



RELATÓRIO ATIVIDADES

2017

Índice

1. Introdução.....	7
2. Organização e equipa	9
3. Voluntariado	10
3.1 Enquadramento	10
3.2 Movimento de entradas e saídas	10
3.3 Voluntários que colaboravam com o JRS Portugal no final do ano de 2017	11
4. Atividade JRS Portugal.....	14
4.1 Caracterização dos Utentes	14
4.2 Caracterização geral dos atendimentos efetuados	17
4.3 Ação na área social, sócio legal e saúde	20
4.3.1 Enquadramento	20
4.3.2 Diagnóstico Social Inicial	20
4.3.3 Atendimento e acompanhamento social.....	21
4.3.4 Apoio sócio-legal	27
4.3.5 Apoio no domínio da saúde	28
4.3.6 Projetos	30
4.3.7 Parcerias.....	33
4.4 Acolhimento temporário de migrantes no Centro Pedro Arrupe (CPA)	34
4.4.1 Enquadramento	34
4.4.2 Equipa técnica	34
4.4.3 Metodologia do trabalho desenvolvido	34
4.4.4 Instalações	35
4.4.5 Processo de seleção dos candidatos ao CPA	35
4.4.6 Ocupação do CPA no ano de 2017	35
4.4.7 Motivos de entrada no CPA	36
4.4.8 Período de permanência dos utentes no CPA	36
4.4.9 Situação legal à entrada e saída.....	37
4.4.10 Situação dos utentes à saída	37
4.4.11 Atividades de acompanhamento com os utentes	38
4.4.12 Festividades	38
4.4.13 Parceiros	39
4.5 Atividade psicossocial com os migrantes detidos (UHSA).....	41
4.5.1 Enquadramento	41
4.5.2 Imigrantes em situação de Detenção	42
4.5.3 Intervenção do JRS Portugal durante o período de permanência	42
4.5.4 Dados estatísticos referentes a 2017	44
4.5.5 Situações de vulnerabilidade	47

4.5.6	Situação dos migrantes detidos à saída da UHSA	47
4.5.7	Rede de parceiros	49
4.6	Ação no domínio da empregabilidade	51
4.6.1	Enquadramento	51
4.6.2	Encaminhamento e orientação profissional	51
4.6.3	Prospecção (Ofertas de emprego)	53
4.6.4	Acompanhamento de utentes e empregadores.....	54
4.6.5	Parcerias.....	57
4.7	Ação no domínio da formação/capacitação	58
4.7.1	Enquadramento	58
4.7.2	Projetos de formação - cronograma	58
4.7.3	Descrição dos projetos de formação.....	59
4.7.4	Alfabetização e humanidades	63
4.7.5	Áreas Socioprofissionais.....	64
4.7.6	Área de Desenvolvimento Pessoal.....	66
4.7.7	Parcerias.....	66
4.8	Acolhimento de refugiados – Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR)	67
4.8.1	Enquadramento	67
4.8.2	Secretariado Técnico	67
4.8.3	Atividades e números.....	68
4.9	Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR)	71
4.9.1	Enquadramento	71
4.9.2	Dados estatísticos do Acolhimento.....	71
4.9.3	Movimento de entradas e saídas.....	72
4.9.4	Período de permanência no CATR	73
4.9.5	Processo de Acolhimento	73
4.9.6	Acompanhamento	74
4.9.7	Promoção da integração	75
4.10	Acolhimento de refugiados – PAF (Projeto Acolhimento de Famílias).....	77
4.10.1	Caracterização das famílias acompanhadas	77
4.11	Ação no domínio do Advocacy e Comunicação	79
4.11.1	Advocacy	79
4.11.2	Comunicação.....	82
	Anexo: Projetos JRS Portugal 2017	89

Índice de Figuras

Figura 1 - JRS Portugal: Organigrama.....	9
Figura 2 - Gabinete Social: Organigrama.....	20
Figura 3 - Intervenção JRS Portugal na UHSA.....	43
Figura 4 - Gabinete de Emprego Organigrama	51
Figura 5- Academia: Organigrama.....	58
Figura 6 - Secretariado Técnico PAR - Metodologia de trabalho	68

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição dos voluntários, ativos no final de 2017, por atividade	13
Tabela 2 - Utentes únicos por área de atividade	16
Tabela 3 - Distribuição dos atendimentos, em 2017, por áreas de atividade.....	17
Tabela 4 – Atendimentos, em 2017, por área de atividade – médias mensais e por dia útil	18
Tabela 5 - Número de atendimentos em 2017 por área de atividade.....	18
Tabela 6 - Nº. de utentes que recorreram, em 2017, a dois ou mais serviços	19
Tabela 7 - Situação legal dos utentes CPA à entrada e saída do centro	37
Tabela 8 - Situação legal dos utentes à saída do CPA	38
Tabela 9 - CPA: parcerias.....	40
Tabela 10 - Distribuição detidos UHSA por países	45
Tabela 11 - sistematização das situações de maior vulnerabilidade	47
Tabela 12 - Situação à saída dos migrantes detidos	48
Tabela 13 - Gabinete de emprego - parcerias.....	57
Tabela 14 - Academia: parcerias	66
Tabela 15 - PAF - Integração das crianças nas escolas.....	78

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição mensal dos voluntários em 2017.....	11
Gráfico 2 - Classe de permanência dos voluntários ativos em 31Dez2017	12
Gráfico 3 - Distribuição dos voluntários ativos no final de 2017 por áreas de atividade	12
Gráfico 4 - Distribuição dos utentes por países de origem	14
Gráfico 5 - Distribuição dos utentes por classes de idade	15
Gráfico 6 - Distribuição dos utentes associados ao tempo de residência em Portugal.....	15
Gráfico 7 – Evolução mensal dos atendimentos em 2017	17

Gráfico 8 - Apoios procurados.....	22
Gráfico 9 - Apoios concedidos.....	23
Gráfico 10 - Número mensal de utentes residentes no CPA.....	36
Gráfico 11 - Classes de tempo de permanência dos utentes saídos do CPA em 2017	36
Gráfico 12 - Classes de permanência dos migrantes detidos (dias).....	45
Gráfico 13 - Classes de idades dos migrantes detidos	46
Gráfico 14 - Classes por escolaridade dos migrantes detidos.....	46
Gráfico 15 - Classe de idade residentes CATR 2017	71
Gráfico 16 - CATR Movimento de entradas e saídas 2017	72
Gráfico 17 - CATR - Ocupação mensal.....	72
Gráfico 18 - CATR – Classes de período de permanência de refugiados saídos em 2017	73

1. Introdução

Em 2017, o JRS Portugal assinalou o seu 25º aniversário. Desde a sua abertura, em 1992, quando ainda funcionava apenas como um centro de informação sócio-legal, o caminho percorrido tem sido de aprendizagem, crescimento e, acima de tudo, de missão. Nos últimos anos, o nosso trabalho tem tido como objetivo posicionar o JRS como uma organização de referência nas áreas das migrações e asilo em Portugal, sempre guiados pela missão de “Acompanhar, Servir e Defender”.

Em 2017, quisemos celebrar a palavra “Hospitalidade”, quer através dos vários projetos de sensibilização que desenvolvemos a nível europeu, quer através do trabalho concreto que desenvolvemos no terreno há 25 anos. “Hospitalidade” foi também um dos valores que mantivemos no Plano Estratégico concluído em equipa, no final do ano, e que servirá como uma ferramenta orientadora do trabalho que pretendemos continuar a desenvolver nos próximos três anos.

Em 2017, o JRS Portugal manteve o seu trabalho com refugiados recolocados no âmbito da PAR (Plataforma de Apoio aos Refugiados), que completou dois anos no final de 2017, e do CATR (Centro de Acolhimento Temporário para Refugiados da Câmara Municipal de Lisboa).

No final do ano, quando a PAR completava dois anos de existência, foi feita uma reflexão do trabalho desenvolvido desde que o JRS Portugal assumiu a responsabilidade de coordenar o Secretariado Técnico desta plataforma. Ao longo do ano de 2017 a PAR viu duplicar o número de famílias acolhidas, tendo partido de um total de 72 famílias no fim do ano de 2016 para 143 famílias acolhidas no final de dezembro de 2017.

O JRS Portugal continuou, também, o seu trabalho no CATR – inaugurado em fevereiro de 2016 – dedicando-se exclusivamente a oferecer apoio psicossocial aos refugiados relocados ali acolhidos ao abrigo do Programa de Recolocação. Durante 2017, o centro acolheu 151 refugiados.

Além disto, o JRS Portugal continuou a garantir, como habitual, o trabalho diário levado a cabo no Centro de Atendimento, que recebeu 1302 pessoas em 2017, à procura de apoio em várias áreas, como a social, a de emprego, formação, saúde e informação sócio-legal. No total, foram feitos 9506 atendimentos, distribuídos pelos diferentes gabinetes.

Em 2017, o JRS garantiu ainda formação a cerca de 140 pessoas em diversas áreas, tais como de cuidados a idosos e crianças, serviço doméstico e na área do supermercado/reposição em loja, todas elas formações especializadas e dirigidas à população migrante e/ou refugiada.

O JRS deu, também, abrigo aos utentes mais vulneráveis que veem no Centro Pedro Arrupe uma resposta à sua situação de sem-abrigo. Foram aqui acolhidos, em 2017, 59 pessoas de 19 países diferentes.

Para todas estas atividades, o JRS continuou a apostar no estabelecimento de parcerias, públicas ou privadas, que se traduzem num caminho conjunto e de constante partilha, conscientes de que todo o trabalho que desenvolvemos nos últimos 25 anos e, em particular, no ano de 2017, só foi possível graças à ajuda de dezenas de voluntários que dedicam o seu tempo e entrega à missão do JRS. Em 2017, contámos com a ajuda de 80 voluntários.

Apresentamos, de seguida, o Relatório de Atividades do JRS Portugal no ano de 2017.

2. Organização e equipa

O organigrama do JRS Portugal reflete o tipo de atividade que se desenvolve internamente dividido em três grandes setores: serviços de atendimento/acompanhamento, serviços de apoio geral e outros serviços de apoio direto à direção.

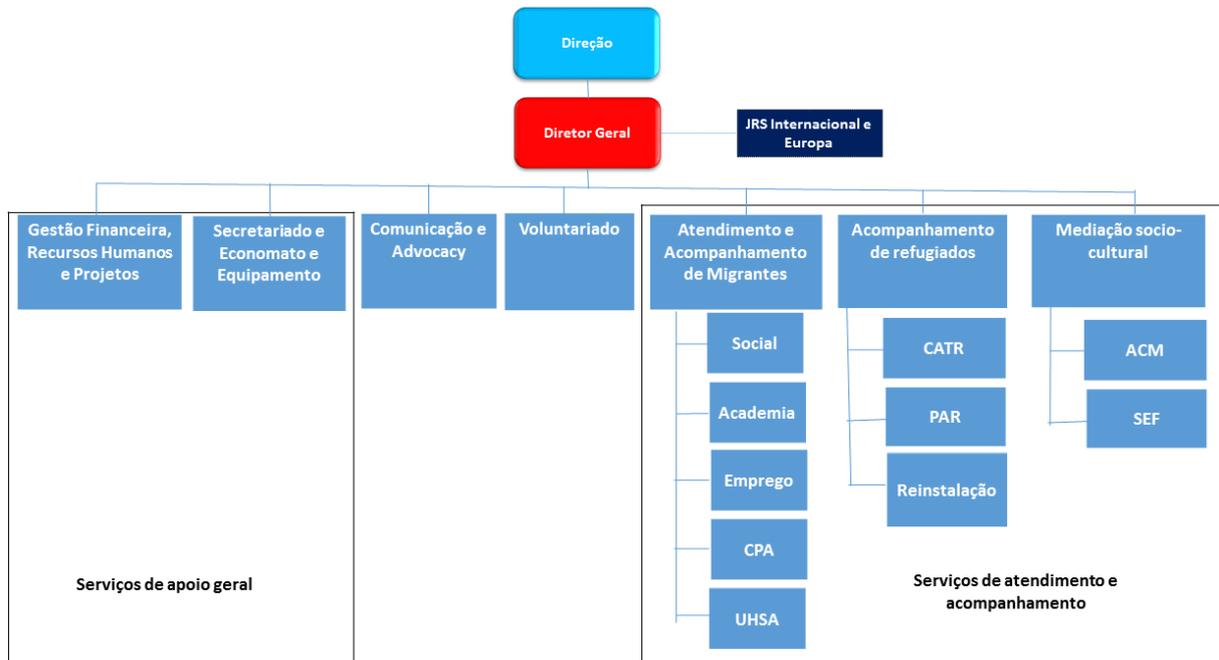


Figura 1 - JRS Portugal: Organigrama

A equipa que assegura todos os serviços que são proporcionados aos utentes é composta por 70 colaboradores e 80 voluntários. Dos colaboradores, 25 (2 quais dois estagiários) estão associados às atividades desenvolvidas no Centro de Atendimento e nos Centros de Acolhimento (CPA e CATR), bem como no Secretariado Técnico da PAR. Os restantes 45 colaboradores estão associados à atividade de mediação sociocultural junto do Serviço de Estrangeiro (SEF) e Alto Comissariado para as Migrações (ACM).

O JRS Portugal contou ainda com a colaboração de 19 estagiários curriculares que desenvolveram a sua ação, em diferentes fases do ano, nos gabinetes de Emprego, Social, Academia e Centros de Acolhimento.

3. Voluntariado

3.1 Enquadramento

O voluntariado desempenha um papel importante no desenvolvimento das atividades diárias do JRS Portugal. Alguns voluntários colaboram de forma pontual, essencialmente na função de tutoria e, outros, por oposição, dedicam grande parte da semana a outro tipo de atividades.

É preocupação do JRS integrar os voluntários nas diferentes equipas para que estes se sintam parte ativa no trabalho que é desenvolvido com os imigrantes e refugiados e, acima que tudo, para que participem na missão da Instituição, com o devido enquadramento nos seus princípios e valores.

Neste contexto, durante o ano de 2017, realizaram-se várias reuniões de voluntários com as diferentes equipas com o objetivo de analisar a atividade de cada área e partilhar experiências e conhecimentos.

Para além destas reuniões, o JRS organizou dois encontros gerais de voluntários. O primeiro no Porto, onde se reuniram sete voluntários que dão a sua colaboração na Unidade Habitacional de St^o. António (UHSA) e o outro em Lisboa, com a participação de 38 voluntários. Ambos os encontros tiveram organização semelhante, que incluiu uma primeira parte de caráter informativo, em que se referiram as principais atividades e projetos do JRS e, uma segunda parte, em que se recolheram experiências e sugestões com testemunhos dos voluntários que assim o pretenderam fazer. No final dos eventos foi efetuado um inquérito aos voluntários presentes que incluiu temas como a comunicação interna e externa do JRS Portugal, bem como o nível de satisfação dos voluntários, com pedidos de sugestões e comentários. O resultado do inquérito, bem como dos testemunhos dos voluntários, foram devidamente tratados e tidos em consideração na atividade do voluntariado e na sua relação com o JRS Portugal.

Para além do exposto, no final do ano, alguns voluntários estiveram envolvidos na elaboração do Plano Estratégico do JRS Portugal, para um período de três anos (2018-2020), bem como no Plano de Atividades para o ano de 2018.

3.2 Movimento de entradas e saídas

No ano de 2017 colaboraram com o JRS Portugal 160 voluntários. O movimento de entradas e saídas foi considerável, tendo entrado 81 voluntários e saído igual número.

Desenvolveram, mensalmente, a sua atividade no JRS Portugal 78 voluntários, tendo sido o mês de Maio aquele em que maior número de voluntários colaborou com a Instituição.

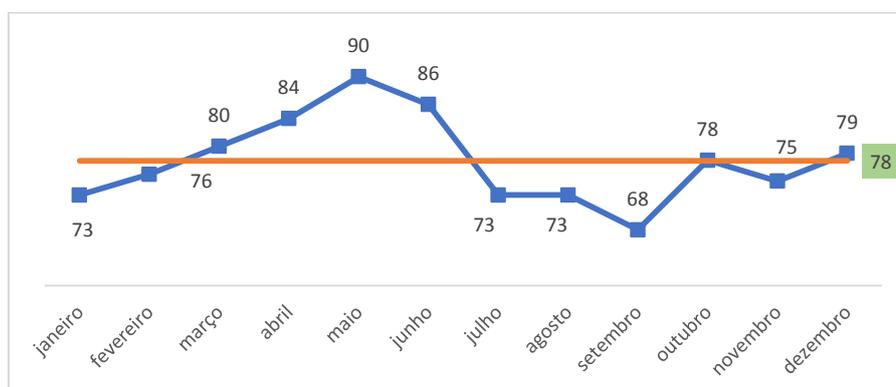


Gráfico 1 – Distribuição mensal dos voluntários em 2017

Os 81 voluntários que saíram em 2017 colaboraram com o JRS Portugal, em média, durante um período de 9,7 meses. O período de permanência foi bastante diferente, consoante as áreas em que estiveram a colaborar.

O número elevado de saídas com um período de permanência muito curto dos voluntários que deram colaboração no CATR está associado aos voluntários provenientes do programa Atlantis, todos de nacionalidade americana e cujo período de colaboração, entre 1 e 2 meses, foi definido à partida no protocolo para aquele projeto.

3.3 Voluntários que colaboravam com o JRS Portugal no final do ano de 2017

No final do ano de 2017, 80 voluntários colaboravam com o JRS Portugal, número muito semelhante ao do ano passado - 79 voluntários.

Uma grande parte dos voluntários ativos no final do ano (64,1%) iniciou a sua colaboração nos anos de 2016 e 2017. Os restantes iniciaram a sua colaboração entre os anos de 2010 a 2014 (29,5%) e entre 2001 e 2007 (6,4%). Estes últimos colaboram com o JRS Portugal há mais de 10 anos.

A maioria dos voluntários, 75%, é do sexo feminino, sendo a sua idade média de 44 anos (com um desvio padrão $\sigma=18,8$, bastante elevado). Uma grande parte frequenta ou possui o ensino superior. Relativamente à situação profissional, 36% encontram-se em situação de reforma, 19% estão desempregados e 15% são estudantes.

O tempo que os voluntários ativos, à data de 31 de Dezembro de 2017, dedicam ao JRS é significativo. O tempo total estimado corresponde a 6,6 FTE (*Full Time Equivalent*), ou seja, o equivalente a cerca de 7 colaboradores a tempo inteiro.

A maioria dos voluntários (41,3%) dá a sua colaboração uma vez por semana, 22,7% duas vezes por semana e 16,0% entre três a cinco vezes por semana. A colaboração pontual ou mais espaçada no tempo (15 em 15 dias) representa 20% dos voluntários.

O tempo médio de permanência no JRS Portugal dos voluntários ativos no final de 2017 foi de 28 meses. Este valor está altamente influenciado pelos 28 voluntários que permanecem no JRS Portugal há mais de 24 meses.

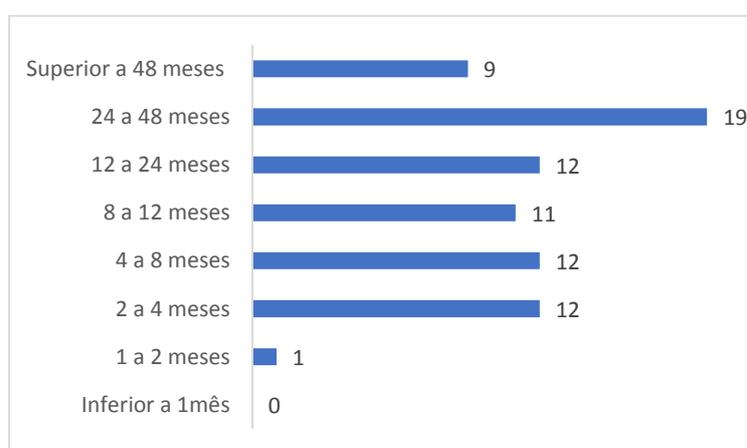


Gráfico 2 - Classe de permanência dos voluntários ativos em 31Dez2017

Distribuição dos voluntários ativos no final de 2017, por áreas internas de atividade

Relativamente à distribuição por áreas de atividade, a grande concentração de voluntários verificou-se no Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR) e no Centro Pedro Arrupe (CPA). Os restantes gabinetes tiveram também a colaboração de um número significativo de voluntários, embora de menor dimensão. Salienta-se a Academia dado o seu papel na formação, o que constituiu uma das grandes prioridades do JRS Portugal.

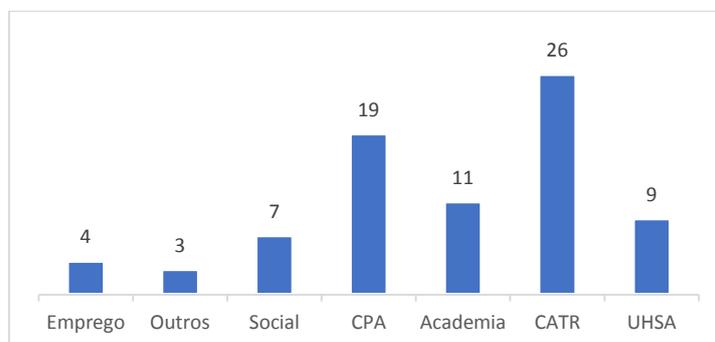


Gráfico 3 - Distribuição dos voluntários ativos no final de 2017 por áreas de atividade

Os 80 voluntários colaboram nas diferentes áreas, desenvolvendo diversas atividades. De salientar que existem áreas cuja atividade é totalmente assegurada por voluntários, sob coordenação da responsável de equipa, nomeadamente no gabinete de Saúde e em grande parte da Academia.

No quadro abaixo, pretende-se fazer um agrupamento das principais atividades em que os voluntários colaboram, independentemente da área interna em que estão colocados. O número total (82) é superior ao número de voluntários dado que há voluntários que exercem mais que uma função.

Atividade	Nº.	Desenvolvimento
Tutoria	9	Voluntários que acompanham um utente de uma forma individualizada e personalizada, contribuindo para a concretização do projeto de vida.
Atividades socioculturais	6	Voluntários que desenvolvem atividades em diversos campos (desporto; visitas culturais, ...) com os utentes, ocupando os seus tempos livres e colaborando no seu processo de integração.
Ensino e apoio ao ensino	14	Professores que lecionam essencialmente a língua portuguesa e outros voluntários que dão apoio no domínio da alfabetização e/ou conversação.
Formação profissional e apoio à formação	6	Voluntários que dinamizam as ações de formação no domínio socioprofissional.
Saúde	8	Voluntários que exercem a sua atividade nos domínios da medicina geral, psiquiatria, psicologia e meios de diagnóstico.
Apoio psicossocial	9	Voluntários que apoiam os estrangeiros em situação de detenção na UHSA.
Atendimento e encaminhamento de Utentes	5	Voluntários que se dedicam mais ao atendimento de utentes nos gabinetes Social e de Emprego.
Apoio geral	20	Voluntários que desenvolvem uma ação indiferenciada nos centros de acolhimento (CPA e CATR).
Outras	5	Voluntários que dão apoio específico em diferentes domínios, nomeadamente nas áreas de Comunicação, Financeira, Advocacy e Voluntariado.

