



CemParte

DOS PRÓS DA INTEGRAÇÃO PARA A CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA

TODOS COM PARTE NA DECISÃO
ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO
DE REFUGIADOS EM PORTUGAL

COMPARTE & INTEGRAÇÃO

2018



“EM GERAL, NA VIDA, NÓS DEVÍAMOS SER COMO FAMÍLIA. TAL COMO É IMPORTANTE TER UM PAI QUE PERGUNTA A UM FILHO O QUE ESTÁ BEM E O QUE ESTÁ MAL COM ELE, TAMBÉM OS DECISORES DESTA ÁREA DEVIAM PERGUNTAR-NOS O QUE ESTÁ BEM E O QUE ESTÁ MAL. SÃO ELES QUEM MAIS NOS PODE AJUDAR!

ÀS VEZES É PRECISO CONHECERMOS A EXPERIÊNCIA REAL DAS PESSOAS PARA PODERMOS TOMAR AS MELHORES DECISÕES PARA ELAS!

EU ACREDITO QUE PESSOAS COM EXPERIÊNCIAS DIFERENTES, DE LUGARES DO MUNDO DISTANTES, COM UMA EDUCAÇÃO E CULTURAS DISTINTAS, PODEM FAZER GRANDES COISAS EM CONJUNTO QUANDO PARTILHAM A SUA VIDA E AS SUAS IDEIAS COM OUTRAS PESSOAS!”

Mohamad Abou Ras, Damasco, Síria
Pró da Integração

DOS PRÓS DA INTEGRAÇÃO PARA A CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA TODOS COM PARTE NA DECISÃO ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS EM PORTUGAL

ComParte & Integração

O **ComParte - Fundação Maria Rosa**, através do ComParte & Integração, pretende contribuir para enriquecer o processo de acolhimento e de integração daqueles que encontram refúgio em Portugal (refugiados, beneficiários de proteção internacional e requerentes de asilo), criando contextos onde a experiência e o conhecimento destas pessoas, os Prós da Integração, sejam partilhados com as organizações que os recebem.

Ao longo de 2017, a equipa do ComParte foi ao encontro de 16 Prós da Integração, naturais da Síria, do Iraque e da Eritreia, integrados no **Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados na cidade de Lisboa (PMAR Lx)**. No dia 4 de julho, depois de realizadas as sessões, onde os Prós refletiram sobre as suas vivências desde a sua chegada a Portugal, dois Prós da Integração reuniram-se com decisores da **Câmara Municipal de Lisboa** para partilhar a informação recolhida.

Este Caderno reúne o conhecimento partilhado ao longo deste processo, pelos 16 Prós da Integração com experiência de admissão no **Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados - CATR**, distribuindo-a por 9 capítulos temáticos e um capítulo resumo das recomendações. Com vista a dotar este Caderno de uma maior abrangência e utilidade, foi introduzido um capítulo final que integra as recomendações que mais se destacaram ao longo do processo de auscultação, desde 2016, de 60 Prós acolhidos por outras entidades.

Cada um dos capítulos temáticos conta com uma introdução, construída a partir da combinação de testemunhos dos Prós. No desenvolvimento, as citações levam o leitor a conhecer, de forma literal, a perspetiva de vários Prós da Integração, algo que se reflete na diversidade, complementaridade e por vezes contraste de experiências e visões.

Os principais conteúdos deste caderno assentam na linguagem utilizada pelos participantes. No entanto, com vista a facilitar a clareza e fluidez do texto, foram feitas pontualmente pequenas alterações, que preservam o sentido original.

Este Caderno, concebido para servir de ferramenta útil ao processo de tomada de decisão, reúne experiências dos Prós, contadas pelas palavras de quem as viveu, mas não só. Ele oferece caminhos, apresenta soluções e interpela os decisores a integrar, nas

suas decisões, as convicções e pareceres dos Prós da Integração.

Dedicado especialmente aos decisores envolvidos neste processo, assim como a todos os Prós da Integração que já chegaram e aos que estão para vir, este caderno pretende inspirar todos os que se empenham a pensar a integração de refugiados em Portugal.

Agradecemos a todos os Prós pela participação neste projeto e por toda a inspiração que trouxeram na busca de soluções. Obrigado!



PRÓS

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

PRÓS DA INTEGRAÇÃO

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

ÍNDICE

1 Portugal como país de acolhimento.....	7
2 Orientação e informação.....	11
3 Sistema de proteção internacional.....	15
4 Instituições de acolhimento e profissionais.....	19
5 Rede social.....	25
6 Língua Portuguesa.....	29
7 Educação, formação e empregabilidade.....	33
8 Habitação.....	37
9 Outros apoios sociais e financeiros.....	41
10 Recomendações de prós da integração com experiência de acolhimento no CATR.....	45
11 Recomendações de prós da integração com experiências de acolhimento noutras entidades.....	49

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

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

1

PORTUGAL COMO PAÍS DE ACOLHIMENTO



Antes de irmos para Portugal não tínhamos muitas **expectativas** de como seria a vida cá. Alguns imaginavam já ter a vida mais organizada quando chegassem e, por isso, foi um grande choque perceber que estava tudo atrasado. Por outro lado, ficámos muito surpreendidos pela forma como fomos acolhidos pelo povo português. **As pessoas, a cidade e o clima** tornam este país muito agradável para viver. Alguns de nós já consideram Portugal a sua casa!

EXPECTATIVAS

No princípio não tinha expectativas nenhumas. **Não sabia nada** de Portugal.

Eu vim para Portugal de avião. Quando estava no avião só pensava “Oh meu Deus, que seja Lisboa ou Porto”. Eu gosto da vida ativa das grandes cidades. **Não queria nada calhar numa pequena aldeia.** Quando soube que ia ficar em Lisboa fiquei muito contente.

