



# PROCESSO PARTICIPATIVO COM PESSOAS REFUGIADAS EM BRAGA, PORTUGAL

2022-2023

# ÍNDICE

**O que encontrará neste caderno** ----- **2**

**Acerca do Projeto** ----- **3**

**Sessões de Auscultação** **3**

**Encontros com Decisores e Profissionais** **4**

**Design Labs** **4**

**Experiências das Pessoas Refugiadas e  
Recomendações** ----- **5**

**Língua** **5**

**Acesso a Emprego | Estudar** **6**

**Acesso à Habitação | Saúde e Medicação** **7**

**Primeiros dias em Braga e Amizades** **8**

**Acesso a informação, Tomada de Decisões  
e Honestidade** **9**

**Criação de  
Uma Solução Colaborativa** ----- **10**

**Testemunhos** ----- **15**

# O QUE ENCONTRARÁ NESTE CADERNO

Este caderno combina a experiência participativa de 19 pessoas refugiadas e 9 decisores e profissionais de Braga, no âmbito do projeto "Embrace", que decorreu entre outubro de 2022 e março de 2023.

Este documento está estruturado em quatro capítulos principais. O Capítulo 1, intitulado "Acerca do Projeto", fornece uma visão geral do projeto Embrace e descreve as três fases do processo participativo com as pessoas refugiadas: Sessões de Auscultação, Encontro com Decisores e Profissionais e Design Lab.

O segundo capítulo, intitulado "Experiências e Recomendações das Pessoas Refugiadas", centra-se nas visões partilhadas pelas pessoas refugiadas durante as Sessões de Auscultação e o Encontro com Decisores e Profissionais sobre a sua integração em Braga. O capítulo é organizado tematicamente, abrangendo temas como a Língua e o Acesso a Emprego. Começa com um texto introdutório que combina os testemunhos das pessoas refugiadas, com o objetivo de retratar fielmente as suas contribuições. O capítulo apresenta as principais recomendações para melhores práticas numa lista com vários pontos.

Neste capítulo, as citações ilustrativas das pessoas refugiadas são apresentadas em caixas de texto vermelhas-escuras, e os contributos relevantes dos profissionais acerca dos mesmos temas são apresentados em caixas vermelhas-claras.

O capítulo 3, intitulado "Criação de uma Solução Colaborativa" destaca a fase final do processo: os Design Labs. Após uma decisão colaborativa em relação ao tópico em destaque (Acesso à Habitação). Este capítulo apresenta o processo de ideação que levou à cocriação de duas soluções dirigidas ao acesso à habitação em Portugal. Estas soluções foram desenvolvidas através da colaboração entre pessoas refugiadas, profissionais e decisores.

O caderno termina com um capítulo final que apresenta uma seleção de "Testemunhos dos Participantes", recolhidos durante e após as atividades. Estes testemunhos visam realçar o valor que o seu envolvimento acresce aos processos de tomada de decisão.

De modo geral, a informação apresentada neste caderno serve para inspirar decisores e profissionais, mostrando as diversas perspetivas e contribuições das pessoas refugiadas. Deste modo, partilha também experiências significativas e recomendações em matéria de integração, com especial relevo no Acesso à Habitação. Este conhecimento valioso poderá ser utilizado para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de políticas e programas destinados a promover uma integração bem-sucedida das pessoas refugiadas.





# O PROJETO

Este Processo Participativo com Pessoas Refugiadas tem lugar no âmbito do projeto Europeu "Embrace - Empowering Migrants to Be Representative Actors in Community Engagement", financiado pelo AMIF. Foi implementado simultaneamente em 11 cidades em 6 países europeus, entre 2022 e 2023.

Utilizando a metodologia do ComParte, visou envolver as pessoas refugiadas nos processos de tomada de decisão em questões que as afetavam diretamente a si e à sua integração no país.

Este caderno compila o conhecimento recolhido durante o processo participativo, nas três fases principais apresentadas nas seguintes páginas: Sessões de Auscultação, Encontros com Decisores e Profissionais, e Design Labs.

Pretende também ser um instrumento de trabalho para os decisores e profissionais, utilizando as experiências vividas pelas pessoas refugiadas, de forma a tomarem decisões bem informadas e eficazes na definição de políticas de integração, alinhadas com as necessidades reais dos beneficiários.

