono aconteça antes da decisão da AIMA ser emitida, quais são os procedimentos que o CPR segue?

#### Psicólogo

- Quais considera que sejam os critérios/áreas-chave necessários para garantir uma integração efetiva dos refugiados na sociedade portuguesa?
- Considera que a agregação do SEF e da ACM na AIMA está a cumprir os objetivos que se propõe, nomeadamente o simplificar dos processos?
- É sabido que os refugiados vivem numa situação de grande vulnerabilidade ao nível da saúde mental não só por conta das experiências que os levaram a sair dos seus países de origem, mas também por conta do choque cultural face ao que encontram em Portugal.
  - Tendo por base a sua experiência, acha que a procura pelos serviços de psicologia por parte dos refugiados é proporcional às necessidades que estes têm?
  - Quais são as principais razões, no seu entender, que levam os refugiados a não procurarem e/ou usufruírem dos serviços de psicologia?
  - Relativamente ao número de psicólogos de que o CPR dispõe, acha que estes são em número suficiente face à procura de ajuda por parte dos refugiados?

#### Professora de Português Língua de Acolhimento

- Quais considera que sejam os critérios/áreas-chave necessários para garantir uma integração efetiva dos refugiados na sociedade portuguesa?
- Qual o critério que utiliza para formar as turmas de ensino de português, dada a diversidade de proveniências dos refugiados que o CAR2 acolhe?
- Sabemos que o método de ensino de português que utiliza é da sua autoria e é inspirado nos ensinamentos do pedagogo brasileiro Paulo Freire.
  - Pode explicar de que forma foi desenvolvendo este método de ensino?
  - Após aplicar este método nos seus alunos, nota melhorias significativas na apreensão dos conteúdos que dá nas aulas?

## Anexo 7: Parecer da Comissão de Ética



Homologo.

[Assinatura  
Qualificada] Luis  
António Vicente  
Baptista

Ref.: CE-NOVA\_FCSH\_2024/59

A Comissão de Ética da NOVA FCSH, reunida no dia 15 de julho de 2024, deliberou por unanimidade emitir o seguinte parecer, relativo às atividades de investigação planeadas no âmbito do estágio de mestrado intitulado “Migração e Integração: das perceções dos migrantes face à sua integração aos indicadores usados pelas organizações”, a pedido da mestranda Diana Morais Cruz.

### PARECER

Apreciados os documentos enviados, e tendo sido adotadas as recomendações anteriormente emitidas, a Comissão de Ética declara não ter encontrado problemas de natureza ética.

The NOVA FCSH Ethics Committee convened on July 15, 2024, has unanimously decided to issue the following assessment, concerning the research activities planned as part of the MA internship “Migração e Integração: das perceções dos migrantes face à sua integração aos indicadores usados pelas organizações”, submitted by the MA student Diana Morais Cruz.

### ASSESSMENT

Having reviewed the submitted documents and found that previous recommendations have been addressed, the Ethics Committee declare they have found no grounds for ethical concerns about the above-mentioned project.

O presidente da Comissão de Ética da NOVA FCSH | The NOVA FCSH Ethics Committee chair,

Professor Rui Santos

[comissaoetica@fcs.unl.pt](mailto:comissaoetica@fcs.unl.pt)

O presidente da Comissão de Ética da NOVA FCSH

Professor Rui Santos

[comissaoetica@fcs.unl.pt](mailto:comissaoetica@fcs.unl.pt)



Assinado por: Rui Manuel  
Leitão da Silva Santos  
Identificação: 8105067697  
Data: 2024-07-15 às 17:19:44