Quando cheguei a Portugal foi bom ver pessoas à espera. Mas **nós esperávamos ajuda** e o que havia era só polícia, SEF e tradutores. Teria sido melhor encontrar cidadãos de Portugal, jornalistas e associações de ajuda.

Imaginávamos que quando chegássemos já fôssemos **ter a nossa vida pronta para começar**, mas não. Sentimos que estava tudo atrasado e sem condições, não conseguimos arrancar com a nossa vida assim.

Não esperava que Portugal tivesse tão **bom tempo** e isso é confortável. Sabia que as pessoas eram sociáveis, simpáticas e que cooperavam com os refugiados em todos os aspetos: encorajamento, ânimo, apoio material, etc.

Eu vou ficar por cá. **Fico porque tenho esperança.** Eu acredito no amanhã por causa das pessoas.

POVO PORTUGUÊS, CLIMA E CULTURA

Valorizo muito como fui recebido, pela forma como me mostraram a sua hospitalidade, compaixão e simpatia pelos refugiados.

Senti-me bem porque o clima é parecido com o do meu país e as **pessoas são muito educadas.**

Nós sentimos que os portugueses **se sentem confortáveis connosco.** Não têm medo de nós.

Portugal, enquanto povo, tem de continuar assim.

Ajuda-me a sentir integrado o facto de **não haver racismo** quando lido com as pessoas na rua. Quando ando **na rua vejo muita cor**, muita diversidade e ninguém me vê como alguém diferente.

Sentimo-nos felizes porque **as pessoas são simpáticas** e o tempo é bom. Mas ficamos tristes porque o mais importante é trabalhar e é difícil encontrar trabalho.

Portugal é um país pequeno e muito agradável para viver. Mas **gostaria de me movimentar** um pouco, **perceber a cultura**, experimentar o famoso vinho e visitar alguns lugares históricos.

A cultura de cá é muito parecida com a nossa cultura.

Os portugueses estão sempre a falar da comida síria - é uma maravilha!

Mesmo não tendo aceitado Portugal, **Portugal aceitou-me.** Sinto-me em casa, em Alfama.

Já considero Portugal a minha casa.

2

ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO



A **informação que nos deram na Grécia e em Itália era insuficiente**. Os profissionais de lá pareciam pouco informados e quando cá chegámos sentimo-nos como que enganados. Fizeram-nos acreditar que o processo de integração em Portugal já estava bastante encaminhado, mas ficámos muito desiludidos.

Para além disso, sentimos que a **sociedade portuguesa sabia muito pouco sobre nós**, sobre a nossa história. É muito importante informar a sociedade de acolhimento sobre a nossa cultura e explicar-lhes isso.

INFORMAÇÃO PRÉ-VINDA INSUFICIENTE

Ficámos muito tempo à espera na Grécia e o responsável do Governo Português, que estava lá, disse que estavam a preparar tudo para nos receber, as casas e tudo. Quando chegámos vimos que não era bem assim. **Disseram que íamos ter casas novas, móveis novos, documentos** em 3 meses e não foi nada disso.

Na Grécia disseram-me que eu ia ter uma casa e que eu ia estudar. **Ao fim de um ano, ainda estou há espera** que este longo processo acabe.

Podiam ter-me dito que ia demorar tanto tempo a ter os documentos.

Podiam dar-nos mais informação sobre Portugal. Só nos deram a **informação básica**.

Eu tenho um grupo no facebook com 300 pessoas. Eu sei tudo o que se passa cá! O grupo serve para que todos os que precisem de informação sobre Portugal a possam encontrar, porque **não há boa informação na internet**.

Era importante ter tido **mais informação sobre Portugal** antes de vir. Eu podia ter-me começado a preparar para procurar emprego, conhecer a zona, familiarizar-me.

SOCIEDADE PORTUGUESA POUCO INFORMADA

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

Antes de chegar, **esperava que soubessem mais** sobre a Síria mas a maioria não tem nenhuma informação.

A sociedade portuguesa está **pouco informada**. Deviam ouvir mais o que nós temos a dizer!

Já em Portugal, foi muito importante termos um tradutor no início e deu-nos muita segurança **ter alguém na equipa da CML que nos ia explicando os passos seguintes** e tirando as dúvidas sobre o acolhimento. Ao mesmo tempo, estes profissionais não conseguem estar a par de tudo e nós sentimos falta de alguém que nos possa esclarecer sobre assuntos muito importantes, sobretudo sobre **o que nos vai acontecer no futuro**.

ORIENTAÇÃO DADA POR PROFISSIONAIS E COMPREENSÃO DA INFORMAÇÃO

Foi muito importante termos um **tradutor** no início.

Ajudou-me muito falar com alguém de confiança, alguém que estava **focado em explicar-me** como é que as coisas iam acontecer.

A maior parte de nós não tem capacidade para arrumar cada coisa no seu lugar, anda aos papéis até conseguir perceber como chegar de um ponto ao outro.

O governo tem um site a dizer “Bem-vindos refugiados” mas está todo em português.

Sempre que precisamos de uma coisa, um papel, uma consulta, **andamos às voltas** e perdemos imenso tempo até conseguirmos. Está tudo misturado.

Quando eu investigo nos sites ou blogs, eu vejo que há muitas oportunidades para refugiados em Portugal. Mas depois quando vou perguntar a alguns profissionais dos projetos de acolhimento sobre oportunidades de estudo, **eles não sabem** de nada.

Eu ouvi falar da declaração de IRS através de uns amigos meus, a minha organização não me disse nada. Eu tive que pagar a um contabilista para ele fazer isto por mim e depois soube que era uma coisa que eu **podia ter feito sozinho** sem pagar, **se me tivessem ensinado**.