## PESSOAS REFUGIADAS ENVOLVIDAS:

19 pessoas refugiadas, 47% do sexo feminino, do Afeganistão, Síria, Camarões e Congo.

## DECISORES/PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS:

9 decisores/profissionais de:

- Município de Braga: Divisão de Coesão Social e Solidariedade e BragaHabit - Departamento de Habitação
- Adolescere-Organização de acolhimento de refugiados
- Cruz Vermelha Portuguesa - Região de Braga
- CLIB - Colégio Luso Internacional de Braga - Organização de acolhimento de refugiados



## 1º PASSO SESSÕES DE AUSCULTAÇÃO

As Sessões de Auscultação são momentos informais onde, através de metodologias criativas e participativas, as pessoas refugiadas partilham as suas experiências e recomendações para uma melhor integração no município. Entre outubro e novembro de 2022, foram realizadas 5 Sessões de Auscultação, com a participação de 19 pessoas refugiadas. As sessões iniciaram-se com uma atividade interativa utilizando emojis, onde as pessoas refugiadas selecionaram emojis específicos para caracterizar as suas experiências de integração desde a chegada até ao presente. Esta atividade serviu de catalisador para conversas pormenorizadas que exploraram as suas perspetivas acerca do que deverá ser mantido ou alterado para uma melhor integração das futuras pessoas refugiadas em Braga.



## 2º PASSO

# ENCONTROS COM DECISORES E PROFISSIONAIS

O Encontro com Decisores e Profissionais, realizado em janeiro de 2023, permitiu a comunicação direta entre 6 pessoas refugiadas e 5 decisores e profissionais. Este encontro serviu de plataforma para pessoas refugiadas partilharem as suas experiências e recomendações de forma direta. A sessão fomentou o diálogo entre os participantes, permitindo a troca de ideias e o esclarecimento das suas perceções. Durante o encontro, as pessoas refugiadas partilharam sobretudo as suas visões, enquanto os decisores ouviram ativamente, colocaram questões e forneceram feedback sobre a forma como as suas experiências e recomendações se alinhavam com o seu trabalho e o influenciavam. Dado o seu contexto informal, este encontro constituiu uma oportunidade de aproximação entre pessoas refugiadas e decisores.



## 3º PASSO DESIGN LAB

O Design Lab, realizado em março de 2023, reuniu 3 pessoas refugiadas e 8 profissionais e decisores para um dia inteiro de colaboração intensiva. O foco desta atividade foi um desafio identificado durante as Sessões de Auscultação e Encontro com Decisores e Profissionais:  
Acesso à Habitação.

Com base na metodologia de "Participatory Policy Design" implementada em vários países do Norte da Europa, o Design Lab providenciou uma plataforma para que os diversos intervenientes se reunissem e desenvolvessem soluções tangíveis e significativas para os beneficiários.

Ao longo do dia, os participantes envolveram-se num processo dinâmico, empregando ferramentas práticas, divertidas e criativas. Desta colaboração intensiva resultou a criação de duas soluções-protótipo destinadas a melhorar a experiência de Acesso à Habitação das pessoas refugiadas

# EXPERIÊNCIAS E RECOMENDAÇÕES DAS PESSOAS REFUGIADAS

Durante as Sessões de Auscultação e o Encontro com Decisores e Profissionais, as pessoas refugiadas partilharam as suas experiências e recomendações sobre diversos aspetos diferentes da sua integração em Braga. As seguintes páginas apresentam as suas contribuições, sistematizadas e organizadas por tema. Iniciam-se com um texto introdutório que combina testemunhos das pessoas refugiadas, seguido das principais recomendações em pontos e citações relevantes das mesmas e dos decisores/profissionais.

## LÍNGUA

Para nós, aprender português faz toda a diferença. Nem sempre existem cursos adequados para o nosso nível, por isso aprender a língua continua a ser algo difícil para nós. Às vezes somos colocados em cursos com europeus que conseguem entender melhor o português, outras vezes os professores não conseguem falar inglês connosco e, por isso, comunicar durante a aula torna-se impossível. Alguns de nós aprendemos durante as aulas, alguns apenas após 3 anos de aulas e outros aprenderam ao falar com pessoas portuguesas, mas, para a maioria das pessoas que usam um alfabeto diferente, a tarefa torna-se muito difícil e há quem desista.