Tabela 1 - Distribuição dos voluntários, ativos no final de 2017, por atividade

4. Atividade JRS Portugal

4.1 Caracterização dos Utentes

O trabalho que o JRS Portugal desenvolve com os seus utentes não se restringe apenas ao Centro de Atendimento e ao Centro de Acolhimento Pedro Arrupe (CPA). Este estende-se a outras áreas, tal como no apoio aos migrantes em situação de detenção na Unidade Habitacional de St^o. António (UHSA), sediada na cidade do Porto, e no acompanhamento de refugiados em três vertentes: Programa de Reinstalação de Famílias (PAF) em “habitações autónomas”, Centro de Acolhimento Temporário para Refugiados (CATR) da Câmara Municipal de Lisboa e no âmbito da Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR).

Centro de Atendimento

Número de utentes: Em 2017, o JRS Portugal recebeu no seu Centro de Atendimento 1.302 utentes, a maioria dos quais (73,1%) do sexo feminino. O número de utentes únicos em 2017 manteve-se praticamente inalterado quando comparado com o de 2016 (1291 utentes).

Países de origem: Os utentes que se dirigiram ao JRS Portugal provieram de 46 países diferentes, de que se destacam, pela sua importância, a Guiné-Bissau, S. Tomé e Príncipe, Brasil, Angola, Cabo Verde e Ucrânia, países que representam, só por si, 83,3% do total de utentes que se deslocaram ao JRS Portugal em 2017.

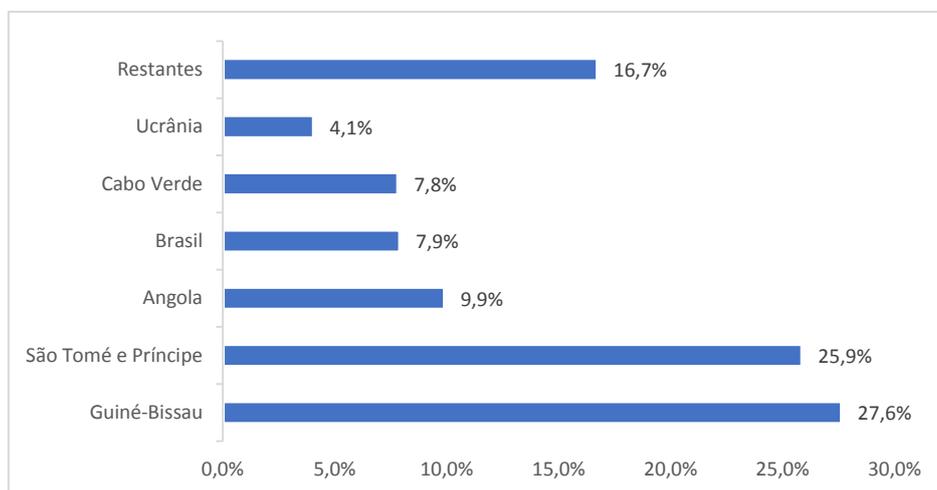


Gráfico 4 - Distribuição dos utentes por países de origem

Idade: Relativamente à idade dos utentes verificou-se que as classes de idade mais representativas se situam entre os 18 e os 40 anos (58%) sendo a idade média de 38 anos.

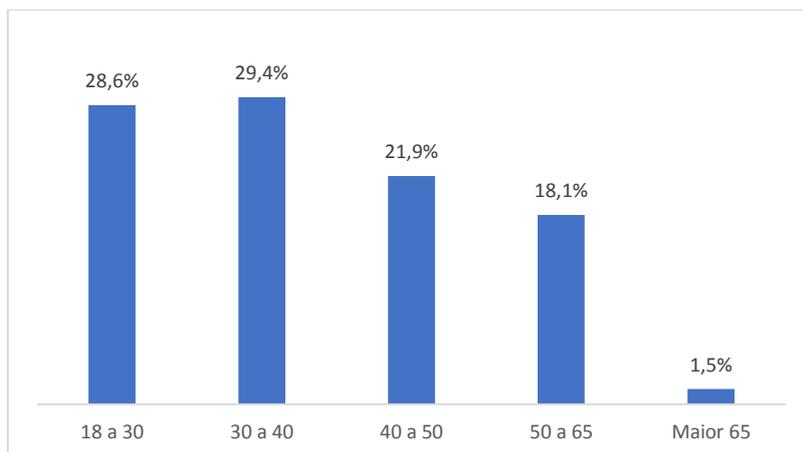


Gráfico 5 - Distribuição dos utentes por classes de idade

A maioria dos utentes que se dirigiram ao JRS Portugal encontra-se em idade ativa, o que justifica a grande procura de emprego que se verifica na sua relação com o JRS Portugal. Uma percentagem muito reduzida possui uma idade avançada.

Tempo de residência em Portugal: Os utentes que se dirigiram ao JRS Portugal em 2017, apresentaram um tempo de residência no nosso país bastante reduzido. Conforme o quadro abaixo, 58,9% dos utentes que se dirigiram ao JRS chegaram a Portugal há menos de um ano, situação diferente do ano de 2016 em que apenas 24,8% dos utentes se encontravam nesta situação.

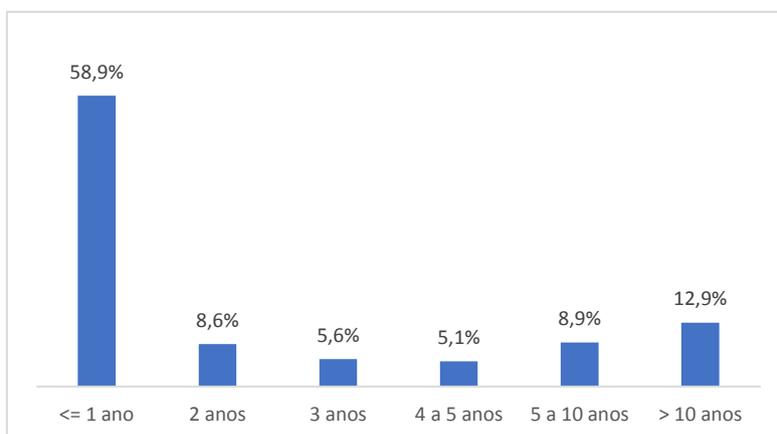


Gráfico 6 - Distribuição dos utentes associados ao tempo de residência em Portugal

Documentação de identificação apresentada: No que diz respeito ao tipo de documentação apresentada no ato de registo, a maioria dos utentes (65,0%) apresentou o passaporte como documento de identificação, 21,0% a autorização de residência e 9,4% o bilhete de identidade.

Situação legal: Uma grande parte dos utentes, 35,2% encontrava-se, quando se dirigiram ao JRS Portugal, em situação irregular (26,3% em 2016).

Motivos para a vinda para Portugal: Os motivos da sua vinda para Portugal nem sempre são totalmente explicados. Dos utentes que indicaram o motivo da vinda, 40,2% referiu a melhoria da situação económica (28,7% em 2016), 21,6% questões de saúde (20,4% em 2016), 7,9% reagrupamento familiar (10,4% em 2016) e 6,8% estudos (6,1% em 2016).

Atendimento dos utentes pelas diferentes áreas: O número de utentes únicos que se dirigiram a cada um dos diferentes serviços do JRS Portugal está traduzido no quadro seguinte:

Área	2017	2016
CLAIM	784	419
Diagnóstico	1109	1046
Emprego	1271	1125
Social	1135	1159
Médicos	80	82
Medicamentos	195	202
Psicológico	27	13

Tabela 2 - Utentes únicos por área de atividade

A maioria dos utentes dirigiu-se, como era expectável, ao gabinete Social (que inclui o Diagnóstico Social Inicial, a Ação Social, CLAIM e Saúde) e de Emprego. O aumento verificado no atendimento CLAIM (Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes) está associado à abertura, no último trimestre de 2016, da candidatura ao Fundo para o Asilo, Migração e Integração (FAMI) através de um protocolo de colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa.

Escolaridade: O nível de escolaridade, efetuando a média entre os anos de 2016 e 2017, indica-nos que 25,3% dos utentes informaram possuir o nível de ensino secundário e 12,2% a licenciatura ou frequência no ensino superior. No polo oposto, 4,5% afirmaram não ter qualquer nível de escolaridade ou possuírem um nível inferior ao 4º. Ano.

4.2 Caracterização geral dos atendimentos efetuados

O número de atendimentos efetuados no JRS Portugal em 2017 foi de 9.506, aumentando, relativamente ao ano anterior, 8,6% (8.755).

Tendo por base o número de utentes únicos que se dirigiram ao JRS Portugal em 2017 e o número de atendimentos efetuados, verifica-se que um mesmo utente se dirigiu, em média, 7 vezes ao JRS Portugal.

Distribuição diferentes áreas: A distribuição dos atendimentos pelas diferentes áreas principais corresponde aos seguintes valores:

	2017	2016
Social	6 182	5 786
Diagnóstico	1 111	1 046
Social	3 282	3 628
CLAIM	1 174	554
Saúde	615	558
Médicos	107 ¹	131
Medicamentos	479	409
Psicológico	29	18
Emprego	3 324	2 969
Total	9 506	8 755

Tabela 3 - Distribuição dos atendimentos, em 2017, por áreas de atividade

O gabinete Social, ao qual estão associados o Diagnóstico, Ação social, CLAIM e Saúde (dentro desta as componentes Médica, Medicamentosa e Psicológica) representou, em 2017, 65% do total dos atendimentos, sendo os restantes 35% associados ao Gabinete de Emprego.

Distribuição mensal e por dia útil: Foram efetuados mensalmente 792 atendimentos, o que corresponde a 42 atendimentos por dia útil (38 em 2016).

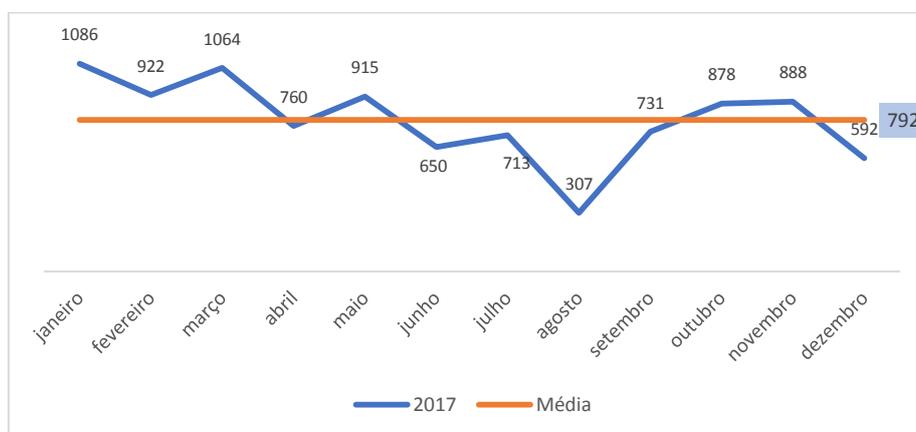


Gráfico 7 – Evolução mensal dos atendimentos em 2017

¹ O registo efetuado diretamente numa folha de cálculo indica 125 atendimentos (consultas)

A distribuição média (mensal e por dia útil) por áreas de atividade corresponde aos seguintes valores:

2017	Média	Dia útil
CLAII	98	5
DIAG	93	5
GIP	277	15
GIS	273	14
Saúde	51	3
Total	792	42

Tabela 4 – Atendimentos, em 2017, por área de atividade – médias mensais e por dia útil

O gabinete Social e o Gabinete de Emprego efetuaram, cada um deles, cerca de 15 atendimentos por dia útil.

Número de vezes que um utente se dirige a cada uma das áreas: Com exceção do serviço de Diagnóstico Social Inicial, em que o utente apenas recorre uma vez a este serviço, na maioria dos outros serviços os utentes dirigiram-se mais que uma vez aos diferentes serviços. Excepcionalmente alguns utentes dirigiram-se 10 ou mais vezes, situação que está muito associada à deslocação periódica aos serviços centrais dos utentes que são acolhidos no Centro Pedro Arrupe.

Nº. de atendimentos	CLAIM	Diagnóstico	Emprego	Social	Medicamentos	Médicos	Psicológico
1 atendimento	567	1109	594	613	98	56	25
2 atendimentos	129		273	193	42	21	2
3 a 5 atendimentos	76		274	203	35	3	
5 a 10 atendimentos	11		99	66	19		
10 a 20 atendimentos	1		28	48	1		
20 a 30 atendimentos			2	7			
Mais de 30 atendimentos			1	5			

Tabela 5 - Número de atendimentos em 2017 por área de atividade

Utilização de vários serviços por parte de um utente: Considerando os vários apoios que o JRS Portugal presta através dos seus diferentes gabinetes, um número significativo de utentes não se limita a recorrer isoladamente a uma das valências proporcionadas, acabando por usufruir, na maioria das vezes, de mais do que um apoio.

Áreas	2017	2016
Claim/ Social	556	341
Diagnóstico / Social	661	653
Diagnóstico / Emprego	625	522
Claim/ Emprego/ Social	343	184
Emprego / Social	668	619
Social/Medicamentos	149	158

Tabela 6 - Nº. de utentes que recorreram, em 2017, a dois ou mais serviços

A maioria dos atendimentos está associada, simultaneamente, ao Gabinete Social e de Emprego (668 atendimentos nas duas áreas) que configuram os apoios mais procurados por quem recorre ao JRS Portugal.

4.3 Ação na área social, sócio legal e saúde

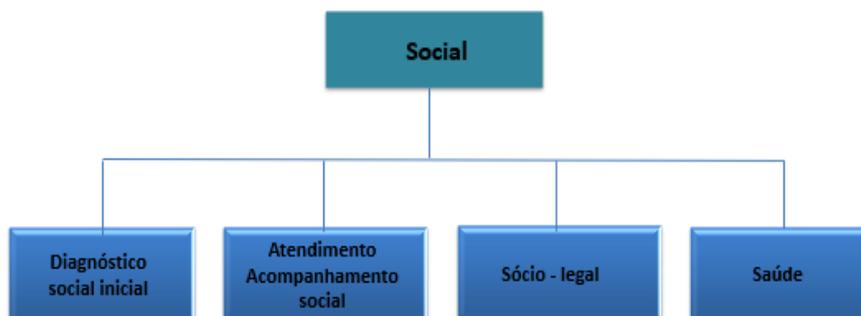


Figura 2 - Gabinete Social: Organograma

4.3.1 Enquadramento

O gabinete Social do JRS Portugal, para poder dar uma resposta eficiente e eficaz à população que recorre à instituição, desenvolveu a sua atividade em quatro campos distintos, que dão as seguintes principais respostas aos utentes que:

- se dirigem ao JRS Portugal pela primeira vez (Diagnóstico Social Inicial);
- se encontram numa situação de vulnerabilidade social;
- procuram apoio no domínio sócio-legal, onde se inclui o CLAIM;
- procuram apoio no domínio dos cuidados de saúde.

De forma a proporcionar e a executar as suas atividades, o gabinete Social conta com uma equipa de quatro técnicas da área social e com o apoio de estagiários e voluntários.

4.3.2 Diagnóstico Social Inicial

Em 2017, dirigiram-se ao JRS Portugal, pela primeira vez, 1.109 utentes, o que representa 85% do total dos utentes que procuraram apoio do JRS neste ano, tendo todos eles sido atendidos pelo Diagnóstico Social Inicial. Os objetivos principais desta entrevista inicial, são concretamente: a) recolha de informação sobre as necessidades e potencialidades do migrante que nos procura; b) prestação de informação sobre os serviços que o JRS Portugal proporciona e c) encaminhamento para as diferentes valências internas que poderão orientar o utente na resolução do seu, bem como as problemáticas identificadas pelo técnico.

As principais características dos utentes identificadas na entrevista são as seguintes:

Forma como conheceram o JRS Portugal - a grande maioria, 63,1%, dos utentes foi encaminhada por outros utentes já acompanhados pelo JRS. As outras formas pelas quais

os utentes chegaram ao JRS Portugal foram: através de amigos não utentes (17.2%), de familiares (3.7%), de outras ONG ou IPSS (6.1%), de entidades públicas (2.6%) e através da comunicação social (2.4%).

Tipo de pedidos - Existe alguma diversidade no contexto do tipo de pedidos pelos quais os utentes se dirigem ao JRS. O pedido com mais expressão é o de emprego, representando cerca de 73.1%, seguido dos apoios sociais com 25,0% e CLAIM com 22.2%. Seguem-se, com menor expressão, os de Curso de Português (2.6%), Formação Profissional (2.3%), Apoio Médico (1.8%) e Medicamentoso (1.1%).

Problemáticas identificadas - O problema mais preponderante identificado é o de insuficiência económica, estando 94.2% das pessoas abordadas em situação de pobreza ou de pobreza extrema. Desta problemática decorrem vários problemas como sejam a dificuldade, por falta de recursos, do utente se deslocar ao JRS Portugal, situação que afeta cerca de 58.9% dos utentes. Adicionalmente identificam-se, mais em concreto, como dificuldades o desemprego (87,0%); fracas habilitações (48.1%); falta de alojamento (39.1%); fraca alimentação (31.7%); irregularidade documental (44.2%) e problemas de saúde física (36.6%).

Encaminhamento efetuado - Após o conhecimento do contexto geral do utente em causa, propõe-se uma abordagem holística para o efeito. Neste sentido, ainda que o utente se dirija ao JRS Portugal com um pedido específico, o utente poderá ser encaminhado para outros serviços consoante as necessidades identificadas no contexto do diagnóstico inicial. Este encaminhamento pode ser múltiplo.

A maioria dos utentes é encaminhada para o gabinete de Emprego (82.2%), seguida pelos encaminhamentos para o CLAIM e para o gabinete Social, representando respetivamente 69.2% e 60.5%. Por último, os encaminhamentos com menor representação são para a formação profissional (10%), para os cursos de português (7.2%), para assistência médico (6.8%), medicamentosa (5.7%) e psicológico (2.3%), endividamento (1.1%), e gabinete jurídico (0.6%).

4.3.3 Atendimento e acompanhamento social

O trabalho no domínio da ação social centra-se na intervenção direta através do atendimento ou acompanhamento do utente e no trabalho indireto por via do desenvolvimento de projetos e parcerias que complementam a ação do JRS Portugal.

Os objetivos principais do atendimento/accompanhamento social poderão dividir-se nas seguintes áreas de intervenção:

- a) Informar, orientar e encaminhar;

- b) Apoiar pessoas e famílias migrantes em situação de vulnerabilidade social;
- c) Assegurar o acompanhamento social de indivíduos e famílias migrantes no desenvolvimento das suas potencialidades, contribuindo para a sua autonomia, autoestima e gestão do seu projeto de vida;
- d) Mobilizar recursos adequados para prevenir situações de exclusão e promoção da autonomia;
- e) Apoiar o utente na relação com os serviços públicos, nomeadamente os de âmbito social;
- f) Apoiar o utente em situações de sobre-endividamento na sua relação com as instituições bancárias ou fornecedores de serviços;
- g) Apoiar o utente no processo de legalização.

Tal como o nome indica, a única diferença entre o atendimento e o acompanhamento social, é justificado pelo facto de alguns migrantes apenas virem ao JRS de uma forma pontual, sendo que outros têm um acompanhamento mais prolongado no tempo, devido a uma complexidade de problemáticas associadas à situação atual do migrante.

Para estas situações aplica-se o modelo de gestão de casos, em que uma assistente social é destacada para acompanhar a pessoa, estabelecendo com ela um Plano Individual de Intervenção (PII).

Apoios procurados

No Gráfico seguinte, podemos ver a representação dos pedidos dos utentes que recorrem ao atendimento/accompanhamento social.

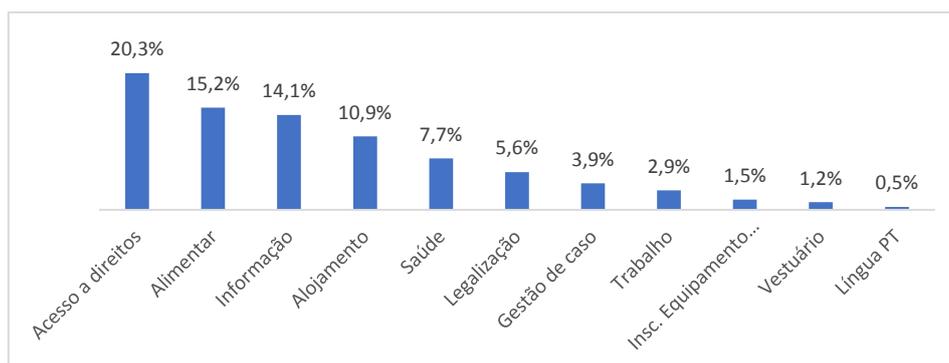


Gráfico 8 - Apoios procurados

Como se pode verificar existe uma grande diversidade de pedidos, sendo que a maioria diz respeito às necessidades básicas de qualquer pessoa, tais como a alimentação, alojamento, saúde, vestuário, entre outros. Este gráfico traduz a extrema vulnerabilidade em que se encontra a população migrante que procura o gabinete Social. Não existe nenhuma referência a pedidos de apoio económico, pois tal resposta não existe, embora

seja um problema extremamente evidente na população que nos procura. O item com maior incidência corresponde a “acesso a direitos” o qual se traduz sobretudo em direito sociais, tais como, acesso à cantina escolar, inscrição no centro de saúde, prestações sociais e familiares, isenção de taxas moderadoras, apoio judiciário, habitação social, etc.