Os refugiados não conhecem os seus direitos.

INFORMAÇÃO SOBRE O FUTURO

Nós agora estamos aqui e só **queremos construir o nosso futuro**. Não queremos estar a pensar como vai ser, como vamos fazer, sempre angustiados, sempre com medo do que vai acontecer quando acabar o programa.

Eu vivo sozinha numa casa. Daqui a meio ano, **o que me vai acontecer?** Como é que eu vou conseguir, sem

falar bem português, sem saber nada, sozinha, como é que vou seguir a minha vida? Tenho muito medo de ter de voltar para o Centro de Acolhimento.

É fundamental que a **informação seja realista**: quanto tempo vamos ter de esperar? Por que processo vamos passar?

RECOMENDAÇÕES

Ajudaria bastante que as instituições de acolhimento tivessem no seu site **informação sobre os processos e os apoios** disponível em várias línguas.

Para melhorar é preciso que os profissionais, nos países aos quais chegamos antes de vir para Portugal, nos dêem **informação rigorosa** sobre o que nos vai acontecer, para termos expectativas realistas.

Os refugiados serem recebidos por alguém que **fale a sua língua**.

É importante haver momentos em que os **decisores conhecem os refugiados** diretamente.

Pôr os **refugiados a falar sobre Portugal** com outros refugiados, dando-lhes informação real sobre o que funciona e o que deve ser melhorado.

É importante **dar a conhecer as culturas** dos refugiados. Na televisão, nos eventos, em mensagens públicas. Dessa forma as pessoas vão estar mais esclarecidas e vão ter menos preconceitos.

3

SISTEMA DE PROTEÇÃO INTERNACIONAL



Sabemos que temos muita sorte por termos sido recolocados em Portugal. É um país bom, seguro e com pessoas maravilhosas. Contudo, o **processo de asilo** é confuso! Para além de não percebermos como é que está organizado e que passos temos de dar, o tempo que demora até termos respostas é demasiado longo. Muitos de nós estamos há muitos meses à espera dos documentos e isso afeta muito a nossa vida. Não nos permite ir para fora do país, torna mais difícil arranjar-mos quem nos dê trabalho, **cria inseguranças em relação aos apoios que vamos ter no futuro** e impossibilita iniciar processos de reunificação familiar, que é o mais importante para muitos de nós.

PROCESSO DE ASILO

Gosto que tenham escolhido Portugal para nós. Tenho cá uma irmã e gosto de viver aqui.

O processo **está a demorar muito tempo**, não é organizado.

O mais confuso são os documentos. Temos amigos que nos disseram que noutros países passadas algumas semanas tiveram os documentos.

Até agora ainda não recebi nenhum documento. Fui informada da decisão de proteção subsidiária mas **não tenho cartão**.

Agora tenho aqui a minha comunidade. Mas eu não posso comprar uma mota e passear na rua. Eu não posso viajar com os meus amigos. É como uma grande prisão.

Sabem porque é que as pessoas vão para outros países? Porque aqui têm de **esperar demasiado tempo**.

Os meus amigos que foram ao mesmo tempo que eu para outros países (ex.: Espanha) já têm cartão, identidade, passaporte e 5 anos de residência. Eu, que já trabalho e podia pagar impostos, porque é que não tenho? Estou à espera dos documentos há quase um ano.

Fiz o pedido para ter o passaporte mas dizem que é mais um ano de espera.

Porque é que só dão um ano e meio para organizarmos as nossas vidas? **Um ano e meio não chega!**

Eu sou humano, sou uma pessoa e tenho um futuro. Mas **sem documentos eu não consigo seguir com a minha vida**.

EXPECTATIVAS E MEDOS

Nesta fase de integração, o mais importante para mim é **poder trazer a minha família**, que está em perigo, no Sudão.

Portugal pode ajudar-me a trazer a minha família para viver melhor.

O **documento de residência** continua a ser o meu maior medo e a principal razão que me faz pensar, às vezes, sair deste país.

O meu documento expira no fim do mês e eu ainda não tenho outro para o substituir. **O que é que me vai acontecer se a polícia me encontrar?**

Com o sistema de acolhimento em Portugal eu sei lá... acho que daqui a 10 anos **vou ser sem-abrigo!!**

RECOMENDAÇÕES

Gostávamos de obter mais rapidamente a cidadania portuguesa para poder-mos **ter os mesmos direitos e deveres** que os portugueses.

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

4

INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO E PROFISSIONAIS



Apesar de o Governo **não ter uma resposta uniforme** para acolher os refugiados, nós, que viemos pelo programa de recolocação, temos muita sorte por termos sido integrados no **programa de acolhimento da CML**. É um programa muito completo porque nos dão alojamento, alimentação, cursos de línguas, etc., e por isso estamos muito agradecidos. Contudo, às vezes sentimos que é um bocadinho sufocante fazer todas estas atividades no mesmo lugar. Gostávamos também de ter o nosso espaço, de fazer a nossa comida, de receber os nossos amigos.

FALTA DE RESPOSTA PADRONIZADA

Não existe uma resposta **padronizada** do Estado para os refugiados. A responsabilidade pelo nosso acolhimento é dada às organizações sociais e o **Governo põe-se à margem**, não garantindo um mínimo de qualidade ou um acesso uniforme aos direitos por parte dos refugiados

apoiados por cada uma das instituições. Assim é difícil assegurar que todos recebemos os apoios que necessitamos na nossa instituição.

Há um grupo no facebook para árabes em Portugal. Muitos estão a dizer que Portugal não é um bom lugar para se estar.