- Coloquem-nos em cursos baseando-se no nosso contexto (educação, origem, idade) e nível de conhecimento da língua.
- Não comecem com a gramática; ensinem-nos primeiro palavras básicas/práticas, para quando compramos coisas, por exemplo.
- As aulas de línguas devem começar assim que chegamos a Portugal.
- Expliquem primeiro em português, mas traduzam para inglês ou para uma língua comum.

"Aprender a língua... Saber falar português fará toda a diferença. A língua é um grande fator."  
- Pessoa Refugiada

"No início, deram-me um questionário de 50-60 perguntas. Só respondi a 3. Ainda assim, colocaram-me num curso com 20 pessoas que já sabiam português. O curso era composto por alunos espanhóis. Só respondi a 3 perguntas e colocaram-me nesse nível!"  
- Pessoa Refugiada

"Temos de tentar perceber como podemos fazer com que as aulas funcionem para todos na sala, mesmo não sabendo o nível de cada um."  
- Profissional



# ACESSO A EMPREGO

Sentimo-nos felizes quando estamos empregados; é muito melhor que receber dinheiro do Estado. Não queremos depender de apoios para o resto da vida. Estamos à procura de oportunidades. Se tivermos sorte, alguém da nossa comunidade que já trabalhe ou um assistente social poderá encontrar contactos úteis. Sem esse apoio, muitos de nós não conseguimos encontrar emprego e sentimo-nos desesperados. Estamos à procura de emprego desde que chegámos. Tentamos, tentamos, candidatámo-nos a vários empregos. Mas sem sucesso, especialmente em áreas em que não temos experiência. Ter apenas um documento em vez de um cartão de residência, não conhecer a cultura e, acima de tudo, não falar português são grandes desvantagens.

- Uma pessoa da organização deve ajudar-nos a procurar emprego, a procurar oportunidades e ajudar na candidatura. É uma grande ajuda quando a pessoa conhece a empresa e nos leva lá.
- Criem ou levem-nos a um instituto profissional, onde as nossas competências possam ser avaliadas, onde possamos aprender mais (se necessário) e definir um percurso profissional.

"Agora trabalho numa escola. Tenho mais dinheiro e posso enviar algum para a Turquia. Tenho uma família grande na Turquia. Consegui este emprego com ajuda do meu assistente social. É com alegria que digo: trabalho em Portugal!"  
- Pessoa Refugiada

"Para conseguir um emprego, preciso de falar português. Tentei. Não importa o tipo de trabalho. Mesmo ser for a fazer limpezas ou a lavar pratos, preciso de falar português e isso deixou-me muito desiludida."  
- Pessoa Refugiada

"Existem restrições na procura de emprego. Muitas empresas pedem certificados. Para tal, são necessárias equivalências e um diploma universitário. Obter uma equivalência é um processo longo e difícil. Algumas empresas colocam mais barreiras que outras."  
- Profissional

# ESTUDAR

Dêem-nos esperança; muitos de nós viemos para cá com o sonho de estudar, porque, nos nossos países, a educação não é algo acessível a todos. Sabemos que trabalhar e estudar ao mesmo tempo para fazer esse sonho acontecer, é difícil, mas dêem-nos uma oportunidade. Não falem apenas do aspeto profissional quando mencionamos educação.

- Criem uma quota para estudantes refugiados nas universidades, um programa gratuito para nós.
- Expliquem-nos como podemos chegar ao ensino superior, mesmo que seja um processo longo. Não nos digam para apenas trabalhar.

- Ajudem-nos a obter bolsas de estudo.

"Talvez tenhamos de tomar outros caminhos, tal como encontrar uma solução para o problema profissional e, depois, para o encaminhamento para a educação superior. É para isso que aqui estamos, não para julgar ninguém."  
- Profissional

"Quero trabalhar, mas quero estudar ao mesmo tempo. Mas nunca me motivaram para estudar. Falam sempre em empregos. Porquê? Questionei-os diretamente sobre universidades e ficaram calados. Disseram-me que tinha de trabalhar. Perguntei-lhes sobre a minha educação, mas nunca disseram nada. Podiam ter dito algo e dado alguma esperança, pelo menos. Podiam ter dito: «Tudo bem, vai demorar, mas vamos encontrar uma solução.» Dêem-me esperança. É impossível não ser possível estudar."  
- Pessoa Refugiada



# ACESSO À HABITAÇÃO

Ao chegar ao fim do programa, uma questão levanta-se: como conseguiremos pagar uma casa? Alugar uma casa é uma das coisas que mais nos preocupa. Gostaríamos de ter respostas: queremos saber se após 18 meses teremos uma casa, porque muitos de nós não recebemos dinheiro suficiente para poder alugar uma por nossa conta. Os salários são baixos e, às vezes, os contratos de trabalho são demasiados curtos. A Segurança Social ajuda, mas só é acessível após 3 anos de residência. Em 3 anos teremos empregos melhores e mais independência. Precisamos de ajuda agora.