Apoios concedidos

Relativamente às respostas concedidas, estas estão quantificadas no gráfico seguinte:

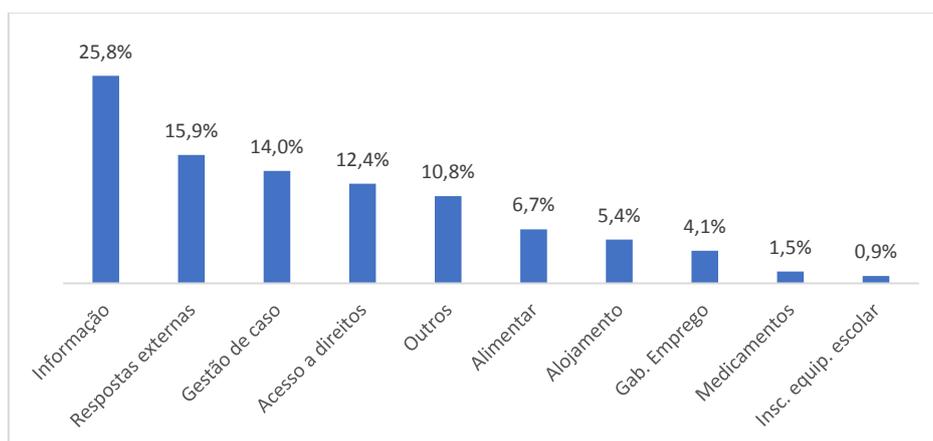


Gráfico 9 - Apoios concedidos

Analisando cada um dos apoios concedidos, salientam-se, pela sua importância, os seguintes:

- **Prestação de Informação:** essencial para um migrante ter conhecimento sobre como a sociedade que o acolhe funciona, o que esperar dela e a que deveres e direitos tem acesso. A falta de informação poderá forçosamente conduzir a situações de exclusão social. Grande parte dos migrantes (58,9%) que se dirige ao JRS Portugal encontra-se em Portugal há um ano ou um período inferior, estando, por isso, numa fase inicial de integração no nosso país, o que se traduz muitas vezes num grande desconhecimento.
- **Respostas externas associadas a serviços de que o JRS Portugal não dispõe:** salientam-se pela sua importância, o apoio pecuniário, o Banco Alimentar, o Banco de Roupas ou respostas sociais de proximidade para os casos em que a área de residência do utente é distante do JRS Portugal. Nesta rubrica também se incluem os encaminhamentos feitos para atendimentos sociais por outras entidades, tais como o Serviço de Emergência Social da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e os Serviços Locais da Segurança Social. Muitas vezes os migrantes não sabem que podem recorrer a estes serviços mesmo já se encontrando em Portugal há algum tempo.

- **Gestão de caso:** constitui um tipo de apoio que corresponde ao acompanhamento feito a utentes e famílias que apresentaram um conjunto de problemas a serem trabalhadas em conjunto com o técnico (gestor de caso) ao longo do tempo. Em 2017, 130 pessoas foram acompanhadas neste âmbito, sendo que 26 transitaram para 2018.

Dos casos encerrados em 2017, 62 tiveram sucesso e 42 insucesso. Alguns casos de insucesso deveram-se: (1) à incapacidade de o utente de concretizar o projeto de vida previamente definido por fatores externos, como por exemplo dificuldade no processo de legalização, procura de trabalho, entre outros; (2) à pouca motivação e /ou proatividade dos utentes em concretizar as ações previstas.

Na metodologia de gestão de caso é essencial o acompanhamento ao longo do tempo, o que implica que o utente tenha de se deslocar ao gabinete social várias vezes o que, nalgumas situações, é insustentável por grave carência económica. Pelos mesmos motivos também mudam com muita frequência de operadora de telemóvel, dificultando assim o contacto telefónico.

- **Acesso a Direitos:** este tipo de apoio abrange diferentes âmbitos, nomeadamente o acesso à saúde e à educação. Vários problemas foram identificados neste domínio: (1) grande desconhecimento da legislação e procedimentos por parte dos serviços administrativos dos Centros de Saúde onde, por vezes, é recusada a inscrição do migrante por se encontrar em situação irregular; (2) desconhecimento, dos utentes sobre a forma como solicitar a isenção das taxas moderadoras; (3) desconhecimentos por parte dos utentes sobre a forma de solicitar refeições gratuitas às crianças migrantes cujas famílias se encontram em carência económica e não usufruem do apoio ASE.

Relativamente às prestações sociais e familiares, os técnicos informam e ajudam à formalização do pedido das mesmas.

- **Apoio Alimentar:** refere-se sobretudo a encaminhamentos para dar resposta a esta necessidade. Estes encaminhamentos podem ser para instituições que fornecem produtos do Banco Alimentar ou para Cantinas Sociais na área de residência. O JRS Portugal tem uma parceria com as Filhas da Caridade de S. Vicente Paulo, a partir da qual disponibiliza refeições no Refeitório Rosália Rendu, mais à frente desenvolvido.
- **Alojamento:** no que diz respeito ao alojamento muitos migrantes encontram-se em situação inadequada, devido à sobrelotação (normalmente famílias alargadas

em espaços exíguos) e ausência de condições salubres para habitação. Outros estão em risco de ficar sem-abrigo devido à situação de grave carência económica. Nestas situações, o Gabinete Social poderá recorrer a uma resposta interna – Centro de Acolhimento Pedro Arrupe (CPA), ou albergues na cidade de Lisboa ou ainda à Linha de Emergência Social.

- **Inscrição em equipamento escolar:** normalmente a maior dificuldade é encontrar resposta para crianças com idades inferiores às do 1º ciclo de ensino. Para aceder à creche ou jardim-de-infância pode ser muito oneroso, caso os pais e as crianças não possuam uma autorização de residência. Sem este documento não têm acesso ao escalão da segurança social, o que leva a que tenham de pagar o valor máximo da mensalidade. Este valor é muitas vezes incomportável para as famílias o que dificulta a sua autonomização e integração no mercado de trabalho de um dos progenitores. Tal situação é ainda mais grave quando se trata de famílias monoparentais.
- Outros apoios: na qual se englobam diferentes apoios como, por exemplo, contacto com familiares, ajuda no preenchimento de formulários, mediação com senhorios devido a rendas em atraso, procura de formações específicas (ex: inglês, informática), ajuda no preenchimento do IRS, entre outros.

Estes apoios concedidos aos migrantes que são atendidos e acompanhados no Gabinete Social do JRS Portugal ficam aquém das suas necessidades.

No corrente ano evidenciou-se uma maior dificuldade em aceder a alguns serviços públicos, nomeadamente a Segurança Social e SEF, o que provocou grandes constrangimentos nos processos de integração de muitos migrantes.

Follow-up. Tendo em consideração estas dificuldades, o Gabinete Social, em 2017, desenvolveu uma metodologia de follow-up das situações que não estão associadas à gestão de caso. Nestas situações não há acompanhamento ao migrante, havendo por vezes um maior desconhecimento se o pedido/problema apresentado ficou resolvido após o atendimento.

Assim, os utentes que se deslocaram ao JRS Portugal apenas para o atendimento (e não acompanhamento) foram contactados para se avaliar se o problema/pedido apresentado estava resolvido.

Desta forma foi possível identificar: i) quais os maiores problemas/pedidos apresentados pelas pessoas que recorrem ao JRS de uma forma mais pontual, e destes ii) quais os que são de maior dificuldade de resolução.

À data da elaboração deste relatório, todas os utentes que passaram pelo atendimento social de Janeiro a Junho de 2017, foram contactadas – o que se traduz num total de 615 contactos telefónicos. Contudo, apenas 61% responderam à chamada telefónica. Os restantes não atenderam, ou o telefone estava desligado ou impedido, não permitindo assim ter um número mais representativo. Importa referir que estes contactos não entram na estatística dos atendimentos realizados, embora em bom rigor, diga respeito a um atendimento social via telefónico.

Os problemas apresentados ou identificados pelos técnicos dividem-se em três áreas, por ordem decrescente de representatividade: a) apoio social, b) regularização da situação documental em Portugal e c) acesso a direitos.

No âmbito do **apoio social**, os pedidos mais representativos são os seguintes: (1) encaminhamento para serviços de ação social local; (2) apoio alimentar e (3) encaminhamento para procura de trabalho e alojamento.

Relativamente à **regularização**, a maior parte dos pedidos refere-se à apresentação da manifestação de interesse ao abrigo do artigo 88º, 2 da Lei de Estrangeiros nº 23/2007, seguida de contactos com o SEF para diferentes tipos de agendamentos e pedidos de autorização de residência por questões de tratamento médico.

Por último, no âmbito do **acesso a direitos**, o assunto mais tratado prende-se com pedidos de RSI (Rendimento Social Inserção) e outras prestações sociais e problemas relativos a pagamentos de dívidas.

Após a identificação dos pedidos/problemas apresentados aquando dos atendimentos, verificou-se que as pessoas das quais obtivemos *feedback* apenas 43% tinham conseguido resolver o seu pedido o que demonstra que a maior parte das pessoas não conseguiu solucionar o problema apresentado.

Das entrevistas realizadas percebeu-se que as maiores dificuldades prendem-se com (1) a regularização, sendo que a burocracia do SEF é a maior barreira (58% não conseguiu reunir todos os documentos exigidos pelo SEF e 34% ainda aguarda atendimento aquando do contacto do JRS, tendo a sua situação pendente); (2) o apoio social em que 58% das pessoas não conseguiu obter resposta da Segurança Social e 23% ainda se encontra a aguardar atendimento e (3) acesso a direitos, em que 51% dos utentes aguarda atendimento e 22% não reúnem os critérios solicitados pelos serviços.

A partir destes dados pode-se concluir que os migrantes que recorrem ao JRS Portugal têm, por um lado, uma enorme dificuldade em aceder a grande parte dos serviços públicos, tais como o SEF e a Segurança Social devido aos agendamentos serem muito demorados, o que se traduz numa barreira à sua integração. Por outro lado, os requisitos

solicitados para obterem resposta ao seu pedido traduzem-se noutra barreira, como por exemplo: a obtenção do atestado de residência da Junta de Freguesia, do NIF (Número de Identificação Fiscal) e do NISS (Número de Identificação da Segurança Social), etc. Devido à dificuldade de ultrapassar as dificuldades burocráticas (algumas vezes resultantes da ignorância dos serviços), os migrantes acabam muitas vezes por desistir e os problemas persistem e agravam-se.

Outro aspeto muito significativo na aplicação desta metodologia foi transmitir aos utentes do JRS que nos preocupamos com a sua situação e queremos saber como se encontram no seu processo de integração em Portugal, de uma forma individual e particular. Este contacto tem um grande impacto nos migrantes que muitas vezes se sentem isolados e sem rede de suporte. Muitos deles regressam ao atendimento referindo o contacto telefónico e agradecem o facto de nos termos “lembrado deles”, sentindo-se mais acompanhados.

4.3.4 Apoio sócio-legal

O JRS Portugal intervém neste tipo de apoio aos utentes através do CLAIM Santa Clara. Neste âmbito o apoio é dado aos utentes que se dirigem ao seu Centro de Acolhimento e, fora das instalações do JRS Portugal e aos centros itinerantes por via da deslocação dos técnicos às escolas da Associação de Pais das Escolas da Alta de Lisboa (APEAL) e à sede da Associação Espaço Mundo.

Em 2017 deu-se continuidade ao protocolo de cooperação entre a Câmara Municipal de Lisboa, consequência da candidatura ao Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI). Este projeto tinha, como termos de colaboração, garantir um serviço de atendimento personalizado para informar, orientar e encaminhar os cidadãos migrantes, facilitando e promovendo a sua integração na cidade de Lisboa. Promoveu-se, assim, a descentralização do atendimento na cidade de Lisboa. Foram realizados 5 CLAIM Itinerantes junto de entidades parceiras que identificaram previamente situações de migrantes que necessitavam de esclarecimento sobre processos de regularização, orientação para desbloqueamento e/ou mediação de casos juntos das entidades competentes, tais como o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, a Segurança Social, Centros de saúde, entre outros.

Manteve o JRS Portugal durante o ano 2017 a sua natureza como um gabinete de referência, destinado ao esclarecimento dos migrantes e refugiados, quer em sede de atendimento quer em itinerância. Foi concedida, essencialmente, informação e esclarecimento sobre processos de regularização, agendamentos no SEF e,

ocasionalmente, acompanhamento aos serviços que dizem respeito à regularização da permanência em território nacional de estrangeiros, nomeadamente SEF e serviços consulares que representam os países dos migrantes.

Foi ainda desenvolvido um trabalho de encaminhamento destes para as instituições na comunidade capazes de responderem a outras necessidades, tendo sido assegurado o acompanhamento às situações mais vulneráveis, utilizando metodologias e técnicas de intervenção social baseadas no conhecimento científico e que exige um processo contínuo de tentar encontrar soluções inovadoras e criativas.

Os assuntos mais proeminentes abordados em atendimento CLAIM foram pedidos de informação e orientação para o (1) registo no artigo 88º da Lei de Estrangeiros; (2) aquisição de autorização de residência para o exercício de atividade profissional subordinada; (3) solicitação de autorização de residência com dispensa do visto de residência – artigo 122º; (4) renovação de autorizações de residência e (5) prorrogações de vistos.

Relativamente às dificuldades mais sentidas durante o ano de 2017 salientam-se a marcação dos agendamentos no SEF e a demora dos mesmos. O desconhecimento sobre como serão analisados os processos de registo no novo sistema de pré-agendamento traz para a população migrante fatores de stress, essencialmente ao nível laboral mas também no acesso aos direitos sociais. Neste sentido, foi feito um esforço de identificação de casos para que fossem tomadas certas diligências no sentido de desbloquear as situações, nomeadamente apresentando queixas à Provedoria da Justiça.

4.3.5 Apoio no domínio da saúde

O apoio no domínio da Saúde assegura aos migrantes que se deslocam ao JRS apoio a nível do bem-estar físico e mental, através da disponibilização de consultas de Clínica Geral e Familiar, Psiquiatria e Psicologia, assim como apoio na aquisição de medicamentos e realização de análises/exames essenciais para estabelecer um diagnóstico e tratamento correto.

À semelhança de anos anteriores, a necessidade desta área mantém-se devido à população que procura este apoio se encontrar numa situação legal precária e sem rendimentos para suportar os custos inerentes aos cuidados de saúde que necessitam. Frequentemente, a situação de vulnerabilidade social (carências sociais, legais, laborais, económicas) destes indivíduos produz consequências na sua saúde física e mental, às quais não conseguem dar resposta devido a não terem meios que permitam recorrer ao centro de saúde/hospital.

Em 2017 foi possível prestar apoio médico e medicamentoso através da presença de 1 Psicóloga no JRS Portugal e da disponibilidade horária de 7 voluntários, 4 médicos de Clínica Geral e Familiar, 1 Psiquiatra, 1 Psicólogo e 1 Auxiliar de Farmácia e Técnica de Análises Clínicas. Assim proporcionaram-se 136 consultas, 78.7% das consultas foram de Clínica Geral e Familiar e de Psiquiatria e 21.3% de Psicologia, a que recorreram 107 utentes.

- **Apoio médico - Clínica Geral e Familiar**

Em 2017, foram atendidas 64 pessoas em Medicina Clínica e Familiar, sendo a sua maioria dos PALOP com grande incidência de Guiné-Bissau e São Tomé e Príncipe, em idade ativa e do sexo feminino. Neste apoio existiu uma estreita articulação com o gabinete Social devido aos utentes encaminhados serem identificados por este e com o apoio medicamentoso para cedência de medicamentos e marcação de exames necessários à realização de um diagnóstico fidedigno.

- **Apoio Psicológico e Psiquiátrico**

No domínio do apoio psicológico foram desenvolvidas sessões com a duração de cerca de duas horas cada, sendo que este apoio manteve uma articulação próxima com o gabinete Social e com o apoio psiquiátrico, que sinaliza os utentes que necessitam de um acompanhamento psiquiátrico e medicação psicotrópica. Em 2017 o JRS Portugal acompanhou 27 migrantes, sendo que, na sua maioria, são oriundos dos PALOP e encontram-se em idade ativa. Em alguns casos não foi possível dar seguimento ao acompanhamento psicológico devido aos utentes não terem forma de suportar frequentemente os custos da deslocação ao JRS Portugal.

O apoio psiquiátrico acompanhou 16 pessoas. Neste apoio verificaram-se os mesmos constrangimentos no seguimento dos utentes.

Assim, as atividades desenvolvidas no JRS Portugal ao nível da saúde mental tiveram como objetivo responder a situações de grande vulnerabilidade apresentadas pelos migrantes ao nível emocional, muitas vezes, consequência da situação de solidão e isolamento, assim como apoiar migrantes que foram anteriormente diagnosticados com doenças mentais. Estas respostas passaram pelo apoio em consulta de psicologia e psiquiatria aos migrantes e pelo encaminhamento para outros gabinetes de intervenção direta do JRS Portugal, nomeadamente, o Gabinete Social, CLAIM, Academia, Gabinete de Emprego, entre outros.

- **Apoio Medicamentoso**

No que se refere ao apoio medicamentoso foram efetuados 479 atendimentos, sendo que 120 estiveram relacionados com menores e idosos com pouca mobilidade. No

seguimento destes atendimentos existiram 1504 pedidos de caixas de medicamentos e foram entregues 1.046, ou seja 67,2% dos pedidos tiveram resposta imediata.

À semelhança de anos anteriores o JRS Portugal conseguiu dar resposta aos pedidos de indivíduos, especificamente com 86 caixas de medicamentos, através do apoio de três farmácias.

Em relação à medicação foi possível detetar que os medicamentos do grupo dos anti-diabéticos e anti-ulcerosos e outros gastrointestinais foram aqueles em que a procura se sobrepôs à oferta. Ainda assim, foi possível dar resposta a mais de 50% dos casos.

É ainda de referir que, em 2017, o apoio medicamentoso contou com o financiamento do Hardship Fund, que permitiu apoiar 47 pessoas a nível de medicamentos e realização de análises/exames médicos.

Assim, do número total de atendimentos 119 foram destinados a avaliar o encaminhamento para ECDT (Exames Complementares de Diagnóstico e Tratamento), 28 processos para análises, dos quais 19 suportados pelos próprios e 24 para outros exames (ECG, Rx), dos quais 9 suportados pelos próprios. Por incapacidade económica e pelo facto de o financiamento Hardship Fund ser posterior a estes pedidos, ficaram por fazer 11 processos de análises num valor aproximado de 489€ e 11 processos de outros MCDT num valor aproximado de 749€.

Foram mantidas as parcerias já estabelecidas anteriormente – Joaquim Chaves Saúde (análises), IMAG e Hospital da Ordem Terceira (outros ECDT) e estabelecida uma nova com a Clínica Médica e Diagnóstico Alto do Lumiar (Dentista), e mais duas farmácias na entrega de sobras de medicamentos, uma delas decorrente da participação nas IX Jornadas do Banco Farmacêutico em 2017. Em consequência das parcerias e da participação nas Jornadas referidas, anteriormente, foram realizadas 36 entregas de medicamentos ao JRS Portugal.

4.3.6 Projetos

Troca por Troca

No âmbito do combate ao isolamento da população mais idosa, muitas vezes afastada da família e de amigos, o Gabinete Social tem vindo a desenvolver o projeto “Troca por Troca” que consiste na colocação de um migrante, em situação habitacional insegura, na casa de um idoso, fazendo-lhe companhia e tendo a possibilidade de lá pernoitar sem qualquer custo associado, numa lógica de entreaajuda.

No ano de 2017 foram inscritos nove migrantes e três famílias de acolhimento, sendo que no decorrer do ano foi integrada uma pessoa migrante com uma pessoa idosa.

Hortas

O projeto “A_colher” foi criado no ano de 2015/2016, e surge de uma parceria entre o JRS e as Irmãs Filhas da Caridade de São Vicente Paulo cedendo para cultivo no qual foram identificadas e delimitadas parcelas para que cada um possa, autonomamente, cultivar os seus próprios produtos. Isto é feito por utentes acompanhados pelo Gabinete Social, que se encontrem desempregados ou desocupados devido a idade e/ou doença ou que tenham dificuldades na integração no mercado laboral. Este projeto procura também integrar pessoas com ligações culturais à atividade agrícola. Neste projeto perspetiva-se a integração social da população imigrante e a promoção da interculturalidade, materializado através da utilização deste, situado em Lisboa (Campo Grande).

Para além dos seis agregados já integrados no projeto, integrou-se mais uma família no ano de 2017, restando apenas um talhão para ser atribuído.

Atendimento Social Itinerante

Esta resposta tem como objetivo a concretização da parceria com o refeitório Rosália Rendu, pertencente às Irmãs Filhas da Caridade de São Vicente Paulo, onde são servidas refeições aos sem-abrigo, assegurando a sua alimentação (almoço, lanche e jantar). Aqui, os migrantes têm acesso a instalações sanitárias a fim de tratar da sua higiene pessoal, lavagem de roupa e adquirir, sempre que necessário, peças de vestuário.

O acompanhamento aos utentes é feito em dois momentos: às segundas-feiras em atendimento social no Externato S. Vicente Paulo e às sextas-feiras no apoio ao refeitório durante o almoço. Muitas vezes é no apoio ao almoço que se estabelece o primeiro contacto com alguns utentes que posteriormente são encaminhados para o atendimento social. Assim, a presença no refeitório à hora de almoço serve para estabelecer uma relação de proximidade que possa desencadear a intervenção social necessária.

O número de atendimentos descentralizados realizados no ano de 2017 foi de 39. Neste contexto, e à semelhança do observado no contexto de diagnóstico na sede, os principais pedidos prendem-se com a regularização, procura de trabalho, apoio para alojamento, aulas de português, apoio à saúde, acesso a direitos, informação e orientação.

Participação no projeto de formação “Corações de Mãe”

O Gabinete Social participou na elaboração, execução e avaliação do projeto de formação denominado “Corações de Mãe”. Relativamente ao trabalho desenvolvido pelos técnicos do Gabinete Social, este centrou-se em duas áreas: acompanhamento social individual de cada formanda (Gestão de Caso) e dinamização de *workshops* a todos os grupos de

formação no âmbito deste projeto. Relativamente a estes últimos, foram realizados os seguintes workshops: *Aproximação de culturas; Acesso a direitos sociais; Saúde; Educação Pré-escolar; Educação Escolar; Gestão Doméstica; Gestão de Tempo; Legalização; Instituições; Espaço lúdico Mães-filhos; Imagem Pessoal e Profissional; “O melhor de Mim”*. Deste modo, os workshops temáticos permitiram trabalhar de uma forma diferente, ou seja, em grupo, temas muito pertinentes à integração dos migrantes no âmbito da interculturalidade, direitos e deveres e desenvolvimento de competências pessoais e sociais.

RIM

O JRS Portugal no desenvolvimento do seu trabalho junto da população migrante tem verificado a necessidade crescente de uma melhor colaboração entre as diferentes organizações, sobretudo tendo em conta o clima mais adverso que os migrantes estão a sentir no seu processo de integração em Portugal. Neste sentido projetou-se a Rede Interinstitucional para Migrantes que procura reunir organizações da sociedade civil que apoiam migrantes para que estas trabalhem em conjunto através de uma rede, nomeadamente atuando a diferentes níveis: junto dos migrantes, junto das entidades às quais estes recorrem para aceder aos seus direitos e junto dos decisores políticos. Esta rede materializar-se-á através da partilha de informação de forma a juntar esforços para assim obter maior eficácia no contexto do trabalho com imigrantes. Assim, esta coordenação entre parceiros permitirá partilhar informação básica sobre os migrantes que recorrem às diferentes organizações, bem como identificar as problemáticas dos mesmos e as respostas obtidas, melhorando a gestão de recursos e a fundamentação factual de matéria para *advocacy*.

Os membros fundadores da RIM são Associação Lusofonia Cultura e Cidadania (ALCC); Associação Porta d’O Mais; Casa do Brasil; Centro Padre Álvares Correia; Culturface – Associação Cultural para o Desenvolvimento; Obra Católica Portuguesa das Migrações e Prosaudesc.