O PMAR-LX E O CENTRO DE ACOLHIMENTO

Acho que o programa da CML é o programa que **melhor está a receber os refugiados**. Todos os meus amigos que estão noutros programas estão pior do que eu.

Muito obrigada pela forma como nos acolheram e como **rapidamente nos passaram para casas**.

Quando cheguei cá fiquei no Centro de Acolhimento e **sentia-me insegura**. Era a única mulher no meio de homens. Pedi para sair mas disseram-me que tinha que esperar que outra mulher chegasse para irmos as duas para uma casa. Foi muito mau, 4 meses à espera... Alguns homens bebiam, falavam mal e sentia-me muito insegura.

Às vezes também sentimos falta de uma “pessoa de contacto” que faça a ponte entre nós e as instituições ou serviços onde vamos. Os **profissionais** ligados ao Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados (PMAR) são muito próximos e generosos mas nem sempre podem ou sabem ajudar. Faz-nos falta alguém que esteja a par da nossa situação e do nosso processo. De qualquer forma, valorizamos muito todas as pessoas que trabalham no centro de acolhimento. Para qualquer lado onde vamos, alguém do programa vem connosco e dão-nos muito boa energia. É como se estivéssemos de mãos dadas!

Sinto que para as mulheres mais conservadoras o Centro é um espaço pouco confortável, porque para irem a qualquer lado têm de passar sempre por muitos homens.

Foi muito difícil para mim o tempo que passei no Centro. Foi **desafiante viver com pessoas desconhecidas** e senti que não tinha a privacidade que precisava. Supostamente iria ficar por pouco tempo, só até a documentação estar tratada, mas acabei por ter de ficar 4 ou 5 meses.

Não há **espaço suficiente para as famílias** no Centro. Os quartos são muito juntos. Mesmo para a relação do casal é difícil.

Eu nunca tinha estado tão perto de alguém de outras culturas como estive no centro, e tive de partilhar quarto com eles. **Não tinha privacidade**. Não tinha o meu espaço. Se fosse eu, daria privacidade a cada um. Ou, pelo menos, tentaria que sírios ficassem com sírios, não com outras pessoas de outros países. No final não foi

mau, nós tornamo-nos como irmãos, mas eu não estava mesmo preparado para isto. Nas primeiras noites dormi lá fora.

Foi bom quando me **deram a chave da casa-de-banho** do meu grupo. Assim nós responsabilizámo-nos por ela, assegurámo-nos que estava sempre limpa e que não era utilizada por outras pessoas.

Quando estamos no Centro de Acolhimento, fazemos todas as **atividades no mesmo espaço**: fazemos yoga no Centro, temos aulas de Português no Centro. É muito sufocante.

O programa de acolhimento tem uma **duração muito curta**.

No Centro há muçulmanos e cristãos mas a maioria de nós não come porco. E eles serviam muitas vezes porco. Nos primeiros dias nós passávamos fome. Porque é que eles estão a gastar dinheiro em algo que nós não vamos comer?

Nós sentimos que estávamos a ser **forçados a ser como os portugueses**. Nós viemos para cá, não para mudar a nossa cultura, mas para viver em segurança convosco.

Para mim o PMAR foi muito útil porque como eu **fiquei aqui em Lisboa, consegui começar a trabalhar** passados 3 meses de chegar. Se eu estivesse noutra cidade poderia ter sido muito stressante.

A Crescer faz atividades que **ajudam a conhecer pessoas**. Alguns exemplos são o programa de voluntários, atividades como a cozinha popular e idas ao teatro. Foi feito também um acordo com a equipa do Sporting para irmos lá ao ginásio.

A minha vida ficou mais fácil com a ajuda do PMAR. Tudo o que eu sei agora teria demorado muito mais tempo a saber se não fosse pelo programa.

PROFISSIONAIS

Os profissionais do PMAR Lx vão conosco a todo o lado, todos os serviços. É como se estivéssemos **de mãos dadas**. Eles puxam por nós, para irmos mais longe, para nos adaptarmos.

Gosto das pessoas que trabalham na Câmara mas sinto que **podiam ser mais amigáveis**. A primeira impressão é muito importante. Se chegamos cá e aparece logo alguém que parece pouco interessado em nós e que não é amigável, nós vamos achar que os portugueses são todos pouco amigáveis. Às vezes sentimos isso em relação aos profissionais deste programa.

Três dias depois de chegar fui **bem recebida pela equipa** da Crescer e da CML e trataram-me bem.

Nos primeiros tempos, os profissionais do Centro passaram-me muito **boa energia e isso ajudou-me** a esquecer o que era mau.

A associação trata-me bem e fala comigo. Têm tradutor. A qualquer lado que eu vá, a Crescer **vem sempre comigo**.

Normalmente a equipa trata-nos a todos bem. Mas quando vamos pedir alguma coisa podem deixar-nos **muito tempo à espera**.

Os profissionais nas instituições estão pouco por dentro dos cursos que existem e **não nos sabem informar** se há cursos que os refugiados possam frequentar.

Às vezes sentimos que os profissionais estão no Centro **por trabalho e não por missão**. Às vezes parece que não querem saber de nós. Com os refugiados é preciso ir mais além!

Não gostei quando os profissionais me davam ordens e diziam “tu tens de fazer isto assim”. Faz toda a dife-

rença para nós e para o ambiente que se vive no Centro quando os profissionais **nos dão a conhecer** as nossas possibilidades e **nos deixam escolher** e tomar decisões.

Os profissionais têm de estar a par do que nós andamos a fazer, do nosso progresso.

A ligação entre nós e o SEF é feita, supostamente, por alguém da organização, mas não está a funcionar. Nós já falámos com eles mas **não nos sentimos ouvidos**.