"Preciso de viver em Braga durante 4 anos antes de poder candidatar-me a habitação social. Não nos oferecem soluções."  
- Pessoa Refugiada

"Faço parte dos beneficiários do projeto DOMUS, o que me permite ter uma casa. Sinto-me em casa. A minha felicidade não conhecerá limites quando tiver uma casa realmente minha neste país."  
- Pessoa Refugiada

"O meu programa termina daqui a 2 meses. Não tenho emprego, não sei o que vai acontecer. Pergunto à minha organização, mas ninguém me sabe responder. Serei capaz de ficar na casa onde estou? Receberei algum tipo de apoio? Quais serão as minhas opções se não conseguir um emprego? Preciso de respostas."  
- Pessoa Refugiada

"Temos vários apoios habitacionais. Falamos de apoio para pagar a renda. Subsídio de renda. Existe habitação social, mas a lista de espera é muito longa. Mas temos apoio para cobrir o custo da renda. Uma família pode dirigir-se ao mercado aberto, alugar uma casa e depois pedir ajuda. Em 2 meses recebem esse apoio, é imediato. É renovável até 10 anos, todos os anos. A condição geral de acesso é viver em Braga durante 3 anos. Temos agora uma cláusula que nos permite ajudar os refugiados. O novo regulamento tem uma exceção para pessoas vítimas de catástrofes. Foi assim que contornámos a regra sobre ter de viver 3 anos no município e é assim que estamos a conseguir ajudar famílias sírias."  
- Profissional

"Para receber apoio para pagar a renda, é necessário ter um contrato com o senhorio, o que pode ser difícil de arranjar. É preciso um fiador. São essas as condições definidas pelo programa e não há nada que possamos fazer em relação a isso."  
- Profissional

# SAÚDE E MEDICAÇÃO



Não conseguimos pagar a medicação nem certos tratamentos de saúde. São demasiado caros, tendo em conta o dinheiro que recebemos.

- Criem protocolos para que os refugiados tenham acesso gratuito aos serviços de saúde (como medicina dentária).
- Criem protocolos com as farmácias para podermos obter medicação e pagá-la ao longo dos meses seguintes.

"Estou triste porque a minha mãe está doente. Ela tem asma. Temos de comprar a medicação por conta própria. Os 150€ que recebemos não são suficientes para os medicamentos, são demasiado caros."  
- Pessoa Refugiada

"Também não tenho um contacto de emergência. Se ficar doente, como é que trato de mim? Já estive doente. A comunidade teve de juntar dinheiro para eu poder tratar dos meus dentes."  
- Pessoa Refugiada

# PRIMEIROS DIAS EM BRAGA E AMIZADES

O primeiro mês é complicado porque não conhecemos ninguém. Andamos às cegas, sentimo-nos sem forças. No início, não sabemos nada: onde fica a padaria, o nome da loja onde podemos comprar pão, onde fica o mercado, os diferentes locais na cidade, onde fica a nossa casa. Pensamos na nossa vida e no nosso futuro e como nos podemos adaptar a uma nova cultura, a um novo lugar... é um processo longo. Sentimo-nos perdidos. Alguns de nós não nos recordamos do que aconteceu durante os dois primeiros meses, é como se estivéssemos entorpecidos. Precisamos de tempo para nos habituarmos, mas quando conhecemos pessoas, ficamos mais confortáveis e podemos, mais ou menos, começar a "abrir os olhos". Conhecer pessoas torna tudo mais fácil. Os amigos ajudam, explicam as coisas. Se forem portugueses, conseguimos aprender a língua com eles. Geralmente conhecemos estas pessoas no trabalho, na mesquita ou através dos assistentes sociais ou organizações que criam essas pontes.