No decorrer do projeto foram realizadas sete reuniões temáticas entre parceiros, assim como um evento de kick-off do projeto. Este evento contou com a participação de técnicos e organizações não-governamentais com trabalho e interesse na área da migração, onde foram realizados workshops de discussão sobre matérias relacionadas com a integração de imigrantes em Portugal e os respetivos entraves à mesma. Este evento também teve como objetivo divulgar a Rede de forma a promover a adesão de novos parceiros. No contexto do trabalho entre parceiros da Rede, começou-se a trabalhar as temáticas para a realização de ações de sensibilização, ações estas que decorrerão no ano de 2018.

4.3.7 Parcerias

Parceiros	Serviços
BUS	Bens de Utilidade Social
Dress for Success	Projeto Corações de Mãe
Centro Social e Paroquial do Campo Grande	Social
Associação de Pais das Escolas da Alta de Lisboa	CLAIM
Associação Espaço Mundo	CLAIM
Joaquim Chaves Saúde	Análises
MAG e Hospital da Ordem Terceira	ECDT
Clínica Médica e Diagnóstico Alto do Lumiar	Dentista
Farmácias	Medicamentoso

4.4 Acolhimento temporário de migrantes no Centro Pedro Arrupe (CPA)

4.4.1 Enquadramento

O CPA pretende ser uma resposta integrada e multidimensional, para que o migrante acolhido neste espaço consiga autonomizar-se, da forma mais célere e sustentada possível, de modo a que não recaia numa situação de extrema vulnerabilidade. No Centro há três principais tipologias de migrantes: os que aspiram à integração em Portugal (imigrantes económicos, refugiados e requerentes de asilo em fase de recurso); os que pretendem regressar ao país de origem (migrantes abrangidos pelo Programa de Retorno Voluntário); ou, os que se encontram em território nacional para fins de tratamento médico (ao abrigo dos acordos de cooperação no domínio da saúde entre Portugal e os PALOP).

4.4.2 Equipa técnica

O acolhimento dos migrantes no CPA é efetuado por uma equipa técnica apoiada por um conjunto de estagiários de diversas universidades e formações e voluntários. O voluntariado constitui uma forte componente no trabalho desenvolvido pelo centro, dado o elevado número de pessoas que dão suporte às atividades desenvolvidas.

4.4.3 Metodologia do trabalho desenvolvido

A metodologia utilizada assenta num trabalho interdisciplinar de proximidade com os residentes e assenta em três pilares do trabalho social: (1) individual; (2) de grupo (3) e de comunidade.

As atividades individuais encontram-se também representadas pelo acompanhamento, gestões de caso (estas desenvolvidas semanalmente) e seleção e acolhimento dos residentes.

As atividades de grupo estão fortemente representadas por: atividades de capacitação, celebração de eventos e festividades; oração inter-religiosa e almoço comunitário.

Por último, as atividades comunitárias dizem respeito às atividades que são desenvolvidas entre os residentes do CPA e a comunidade envolvente (população de etnia cigana), tais como: atividades socioculturais, *deep cleaning* ou apoio à saída (ajuda com entrega de mobiliário para as suas casas). Assim, apesar de a intervenção ser essencialmente dirigida aos migrantes residentes no CPA, a equipa, com vista a uma boa colaboração, convida a população a envolver-se em alguns momentos.

4.4.4 Instalações

De acordo com o estipulado em regulamento interno, o Centro possui capacidade para 25 pessoas e encontra-se dividido em três áreas distintas: área comum, onde se encontram os gabinetes da equipa técnica, a sala de estar e de refeições, a copa e a lavandaria; área masculina (18 camas divididas por 8 quartos); área feminina (7 camas divididas por 3 quartos).

Em 2017, o Centro foi alvo de obras de manutenção e melhoramento do espaço, destacando-se a remodelação total dos três balneários existentes e de uma cozinha na ala das mulheres. Houve ainda um cuidado especial no que concerne à poupança de energia do Centro, através da colocação de bombas de calor nos respetivos espaços. Foram ainda efetuadas pinturas em alguns espaços comuns e foi colocada uma porta de segurança que dá acesso à ala dos homens, com um código que apenas os residentes possuem.

4.4.5 Processo de seleção dos candidatos ao CPA

A admissão dos candidatos pressupõe sempre uma entrevista prévia e a discussão de casos, a qual é efetuada por uma equipa técnica multidisciplinar conjunta do gabinete social (Centro de Atendimento) e do próprio CPA. A limitação de espaço do CPA e os critérios exigidos para admissão de migrantes faz com que nem todos os candidatos sejam admitidos. Ao longo do ano de 2017, o centro contabilizou cerca de 48 entrevistas efetuadas a migrantes, que não deram entrada no CPA ou por não apresentarem o perfil adequado ou por desajuste entre a necessidade dos candidatos e a disponibilidade do Centro.

4.4.6 Ocupação do CPA no ano de 2017

Residiram no Centro Pedro Arrupe, no ano de 2017, 59 utentes. Comparativamente ao ano anterior foram acolhidas mais 5 pessoas.

Os utentes que residiram em 2017 no CPA tiveram como proveniência 18 países, sendo os principais países: Guiné-Bissau (22,4%); S. Tomé e Príncipe (19%), Brasil (12,1%) e Angola (12,1%) os quais representaram, no seu conjunto, 65,5%. Os países Rússia, Índia, Cabo Verde, Ucrânia e Itália, cada um destes com 2 utentes, representaram no seu conjunto, 17,2%. Outras nacionalidades estiveram representadas no CPA tais como, Iraque, Moçambique, Nigéria e Brasil entre outras.

O movimento mensal de entradas e saídas foi significativo tendo-se verificado, ao longo do ano, 36 entradas e outras tantas saídas de utentes.

A ocupação média mensal do Centro Pedro Arrupe foi de 24 utentes.

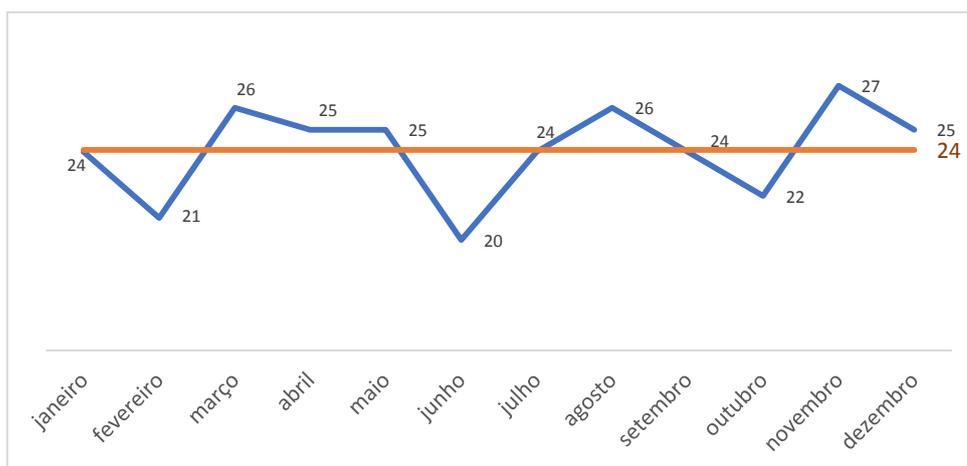


Gráfico 10 - Número mensal de utentes residentes no CPA

Os meses de maior número de migrantes acolhidos foram março, agosto e novembro. O CPA regula a sua taxa de ocupação pelos dados de utentes residentes que são enviados mensalmente à Segurança Social. Assim, todos os utentes que passaram no CPA foram registados e a relação remetida à Segurança Social.

4.4.7 Motivos de entrada no CPA

Os principais motivos para a entrada no CPA estão associados às seguintes tipologias: Imigrante Económico (69,6%) e Saúde (21,7%). Comparativamente com o ano anterior houve um decréscimo significativo da percentagem de residentes no CPA por motivos de saúde. Foi uma orientação interna que a equipa delineou para o ano 2017, considerando a escassez de condições apropriadas para este acolhimento. No ano de 2016 a percentagem era de quase 50%-50%, migrantes económicos e por saúde.

4.4.8 Período de permanência dos utentes no CPA

O **tempo médio de permanência** dos utentes que saíram em 2017 foi de **10 meses** com a seguinte distribuição:

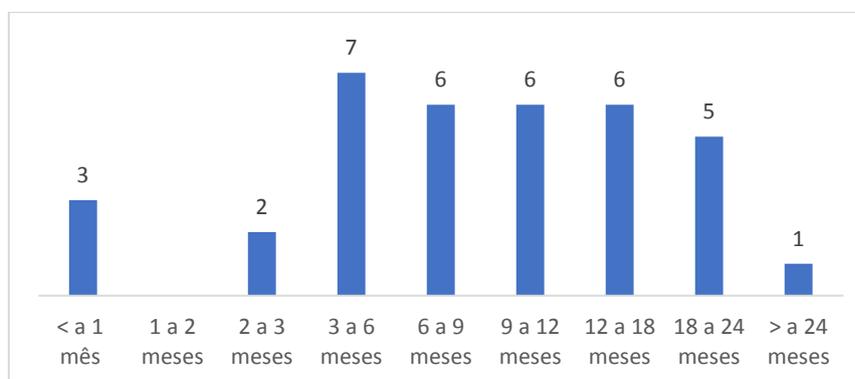


Gráfico 11 - Classes de tempo de permanência dos utentes saídos do CPA em 2017

Comparativamente a 2016 (12 meses), verificou-se uma diminuição do tempo médio de permanência de 2 meses, o que está associado ao grande esforço desenvolvido pelas equipas técnicas no sentido de uma tão rápida quanto possível concretização do projeto de vida delineado aquando da entrada do utente no CPA

4.4.9 Situação legal à entrada e saída

Relativamente à situação legal aquando da entrada no CPA, a maioria (83%) estava em situação irregular. O número de utentes que obteve, enquanto residiu no CPA, a autorização de residência foi significativo. Como reflexo desta ação, o número de utentes que saíram em situação irregular diminuiu acentuadamente.

	Entrada	Saída
Autorização Residência	1	13
Autorização Residência (Refugiado/Proteção subsidiária)	1	1
BI Estado Membro UE		1
Cartão cidadão/BI (Português)	3	5
Indocumentado	2	
Irregular	23	10
Passaporte	6	6

Tabela 7 - Situação legal dos utentes CPA à entrada e saída do centro

4.4.10 Situação dos utentes à saída

O trabalho desenvolvido pela equipa técnica especializada e multidisciplinar é uma das formas encontradas para se alcançar melhores resultados e desenvolver uma intervenção holística e integrada.

A discussão e partilha periódica dos casos, entre os diferentes técnicos e coordenação do centro, facilitam a definição conjunta de uma série de linhas orientadoras sobre as ações a desenvolver entre a gestora de caso e o residente.

As formações em contexto empresarial, bem como o acompanhamento a serviços (onde é realizada uma formação informal sempre que se efetua uma saída para defesa dos direitos dos residentes do centro) e as saídas culturais e almoços comunitários, facilitam o trabalho educacional e de socialização que é efetuado com os residentes. Daí que a percentagem de casos de sucesso se deva, em muito, a este “modo de proceder” que envolve o residente e o compromete a definir o seu projeto de vida, bem como a prosseguir com todas as ações que conduzam à concretização do mesmo.

Concretização do Projeto de Vida em PT	27
Saída por iniciativa própria (sem Concretização do Projeto de vida)	5
Saída por iniciativa da equipa técnica (sem concretização do projeto de vida)	2
Expulsão	2
Total	36

Tabela 8 - Situação legal dos utentes à saída do CPA

4.4.11 Atividades de acompanhamento com os utentes

Conforme referido anteriormente, para além do acompanhamento da equipa CPA, cada um dos utentes tem um gestor de caso que estabelece e acompanha o respetivo projeto de vida. Quinzenalmente são realizadas reuniões de gestão de casos, em que participa a equipa técnica do CPA e os diferentes gestores de caso, nas quais se avalia a situação de cada um dos utentes no seu processo de integração e autonomização.

Dada a escassez de recursos dos utentes residentes e o pouco conhecimento que possuem dos serviços públicos, a maioria dos utentes foi acompanhada aos diferentes serviços pela equipa técnica e/ou voluntários, nomeadamente ao SEF, repartição de finanças; entrevistas de emprego, urgências hospitalares, etc.

Como forma de integração e ocupação dos tempos livres, efetuaram-se um conjunto de visitas de âmbito recreativo e cultural, nomeadamente: praia, teatro; monumentos; cidade Rossio; museus; estádios de futebol e jogos; jardins, etc.

Com vista a criar um bom espírito no interior do CPA os utentes são convidados a associarem-se às festas de aniversário de cada um dos residentes, bem como às festas de Natal e Páscoa, especificamente organizadas para o CPA.

No sentido de promover a integração dos migrantes, a maioria dos residentes frequentou ações de formação e/ou participou em ações de âmbito comunitário.

No final do projeto de vida, os utentes são apoiados no processo de saída do CPA em diferentes domínios, como sejam a procura de habitação condigna, o apoio a mobilar as suas novas residências, a maioria das vezes com bens doados por particulares ou empresas/instituições.

4.4.12 Festividades

As instalações do CPA continuaram a servir de ponto de encontro para várias iniciativas do JRS Portugal. Salientam-se: o programa em direto da TSF sobre refugiados com a participação de diferentes intervenientes; a celebração do 25º aniversário do JRS Portugal, à qual se associou a comemoração do Dia Mundial dos Pobres e o 11º aniversário do CPA; a visita dos diretores do JRS Europa e JRS Internacional em que se inclui um almoço com a presença da equipa do JRS.

4.4.13 Parceiros

Apoios sociais

Instituição	Contributo	Resultados
Santa Casa da Misericórdia de Lisboa	Apoio para Creche; Apoio Social	Quatro crianças a frequentar creche; (uma delas refugiada); Vários ex-residentes passaram a obter apoio do Serviço Social da SCMLx, na fase de transição (pós-saída do CPA).
Segurança Social	Financeiro / Acordo Atípico	Apoio na manutenção do CPA e equipa técnica

Participação comunitária

Instituição	Contributo	Resultados
Associação Paroquial de Santos o Velho	Estágios não Remunerados: Participação Comunitária	Estágios para os residentes do CPA- 25
Uniself	Estágios não Remunerados: Participação Comunitária	Estágios para todos os residentes do CPA- 25

Alimentação

Instituição	Contributo	Resultados
Jerónimo Martins	Produtos Alimentares	Angariação de 13.500 refeições/ano para os migrantes e refugiados
Banco Alimentar	Produtos Alimentares	Recolha de géneros uma vez por semana
Associação Porta do Mais (APM)	Produtos Alimentares	Obtenção de frescos por parte da APM em resposta ao apoio concedido através da Uniself
Continente	Produtos Alimentares	Até ao mês de Outubro, apoio três vezes por semana em frescos para lanches e pequenos-almoços

Equipamentos e artigos para o lar

Instituição	Contributo	Resultados
EntreAjuda	Diversos: Apoio Mobiliário e artigos de higiene/limpeza	Poupança em artigos de higiene e limpeza
Banco de Utilidade Social (BUS)	Apoio Mobiliário	Obtenção de novo mobiliário (cadeiras da ala comum-25) e sofás para a ala comum e ala feminina; duas camas e dois colchões ortopédicos para quarto da ala masculina; Aparador grande para sala; Diversas camas, colchões e outros artigos que serviram para mobilar as casas de ex-residentes do CPA;
ALDI	Artigos para o Lar	Diversos artigos de decoração e pequenos eletrodomésticos úteis para os ex-residentes do CPA e para o equipamento dos apartamentos dos refugiados recolocados.
Colégio São João de Brito	Doações	Várias doações úteis ao equipamento dos apartamentos dos refugiados recolocados.

Outros

Instituição	Contributo	Resultados
Junta de Freguesia de Santa Clara	Apoio na criação do Parque Infantil que se localiza junto ao CPA	Obtenção de um novo Parque Infantil.
Universidades: Católica/Lusófona/ISCE/ISTEC	Estágios Curriculares	8 Estagiários- ISCP; UCP; Lusófona; ISCTE
Gebalis	Apoio num conjunto de obras realizadas no CPA	Remodelação total de todos os balneários e WC's dos residentes.
Serviço de Voluntariado Europeu (SVE)	Voluntários estrangeiros	3 voluntários

Tabela 9 - CPA: parcerias

4.5 Atividade psicossocial com os migrantes detidos (UHSA)

4.5.1 Enquadramento

Desde 2006, ano de abertura da Unidade Habitacional de Santo António (UHSA), no Porto, que o JRS Portugal tem vindo, por via de um Protocolo de Colaboração celebrado com o Ministério da Administração Interna/Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e a Organização Internacional para as Migrações (OIM), a programar e a desenvolver um conjunto de atividades neste espaço, sempre com o objetivo primordial de promover uma estada tanto mais digna e humanizada quanto possível às pessoas acolhidas na UHSA. A abordagem desenvolvida pelo JRS é multidisciplinar, holística e centrada na dignidade inalienável de cada ser humano.

A detenção de imigrantes irregulares é uma situação que se destaca pela vulnerabilidade em que cada indivíduo, independentemente das suas características individuais, sociais e culturais, é colocado, provocando ansiedade, stress e sofrimento.

As atividades promovidas pelo gabinete social do JRS Portugal na UHSA são essencialmente de cariz psicossocial, e são realizadas por uma técnica da área social, em articulação com a área jurídica na sede do JRS, em Lisboa, contando, ainda, com a colaboração dos parceiros do Protocolo, acima mencionado, e de outras instituições parceiras, como os Médicos do Mundo, e voluntários que colaboram ativamente na prossecução da missão do JRS.

De salientar que o JRS acompanha o funcionamento da unidade e os utentes da mesma, em particular aqueles em situação mais vulnerável (nomeadamente, famílias com crianças, mulheres grávidas, requerentes de asilo, situações de doença física ou mental, etc.) sendo este trabalho reportado regularmente à Direção do JRS, para que, sempre que tal se justifique, algumas questões possam ser discutidas e trabalhadas no âmbito da Comissão de Acompanhamento, prevista no mesmo Protocolo. De entre o grupo de pessoas vulneráveis, destacam-se muito particularmente as crianças, às quais será garantido especial acompanhamento e apoio psicossocial e educativo.

O JRS continuará, ainda, a efetuar o seu trabalho de reflexão sobre o trabalho realizado na Unidade, no espírito que anima a sua missão. Neste sentido, o JRS procurará, particularmente, em articulação com os seus parceiros de Protocolo, consolidar e divulgar as boas práticas já existentes, procurando também outras respostas inovadoras e criativas, com vista a minorar, como possível, os efeitos negativos da detenção – medida de coação esta que o JRS defende dever ser utilizada apenas como último recurso, após esgotadas as possibilidades de aplicação de medidas alternativas à detenção.

4.5.2 Imigrantes em situação de Detenção

A problemática da detenção de migrantes em situação irregular tem permanecido nas agendas nacionais e europeia, como uma questão polémica e de grande complexidade. A esta situação mantêm-se atentas diversas organizações internacionais de defesa dos Direitos Humanos (como o Conselho da Europa), organizações não-governamentais (como a Amnistia Internacional) e a sociedade civil em geral. A aprovação da Diretiva de Retorno (Diretiva 2008/115/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de Dezembro de 2008), e a necessidade de transposição da mesma para o direito interno dos diversos Estados-membros até 24 de Dezembro do corrente ano, colocou novamente este tema na ordem do dia.

A colaboração entre as autoridades e Organizações não-governamentais presentes na UHSA – com vista a salvaguardar a defesa dos direitos humanos dos estrangeiros aí acolhidos, bem como a acompanhar o funcionamento da unidade, através da Comissão de Acompanhamento, prevista no Protocolo de Colaboração de 2006 –, tem sido apontada como um fator muito positivo, como demonstra um Relatório do Parlamento Europeu (2007) que deu, também, grande incentivo a que este modelo de colaboração se estendesse a todos os espaços de detenção ou retenção de migrantes geridos pelas autoridades portuguesas.

Com efeito, a experiência de trabalho em parceria desenvolvida na UHSA tem sido reconhecida a nível nacional e internacional como uma boa prática.

4.5.3 Intervenção do JRS Portugal durante o período de permanência

Durante o período que as pessoas que estão em situação de detenção, e quando assim o pretendem, são acompanhadas pelo JRS Portugal de diferentes maneiras que estão espelhadas no esquema abaixo.

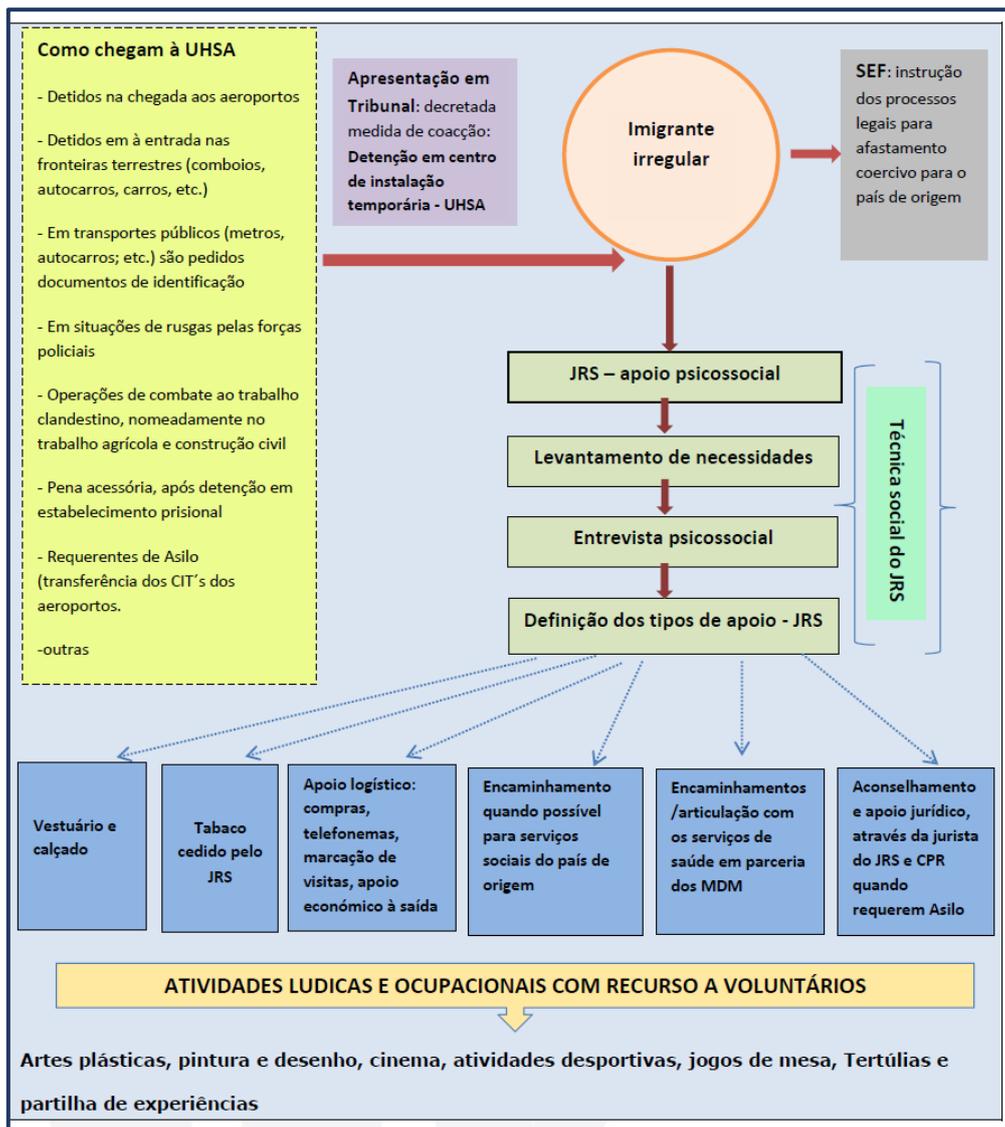


Figura 3 - Intervenção JRS Portugal na UHSA

O trabalho que é desenvolvido no Centro de Instalação Temporária de acompanhamento aos estrangeiros detidos permite-nos compreender a complexidade da situação de detenção administrativa e suas consequências. De facto, temos constatado ao longo dos anos o impacto negativo que a situação de privação da liberdade, a imprevisibilidade quanto ao futuro e a impossibilidade de o definir, provocam em cada indivíduo (qualquer um, independentemente das características individuais), tornando-o mais vulnerável e mais exposto à ansiedade, ao stress e ao sofrimento. É então objetivo do JRS identificar casos de maior vulnerabilidade e colmatar as diferentes carências sentidas pelos cidadãos aqui instalados, durante o período de detenção mas igualmente quando confrontados com o seu retorno ao País de Origem.