Em 4 meses nós mudámos 3 vezes de responsável. Temos de estar sempre a construir a confiança do zero, temos de contar a nossa história outra vez.

RECOMENDAÇÕES

Se pudesse tomar uma decisão sobre a forma como os refugiados são acolhidos em Portugal, fazia com que fosse o **Governo** a ter a **responsabilidade total** de acolher, organizar e integrar os refugiados, não as organizações sociais.

Devia haver **grupos de profissionais independentes**, sem ligação às organizações, responsáveis por visitar as várias famílias, perceber o que está bem e mal com elas e entre elas e as organizações e tentar encontrar soluções com os refugiados. Estes profissionais não deviam ter muita rotatividade. É importante que se mantenham no serviço e que possam acompanhar as famílias por muito tempo.

O JRS e CML deviam optar por uma **estratégia mais amigável**. Chegamos e eles destacam logo as regras.

Recomendo uma **mudança de design e organização do espaço** no Centro. É muito grande. Podiam criar-se mais divisões, mais quartos. Assim todos teriam mais privacidade.

As mulheres mais conservadoras deviam ter **prioridade em ir para casas**.

As **pessoas** do Centro deviam estar **divididas por pisos**. Por exemplo, o 1º piso para famílias e mulheres; o 2º piso para homens. Não pisos mistos. As pessoas iam sentir-se mais seguras.

As **aulas de português deviam ser dadas fora do Centro**. Nem que fosse a 5 minutos do Centro mas pelo menos teríamos de nos arranjar e andar um bocadinho até lá chegar. Eu acho que teria mais energia se as aulas fossem dadas fora do Centro.

Uma sugestão seria perguntar aos refugiados se eles gostariam de **cozinhar uns para os outros**. Assim, davam-lhes emprego, ocupavam-nos e ajudavam-nos a ganhar algumas noções de economia doméstica.

Profissionais **mais informados**, capazes de mostrar onde e como nos podemos candidatar a bolsas de estudo, explicando como nos podemos inscrever na universidade, ajudando-nos a voltar a estudar.

Sugiro que haja **pessoas diferentes** a levarem-nos a sítios diferentes. Para não sentirmos que estamos sempre com as mesmas pessoas!

É importante encontrar profissionais que possam **manter as suas funções a médio prazo**. É importante **construir e manter relações de confiança** com os responsáveis.

5

REDE SOCIAL



Para os refugiados que chegaram há pouco tempo a Portugal, a existência de uma rede de suporte pode fazer toda a diferença na integração. Sentimos que precisamos de estar ligados às pessoas e de ter **relações de qualidade**. Para além disso sentimos que é fundamental sermos capazes de **criar esta rede fora das organizações que nos acolhem**. Não podemos ficar dependentes da amizade com os profissionais ou os voluntários das organizações, temos de criar relações verdadeiras. Por isso, estamos muito agradecidos pelas oportunidades, que por exemplo os estabelecimentos de ensino nos dão, de conhecer pessoas novas.

RELAÇÕES DE QUALIDADE

É muito importante **ter amigos** em Portugal.

Gostava de me **conectar com outras pessoas**. Não é bom para o futuro ter só amigos do Centro de Acolhimento. Ficamos fechados no árabe, não estamos com mais pessoas, não aprendemos português.

Às vezes, quando eu conheço alguém novo num café, a conversa flui, mas quando eu digo que sou sírio eles fogem (risos).

PAPEL DAS ONGS E DOS VOLUNTÁRIOS

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

O ISCTE dá-nos oportunidade de **conhecer pessoas novas**, dá acesso à universidade, à biblioteca. Eu vou lá muitas vezes e é bom para conhecer pessoas.

Eu não sinto saudades de casa, eu deixei o meu país há 5 anos. Eu não sei o futuro, mas para já a **relação com os portugueses** é muito boa.

Portugal é um bom lugar para fazer amigos.

Eu não acredito na construção de uma rede social a partir dos programas de voluntariado. A **relação entre refugiados e voluntários** será sempre de refugiados e voluntários, não de amigos.

Quero trabalhar rápido e ter a oportunidade de conhecer pessoas e **obter ajuda e apoio fora** da minha organização.

RECOMENDAÇÕES

Juntar refugiados com **outros grupos** durante as aulas, em vez de se fazerem turmas só com refugiados.

Criar oportunidades para se receber **visitas de amigos** no Centro de Acolhimento.

6

LÍNGUA PORTUGUESA



Aprender a língua do país de acolhimento é uma necessidade básica para qualquer pessoa a residir num país diferente do seu. Nós temos consciência de que esta é uma condição essencial para uma boa integração. Contudo, alguns de nós acabaram de passar por experiências muito difíceis e traumáticas, de tal forma que **nos falta motivação para aprender o português**. E para aqueles que até se sentem motivados, **o sistema de aprendizagem da língua não está muito organizado**: para além de ficarmos muito tempo à espera que os cursos comecem, estes têm uma duração demasiado curta para quem precisa de ficar fluente. Para além disso, sentimos que o **formato das aulas não é o que mais nos ajuda**. Sentimos falta de aulas mais práticas, visitas de estudo, aulas orientadas para a conversação e a utilização de diferentes materiais que ajudem à aprendizagem.

ORGANIZAÇÃO DOS CURSOS E DISPONIBILIDADE PARA OS FREQUENTAR

É muito importante **aprender a falar português**.

O IIEFP só faz 2 cursos de português por ano. Se eu não me inscrever a tempo do primeiro curso posso ter de **esperar 6 meses** pelo próximo.

Estamos há vários meses aqui e **ainda não temos curso** de português.

Sinto que os professores do IIEFP não têm **experiência** a ensinar a estrangeiros, apenas analfabetos.