- Ficamos felizes quando temos uma receção calorosa no aeroporto.
- É bom ser recebido na nossa nova casa pelo nosso assistente social e ter a casa preparada com comida e todos os básicos que precisamos.
- Digam-nos onde podemos encontrar os nossos lugares culturais, como a mesquita. Assim, sentimo-nos melhor e conhecemos pessoas da nossa cultura.
- Não nos deixem sozinhos nos primeiros dias. Mesmo que seja fim de semana ou feriado, é importante ter alguém por perto.
- Apresentem-nos a outras pessoas refugiadas do nosso país quando chegamos.

"Quando cheguei a Portugal, chorei. Senti-me pobre e perdido por dentro. Foi nesse momento que me apercebi de que sou um verdadeiro refugiado. No Afeganistão tinha uma casa, a minha mota e um emprego. Tinha um bom emprego. Agora estou em Portugal como refugiado. Foi nesse momento... que uma pessoa com este passado se tornou refugiada. Tudo no espaço de uma semana, um dia. O meu governo colapsou, assim como a minha identidade."  
- Pessoa Refugiada

"Gosto dos portugueses. Em geral, gosto muito dos portugueses. Quando cheguei, foram muito simpáticos e ajudaram-me muito. É muito bom. Eles ajudam e explicam."  
- Pessoa Refugiada

"Estava muito triste quando cheguei a Portugal. Não queria falar com ninguém. Antes, tinha amigos, fazia caminhadas, tudo. Cheguei aqui e não tinha ninguém. Colegas, amigos, namorada, amor... deixei tudo lá. Chegando a Portugal, tornou-se tudo muito difícil. Durante um mês não falei com ninguém."  
- Pessoa Refugiada

"Agora tenho amigos. Conheci-os no trabalho, são meus colegas. Após algum tempo, comecei a conhecê-los melhor e, agora, tenho muitos amigos portugueses."  
- Pessoa Refugiada

"Há uma mesquita perto dos bombeiros. Fui lá à tarde no meu primeiro dia em Braga e encontrei lá muitos amigos árabes e africanos. Senti-me mais aliviado."  
- Pessoa Refugiada

"Eles tentam saber como estou; se estou bem ou se preciso de algo. Isso ajudou-me a sentir-me bem."  
- Pessoa Refugiada





# ACESSO A INFORMAÇÃO, TOMADA DE DECISÕES E HONESTIDADE

Queremos compreender o que se passa e o que vai acontecer no futuro. Para isso, queremos ter acesso a todo o plano de organização para a nossa integração; não apenas a partes dele. Queremos também saber o que se passa no país; às vezes há feriados e, sem saber, vamos ao escritório. Queremos saber se há algo a acontecer na cidade.

Na maioria das vezes, somos apenas informados acerca de processos referentes às nossas vidas; quando falam connosco, já foram tomadas decisões. Certifiquem-se de que nos incluem em todos as matérias. No início da nossa estadia em Portugal, as pessoas não foram honestas connosco. Fizeram falsas promessas e arranjavam desculpas quando as coisas não aconteciam. Para nós, é importante que os assistentes sociais sejam claros e transparentes connosco sobre o que podem ou não fazer.

- Partilhem connosco o plano completo para a nossa integração. Contem-nos o que irá acontecer após os 18 meses.
- Não façam promessas que não possam cumprir.
- Não venham com uma ideia predefinida de quem nós somos.
- Encontrem-se connosco com o objetivo de nos ouvir e não com uma decisão já tomada.
- Sejam muito honestos connosco sobre o que podem ou não fazer.
- Quando falarem connosco, tomem medidas a seguir. Não falem apenas.
- Envolvam-nos nas decisões que dizem respeito à nossa vida, tal como a escolha da cidade onde vamos viver.
- Dêem-nos informação acerca dos feriados, do que é que as pessoas fazem nesses dias e das atividades que decorrem na cidade.