No sentido de dar resposta a estas necessidades médicas, cada vez mais complexas e pluridisciplinares, contamos com a especial colaboração da equipa dos Médicos do Mundo

na UHSA, que asseguraram deslocações à Unidade pelo menos uma vez por semana; o Centro de Saúde da Carvalhosa, hospitais da área geográfica e diferentes laboratórios e serviços de investigação laboratorial, Centros de Apoio a Toxicodependentes e Centro de Diagnóstico Pneumológico, que serviram de retaguarda no encaminhamento e acompanhamento dos casos identificados.

Contámos com a habitual colaboração de voluntários, num total de 9, que se ocupam de atividades diversas, vocacionadas para a partilha, acompanhamento, ensino e desenvolvimento de competências de vida e de interesse pessoal.

Os voluntários procuram que os migrantes ocupem de forma mais satisfatória este "tempo de espera", de incerteza e ansiedade. Ainda assim, é frequente que os cidadãos aqui instalados afirmem que apesar de ainda serem poucas e curtas as atividades e momentos que os distraem dos seus problemas e preocupações, a vinda dos voluntários tem sempre um impacto muito positivo na vida dos migrantes, que avaliam como muito positiva as atividades desenvolvidas.

4.5.4 Dados estatísticos referentes a 2017

Durante o ano de 2017, foram instalados na UHSA um total de 196 detidos adultos, tendo sido recebidos 7 menores, mas que estão agregados à progenitora e não tendo, consequentemente, processo individual.

À semelhança do ano anterior, observámos população marcadamente masculina (80%) mas com um aumento significativo da população feminina, maioritariamente requerentes de asilo que vieram transferidas dos aeroportos, principalmente de Lisboa. Relativamente a 2016 houve um aumento de 17 mulheres instaladas na UHSA.

Em 2017, a UHSA teve pela primeira vez, 54 requerentes de asilo, oriundos predominantemente da África Central, Republica Democrática do Congo, Senegal, Nigéria, Gâmbia e Mali em contraste com 6 pedidos de Asilo em 2016. Estes números estão associados ao facto de o CPR ter registado até Junho de 2017, 457 pedidos de proteção internacional, o que corresponde a um aumento de 59%, esgotando a sua capacidade de acolhimento.

Nacionalidades: Os 196 detidos estão distribuídos por 53 diferentes nacionalidades. Os principais países, que representam, só por si, 50% dos migrantes em situação de detenção, foram: Brasil, Cabo Verde, Índia, Marrocos e Republica Democrática do Congo.

Países	Nº	%
Brasil	29	14,8%
Republica Democrática do Congo	19	9,6%
Índia	12	6,1%
Cabo Verde	11	5,6%
Marrocos	11	5,6%
Líbia	7	3,6%
Ucrânia	6	3,1%
Bósnia Herzegovina	6	3,1%
Mali	6	3,1%
Senegal	5	2,5%
Nigéria	5	2,5%
Restantes 42 países	79	40,3%

Tabela 10 - Distribuição detidos UHSA por países

A população feminina (20% do total) é oriunda de 15 países, entre os quais destacamos o Brasil, Republica Democrática do Congo e Camarões. De salientar que as mulheres oriundas de Itália eram de origem romena, não tendo no entanto a documentação legal em ordem na altura em que foram detidas.

Tempo de permanência na UHSA: O tempo médio de permanência na UHSA, dos migrantes em situação de detenção, foi de 32 dias, distribuídos pelas seguintes classes de permanência:

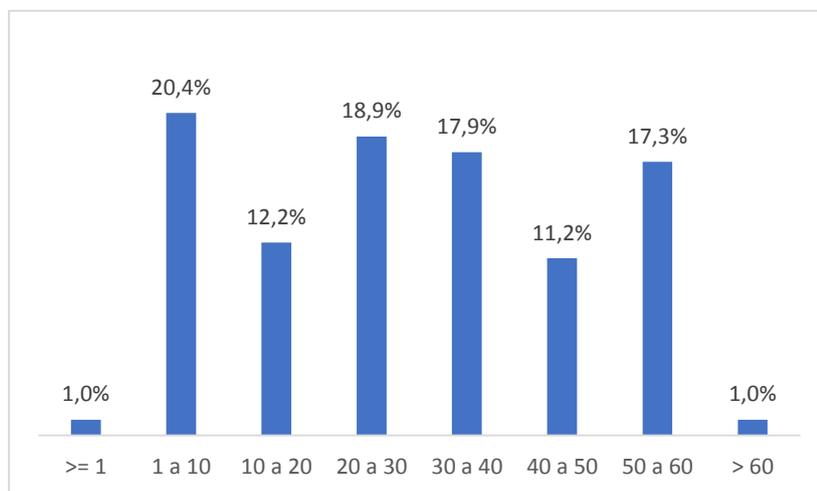


Gráfico 12 - Classes de permanência dos migrantes detidos (dias)

A maioria das situações corresponde ao período de 20 a 40 dias (36,8%) e de 50 a 60 dias com 28,0%, sendo que apenas 1% ficou mais de 60 dias sempre situações excecionais e com ordem judicial.

Classes de idade: No que respeita às idades dos cidadãos alojados na UHSA, a faixa etária mais frequente situou-se entre os 20 e os 40 anos com 61,2%. Contudo, as faixas dos 40

aos 50 registaram um ligeiro aumento em relação a 2015. Concluímos, à semelhança de outros anos que a maioria dos cidadãos aqui instalados se encontra em idade ativa. Efetivamente, a média das idades situa-se nos 35 anos.

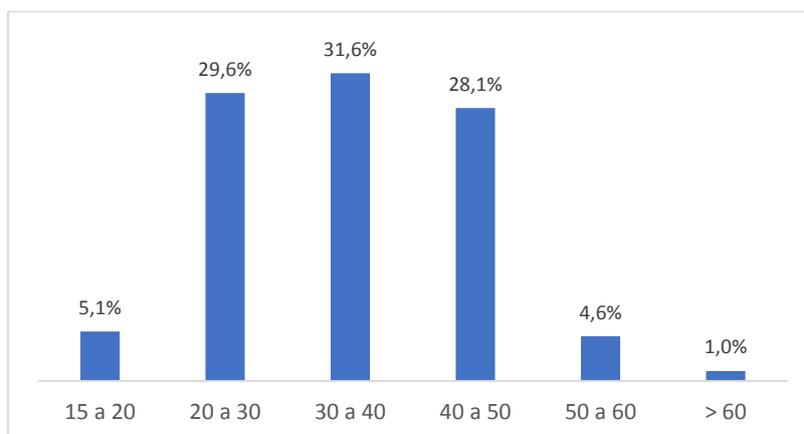


Gráfico 13 - Classes de idades dos migrantes detidos

Escolaridade: Quanto à escolaridade dos utentes, salienta-se uma maior frequência do ensino primário (83), ensino secundário (53) e 10 casos com ensino superior obtido no país de origem. Salvaguarde-se que em muitos casos não houve oportunidade de aferir com rigor devido a barreiras linguísticas o nível de escolaridade, podendo este dado induzir uma conclusão incorreta acerca do nível global de escolaridade desta população, sendo que nos baseamos na informação dada pelos utentes aquando a entrevista psicossocial.

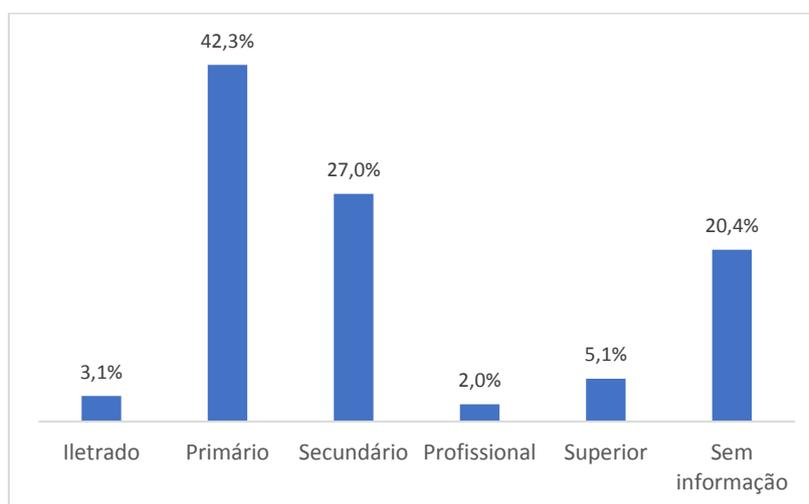


Gráfico 14 - Classes por escolaridade dos migrantes detidos

Situação profissional dos migrantes que passam na UHSA - No que diz respeito à ocupação ou atividade profissional, saliente-se que em 95% dos casos os migrantes não tinham qualquer atividade laboral em Portugal. Relativamente à situação profissional, o

desemprego nesta população é indubitavelmente um dado de relevo. Não somente influi nas condições de vida e de saúde destes cidadãos, como funciona como um entrave importante no estatuto legal.

A incapacidade de manter ou renovar oportunidades laborais representa, em muitos casos, o ponto de viragem de uma vida estável e regular em Portugal para uma situação de desamparo legal para a renovação de autorização de residência, rutura na manutenção de obrigações financeiras, perda de alojamento e capacidade de subsistência.

4.5.5 Situações de vulnerabilidade

A esta condição de precariedade seguem-se os quadros que testemunhamos de indigência, associados a consumos de substâncias, quebras de elos sociofamiliares, que, por sua vez, reforçam o desamparo e recorrência destas estratégias e mecanismos negativos e pejorativos

No que respeita às situações de particular vulnerabilidade com que nos deparamos frequentemente na Unidade, é de referir que as mesmas se encontram expressamente previstas no Protocolo de Colaboração.

Situação/Problema/ Vulnerabilidade	Nº de pessoas
Menores acompanhados	7
Consumo de substâncias	12
Problema de saúde muito grave	2
Internamentos	2
Urgências hospitalares	7
Problemas psiquiátricos com diagnóstico	14
Consultas hospitalares	21
Domicílios de enfermagem	8
Gravidez não vigiada	9
Cuidados pós parto	2

Tabela 11 - sistematização das situações de maior vulnerabilidade

4.5.6 Situação dos migrantes detidos à saída da UHSA

No que respeita ao que acontece aos utentes no final do seu período de detenção, existe uma variedade de situações que passamos a compilar de forma resumida:

Situação à saída	Nº.	%
Fim dos 60 dias	86	43,8%
Regresso ao País de Origem (RPO)	67	34,2%
Retoma a cargo	14	7,1%
Alteração da Medida de Coação	14	7,1%
Transferido Posto de Fronteira 001 (CIT do aeroporto do Porto)	5	2,5%
Readmissão a Espanha	5	2,5%
Restantes	5	2,8%

Tabela 12 - Situação à saída dos migrantes detidos

Como podemos constatar durante o ano de 2017, a situação predominante é o “Fim dos 60 dias”, com um total de 86 utentes (43,8%), sendo que 54 são na sequência do pedido de asilo, uma vez que o pedido inicial foi recusado, é pedido recurso através do CPR, mas aguardam a resposta do pedido do recurso em situação de detenção.

Os pedidos de recurso à resposta negativa ao asilo, demoram em média entre 8 a 10 meses, sendo estes migrantes encaminhados, quando assim o desejem, para o CPR, que começou desde o início de 2017, a ter problemas sérios de sobrelotação, sendo que em alguns casos não existiram vagas para as pessoas que no final dos 60 dias, têm que permanecer em território nacional a aguardar o final do seu pedido de recurso.

Regresso ao País de Origem (RPO) com 67 pessoas (34,2%) que foram afastadas de território nacional, sendo esse o objetivo principal das pessoas que ficam detidas nos centros de instalação temporária. No entanto por diversas razões de carácter administrativo, impedem que as pessoas sejam devidamente documentadas para serem enviadas para o seu país de origem, levando que 43% das pessoas instaladas na UHSA, cheguem ao fim dos 60 dias nas mesmas condições em que entraram.

Esta é uma preocupação recorrente para o JRS que está consciente da existência de um vazio legal relativo ao caso de cidadãos instalados na UHSA não reconhecidos pelas próprias embaixadas no País de Origem que, desta forma, não viabilizam a sua documentação.

Em consequência, estes cidadãos cumprem o tempo máximo de detenção na UHSA e são, posteriormente, libertados em território nacional, não existindo previsibilidade de ser possível afastar a pessoa para o país de origem. Paralelamente, na ausência de retaguarda em Portugal, estes cidadãos encontram-se em situação de destituição, mantendo-se irregulares e sem perspectivas de regularização em território nacional, o que inclui também os migrantes que aguardam o recurso dos seus pedidos de asilo.

A ausência de documentos impossibilita o acesso a direitos básicos (saúde, apoios sociais, emprego, entre outros). Alguns destes cidadãos são instalados na UHSA mais do que uma vez e o seu ciclo de destituição vai-se agravando, ficando as pessoas presas a um ciclo vicioso sem saída.

O JRS tem vindo ao longo dos anos a chamar a atenção para a inexistência de solução, na respetiva legislação, para a situação destas pessoas, como sendo a previsão de uma via de regularização que também possibilitasse o acesso a direitos básicos. Na ausência de resposta a este tipo de situações, a permanência num centro de detenção não cumpre qualquer propósito.

4.5.7 Rede de parceiros

Instituição	Objetivos	Colaboração
Serviço Municipal de apoio ao Voluntariado da Câmara Municipal do Porto	<ul style="list-style-type: none"> Promover o aumento do número de voluntários nas diversas áreas de atuação, através de uma maior divulgação do trabalho do JRS na UHSA. 	<ul style="list-style-type: none"> O número de voluntários regulares na UHSA em 2017 foi de 9 elementos. As atividades são desenvolvidas durante a semana. Quinzenalmente um grupo de 4 voluntários que vem ao Domingo dinamizar atividades com os residentes da UHSA.
Banco de Roupa da Santa Casa da Misericórdia do Porto	<ul style="list-style-type: none"> Doação de roupa em bom estado de conservação e de acordo com as necessidades sentidas na UHSA. 	<ul style="list-style-type: none"> Manutenções do banco de roupa da UHSA com roupas em melhores condições de conservação, durante 2017 foram doadas casacos, roupa interior, meias, chilenos, camisolas quentes e roupa de mulher e bebé, visto o número crescente de residentes do sexo feminino e de menores.
NPISA – Núcleo de Planeamento e Intervenção nos Sem-Abrigo do Porto	<ul style="list-style-type: none"> Sinalização de pessoas que estão sem abrigo e que algumas são imigrantes e que vêm parar à UHSA Articulação com as gestoras do processo de forma a manter os apoios aquando da saída da UHSA. 	<ul style="list-style-type: none"> Articulação em 4 casos que foram sinalizados para as instituições que fazem parte da rede e que podem apoiar em termos sociais aquando da saída da UHSA.
Universidade Católica do Porto Serviço Comunitário	Promover o aumento do número de voluntários na área da psicologia	<ul style="list-style-type: none"> Em 2017 tivemos 4 voluntárias do Serviço Comunitário da Universidade Católica do Porto na área psicologia.
Associação CAIS	<ul style="list-style-type: none"> Promover a articulação na aquisição de próteses e óculos a pessoas em situação exclusão social, nomeadamente óculos. 	<ul style="list-style-type: none"> Foi concedido 2 pares de óculos graduados para dois utentes com perda de visão significativa.
FAS RONDAS (vertente FAS IMIGRANTES)	<ul style="list-style-type: none"> Promover o aumento do número de voluntários ao fim de semana. Estes voluntários desenvolvem um trabalho importante de escuta ativa e do desenvolvimento de atividades lúdicas tais como; jogos, músicas, pinturas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2017, o número de voluntários ao fim de semana manteve-se nos 3 elementos. Durante 2017 garantiram a visita quinzenal à UHSA, mesmo quando coincida em fins de semana festivos, nomeadamente Natal e Páscoa).
MÉDICOS DO MUNDO (MDM)	<ul style="list-style-type: none"> Sinalizar as situações que necessitem de apoio médico e articular a necessidade de acompanhamento a outras especialidades médicas, exames complementares de diagnóstico, etc 	<ul style="list-style-type: none"> Todos os utentes que entram na UHSA são observados pelos MDM, a única exceção é referente aos utentes que ficam num período inferior a uma semana ou que recusam a avaliação médica
OIM	<ul style="list-style-type: none"> Programar e desenvolver um conjunto de atividades que visem conhecer o fenómeno da detenção e imigração irregular. Promover sessões de sensibilização/formação aos utentes e ao vários agentes que se encontrem a trabalhar na UHSA. Produzir informação útil em várias línguas de forma a chegar a vários utentes de diferentes nacionalidades sobre as questões legais da imigração. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2017 a OIM teve um projeto apoiado no âmbito do FAMI o que proporcionou que um técnico da OIM estivesse mais presente na UHSA. Foram realizadas entrevistas individuais para recolha do percurso migratório dos utentes instalados na UHSA. Levantamento de necessidades formativas aos vários agentes que trabalham na UHSA (inspetores, vigilantes, técnicos sociais, técnicos de saúde, etc.) 1 Sessão de Informação dirigida aos utentes acerca das consequências da imigração irregular; Entrevistas aos vigilantes, inspetores e aos técnicos do JRS e

Instituição	Objetivos	Colaboração
		MDM.
Cruz Vermelha (delegação do Porto)	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de cuidados de apoio domiciliário para utente com mobilidade reduzida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deslocação diária de 20 dias de segunda a sexta-feira de 2 ajudantes de geriatria para apoio aos cuidados de Higiene Pessoal
Centro de Saúde da Carvalhosa	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de cuidados de enfermagem ao domicílio; • Inscrição provisória neste Centro de Saúde para obtenção de outras consultas em outros equipamentos de saúde. 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 tratamentos de enfermagem ao domicilio na UHSA.
CRI (Centro de Respostas integradas) de Cedofeita	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas de psiquiatria a consumidores de substâncias psicoativas. • Levantamento de tratamentos com metadona e Subutex 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Consultas de psiquiatria • Apoio a 5 utentes com Metadona e Subutex (tratamento para a adição da heroína) • Levantamento semanal de tomas de metadona para 5 utentes
SAOM - Serviços de Assistência Organizações de Maria	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de tratamentos com metadona de utentes já acompanhados por eles 	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento semanal de tratamentos com metadona para 5 utentes.
Bebés de S. João	<ul style="list-style-type: none"> • Preparação e doação de enxovais para bebés, fraldas e outros produtos necessários aos 2 recém – nascidos que estiveram na UHSA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de 2 enxovais completos para bebés • Entrega de 2 alcofas para transporte dos bebés aquando da saída da UHSA.

4.6 Ação no domínio da empregabilidade



Figura 4 - Gabinete de Emprego Organigrama

4.6.1 Enquadramento

O emprego constitui, para a população migrante, um dos principais objetivos a atingir no seu projeto migratório. Isto porque a dimensão do trabalho tem um forte impacto não só na autonomia financeira, mas, também, na situação legal, na dignidade pessoal, na subsistência familiar e na participação social.

No entender do JRS Portugal, o emprego potencia a integração plena na sociedade de acolhimento e, por essa razão, possui um gabinete de apoio à empregabilidade que, desde 2016, atua em três domínios, especificamente, *Acompanhamento de Utentes e Empregadores*, *Encaminhamento e Orientação Profissional* e *Prospeção de oportunidades de emprego*.

Através da intervenção concertada nestes três pilares, pretende-se apoiar e acompanhar a inserção laboral da população migrante, considerando as competências profissionais, pessoais e sociais de cada utente mediante o devido encaminhamento para formação.

Para alcançar tais objetivos, no decorrer de 2017, o Gabinete de Emprego contou com a colaboração de 7 voluntários, 2 estagiárias e 1 técnica social, sendo que a intervenção decorreu em articulação constante com o Gabinete social e a Academia JRS.

4.6.2 Encaminhamento e orientação profissional

Trata-se de um processo de definição de perfis e percursos dos candidatos a emprego, ao nível das competências pessoais, sociais e escolares, com vista a aumentar as possibilidades de seleção e ligação entre o candidato e a oportunidade de emprego, com vista à promoção de uma relação laboral de futuro. Para o efeito, contribuíram as seguintes atividades:

Atendimento e entrevistas de seleção

No âmbito desta atividade analisa-se a experiência profissional e pessoal de cada utente e avalia-se a adequabilidade do perfil para determinada oportunidade de emprego. Em caso negativo, estas situações ficaram registados para encaminhamento futuro ou para ações de formação e, em caso positivo, passou-se à marcação da entrevista com o potencial empregador.

Ao longo de 2017, este procedimento foi aplicado a 1271 utentes, o que representa um aumento de 13% face ao ano anterior. No total, foram realizados 3324 atendimentos, número que também reflete acréscimo de 12%, quando comparado a 2016.

Entrevistas de emprego

Estabelecendo a ponte entre candidatos e empregadores, o Gabinete de Emprego medeia disponibilidades e prepara ambas as partes para o primeiro contacto presencial. Esta atividade permite também receber os empregadores no JRS, dar-lhes a conhecer a intervenção que realiza e sensibilizá-los para a mesma.