Na CML só tivemos **cursos de 3 meses** e ainda não aprendemos nada, dizem que está tudo bem, que estamos a aprender a língua mas isso não é verdade.

Eu aprendi a língua mais rapidamente porque queria começar a trabalhar e a estudar.

É muito difícil. A minha vida tem vários problemas e preocupações - a guerra e o trauma. Não ter **motivação nem memória** não me deixa aprender português.

Eu tenho um grupo no whatsapp para ajudar refugiados mas **muitos não sabem ler nem sequer árabe**. Como é que alguém que não sabe escrever na sua própria língua vai saber falar e escrever outra?

É muito difícil puxar por mim para aprender a língua portuguesa. Na minha situação preciso mesmo de um tradutor.

FORMATO E MATERIAIS DAS AULAS

Os cursos estão a ser ensinados tendo por base o inglês. Por isso, **alguém tem sempre que traduzir**. Apesar disso funcionar algumas vezes, para muita gente é confuso.

Os **níveis entre os alunos** são muito diferentes – há alunos que não sabem sequer escrever em árabe. É preciso ter em atenção os níveis dos alunos na altura de fazer as turmas.

O curso não tem livros. Era importante **ter mais material**, mais tecnologia, vídeos, música (ex.: aprender português através da música portuguesa).

Nós aprendemos português, mas não o usamos. Aprendemos tudo nas aulas mas não praticamos. As aulas deviam estar mais orientadas para a

conversação. Não falar sempre da minha história, mas de outras coisas.

O curso **não devia ser tão académico**, devíamos poder ter aulas enquanto fazemos algumas visitas pela cidade. Assim as pessoas também nos vão ajudar mais. É sempre assim, as pessoas gostam de saber que os refugiados estão a aprender a língua.

A primeira vez que eu fiquei no Centro, o professor estava a ajudar-nos a aprender português, então levou-nos ao mercado, ao museu, etc. tudo para **praticar a língua portuguesa!**

RECOMENDAÇÕES

O curso deveria ser **maior**. Três meses não é suficiente, seis seria o ideal.

Devíamos ter 5 ou 6 horas de aulas por dia, para aprender rapidamente. Devíamos ter mais conversação do que temos. Na Alemanha são 8h por dia, de 2ª a 6ª, e têm até ao nível C2.

Era muito importante conseguir uma **boa escola** para aprender a língua.

Acho que precisamos de um **curso online**.

Ajudava ter um professor que falasse **português e árabe**.

É importante que as **aulas de português sejam dadas por níveis**. Há alunos que já têm um nível de português elevado e só precisam do certificado. Depois a professora dedica-lhes o tempo todo e nós não percebemos nada.

Seria útil que as aulas fossem dadas com recurso a **mais materiais**, mais tecnologia, vídeos, música.

Aulas mais orientadas para a **conversação**.

O curso ser menos académico, ter aulas enquanto fazemos visitas pela cidade.

7

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E EMPREGABILIDADE



Em geral, todos temos um **grande desejo de nos formarmos e capacitarmos** para, um dia, podermos vir a contribuir para o desenvolvimento deste país. **Queremos retribuir o que nos foi dado** e construir Portugal juntamente com os portugueses. Contudo, **existem muitos desafios** e é extremamente difícil arranjarmos trabalho quando não dominamos a língua. É importante serem criadas oportunidades para quem pretender estudar. Acreditamos que temos potencial e muita vontade em contribuir, mas precisamos também de ajuda para encontrar as ferramentas certas.

EXPECTATIVAS E OBJETIVOS PESSOAIS

*Eu vim para cá para **reconstruir a minha vida** e prosseguir os meus estudos.*

*Eu **quero contribuir** para a sociedade portuguesa da mesma forma que os portugueses fazem. Quero fazer o que puder.*

*Estou **pronto para trabalhar** em qualquer coisa. Quero trabalhar com pessoas.*

Eu gostava de trabalhar e assim relacionar-me e contribuir para a sociedade.

DESAFIOS À INTEGRAÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO

*Ajudava à integração **poder estudar**. A vida seria melhor em Portugal.*

*Era muito importante trabalhar mas tenho o **impedimento da língua**.*

de. Não se preocupem, no futuro eu vou ajudar Portugal.

*Tenho esperança que Portugal me ajude a **continuar os meus estudos** e a alcançar a Universidade.*

*Se eu não estudar, eu nunca serei capaz de dar a contribuição que gostava. Se estudar, posso contribuir muito para o país. Nós somos pessoas ativas, apenas **precisamos das ferramentas certas**.*

Se vocês, portugueses, não conseguem arranjar emprego num website, imaginem-nos a nós que nem sequer conhecemos a língua. É tudo complicado.

***Sinto falta de trabalho.** Eu gosto de ensinar crianças a tornarem-se jogadores de futebol, é a minha profissão e gostava de poder exercê-la. Mas em Portugal é muito difícil encontrar trabalho.*

Nós tentámos fazer o que achámos que os portugueses iam gostar, para eles perceberem que queremos fazer parte desta comunidade. Então, o que é que fizemos? Começámos a trabalhar.

RECOMENDAÇÕES

*Se o país aceitasse refugiados já com **um plano** (um match prévio entre o que o país precisa e o que os refugiados têm a oferecer), as organizações iam estar mais capacitadas para os ajudar, iam estar direcionadas.*

*Criar mais oportunidades para que os refugiados possam desenvolver os seus estudos, como **parcerias com universidades** para atribuição de bolsas de estudo.*

8

HABITAÇÃO



No início, valorizámos muito o facto de nos **terem posto em casas ou no centro de acolhimento**. Termos casas, um espaço seguro para viver, é o primeiro passo para começarmos a trabalhar no nosso plano de vida em Portugal. Contudo, nem todas as casas estavam tão bem equipadas e em **tão boas condições como tínhamos pensado**. Já pedimos à CML para nos ajudar a melhorar as casas e a torná-las mais adequadas às nossas necessidades mas é um processo que demora muito tempo.