"Foram muito claros connosco desde o início sobre o que podiam fazer. Neste momento, aceito o facto de não conseguirem fazer nada, uma vez que, desde o primeiro dia em Braga, foram muito honestos comigo."  
- Pessoa Refugiada

"Um dia, os estudantes estavam a usar uniforme. Professores também em uniforme. Não sabíamos o que estava a acontecer. Traziam alguns símbolos com eles. Gritavam e cantavam. Era bom ter tido conhecimento antes. Ajudaria na nossa integração."  
- Pessoa Refugiada

"Eles já têm as respostas. As decisões já foram tomadas. Ninguém nos perguntou se queríamos ir para Braga. Até à última da hora, não sabíamos se íamos para Braga ou Guimarães. É por isto que tantas pessoas saíram do país."  
- Pessoa Refugiada

"Falam e não agem. Só promessas. Falam connosco, mas sem tomar medidas."  
- Pessoa Refugiada





# CRIAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO COLABORATIVA

Post-its, representação, discussões, teatro-imagem, desenhos, brainstorming, risos, criatividade e diversão! Foram estes os principais ingredientes do Design Lab em Braga.

Ao longo de um dia intenso e dinâmico, 3 Pessoas Refugiadas e 8 Decisores e Profissionais trabalharam juntos para criar uma solução colaborativa para um dos maiores desafios da integração no município, que foi identificado e decidido por unanimidade nas Sessões de Auscultação e no Encontro, entre Pessoas Refugiadas, Decisores e Profissionais:

## **Acesso à Habitação**

No final do dia, foram estas as soluções colaborativas criadas pelo grupo:



## **SOLUÇÃO 1**

Vamos criar um grupo de trabalho, incluindo pessoas de várias instituições, para identificar pessoas isoladas dispostas a partilhar a sua casa com migrantes, promovendo a integração e mitigando os problemas habitacionais em Braga.

## **SOLUÇÃO 2**

Vamos criar um ponto físico dentro da Loja do Cidadão em Braga, que oferece 1) informação 2) apoio técnico 3) criação de ligações com comunidades locais para refugiados que procuram casa em Braga. Existem dois tipos de trabalhadores neste local: 1) refugiados com experiência no sistema e 2) portugueses com conhecimento especializado no tópico da habitação, em regime de voluntariado ou empregados. A informação é transmitida de forma informal, acessível e concebida de acordo com as necessidades de cada um. Assim, os refugiados conseguirão encontrar casa de forma simples e informal.

## **Como é que o grupo chegou a estas soluções?**

## Identificar a raiz do problema

Ao longo da primeira fase do Design Lab, os participantes identificaram várias causas que contribuíram para a falta de acesso à habitação das pessoas refugiadas. Ao organizá-los e agrupá-los, podemos resumi-los nestas três áreas temáticas:

- Navegar o sistema: orientação e informação
- Criação de redes informais: resolução de problemas relacionados com discriminação e condições exigidas por senhorios
- Emprego: um aspeto fundamental para as pessoas refugiadas poderem pagar renda e cumprir as condições exigidas

Tendo em conta toda a informação partilhada, os participantes foram convidados a criar uma afirmação de "Como poderíamos nós...", que guiaria o processo de criação de uma solução colaborativa. Os participantes não conseguiram definir apenas um tópico, então elaboraram duas questões:

- (1) Como é que poderíamos diagnosticar a atual situação habitacional em Braga, de modo a termos mais casas habitáveis disponíveis?
- (2) Como poderíamos simplificar o processo de aluguer e dar às pessoas acesso à informação, para que possam alugar uma casa?

## Idear as principais características e soluções possíveis

Os participantes foram divididos em dois grupos para abordarem as duas problemáticas.

### GRUPO 1

O grupo (1) identificou as seguintes características-chave como importantes para a criação de uma solução para o problema identificado:

- Benefícios fiscais
- Diagnóstico interativo
- Incentivos para os proprietários alugarem as suas casas
- Plataforma para todos os migrantes partilharem as suas ideias
- Contactar o governo e partilhar ideias com os migrantes
- Interação com pessoas diferentes
- Solidariedade e benefícios
- Casas partilhadas com quem não consegue arranjar uma facilmente e lutar contra o isolamento de quem vive sozinho



## Idear as principais características e soluções possíveis

Tendo em conta as características-chave identificadas, surgiram diferentes soluções possíveis, tais como:

Criar uma equipa com vários intervenientes para localizar casas vazias em boas condições para acolher pessoas, ou que necessitem de renovações. O município deve criar uma campanha para envolver os proprietários no aluguer destas casas. A equipa entra em contacto com os proprietários e informa-os acerca dos benefícios que podem gozar se alugarem ou renovarem estas casas. É importante criar ligações com empresas locais.