Ao longo de 2017, foram efetuadas 748 entrevistas através do JRS, sendo que muitas outras foram diretamente articuladas entre os potenciais empregadores e os candidatos, por preferência desses.

Realização de CV

Para efeitos de apresentação dos candidatos aos empregadores, em contexto de atendimento é apoiada a realização do CV de cada migrante. No ano em análise foram realizados ou atualizados 686 currículos, o que representa um decréscimo face ao ano anterior (803). Esta diminuição justifica-se pelo facto de alguns utentes terem transitado de 2016, ano em que muito se investiu na realização desses documentos, por considerarmos que se trata do “cartão de apresentação” do candidato e um instrumento de promoção das suas capacidades.

Genericamente, constata-se que as áreas profissionais identificadas mais representadas ao longo de 2017 se mantiveram na Geriatria, Construção Civil, Restauração e Serviços domésticos.

Desenvolvimento de ações formativas em Técnicas de Procura de Emprego

A fim de promover a autonomia na procura de emprego e a proficiência na seleção, o Gabinete de Emprego desenvolveu **6** ações formativas em Técnicas de Procura de Emprego, nas quais se abordaram temas como *atitudes na procura de emprego; onde procurar emprego; elaboração do CV; consultar, interpretar e selecionar anúncios de emprego; realizar marcações de entrevistas; comportamentos a adotar e a evitar na*

entrevista; e direitos & deveres do trabalhador, entre outros, com recurso a exercícios práticos.

Referenciação para formações

De forma a melhorar as competências dos utentes ou a diversificar as suas possibilidades de integração laboral, o Gabinete de Emprego realizou, por aconselhamento ou a pedido do próprio, cerca de 200 inscrições para formação na Academia JRS.

4.6.3 Prospeção (Ofertas de emprego)

A prospeção de oportunidades de emprego constitui uma das principais atividades do Gabinete de Emprego, a par do atendimento e das entrevistas de seleção. Isto deve-se ao facto de ser premente a necessidade de aumentar o número e a diversidade das ofertas de emprego, concorrendo para o efeito as seguintes atividades:

Prospeção e resposta diária de ofertas de emprego

A fim de responder às necessidades de trabalho dos migrantes que recorrem ao Gabinete de Emprego, a equipa realizou diariamente a pesquisa, análise e seleção de anúncios de recrutamento, por via da consulta dos classificados e dos *sites* de emprego, encaminhando os CV dos migrantes acompanhados.

Tratamento de ofertas de emprego dirigidas Gabinete de emprego

O Gabinete de Emprego trata ofertas de emprego dirigidas especificamente aos utentes do JRS Portugal que, na sua maioria, provêm de particulares e incidem nas áreas do serviço doméstico e geriatria.

Em 2017 contabilizou-se um total de 718 ofertas deste tipo, o que representa um aumento de 33% face ao ano de 2016. Dessas, 43% ficaram sem efeito no que respeita à integração profissional de utentes do JRS, essencialmente, por extinção do motivo que justificou a apresentação do pedido de oferta de trabalho.

É ainda de salientar, o contacto com 70 potenciais empregadores particulares, que não formalizaram o seu pedido, mas a quem foram prestados todos os esclarecimentos quanto ao papel do JRS na área da empregabilidade e o serviço que promove.

Colocações

Não obstante o exposto anteriormente, no ano de 2017 totalizaram-se **408** integrações profissionais através de ofertas diretamente tratadas pelo Gabinete de Emprego. Este número corresponde a um aumento de 26% de candidatos selecionados, quando comparado com o ano de 2016 (303).

No entanto, à semelhança desse ano, a integração em empregos com funções no domínio da geriatria ou similar manteve-se com maior representatividade, conforme exposto no gráfico que se segue:

Serviços domésticos	Regime externo	Regime interno	Total	Percentagem
Cuidadoras de idosos	110	128	238	70,4%
Cuidadoras crianças	16	14	30	8,9%
Lida doméstica	53	17	70	20,7%
Total	179	159	338	
Percentagem	53,0%	47,0%		

Dentro do apoio ao serviço doméstico, 53% dos utentes empregados estão associados ao regime de trabalho externo e 47% de regime interno. Dentro deste tipo de prestação de serviços, 70% dos utentes foram colocados em trabalho de cuidadores de idosos, 21% no acompanhamento de crianças e 9% de serviço doméstico.

Serviços diversos	Número
Restauração e hotelaria	33
Outros (agricultura, serviços, etc.)	37
Total	70

É de destacar, também, o crescimento em 73%, relativamente a 2016, dos candidatos selecionados para áreas como a restauração e hotelaria e outros, o que no ano de 2016 apenas apresentava 19 colocações.

Parcerias

A fim de contribuir para o aumento do número e diversificação de oportunidades de emprego para os utentes do Gabinete de Emprego, no decorrer de 2017 constituiu preocupação do JRS Portugal o desenvolvimento de parcerias com empresas que procuravam recursos humanos, aliando desta forma ganhos para todas as partes. Assim, é de registar o início da colaboração em 2017 entre o JRS e nove empresas.

4.6.4 Acompanhamento de utentes e empregadores

Por cada uma das ofertas diretamente tratada pelo Gabinete de Emprego, mesmo as que resultam sem efeito de colocação, existe um conjunto de tarefas associado, com significativo relevo no tempo disponibilizado pela equipa do JRS. Referimo-nos à exposição realizada junto de todos os potenciais empregadores sobre o trabalho que o JRS

desenvolve com os candidatos, o aprofundamento das funções para as quais é pretendido o colaborador, o perfil desejado, as condições laborais, etc. Este procedimento visa compatibilizar a procura de emprego por parte dos migrantes com a oferta dos empregadores.

Este procedimento foi realizado em todas as 718 ofertas contabilizadas.

Esclarecimento e sensibilização às entidades empregadoras

A par da realização das entrevistas entre potenciais empregadores e trabalhadores, a equipa do Gabinete de Emprego também orientou quanto aos procedimentos a considerar na realização do contrato, disponibilizando minutas e formulários para a efetivação do mesmo e sensibilizando para os direitos e deveres de cada uma das partes envolvidas.

Follow-up

O acompanhamento do Gabinete de Emprego só termina após uma sequência de contactos com os empregadores e os migrantes inseridos profissionalmente, a que chamamos de Follow-up.

O primeiro desses contactos acontece após a referenciação de candidatos para as ofertas de emprego diretamente tratadas pelo Gabinete de Emprego e a consequente agilização de entrevista entre as partes. Daqui resultou a identificação do número de candidatos selecionados, bem como o número de ofertas de trabalho que ficaram sem efeito mesmo tendo sido referenciados candidatos (310).

Depois deste primeiro contacto de follow-up, seguem-se outros aplicados às colocações laborais conseguidas. Estes são realizados com os migrantes e com os empregadores, a fim de acompanhar a evolução do processo de integração profissional, prevenir e mediar alguma dificuldade que tenha surgido e melhorar o desempenho no trabalho.

No total, no ano em análise, foram realizados cerca de 983 contactos de follow-up, dos quais resultou uma análise qualitativa sobre o nível de satisfação dos empregadores e dos empregados, quer quanto ao trabalho desempenhado pelos colaboradores, quer quanto à intervenção do JRS.

Sobre esta, importa dizer que a maioria dos empregadores procurou o JRS porque teve experiências anteriores muito positivas ao contactar esta instituição ou porque esta lhes foi recomendada por amigos. Outros procuraram o JRS por considerarem a

instituição credível e, por conseguinte, merecedores de confiança as pessoas referenciadas pela instituição.

Os empregadores reagem favoravelmente ao contacto de follow-up, mostrando compreender o seu objetivo de contribuir para a melhoria do apoio a prestar e para detetar desajustamentos respeitantes ao perfil das pessoas referenciadas.

Assim, os aspetos positivos que aparentam ter tido mais impacto no empregador/agregado familiar passam pelo carinho, empatia, vontade, capacidade de aprender, disponibilidade/pontualidade das pessoas referenciadas. Inversamente, no que respeita a aspetos negativos destacam-se os sentimentos/perceção de insinceridade e de leviandade (ex: falta à entrevista sem avisar, justificações para não comparência ao trabalho em que os empregadores não acreditam, etc).

Neste domínio, é de referir, por último, que em 2017 foi estruturada uma nova ferramenta de registo de follow-up, a fim de ser aplicada no ano de 2018.

Informação aos utentes sobre direitos e deveres do trabalhador

Com o objetivo de capacitar os migrantes acompanhados foi-lhes transmitida informação genérica sobre os princípios reguladores do mercado de trabalho, sendo que, nas situações em que a mediação do Gabinete de Emprego não foi suficiente, todos os casos identificados de irregularidade laboral ou desrespeito pelos direitos do trabalhador foram encaminhados para as respetivas autoridades competentes.

Genericamente, a maioria das situações abusivas apresentadas prendeu-se com a inexistência de contrato de trabalho escrito, ausência de contribuições para a segurança social, falta no pagamento de subsídios de férias e/ou Natal, e, incorreção no fecho de contas quando terminada a relação laboral.

4.6.5 Parcerias

Entidade	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Associação de Beneficência Casas S. Vicente de Paulo • Ativos Reais • CAJIL • Centro Social e Paroquial da Pena • Comfortkeepers • FamilyFirst • Grupo Jerónimo Martins • Interaves • Lar da Travessa • Lar Nossa Senhora da Vitória • Lisboa Real Estate • Metalstone • Restaurante Dom Abade • Restaurante Lenita • Serhogarsystem • SASNOVA • Sociedade Espanhola De Beneficência 	<p>Contratação de utentes referenciados pelo gabinete de Emprego</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Centros Hospitalares de Lisboa, Cascais e Loures • Santa Casa da Misericórdia de Lisboa 	<p>Referenciação do JRS Portugal às famílias com necessidades de apoio domiciliário</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Manpower • Randstadt • Strategik RH • Teleperformance • Telepizza 	<p>Comunicação de processos de recrutamento em aberto e contratação de utentes acompanhados no gabinete de emprego que correspondam ao perfil pretendido.</p>

Tabela 13 - Gabinete de emprego - parcerias

4.7 Ação no domínio da formação/capacitação

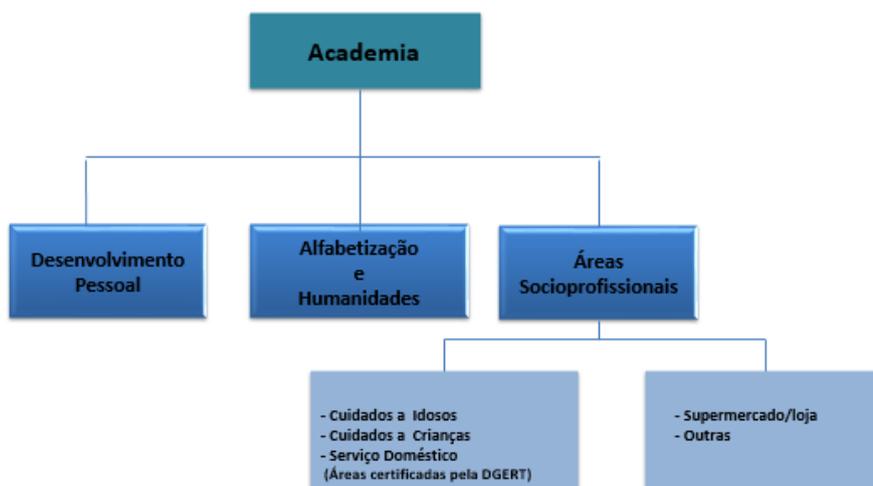


Figura 5- Academia: Organograma

4.7.1 Enquadramento

A Academia Formativa tem como principal objetivo a garantia um crescimento sustentado apoiando-se, para o efeito, na busca da inovação e criatividade, bem como em padrões de qualidade de formação que assegurem um conjunto de mais-valias para todos os migrantes que procurem este apoio.

A Academia é constituída por uma equipa técnica de 1 coordenador, 1 psicólogo e 1 professor de português, à qual se associa um grupo de formadores voluntários em diversas áreas de formação que se encontram integrados em projetos específicos.

A estruturação e desenvolvimento das formações dependem, fundamentalmente, da aprovação de projetos de formação.

Ao longo do ano de 2017, houve um trabalho crescente em diferentes áreas formativas, tendo sido aprovados seis projetos com realce nas seguintes áreas de atuação: desenvolvimento pessoal, alfabetização e humanidades e áreas socioprofissionais.

4.7.2 Projetos de formação - cronograma

O cronograma que abaixo se apresenta indica os diferentes projetos de formação realizados ao longo do ano, bem como os respetivos grupos de formandos.

Ao longo de todo o ano de 2017 foram desenvolvidas 41 formações e 4 cursos (1 de cuidados básicos a idosos e 3 de cuidados básicos a crianças) em diferentes áreas para um total de 139 formandos, nomeadamente nos domínios sócio profissional e humanidades, para além da

formação em contexto de trabalho, cuja descrição pormenorizada se encontra num outro quadro. As formações desenvolvidas no âmbito destas áreas foram:

- Área de Desenvolvimento Pessoal: Técnicas Psicoeducativas e de Autoconhecimento e Desenvolvimento Humano e Espiritual;
- Área de Humanidades: Iniciação ao Português, Alfabetização, Português com vista à certificação, Português Técnico e Cultura Portuguesa;
- Áreas socioprofissionais: Serviço Doméstico, Cuidados Básicos a Crianças e a Idosos, Cozinha, Empregado de Mesa/Balcão, Supermercado/Reposição de Loja, Hábitos e Costumes Interculturais, Técnicas de Procura de Emprego e Formação em Contexto de Trabalho.

2017											
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
G1 - Passo Palavra											
		G2 - Passo Palavra									
		G3 - Passo Palavra									
		G4 - Passo Palavra						WeR1			
										G1+G2 - ESVM	
G1 -Curso Português CSJB										G2 - Curso Português	
		G1+G2 - C4Refugees									
		G1 - Corações de Mãe		G3 - Corações de Mãe						G4 - Corações de Mãe	
										G1 – VemSer +	
										G1 - Integra+ (Out-Fev)	

4.7.3 Descrição dos projetos de formação

A tabela mais abaixo apresentada descreve os projetos de formação desenvolvidos ao longo de ano de 2017.

No âmbito da alfabetização e humanidades foram desenvolvidos três projetos com realce na aquisição e aprendizagem da língua portuguesa, dos quais 88 migrantes usufruíram deste apoio.

Ao nível das áreas socioprofissionais realizaram-se quatro projetos, dos quais dois foram focados em áreas técnicas, como o Projeto “Integra+” na área de empregado de mesa/balcão e o Projeto “Capacitação4Refugees” na área de supermercado.

Os outros dois projetos “VemSer+” e “Corações de Mãe” tiveram especial realce a prestação de cuidados a idosos e a crianças.

Estes projetos apoiaram um total de 51 migrantes, tendo sido integrados profissionalmente 34 migrantes nas respetivas áreas de formação.

É de destacar que nos Projetos “Integra+” e “Capacitação4Refugees”, as parcerias que acolheram os formandos em contexto de trabalho tiveram um papel importante na integração profissional após o estágio, das quais destacamos o caso das “Lojas Pingo Doce” e a cadeia de restaurantes “100 Montaditos”.

Por fim, é de referir que alguns dos projetos têm continuidade para o ano de 2018, como o “VemSer+” e “Integra+”, pelo que os resultados apresentados referem-se apenas ao período em que foram desenvolvidas ações integradas nestes projetos.

Projetos de capacitação socioprofissional	Entidade Financiadora	Parcerias	Duração	Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Atividades Principais	Nº de formandos que obtiveram diploma/emprego
Cursos Português - Projeto «Passo Palavra»	FAMI	<ul style="list-style-type: none"> CSJB (Colégio São João de Brito) 	Janeiro a Junho 2017	Melhorar o nível de formação da língua portuguesa a 80 migrantes	<ul style="list-style-type: none"> Aquisição e aperfeiçoamento do nível de conhecimento da língua portuguesa; 	<ul style="list-style-type: none"> 3 formações de alfabetização; 3 formações de iniciação ao português; 1 formação de português para a certificação 	52
"Emergency support to vulnerable migrants"	Hardship Fund		Outubro a Dezembro de 2017	Promover o acesso à saúde, documentação e à educação	<ul style="list-style-type: none"> Apoio social e encaminhamento; Apoio médico; Aquisição de medicamentos, consultas médicas e realização de exames; Apoio ao nível da documentação; Formação de língua portuguesa; 	<ul style="list-style-type: none"> 2 formações de aprendizagem da língua portuguesa; 	20
Cursos Português	JRS	<ul style="list-style-type: none"> CSJB (Colégio São João de Brito) 	Janeiro a Dezembro 2017	Promover a aprendizagem da língua portuguesa de nível inicial;	<ul style="list-style-type: none"> Aquisição e aperfeiçoamento do nível de conhecimento da língua portuguesa 	<ul style="list-style-type: none"> 2 cursos de português; 	16
WeR1	Agência Nacional	<ul style="list-style-type: none"> IPAV Coneqt Pelican CNaG Pjump 	Setembro 2017 a março 2020	Desenvolver métodos inovadores de ensino de segunda língua para refugiados/migrantes, baseados no método CLIL (Content and Learning Integrated Language) e TBL (Task Based Learning)	<ul style="list-style-type: none"> Criação de 4 Outputs (Manual, Toolkit, Vídeos e Guia de Curso) que auxiliarão o professor envolvido no ensino da língua segunda; Criação de eventos de disseminação para partilhar este novo método de ensino com, pelo menos 30 participantes por país (professores e/ou formadores), que se comprometam a partilhar este método com mais 5 professores e/ou formadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de materiais de ensino da língua; Criação de eventos de disseminação; 	n/a
VemSer+	CML	<ul style="list-style-type: none"> Casa Nossa Senhora da Vitória 	Julho 2017 a Junho 2018	Facilitar o acesso ao mercado de trabalho e promover relações laborais digna a 80 migrantes;	<ul style="list-style-type: none"> Promover o emprego e a empregabilidade; Combater situações de risco e vulnerabilidade no emprego; 	<ul style="list-style-type: none"> Ações de capacitação pessoal e social; Encaminhamento, acompanhamento e avaliação dos percursos de formação prática em contexto de trabalho/estágio e formação especializada; Divulgação de oferta de emprego e encaminhamento para entrevista; Ações de informação e sensibilização junto de migrantes e entidades patronais; Acompanhamento pós-integração laboral; 	10/7

Projetos de capacitação socioprofissional	Entidade Financiadora	Parcerias	Duração	Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Atividades Principais	Nº de formandos que obtiveram diploma/emprego
Integra+	FAMI	<ul style="list-style-type: none"> ACPP (Associação dos Cozinheiros Profissionais de Portugal); 100 Montaditos; Grupo Jerónimo Martins 	Julho 2017 a Junho 2018	Desenvolvimento de respostas formativas que promovam a integração de 30 migrantes através da capacitação para a integração no mercado de trabalho.	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de competências linguísticas (língua portuguesa), com principal destaque para o contexto laboral; Aquisição e reforço de conhecimentos e competências em áreas inerentes à cidadania (direitos e deveres sociais, laborais), hábitos e costumes da sociedade portuguesa, saber estar em contexto laboral, de forma a facilitar processos de integração, com principal destaque para a colocação profissional e manutenção do posto de trabalho; Formação teórico-prática, em contexto laboral; 	<ul style="list-style-type: none"> 1 formação de Aprendizagem da língua Portuguesa; 1 formação em contexto de trabalho; 1 formação especializada; 	5/4
Projeto Piloto «Capacitação4refugees»	Grupo Jerónimo Martins	<ul style="list-style-type: none"> Grupo Jerónimo Martins 	Projeto-piloto (Janeiro-Agosto)	Capacitação Socioprofissional de 30 migrantes	<ul style="list-style-type: none"> Ensino do português; Dinamização das sessões de apoio à integração; Formação em contexto de trabalho, apoio de tutoria e apoio psicopedagógico; Apoio pós colocação e na procura de emprego 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de competências linguísticas (língua portuguesa); Aquisição e reforço de conhecimentos e competências em áreas inerentes à cidadania (direitos e deveres sociais, laborais), saber estar em contexto laboral, hábitos e costumes da sociedade portuguesa; Proporcionar formação em contexto laboral através de acompanhamento psicopedagógico, adequado ao perfil do Utente/Refugiado 	10/9
Projeto «Corações de mãe»	BPI Solidário	<ul style="list-style-type: none"> ACPP (Associação dos Cozinheiros Profissionais de Portugal); CSM (Centro Social da Musgueira); Accenture; Catrapum; Dress for Success; 	Janeiro a Dezembro 2017	Promover a Capacitação Socioprofissional de 30 mulheres migrantes	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar mulheres imigrantes e/ou refugiadas ao nível da inserção profissional como cuidadoras de crianças; Promover competências sociais e parentais para uma melhor integração na sociedade portuguesa; 	<ul style="list-style-type: none"> Realização de 3 formações especializadas na área dos cuidados a crianças, com estágio integrado; Realização de programas de competências sociais, parentais e de mentoring; Formação na área de serviço doméstico e culinária; 	26/15

4.7.4 Alfabetização e humanidades

A aprendizagem da língua portuguesa é um dos fatores fundamentais à efetiva integração dos migrantes em Portugal e deve, portanto, ser o ponto de partida como área de formação.

Ao longo do ano de 2017 foram desenvolvidas várias formações que permitiram a muitos migrantes estabelecer um primeiro contacto com a língua.

As formações foram desenvolvidas através de projetos como o “Passo Palavra”, “Emergency support to vulnerable migrants”, “Cursos de Português desenvolvidos em parceria com o CSJB”, “Capacitação4Refugees” “Ação de Português para Todos” e “Integra+”, o que possibilitou a realização de formações intensivas de aprendizagem da Língua Portuguesa.

Como metodologia de intervenção ao nível do ensino da língua foi realizado um diagnóstico inicial de conhecimentos aos formandos, com vista a poderem beneficiar das formações segundo um sistema progressivo, de forma a aperfeiçoar e aprofundar os seus conhecimentos.

É de referir que através de alguns destes projetos, foi possível a contratação de recursos humanos, a aquisição de material didático e apoio no transporte, o que representou uma mais-valia para a qualidade do desenvolvimento das formações.

Os custos relacionados com os honorários dos professores resultaram num aumento da carga horária das aulas, numa maior responsabilidade e conseqüente acompanhamento por parte dos formadores, assim como uma maior disponibilidade dos mesmos e envolvimento no processo formativo.

O apoio financeiro atribuído aos formandos, mais especificamente ao nível das deslocações de transportes também promoveu a sua presença e permanência diária nas formações. Este é um apoio fundamental, pois muitos dos formandos não dispõem de recursos económicos para fazer face a esta despesa.