APOIO À HABITAÇÃO E CONDIÇÕES HABITACIONAIS

*O apoio mais útil, no início, foi **conseguir uma casa** para relaxar e começar a trabalhar no meu plano de vida em Portugal – trabalhar, estudar... Tornar-me um homem português. O poder viver no centro, numa boa casa e com tudo o que precisava, refeições incluídas.*

Casa. É o primeiro passo para conseguirmos cumprir os nossos sonhos.

*Quando nos disseram que vínhamos para Portugal, achámos que não tinha problema nenhum. Mas, quando chegámos aqui, vimos que não era bem assim. Estamos numa **casa muito má, sem condições** para os filhos.*

A nossa expectativa era uma coisa e a realidade é outra. Podiam ter-nos dito a verdade.

*Vivo sozinha numa casa que não gosto. A **casa não está boa**, tem torneiras estragadas, WC avariado, cama muito antiga e material muito velho.*

Neste momento já pedimos várias coisas para a casa e estamos há quase 2 meses à espera. Por exemplo, roupas, prato do microondas, tampas das panelas, etc. Às vezes até temos vergonha de fazer pedidos tão estranhos.

O apoio da Câmara tem uma duração muito curta (18 meses). **Temos muito medo do que nos vai acontecer no fim dos apoios**. Temos medo de ficar sem uma casa para morar.

FIM DOS APOIOS

*A CML antes de receber famílias e pessoas no Centro, devia **garantir que consegue casas** para aquelas pessoas. Se a CML tem dificuldades em alugar casas, não aceite mais pessoas no Centro. Senão as pessoas vão ficar lá indefinidamente.*

*Foi muito importante **o PMAR ajudar-me a procurar casa**, a procurar uma pessoa para viver comigo e alugar a casa.*

*O apoio à habitação **dura pouco tempo**. 18 meses não é suficiente.*

O CNAI disse-me que tenho de deixar a casa até novembro (fim do programa). Eles vão ajudar-me a procurar casa, mas não vão pagá-la. Eu não tenho poupanças, eu não tenho trabalho. É muito difícil encontrar trabalho neste curto período de tempo.

*Tenho medo de me tornar um **sem-abrigo**.*

RECOMENDAÇÕES

*A ideia seria que depois do fim do apoio, o Governo conseguisse alojar-nos em **casas da Câmara**. Para isso, a CML devia garantir que consegue casas para todas as pessoas que acolhe no Centro.*

*Era importante **alguma garantia** de que eu vou ter casa.*

9

OUTROS APOIOS SOCIAIS E FINANCEIROS



Estamos muito agradecidos por termos tido **apoio na saúde** quando chegámos a Portugal. Em geral, fomos bem tratados nos centros e hospitais. Em relação ao **apoio financeiro**, apesar do subsídio que recebemos ser suficiente para algumas pessoas, para outras dá apenas para cobrir os custos que têm. Torna-se muito fácil, para estas famílias, perder a motivação e a esperança num futuro melhor.

APOIO À SAÚDE

No início, foi muito importante **receber tratamento médico**, ir ao hospital fazer vários exames e foi particularmente bom **irem comigo**, porque nos primeiros tempos nós não conhecemos nada - nem o hospital, nem o sistema de saúde, nem a língua.

Os apoios na saúde, quando chegámos, foram muito importantes e **trataram-me muito bem** no hospital.

Alguns de nós estamos dependentes dos Médicos do Mundo que **demoram algum tempo a atender-nos** ou então temos de pagar uma consulta. Às ve-

zes temos de esperar 2 semanas pelos remédios.

Agora, o maior problema para nós é que na nossa cultura não estamos habituados a **esperar tanto tempo** por uma consulta. Nos hospitais do nosso país costumamos esperar 2 ou 3 semanas, não meses como aqui.

Apesar dos tempos de espera, **o sistema de saúde cá é muito bom**. Sinto-me tratado como um português. Não posso pedir mais!

OUTROS APOIOS

No início **senti falta de tudo**. Tudo o que um ser humano precisa.

Se nós recebêssemos uma quantia de dinheiro normal, tudo bem, mas nós só recebemos 150 euros por pessoa. Não podemos dar nada aos nossos filhos.

Agora, que eu não tenho nenhum apoio financeiro, vou tornar-me um sem-abrigo?

Vocês estão a ajudar-me no vosso estilo, no vosso estilo português. A nossa cultura é diferente.

Eu, por outro lado, **consigo fazer a minha vida** com o pouco dinheiro que me dão. O meu dinheiro chega para mais do que comer e beber, também dá para me divertir. Se eu pudesse sair do país até podia comprar um bilhete de avião.

Seria importante não dar o mesmo tratamento a todos os refugiados. O ideal seria dar a cada um conforme as suas necessidades.

10

RECOMENDAÇÕES DE PRÓS DA INTEGRAÇÃO COM EXPERIÊNCIA DE ACOLHIMENTO NO CATR



ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Informar os profissionais da própria instituição sobre a área de ação de diversas entidades que trabalham outras questões relevantes para os refugiados, contribuindo para **tornar acessível aos refugiados informação** sobre a quem se podem dirigir para resolver dificuldades.

Assegurar uma **comunicação transparente** e informação **rigorosa** nos países de chegada sobre os processos de asilo, os direitos e deveres dos refugiados no país de recolocação ou reinstalação.