Criar uma aplicação na qual todos podem localizar casas inabitadas. Criar também uma equipa destinada à localização de casas abandonadas em Braga, para as colocar na plataforma. Este grupo entrará em contacto com os proprietários e proporá uma solução.

Criar uma base de dados com pessoas que vivem sozinhas e uma aplicação com casas disponíveis. Tal será possibilitado através da articulação com as juntas de freguesia, de forma a identificar as casas disponíveis e as desocupadas. Benefícios fiscais para requalificar e benefícios para o aluguer das casas. No processo de reabilitação das casas, incluímos voluntários e fazemos uma rede com instituições sociais, proprietários, empresas e criamos uma equipa multidisciplinar para obter resultados e partilha de responsabilidades.

Criar uma plataforma (feita pela Universidade Sénior e a Universidade do Minho) onde idosos e pessoas que vivem sozinhas possam acolher pessoas migrantes nas suas casas.

Após este momento, o grupo começou a perceber o que pode ser feito. Várias soluções partilhavam semelhanças, assim, a convergência de ideias foi fácil. Começou-se por falar de uma forma de mapear casas abandonadas e dos idosos que vivem sozinhos, mas com quartos vazios nas suas casas. Em relação ao mapeamento de casas, um dos participantes mencionou a desconfiança e o medo que podia causar aos proprietários e que mapear casas abandonadas e contactá-los podia ser visto com maus olhos. Portanto, o grupo começou a focar-se nos quartos nas casas de pessoas idosas e em reforçar a solidariedade da população local. Esta seria uma maneira de resolver problemas de habitação, solidão e, também, mudar a narrativa à volta da migração.

## Prototipar a solução selecionada

Para criar a solução selecionada, o grupo utilizou um storyboard, definindo os seguintes passos:

- 1 Criar uma equipa multidisciplinar que junte diferentes organizações.
- 2 Identificar pessoas isoladas através do contacto com a Universidade Sénior, Universidade do Minho, freguesias, juntas de freguesias e recenseamentos. Identificar pessoas refugiadas que não têm casa, através de diferentes organizações locais.
- 3 Analisar os perfis e verificar se são elegíveis.
- 4 Visitar os idosos e verificar se as suas casas necessitam de renovações.
- 5 Criar um "match" e torná-lo operacional.
- 6 Divulgar experiências positivas para mudar a forma como as pessoas encaram os migrantes e para as tornar mais dispostas a alugar-lhes casas.

No final, o grupo decidiu - como já foi referido - que...

Vamos criar um grupo de trabalho, incluindo pessoas de várias instituições, para identificar pessoas isoladas dispostas a partilhar a sua casa com migrantes, promovendo a integração e mitigando os problemas habitacionais em Braga.



## Idear as principais características e soluções possíveis

### GRUPO 2

O grupo (2) identificou as seguintes características-chave como importantes para a criação de uma solução para o problema identificado:

- Necessidade de aproximação
- Simplificação dos processos
- Fácil acesso
- Priorizar e definir critérios.
- Chegar ao maior número possível de pessoas
- Vídeos com legendas, para fácil compreensão
- Assim que as pessoas refugiadas chegam ao país
- Departamento específico relativo à habitação informal
- Espaço físico
- Acesso a uma rede (criação de relações informais)
- Perguntas e respostas (explicações)
- Divertido, lúdico
- Rotação de casas
- Ligar pessoas refugiadas aos senhorios

O grupo escolheu focar-se nesta ideia:

A possibilidade de criação de um espaço específico onde todas as pessoas refugiadas possam ir para obter informação e apoio prático no que toca a aluguer/compra de casa, enquanto conhecem novas pessoas, tanto para networking como para relações informais.

O grupo detalhou as características fundamentais que o espaço deverá ter:



- Ser um local físico.
- Estar no interior da Loja do Cidadão em Braga pela sua localização e facilidade de acesso.
- Prestar apoio prático e informação e sensibilizar para a temática da habitação.
- Ser destinado a pessoas refugiadas que procurem casa em Braga.
- Ter voluntários e trabalhadores contratados.
- Trabalhadores: alguns refugiados com experiência prévia no sistema e alguns portugueses com conhecimento especializado na área da habitação.
- Informação transmitida informalmente, acessível e concebida com todos em mente.