Estes fatores representaram um considerável acréscimo na qualidade do apoio a esta população, concretamente no que diz respeito a uma resposta essencial no seu processo de integração na sociedade de acolhimento e que lhes irá permitir uma melhor adaptação à cultura portuguesa, acesso a bens e serviços e ao mercado de trabalho.

No entanto, é de salientar que o tempo de permanência em Portugal para muitos migrantes é ainda muito pouco, pelo que necessitam de realizar um forte investimento na aprendizagem contínua da língua.

Por fim, é de referir que ao nível de meios pedagógicos de ensino, foi iniciado em 2017 o projeto “WeR1” que tem como objetivo desenvolver métodos de ensino de uma segunda língua para refugiados/migrantes, através do método CLIL (Content and Language Integrated Learning) e TBL (Task Based Learning) focado em temas que sejam de interesse para os alunos, temas esses que facilitem o seu processo de integração na sociedade.

Este é um projeto transnacional, com quatro países parceiros (Portugal, Dinamarca, República Checa e Irlanda). Os métodos desenvolvidos irão ser testados e partilhados com professores que possam depois pô-los em prática, através de eventos de disseminação, mas também de formações a professores.

Através deste projeto esperamos obter e implementar um conjunto de ferramentas inovadoras, fundamentais à aprendizagem da Língua Portuguesa.

4.7.5 Áreas Socioprofissionais

As áreas socioprofissionais desenvolvidas ao longo do ano basearam-se em áreas técnicas e de prestação de cuidados. As áreas a intervir dependeram essencialmente de três fatores. O primeiro prendeu-se com o diagnóstico de necessidades da população ao nível da formação, o segundo relacionou-se com as parcerias estabelecidas e o terceiro - fundamental para a concretização e desenvolvimento das formações - relacionou-se com a aprovação de projetos.

Ao nível de áreas mais técnicas, como o supermercado e empregado de mesa/balcão, foi definido como método de intervenção prioritário a aprendizagem do português técnico com vista ao desenvolvimento de competências linguísticas que facilite a comunicação no dia-a-dia, com principal destaque para o contexto laboral.

Após esta aprendizagem, a integração numa formação em contexto de trabalho em paralelo com uma formação especializada (área de formação), proporcionou uma aprendizagem mais rápida e eficaz dos conhecimentos técnicos. Através da prática, os formandos tiveram acesso a vivenciar o trabalho executado por um trabalhador e a experienciarem como deve ser colocado em funcionamento as aprendizagens teóricas.

Assim, em parceria com a formação teórica dada pelos técnicos/voluntários do JRS ou entidades parceiras de formação, conseguiu-se criar hábitos essenciais para a inserção num emprego. Especificamente, a formação prática promoveu uma maior aprendizagem e motivação, assim como o desenvolvimento da capacidade para comunicar, trabalho em equipa, pontualidade e organização.

Ao longo destas formações, foram ainda reforçados os conhecimentos em áreas inerentes à cidadania (direitos e deveres sociais, laborais), saber estar em contexto laboral, hábitos e

costumes da sociedade portuguesa, de forma a facilitar o processo de integração dos formandos, com principal destaque para a colocação profissional e manutenção do posto de trabalho.

Cada área de formação foi constituída por 4 meses de formação e 1 mês de encaminhamento e acompanhamento para emprego.

A estrutura assentou num primeiro mês dedicado ao desenvolvimento do português técnico, seguindo-se formação em contexto de trabalho em paralelo com a formação especializada da área de formação.

Tratando-se de formações intensivas e com o objetivo de capacitar ao nível socioprofissional, pensamos ser uma intervenção adequada às necessidades de aprendizagem dos formandos, com a duração necessária ao desenvolvimento dos conhecimentos teórico-práticos e que prevê uma maior facilidade no acesso ao mercado de trabalho.

No entanto, só será possível replicar outros grupos de formação com esta estrutura se se mantiverem os mesmos apoios aos beneficiários, como bolsa, transporte e subsídio de alimentação, sem os quais a sua frequência e permanência ficariam em risco para a finalização da formação. No que se refere às áreas de prestação de cuidados e na continuidade do trabalho desenvolvido pela Academia em paralelo com o Gabinete de Emprego nos últimos anos, deu-se enfoque à área dos cuidados a crianças e a idosos.

Estas formações foram constituídas por uma formação especializada com o complemento de uma formação prática em contexto de trabalho e com uma duração curta, cuja duração máxima foi de 3 meses, tendo sido desenvolvidas em projetos distintos, como “Corações de Mãe” e “VemSer+”.

Aos formandos foi possível realizar momentos de reflexão em grupo sobre a experiência tida quer na formação teórica quer no estágio, bem como em workshops temáticos, partilhando dificuldades sentidas ao longo da formação (e também no seu percurso em Portugal) e conquistas realizadas. Estes momentos permitiram a criação de vínculos entre os formandos, alargando a sua rede de suporte emocional e combater situações de exclusão/inexistência de laços sociais.

A realização da formação em contexto de trabalho a par da formação teórica proporcionou uma aprendizagem mais rápida e eficaz da área de formação.

Ao longo da formação foi possível trabalhar várias temáticas, tendo sido desenvolvidos workshops pelo Gabinete Social, de forma a promover aos formandos uma experiência enriquecedora quer ao nível pessoal como profissional, promovendo um maior

conhecimento para enfrentar situações desafiadoras ao longo do seu caminho de integração em Portugal.

Por fim, o acompanhamento social realizado junto dos formandos permitiu trabalhar outras áreas que não apenas a formação e a integração no mercado de trabalho, apoiando quando necessário na resposta para assegurar as necessidades básicas, acesso a apoios sociais, legalização e, sobretudo, apoio psicossocial. A título de exemplo, o facto de ser elaborado com as formandas um plano de intervenção no atendimento social, permitiu a muitas delas organizarem e priorizarem os seus objetivos para o seu futuro.

De uma forma geral, através destes projetos foi possível realizar uma intervenção estruturada, na qual foram trabalhadas diversas vertentes (competências pessoais, sociais e profissionais), possibilitando aumentar a sua rede de suporte social e melhorar a sua mobilidade (pelo facto de se pagar o passe mensal).

4.7.6 Área de Desenvolvimento Pessoal

Esta área tem sido dinamizada e integrada nos diferentes projetos de formação desenvolvidos.

Para tal, tem sido dada continuidade à formação de Técnicas Psicoeducativas e de Autoconhecimento que tem como objetivo promover a autoestima, a reflexão sobre o projeto de vida, o desenvolvimento de competências sociais, pessoais, emocionais.

Esta formação assenta numa intervenção em grupo que permite a reflexão conjunta, de forma partilhada das experiências de vida de cada formando, contribuindo para o relacionamento interpessoal, autoconfiança, motivação e sentimento de esperança no futuro.

Pelos seus resultados pretendemos continuar a desenvolver e aprofundar esta área de formação nos diferentes projetos de formação.

4.7.7 Parcerias

Todos os projetos desenvolvidos não teriam sido possíveis sem a colaboração de diferentes entidades com quem se estabeleceram parcerias, nomeadamente:

Entidades	Domínios
<ul style="list-style-type: none">• Colégio de S. João de Brito• CUPAV• Irmãs Franciscanas da Apelação	Cedências de espaço
<ul style="list-style-type: none">• ACPP - formação do módulo de Cozinha• SPEAK - formação do módulo interculturalidade• Lar da Casa de Nossa Senhora da Vitória (formação prática de geriatria)• Grupo Jerónimo Martins (formação prática nas áreas de supermercado, loja e reposição)	Formação

Tabela 14 - Academia: parcerias

4.8 Acolhimento de refugiados – Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR)

4.8.1 Enquadramento

O JRS-Portugal, membro fundador da PAR, assumiu a responsabilidade de assegurar o Secretariado Técnico do Programa PAR Famílias em meados de Outubro de 2015, cerca de dois meses antes da chegada das primeiras famílias de requerentes de asilo a Portugal, vindos da Grécia e de Itália ao abrigo do Mecanismo de Recolocação de Emergência decidido pela UE nesse mesmo ano. A partir de Setembro de 2017, a PAR começou também a acolher agregados familiares vindos da Turquia, ao abrigo da chamada “Declaração UE-Turquia”, que previa a reinstalação de requerentes de asilo de nacionalidade Síria daquele país para Estados-Membros da União Europeia. O Mecanismo de Recolocação foi dado por encerrado em meados de Setembro de 2017, sendo que ainda se prevê, à data deste relatório, a possibilidade de chegada de um número residual de requerentes de Itália. O Programa de Reinstalação foi dado por terminado em meados de Janeiro de 2018, prevendo-se a sua substituição, para os anos de 2018 e 2019, por um sistema de quotas voluntárias dos Estados-Membros, em relação ao qual Portugal já assumiu a disponibilidade para o acolhimento de cerca de 1.000 pessoas.

4.8.2 Secretariado Técnico

O Secretariado Técnico tem como principais funções mediar as relações entre as instituições anfitriãs PAR e os organismos da Administração Pública responsáveis pelo acolhimento, nomeadamente o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e o Alto Comissariado para as Migrações (ACM), proceder à análise e diagnóstico de ofertas de acolhimento por parte de instituições anfitriãs, realizar entrevistas-diagnóstico às famílias beneficiárias e definir os critérios de distribuição das famílias pelas diferentes instituições de acolhimento. Acresce ainda a criação e disseminação de materiais de apoio às instituições anfitriãs, o acompanhamento e apoio técnico e o desenvolvimento de meios de monitorização e avaliação. Nesse sentido, é importante rever as principais funções que o JRS-Portugal tem vindo a desenvolver nos últimos 2 anos, no âmbito deste projeto, que podem ser melhor explicadas pelos procedimentos seguidos nas etapas seguintes:

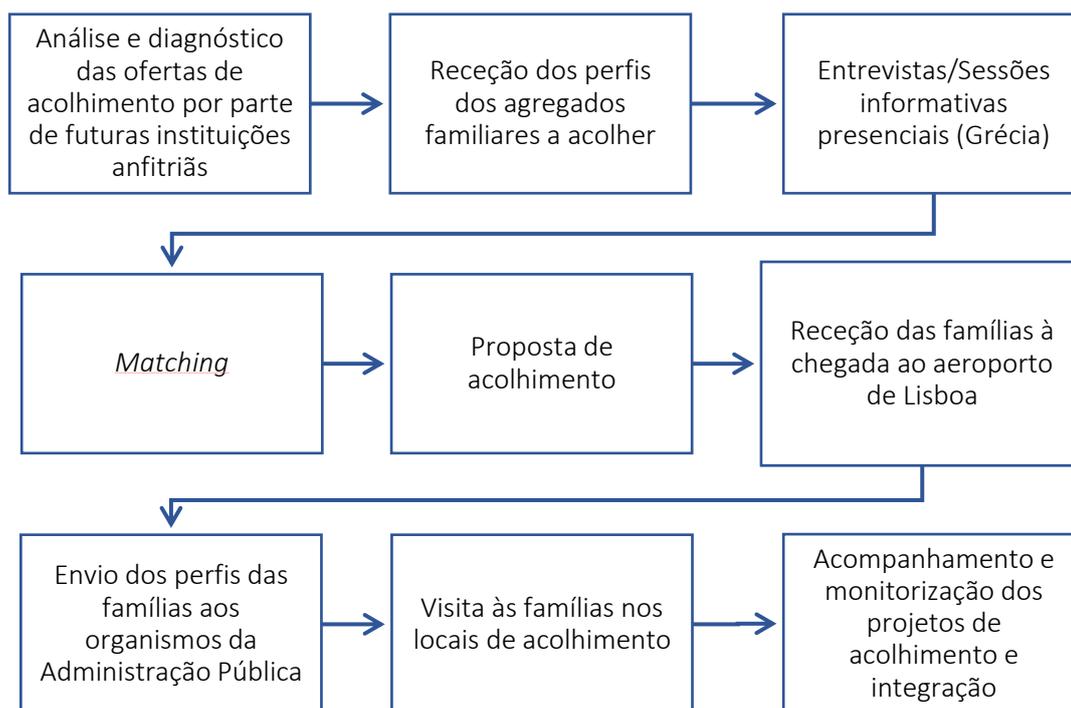


Figura 6 - Secretariado Técnico PAR - Metodologia de trabalho

4.8.3 Atividades e números

Ao longo do ano de 2017 a PAR viu duplicar o número de famílias acolhidas, tendo partido de um total de 72 famílias no fim do ano de 2016 para 143 famílias acolhidas no final de Dezembro de 2017, o que fez um total de 352 refugiados acolhidos (161 adultos, 191 crianças) por 45 instituições anfitriãs. Um pouco mais de metade das 71 famílias acolhidas em 2017 chegaram no primeiro trimestre, com uma intensidade muito acentuada no mês de Janeiro.

As famílias acolhidas entre Dezembro de 2016 e Agosto de 2017 foram todas sujeitas a entrevistas pré-chegada pela equipa do Secretariado Técnico. A equipa realizou duas missões a Atenas, em Dezembro de 2016 e Março de 2017, com o objetivo de entrevistar um total de 69 agregados familiares, que chegaram a Portugal, vindos daquele país, entre o fim de Dezembro de 2016 e o fim de Setembro de 2017. Este passo foi introduzido na nossa metodologia de trabalho, com os seguintes objetivos:

- Dar informação fidedigna a estes agregados familiares sobre as condições de acolhimento que iriam encontrar em Portugal.
- Informar as famílias sobre os aspetos jurídicos relacionados com o processo de recolocação, o processo de pedido de proteção internacional em Portugal e o direito ao reagrupamento familiar.
- Conduzir entrevistas que nos permitissem conhecer as famílias, nomeadamente no que diz respeito a habilitações literárias, experiência de trabalho, meio

socioeconómico, contexto geográfico de origem, relações familiares na Europa e Portugal, problemas de saúde e principais prioridades e expectativas.

Por outro lado, a partir do início de Setembro de 2017, Portugal decidiu reforçar a reinstalação de requerentes de asilo a partir da Turquia, atingindo o número de 142 requerentes reinstalados no fim de Dezembro de 2017 (ver figura 2). A PAR acabou por acolher 61 destes 142 requerentes, nos mesmos moldes de acolhimento das outras famílias já acolhidas.

Numa tendência que já se vinha a acentuar desde Agosto de 2016, o número de famílias que decidiu sair do local de acolhimento foi sempre aumentando durante o primeiro semestre de 2017, sendo que se registou uma especial intensidade de saídas durante os meses de Janeiro e Fevereiro.

Durante o ano de 2017 saíram do respetivo local de acolhimento 52 agregados familiares, a maioria até ao final de Agosto desse ano, momento a partir do qual este indicador estabilizou. A grande intensidade de saídas durante estes meses é explicada por vários fatores (ver abaixo), mas deve-se fundamentalmente ao facto de muitos requerentes acreditarem que poderiam fazer um pedido de asilo noutro Estado-Membro. A estabilização do número de saídas deveu-se, por sua vez, ao aumento do número de pedidos de retoma a cargo ao abrigo do Regulamento de Dublin a partir do mês de Junho de 2017, ou seja, as famílias que saíram foram identificadas noutros Estados-Membros da UE como sendo requerentes em Portugal e houve um pedido formal para a sua transferência para o nosso país, o que se revelou um fator dissuasor da saída de outras famílias.

A partir de Julho de 2017 o trabalho do Secretariado Técnico da PAR começou a ser financiado pelo FAMI, no âmbito de um projeto a que chamámos Programa Arrupe – Mapa para a Integração de Refugiados. Para além do trabalho do Secretariado Técnico, este projeto financia 3 outras componentes:

- Acompanhamento de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional pelo JRS Portugal.
- Criação, gestão e formação de uma bolsa de intérpretes/mediadores com abrangência nacional.
- Promoção do acesso a cuidados de saúde mental por parte de requerentes e beneficiários de proteção internacional.

No âmbito desta última componente foram realizadas, em Setembro e Outubro de 2017, 2 sessões de formação sobre cuidados de saúde mental às instituições anfitriãs da PAR, no

âmbito de reuniões regionais que convocamos regularmente, em Lisboa, no Porto e em Coimbra.

4.9 Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR)

4.9.1 Enquadramento

No final de 2015, a Câmara Municipal de Lisboa iniciou um Programa Municipal de Acolhimento de requerentes de asilo recolocados no município de Lisboa. O JRS Portugal, no quadro do programa de acolhimento e ao abrigo de um protocolo assinado com a CML, assumiu a responsabilidade do acolhimento dos refugiados no CATR e respetivo e posterior acompanhamento.

A equipa do JRS Portugal sediada no CATR é constituída por um coordenador e dois técnicos. Em 2017, iniciou-se a formação de dois técnicos na área do trauma e procurou-se a supervisão de um Psicólogo com experiência na área. Com o financiamento através do FAMI procurou-se garantir esta supervisão e reforçar a resposta contínua com entrada de um psicólogo estagiário. A entrada de outros psicólogos e psiquiatras voluntários aumentou a capacidade da equipa para 5 psicólogos e 5 psiquiatras.

4.9.2 Dados estatísticos do Acolhimento

Em 2017 foram acolhidos, ao abrigo do programa de recolocação no CATR, 151 refugiados provenientes de Itália e Grécia.

Principais países: Os principais países de origem dos refugiados acolhidos foram o Iraque (81); Síria (56) e Eritreia (14).

Sexo e idade: A população acolhida no CATR em 2017 era maioritariamente do sexo masculino (70,6%), com uma idade média de 22 anos, representando a classe etária entre os 18 e 40 anos 57,0%.

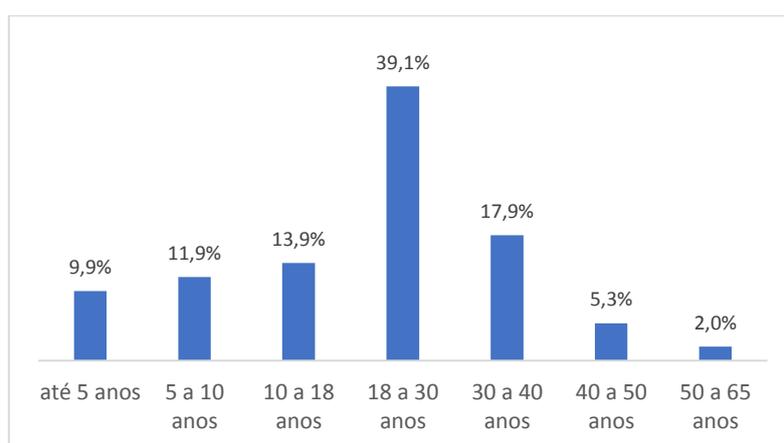


Gráfico 15 - Classe de idade residentes CATR 2017

Habilitações académicas: Relativamente às habilitações académicas, 25,4% possuíam curso superior, 22,0% o ensino secundário e 40,7% o ensino básico.

Religião e língua: A maior parte dos refugiados praticava a religião Yazidi (58,7%) e Muçulmana (31,7%). Relativamente à língua, a maioria falava Árabe, seguido de Curdo e Tigrínia.

4.9.3 Movimento de entradas e saídas

O movimento de entradas e saídas durante os diferentes meses de 2017 teve a sua maior expressão nos meses de agosto, setembro e outubro, o que, para além das novas chegadas, está associado aos 27 processos de retoma (regresso a Portugal após ter abandonado o programa de acolhimento) de refugiados.

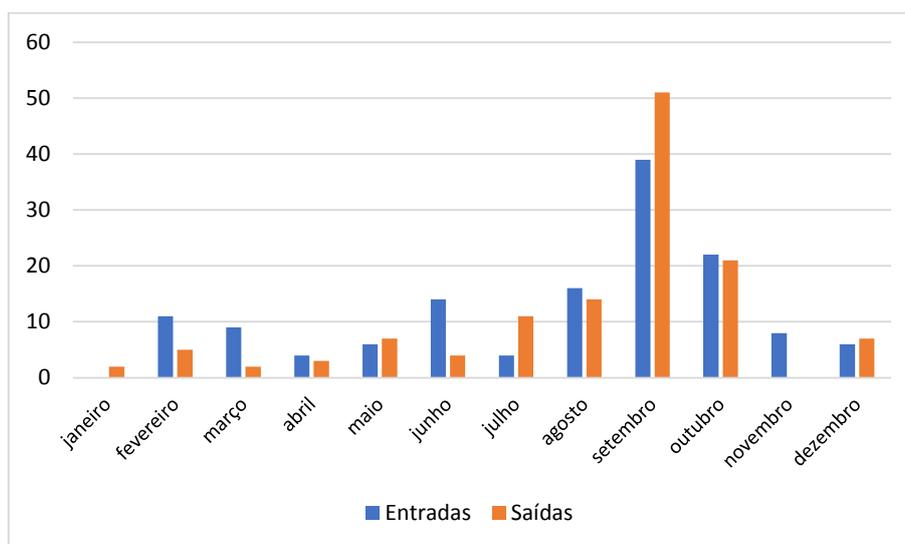


Gráfico 16 - CATR Movimento de entradas e saídas 2017

Durante o ano de 2017, residiram em média, mensalmente, 22 refugiados no centro, o que correspondeu praticamente à total capacidade do CATR.

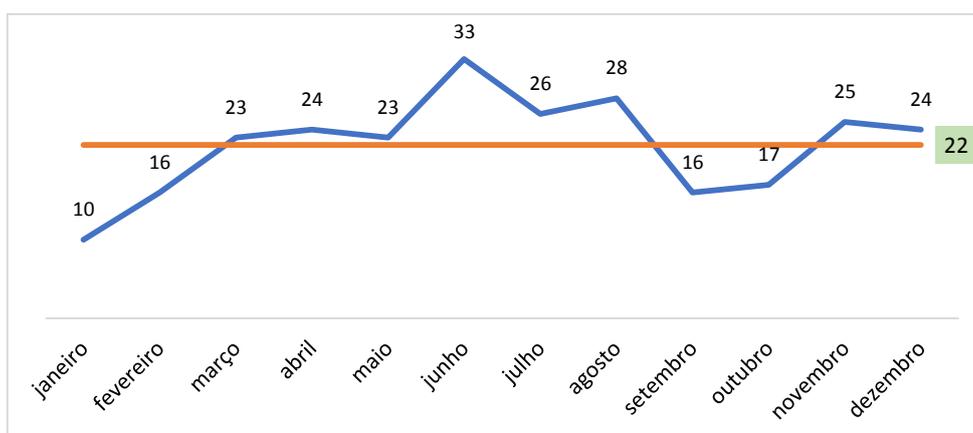


Gráfico 17 - CATR - Ocupação mensal

4.9.4 Período de permanência no CATR

O período de permanência dos refugiados que saíram do CATR no ano de 2017 foi de 47 dias, distribuídos pelas seguintes classes de permanência:

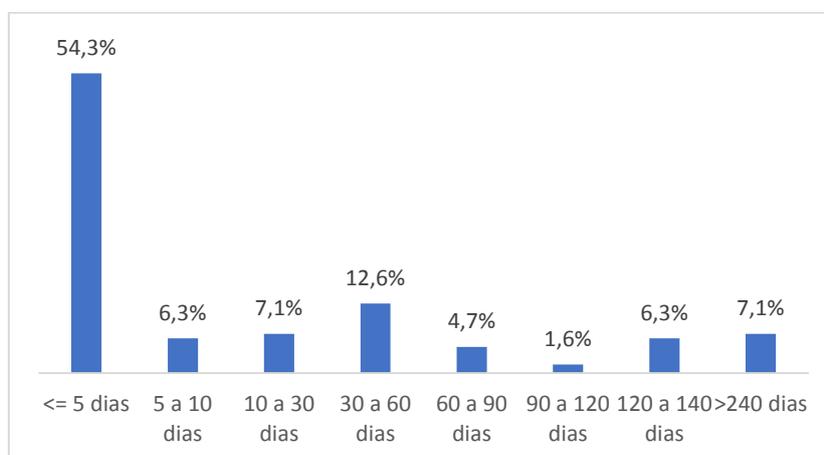


Gráfico 18 - CATR – Classes de período de permanência de refugiados saídos em 2017

Uma grande percentagem permaneceu no CATR por um período muito curto, abaixo dos 5 dias. No extremo oposto, 7,1% permaneceram cerca de 8 meses.