Ajudar a **divulgar informações úteis** para os refugiados: cursos de Português disponíveis em diversas entidades; ferramentas para a criação do próprio negócio; ferramentas que permitam o acesso a informações gerais sobre Portugal.

Garantir **tradutores mais qualificados** nos principais serviços.

Criar um canal onde refugiados possam informar outros refugiados.

Sensibilizar e informar a **sociedade civil** sobre a realidade dos refugiados.

SISTEMA DE PROTEÇÃO INTERNACIONAL

Simplificar os processos de aquisição dos direitos e deveres dos refugiados e beneficiários de proteção subsidiária em Portugal.

Tornar os **processos mais eficientes** e garantir o acesso a informação clara sobre os prazos de cada fase do processo de asilo

INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO E PROFISSIONAIS

Que o Governo crie uma **resposta padronizada** para o acolhimento dos refugiados, capaz de garantir que as instituições parceiras no acolhimento ofereçam apoios com um mínimo de qualidade e tenham capacidade para assegurar as nossas necessidades básicas.

Grupos de **profissionais independentes** responsáveis por acompanhar várias famílias e ajudar a resolver problemas e dificuldades que tenham com as suas instituições de acolhimento.

Contratar refugiados para a prestação de serviços no Centro de Acolhimento (na cozinha, por exemplo).

Reforçar a **capacitação dos profissionais** do Centro para esclarecer dúvidas aos refugiados, bem como para encaminhá-los para organizações ou serviços que os possam ajudar a resolver problemas.

Melhorias na **organização do espaço** do Centro de Acolhimento, nomeadamente, na criação de um maior número de divisões que permita haver mais privacidade para os beneficiários.

A CML prestar **serviços fora** do Centro de Acolhimento - por exemplo, os cursos de Português.

REDE SOCIAL

Organizar eventos e cursos que criem **oportunidades de encontro** entre pessoas refugiadas e pessoas locais.

Criar oportunidades de **receber visitas de amigos no Centro** de Acolhimento.

LÍNGUA PORTUGUESA

Criar oportunidades para que os refugiados possam **iniciar aulas** de português **logo que chegam** a Portugal.

Oferecer cursos com **duração igual ou superior a 6 meses**.

Melhorar a **qualidade dos cursos** oferecidos.

Criar um curso **online**.

Contratar professores que dominem tanto a **língua portuguesa** como a **língua árabe**.

Organizar **turmas por níveis** de aprendizagem.

Disponibilizar e usar **materiais mais lúdicos**, para facilitar e complementar a aprendizagem do português (ex.: vídeos e música).

Orientar as aulas mais para a **conversação** e menos para a escrita.

Organizar **visitas de estudo** onde os alunos possam aplicar os seus conhecimentos.

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E EMPREGABILIDADE

Associar as aptidões dos refugiados às oportunidades de emprego.

Criar mais oportunidades para que os refugiados possam **desenvolver os seus estudos** (ex. parcerias com universidades para atribuição de bolsas de estudo).

HABITAÇÃO

Traçar um **plano** para o que acontece aos refugiados quando os programas de apoio chegam ao fim.

A CML garantir que consegue **casa para todos** os beneficiários que aceita no Centro de Acolhimento.

11

RECOMENDAÇÕES DE PRÓS DA INTEGRAÇÃO COM EXPERIÊNCIAS DE ACOLHIMENTO NOUTRAS ENTIDADES



ORIENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Contribuir para a **formação de outros profissionais** e conhecimento interno de outras entidades (nomeadamente a Segurança Social, Finanças, Centro de Saúde e Centro de emprego) pertinentes no sistema, através de formações ou partilha de documentação relevante (ex. sobre direitos e deveres de um requerente de asilo, refugiado ou beneficiário de proteção subsidiária; reconhecimento da validade do documento em papel semelhante ao cartão emitido pelo SEF, etc.).

INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO E PROFISSIONAIS

Centralizar numa só instituição a responsabilidade de **avaliação do processo de integração** e de supervisão e coordenação do trabalho das organizações e das pessoas que lá trabalham.

Melhorar o **acompanhamento dos refugiados** colocados fora dos grandes centros urbanos.

Identificar uma pessoa de referência que possa **apoiar de forma personalizada** os refugiados, quer acedendo ao histórico pessoal da pessoa e facilitando a ligação a alguns serviços, quer ao nível da integração em contextos informais.



AGRADECEMOS

AOS PRÓS

PELA PARTILHA
DO SEU CONHECIMENTO

E ÀS ENTIDADES

QUE POSSIBILITARAM
ESTE PROCESSO:

Câmara Municipal de Lisboa (CML)

Associação de Refugiados em Portugal (ARP)

Conselho Português para os Refugiados (CPR)

Crescer

Escola Básica da Bobadela

Escola Básica das Olaias

Family of Refugees (FOR)

Plataforma de Apoio a Refugiados (PAR)

Refugees Welcome Portugal

Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS)

União de Refugiados em Portugal – UREP



Largo de Andaluz, nº 28 1º andar
1050-004 Lisboa
Portugal

Tel. +351 21 314 15 84 / +351 968 222 068

www.comparte.pt
www.facebook.com/fmr.comparte
equipa@comparte.pt

Entidade parceira

FORANDRINGSFABRIKKEN

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

O presente documento contempla informação transmitida por 16 Prós da Integração acolhidos no âmbito do PMAR Lx, que partilham o seu conhecimento e recomendações relativamente à chegada a Portugal e à sua integração no país. Inclui ainda uma secção de recomendações, que conta também com os contributos de alguns dos 60 Prós acolhidos em Portugal por outras entidades, que têm sido ouvidos pelo ComParte desde 2016.

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