## Prototipar a solução selecionada

Para criar a solução selecionada, o grupo realizou uma representação teatral:

Uma refugiada chega ao gabinete da entidade. Ela já tem os 18 meses de integração completos, mas ainda procura uma casa. A mulher é, então, encaminhada para o ponto de informação.

Aqui, o staff dá-lhe um guia prático com um vídeo para que tenha acesso a toda a burocracia na sua língua nativa. Ela sai para ler e aprender a informação, para ver o vídeo e perceber quais os passos a seguir.

De seguida, ela visita a mesma entidade de novo, para obter ajuda prática para encontrar uma casa. O staff recolhe os seus dados (número de membros da família, situação laboral, vencimento, apoios recebidos, tipo de casa desejado) e verificam na sua base de dados se têm casas disponíveis.

Encontraram uma e marcam um encontro com o senhorio.

Nesta visita, a refugiada é acompanhada por um voluntário. Os membros do staff ajudam a organizar todos os documentos necessários para o proprietário poder alugar a casa e ajudam na tradução do contrato.

Finalmente, a mulher é convidada para um jantar com os voluntários, o staff, outros refugiados e membros da comunidade.



No final, o grupo decidiu - como já foi referido - que...

Vamos criar um ponto físico dentro da Loja do Cidadão em Braga, que oferece 1) informação 2) apoio técnico 3) criação de ligações com comunidades locais para refugiados que procuram casa em Braga. Existem dois tipos de trabalhadores neste local: 1) refugiados com experiência no sistema e 2) portugueses com conhecimento especializado no tópico da habitação, em regime de voluntariado ou empregados. A informação é transmitida de forma informal, acessível e concebida de acordo com as necessidades de cada um. Assim, os refugiados conseguirão encontrar casa de forma simples e informal.

# TESTEMUNHOS DOS PARTICIPANTES

"Foi a primeira vez que falámos abertamente sobre as coisas. Tínhamos muito para dizer e, agora, sentimo-nos confortáveis. Partilhámos questões com outras organizações, mas interrompiam-nos imediatamente. Aqui conseguimos falar." (Pessoa Refugiada)

"Tornaram-se claras as diferentes conceções que tinham as entidades e as pessoas refugiadas em relação ao papel de cada uma." (Decisor)

"É muito importante ouvir porque é o próprio refugiado que nos fala diretamente." (Decisor)

"Agora sei o que isto é. Vocês escutam-nos. Vocês ajudaram-nos a ser ouvidos pelos decisores." (Pessoa Refugiada)

"Foi perfeito. Estavam aqui para ouvir e não nos julgaram. O objetivo não era julgar. Vocês ouviram o que eu tinha para dizer. Não havia bom nem mau, apenas partilha." (Pessoa Refugiada)

"Foi possível partilhar a minha experiência profissional pessoal, confrontá-la de maneira positiva com outras perspetivas, fossem estas institucionais ou pessoais, acerca desta problemática. As minhas expectativas foram superadas no que toca à criação e conceção de respostas novas e inovadoras." (Decisor)

Cerca de 70% das pessoas refugiadas disseram sentir-se seguras em partilhar as suas experiências e opiniões e que gostaram de participar nas Sessões de Auscultação. Cerca de 65% afirmaram ter espaço para falar sobre as experiências que queriam partilhar e gostariam de participar em mais sessões como estas.

"Permitiu-me entender diferentes pontos de vista de forma dinâmica e interativa. Foi possível passar por diferentes fases para chegar a uma solução de forma criativa e aliciante." (Decisor)

Todos os decisores e profissionais concordam que o Encontro com Decisores e Profissionais foi um momento construtivo que lhes permitiu criar uma ligação mais estreita com as pessoas refugiadas. 75% concordam que as contribuições e recomendações das pessoas refugiadas foram úteis para o seu trabalho.





**Embrace**

**PROJETO DO PROGRAMA AMIF  
"EMBRACE"  
101038247-AMIF-2020-AG  
2022-2023**

**JÁ LEU ESTE CADERNO?  
DÊ-NOS O SEU FEEDBACK AQUI:**



O projeto EMBRACE foi cofinanciado pelo Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração da União Europeia. O conteúdo deste documento é da exclusiva responsabilidade do autor e não representa necessariamente os pontos de vista da União Europeia.



**GLOCALFACTORY**



**PLACE**



**MECHELEN**