Os refugiados que se encontravam residentes no CATR no final do ano, encontravam-se alojados em média há 4 meses.

Tipo de saídas do CATR

A maioria (72,2%) dos utentes saiu do CATR por vontade própria. Do total dos refugiados que saíram, 25% foram encaminhados para alojamento (CML).

4.9.5 Processo de Acolhimento

À chegada ao aeroporto, o refugiado é acompanhado pelas equipas técnicas, sendo desenvolvido todo o processo, por via do qual o refugiado sai do aeroporto já com o documento de Declaração de Pedido de Proteção Internacional.

- No CATR, é feita uma apresentação do centro, das condições e do programa de acolhimento da CML. Para o efeito, são distribuídos kits de higiene, kit de aprendizagem de português, um mapa de Lisboa e três documentos de suporte:
 - Documento com os contactos e informação importante (morada, contactos de emergência, entre outros);
 - Documento com as regras do CATR (horários, regras de funcionamento e limpeza);
 - Documento com a informação diversa sobre o programa de acolhimento, traduzido em Árabe, nomeadamente apresentação das diferentes instituições

que garantem o apoio deste programa, fases e contextos de acolhimento, direitos e deveres.

- Nos primeiros dias, após a chegada ao CATR, a equipa técnica do JRS Portugal reúne com cada residente para realização do diagnóstico Psicossocial e melhor explicar a primeira fase do programa. Serve este momento para conhecer o percurso da pessoa, avaliar o seu estado físico e mental atual e listar as suas preocupações e necessidades prementes. Este momento serve de base para a caracterização e primeiro diagnóstico e permite planear o acompanhamento de cada indivíduo. São apresentadas ainda as diferentes atividades com vista à sua integração, como sendo as aulas de português, orientação cultural, atividades lúdicas e culturais.
- É explicado, paralelamente, os diferentes encaminhamentos a realizar nestes primeiros meses, tais como o acesso à saúde e idas ao departamento de finanças e ao GAR (Gabinete de Asilo e Refugiados), sendo que todos os encaminhamentos são garantidos pela equipa do JRS Portugal.

4.9.6 Acompanhamento

Durante o período em que os refugiados se encontram no CATR, são-lhes garantidas condições de alojamento, a alimentação, ainda que seja da responsabilidade de cada um, é reforçada com um apoio que permite fazer face de uma forma mais condigna ao custo de vida em Lisboa.

Relativamente ao alojamento, os refugiados ocupam quartos, todos eles com capacidade para mais de três camas, uma sala de convívio, uma sala de refeições, salas de aula, um jardim onde podem, para além de usufruir das suas condições, associar-se ao cultivo de uma pequena horta com produtos tradicionais.

Caso haja necessidade são fornecidas aos refugiados roupas de todo o género que é recolhida num banco de roupa do próprio CATR, cedida por particulares e instituições.

O acompanhamento dos refugiados no período em que se encontram no CATR é efetuado pela equipa técnica do JRS Portugal, em diferentes domínios:

a) Acesso a Serviços de saúde

Os requerentes de asilo acolhidos pelo CATR beneficiam do acesso a vários serviços de saúde onde estão envolvidas várias entidades públicas e privadas, nomeadamente: Médicos do Mundo (triagem médico), Centro de Saúde do Lumiar, Centro de Pneumologia e, ainda, outras parcerias com clínicas de Medicina Dentária e Optometria. É importante destacar ainda a procura, em 2017, de soluções ao nível do

acompanhamento psicológico e psiquiátrico, respostas imprescindíveis para esta população.

b) Acesso a serviços, Finanças e abertura de conta Bancária

O número de identificação fiscal é um direito que lhes possibilita efetuar um contrato de trabalho e de abrir uma conta bancária. Os refugiados são acompanhados pela equipa técnica do JRS Portugal no CATR, na repartição de finanças como à instituição financeira, dando-lhes o suporte necessário. O NIF é obtido imediatamente assim que os requerentes possuem o recibo comprovativo de pedido de concessão de autorização de residência provisória.

c) Inscrição na Segurança social

A inscrição na segurança social permite aceder a apoio social como redução no passe, a serviços como o Português para Estrangeiros e grande parte dos empregadores pede o mesmo para efetuar o contrato de trabalho e fazer os respetivos descontos. Infelizmente esta inscrição demora em média 4 meses, em que o mínimo é um mês e o máximo 10 meses, provocando um atraso na integração social e profissional por falta de acesso ao português no IEFP ou em algumas empresas, ao contrato de trabalho.

4.9.7 Promoção da integração

a) Ensino de português

A resposta que o JRS no CATR continuou a desenvolver foi com recurso ao voluntariado do JRS Portugal com aulas de português (nível básico) durante duas horas por dia. Para além destas respostas através de voluntários, as pessoas no CATR foram beneficiárias de uma turma de PPT (Português para Todos) através do JRS apoiado pelo IEFP e duas turmas apoiadas pelo FAMI.

b) Emprego

Desde a chegada ao CATR se procura perceber o perfil vocacional dos utentes e dar a conhecer o panorama do mercado de trabalho em Portugal. Em 2017, foram realizados em conjunto com o Gabinete de Emprego mais de 40 encaminhamentos para entrevista, tendo apoiado o gabinete na procura de estabelecer relações de proximidade com as empresas que apoiem a manutenção do emprego e diminuição do risco.

c) Atividades socioculturais (recreativas)

No ano de 2017 continuou a realizar-se várias atividades recreativas de forma a proporcionar momentos lúdicos e de descontração em grupo e também de conhecimento do Património histórico e da riqueza cultural de Lisboa, tais como visitas ao Castelo de S. Jorge, ao Cristo Rei, ao Mosteiro dos Jerónimos e ao Museu da Cidade, Museu da Água, Museu do Traje e Museu dos Coches, Padrão dos Descobrimentos, Torre de Belém, entre outras.

4.10 Acolhimento de refugiados – PAF (Projeto Acolhimento de Famílias)

Para além do apoio aos refugiados no âmbito da PAR e do CATR, o JRS Portugal acompanha um conjunto de famílias alojadas em habitações que estão sob a responsabilidade do JRS, cedidas para esse efeito pela Câmara Municipal de Lisboa, ao abrigo de um protocolo subscrito por ambas as partes.

No ano de 2017 foram recebidas, pelo JRS, 4 famílias, sendo que uma família transitou do ano anterior, perfazendo assim um total de 5 famílias acompanhadas (20 refugiados).

O acompanhamento foi efetuado tendo por base uma relação de grande proximidade com recurso a atendimentos, visitas domiciliárias frequentes, acompanhamento a serviços e mediação familiar a um agregado cuja complexidade relacional assim o exigia. A metodologia utilizada implicou ainda uma aposta na afetividade como impulsionadora e inspiradora de toda a ação desenvolvida com as famílias refugiadas.

As principais problemáticas identificadas estão associadas com grandes traumas, com crianças a cargo (sem qualquer escolaridade) derivado ao processo de abandono dos países, agravado pelo tempo de permanência em campos de refugiado em condições precárias.

Vários desafios surgiram no processo de acompanhamento, nomeadamente a burocracia de alguns serviços oficiais, dificuldade de integração de crianças no sistema de ensino, e alguma desconfiança dos refugiados face aos apoios concedidos e às diversas instituições que os apoiam.

Outro grande desafio teve a ver com a preparação das casas de acolhimento que envolveu tarefas muito diferenciadas, designadamente pintura, arranjos de fundo e equipamento (as casas estavam praticamente vazias dado que os refugiados que as ocupavam anteriormente levaram grande parte das coisas).

Apesar dos diferentes contextos adversos, os problemas foram globalmente superados com o passar do tempo e todas as famílias têm agora o seu projeto de vida organizado e uma rede de socialização criada.

A ação desenvolvida conduziu à criação de uma maior autonomia e independência em relação aos técnicos e uma melhor integração na sociedade portuguesa.

4.10.1 Caracterização das famílias acompanhadas

O total de 20 refugiados acompanhados, 10 dos quais adultos e 10 crianças.

Os refugiados chegaram ao longo do ano, concretamente nos meses de Janeiro (3), Fevereiro (14), Abril (1) e Novembro (2). Abandonaram o programa 11 refugiados.

Principais ações com os refugiados

As diferenças culturais são notórias e a língua extremamente diferente, pelo que houve a necessidade de ter uma oferta de ensino da língua o mais abrangente possível, de forma a capacitar os refugiados e a fornecer-lhes um meio de mais rápida integração em Portugal. Uma das grandes dificuldades encontradas foi a colocação das crianças em creches e

Idades	Resposta obtida	Nº de crianças
Entre 1 e 2 anos	1 integração na creche da Santa Casa da Misericórdia- projeto Pé Ante Pé. (3 sem resposta)	4
4 anos	Integração no Jardim de Infância da Escola da Alta de Lisboa	1
6 anos	Integração no Jardim de Infância da Escola da Alta de Lisboa	2
7 anos	Integração no 1º ano de escolaridade da Escola da Alta de Lisboa	1
11 anos	Integração no 3º ano de Escolaridade da Escola da Alta de Lisboa	1
16 anos	Integração no Colégio Maria Pia da Casa Pia de Lisboa	1

jardins-de-infância. No entanto, todas as crianças acabaram por ser integradas.

Tabela 15 - PAF - Integração das crianças nas escolas

Nos meses em que esperaram pela integração escolar frequentaram ocupação de tempos livres, projeto desenvolvido por voluntários e estagiários de acordo com as idades, e que consistiram em desenvolver jogos, momentos no parque infantil local, idas ao parque das Conchas e passeios em grupo.

No que diz respeito aos adultos todos participaram em aulas de português, integrando-se nos vários programas que o JRS Portugal desenvolveu neste domínio durante todo o ano.

Em termos de resposta educativa/formativa salienta-se o facto de um casal ter dado entrada na Faculdade de Ciências nos cursos de Engenharia Geo-espacial e Química respetivamente, mas pelo facto de terem dado entrada na Plataforma dos Estudantes Sírios, ambos suspenderam a frequência nos cursos superiores para integrarem o ano zero exigido pela plataforma.

4.11 Ação no domínio do Advocacy e Comunicação

O JRS Portugal tem vindo, desde a sua constituição, a desenvolver trabalho de Advocacy e Comunicação, no âmbito da área de asilo e migrações. Este trabalho tem vindo a assumir configurações distintas ao longo do tempo, consoante as áreas a que se dedicou atenção preferencial e os acontecimentos relevantes nestas temáticas. Atualmente, no que respeita ao Advocacy, podem identificar-se diferentes níveis de atuação do JRS Portugal: nível europeu/internacional, nacional e local.

O JRS Portugal tem, igualmente, formalizado parcerias com o JRS Europa e demais escritórios na Europa, no âmbito de projetos financiados por fundos europeus. Ao nível nacional/local, o JRS Portugal tem mantido as suas ações de Advocacy e Comunicação específicas, com vista a melhor servir os interesses dos migrantes e dos refugiados em Portugal.

4.11.1 Advocacy

Durante o ano de 2017, o JRS Portugal manteve e reforçou a sua presença no terreno, com a continuação de parcerias e projetos no âmbito do acolhimento e integração de refugiados, bem como com a implementação de novos projetos nas áreas da formação e empregabilidade de migrantes. Desta forma, e porque neste ano o JRS Portugal acolheu, direta ou indiretamente, cerca de 60% dos requerentes de asilo chegados a Portugal ao abrigo de programas de recolocação e reinstalação, a sua presença no terreno demonstrou ser mais uma vez o fator indispensável para o bom conhecimento dos principais obstáculos que afetam o acolhimento e integração destas populações no nosso país, bem como uma fonte de credibilidade e poder de influência. O contacto constante com organismos da Administração Pública e gabinetes ministeriais demonstrou ser a via privilegiada para um trabalho contínuo de defesa do acesso a direitos e serviços por parte de imigrantes e refugiados, através de contactos informais e também no contexto de reuniões bilaterais e multilaterais com membros do governo.

Desta forma, destacam-se os papéis desempenhados pelo JRS no âmbito da Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR) e do Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR) da Câmara Municipal de Lisboa. Estes dois projetos continuaram a dar grande visibilidade mediática ao JRS Portugal, e a garantir a participação no Grupo de Trabalho para a Agenda a Europeia para as Migrações e no Plano Municipal de Acolhimento de Refugiados, dois fóruns onde tivemos oportunidade de expor alguns pontos da nossa agenda de Advocacy aos decisores políticos. De uma maneira geral, os principais temas que nos ocuparam neste âmbito foram os seguintes:

- **Demoras no processo de pedido de proteção internacional, por parte do SEF**

Registo de diversos atrasos, por parte das Delegações Regionais do SEF, no cumprimento dos prazos para agendamento e renovação de documentação, nas várias fases do processo de pedido de proteção internacional, que têm consequências graves para a integração das famílias acolhidas, especialmente no que toca ao acesso ao mercado de trabalho, à receção de apoios sociais, à inscrição e acesso a formações IEFP, e à possibilidade de pedido de reagrupamento familiar.

Quanto a este último ponto, o JRS-Portugal manteve a sua posição e continuou a apelar à procura de uma alternativa que permita aos requerentes de proteção internacional dar início aos processos de reagrupamento familiar mais cedo, bem como obter agendamento prioritário com este fim e decisões céleres, o que não acontece de momento.

- **Acesso a serviços públicos – Segurança Social, IEFP, Educação**

O JRS Portugal manteve, ao longo de 2017, o apelo a que os organismos da Administração Pública fizessem um processo de aprendizagem e disseminação de boas práticas, no contexto do aumento de requerentes de asilo no nosso país. Esta necessidade decorre de vários obstáculos identificados, a nível local e regional, nomeadamente nas inscrições na Segurança Social e IEFP, que têm por base um desconhecimento e uma aplicação diferenciada da Lei e de orientações dos serviços centrais. É para nós fundamental que o Governo e os organismos da Administração Pública procurem identificar boas práticas e que as difundam pelos vários serviços no sentido de harmonizar procedimentos e eliminar obstáculos. Estas dificuldades têm muito impacto na integração dos refugiados, nomeadamente no acesso a cursos de Português, ao mercado de trabalho e a prestações sociais, bem como na sua relação com as instituições de acolhimento, quando se geram desigualdades entre requerentes acolhidos por instituições e em localidades diferentes.

O JRS Portugal continuou, ainda, a denunciar as dificuldades na obtenção de equivalências e reingresso no Ensino Superior por parte de requerentes e beneficiários de proteção internacional. De facto, continua a faltar um mecanismo formal para o reingresso no Ensino Superior por parte de requerentes de proteção internacional em Portugal, que não possam cumprir todos os requisitos documentais, o que é a situação mais comum. Portugal não cumpre, por esta razão, a convenção

de Lisboa de 1997 que prevê a criação de mecanismos para a obtenção de equivalências, por parte de refugiados, que não têm documentação.

Ações concretas levadas a cabo pelo JRS Portugal

Para além da participação em diversas conferências e eventos, e da realização de entrevistas aos órgãos de comunicação social, nos quais temos a oportunidade de tomar posição sobre vários temas pontuais ou de fundo relacionados com a nossa missão, podemos destacar as ações abaixo como as mais relevantes de entre as levadas a cabo em 2017:

- Março de 2017 – Participação na conferência “Reconhecimento de Qualificações e Competências de Imigrantes e Refugiados”, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Março de 2017 – Reuniões com ACNUR Grécia e Praksis, Atenas. Reuniões realizadas no âmbito da missão a Atenas por parte da equipa do Secretariado Técnico da PAR, e que procuraram agilizar o processo de entrevistas aos requerentes e perceber os principais constrangimentos no terreno.
- Setembro de 2017 – Reunião com Ministra da Administração Interna e Ministro-Adjunto para balanço dos dois anos do programa de recolocação.
- Setembro de 2017 – Carta endereçada à Ministra da Administração Interna e ao Ministro-Adjunto sobre os principais obstáculos ao acolhimento de refugiados, com propostas concretas para a sua resolução.
- Outubro de 2017 – Visita de representante do Gabinete Regional do ACNUR – Realização de sessões com refugiados acolhidos no âmbito de projetos do JRS-Portugal e reunião com parceiros da sociedade civil para balanço dos programas de recolocação e reinstalação.
- Dezembro de 2017 – Envio de carta ao Primeiro-Ministro, em parceria com Cáritas e Amnistia Internacional. Esta carta partiu de uma iniciativa da sociedade civil grega, que contou com a participação do JRS Grécia, e que visava apelar ao primeiro-ministro grego para a transferência de refugiados das ilhas gregas e melhoria das suas condições de acolhimento. Este apelo foi disseminado por vários Estados-Membros da UE e, no caso de Portugal, pediu-se ao Primeiro-Ministro que tomasse posição sobre o assunto no Conselho Europeu desse mesmo mês.

4.11.2 Comunicação

A área da Comunicação tem como principais objetivos:

- Dar visibilidade à missão e ao trabalho do JRS Portugal através dos meios disponíveis, tentando segmentar os públicos-alvo;
- Articular o trabalho da comunicação com as restantes áreas do JRS Portugal, tentando aceder aos pedidos que vão sendo feitos, sempre com o objetivo de divulgar o trabalho do JRS Portugal, assim como de encontrar as melhores respostas para os utentes que nos procuram;
- Progredir no apoio às diversas áreas de trabalho do JRS Portugal, nomeadamente na conceptualização da imagem de projetos, conteúdos, peças de comunicação e divulgação através dos nossos canais;
- Aumentar a presença do JRS Portugal na Internet e Redes Sociais, fazendo uso dos materiais de comunicação desenvolvidos para divulgação nos canais online;

Em 2017, destacamos o lançamento do novo site do JRS, cuja elaboração tinha começado no ano anterior, assim como a conclusão do projeto 'BEST Practices', desenvolvido em estreita colaboração com o JRS Europa.

Principais atividades desenvolvidas

- **Encontros de voluntários em Lisboa e no Porto:** Em maio de 2017, o JRS organizou, pela primeira vez, um encontro geral de voluntários, em Lisboa e no Porto (UHSA). Os encontros tiveram um grande envolvimento do Gabinete de Comunicação, quer na sua organização, quer na preparação de um questionário de apreciação respondido pelos voluntários. Os eventos tiveram lugar na sede da CNIS, no Porto, e no Teatro S.Luiz, em Lisboa;
- **"Serões Inquietos" no CPA:** No dia 19 de janeiro, a propósito da estreia nacional do filme "Silêncio" que relatava a história de dois missionários jesuítas portugueses que partem para o Japão, a TSF preparou uma emissão especial a partir do Centro Pedro Arrupe com a presença de vários membros do JRS e da Companhia de Jesus, assim como residentes e ex-residentes do CPA;
- **Campanha IRS:** conceção da campanha, dos materiais e respetiva estratégia, com recurso à distribuição de folhetos e comunicação digital, durante os meses de fevereiro, março, abril e maio;
- **Brochura JRS:** o Gabinete de Comunicação elaborou uma brochura sobre as atividades gerais do JRS em versão digital e impressa;

- **“Hospitalidade em ação”:** Os diretores do JRS Internacional e do JRS Europa, Tom Smolich, sj, e Jose Ignacio Garcia, sj, respetivamente, estiveram dois dias de visita ao JRS Portugal. Além de uma visita ao centro de atendimento, ao Centro Pedro Arrupe e ao CATR, os diretores puderam ainda participar num debate organizado pelo JRS Portugal sob o tema “Hospitalidade em Ação: Visão Global e Local no Acolhimento de Refugiados”;
- **Aniversário JRS/Dia Mundial dos Pobres:** No dia 14 de novembro, o JRS assinalou o seu 25º aniversário em Portugal e 37º no mundo com um convívio no Centro Pedro Arrupe. O JRS juntou esta celebração à do Dia Mundial dos Pobres, na mesma semana, em colaboração com os Jesuítas em Portugal que organizaram atividades em simultâneo com várias obras da Companhia;
- **Dia Mundial do Refugiado:** O Dia Mundial do Refugiado foi assinalado com uma “sardinhada” no CATR, assim como com o lançamento do novo site do JRS Portugal;
- **Evento RIM:** A RIM (Rede Institucional para Migrantes) é um projeto desenvolvido pelo Gabinete Social. A Comunicação colaborou na elaboração do logótipo da rede e de outros materiais de divulgação, assim como na organização do seu evento de lançamento, “Migrações em Portugal: que Estado?”, realizado no dia 29 de novembro, na Fábrica do Braço de Prata, em Lisboa, com o objetivo de apresentar o projeto, envolver novos parceiros e criar coesão entre os mesmos;
- **Dia Internacional dos Migrantes:** No âmbito do projeto “Communities of Hospitality”, desenvolvido em parceria com o JRS Europa e que visa o desenvolvimento de uma campanha de sensibilização para o tema do racismo/xenofobia, foi organizado um evento no dia 18 de Dezembro, Dia Internacional dos Migrantes, com um programa em que participaram vários oradores. No final recolheram-se testemunhos de vários migrantes (incluindo técnicos da equipa do JRS Portugal) com o objetivo de criar um vídeo a ser utilizado como material da campanha. Este evento teve a parceria de uma agência de comunicação que, entre outros serviços, prestou apoio na área da assessoria de imprensa, pelo que o evento teve uma grande cobertura mediática antes e durante a sua realização. Disto resultou uma série de entrevistas, reportagens e artigos de opinião, cujos registos estão compilados num relatório de clipping elaborado para o efeito;
- **Campanha Antigos Alunos do Colégio S. João de Brito (AACSJB):** o JRS iniciou, no final do ano, uma parceria com os Antigos Alunos do CSJB com o objetivo de desenvolver laços mais estreitos e um maior envolvimento de alguns antigos alunos na missão do

JRS. Esta campanha foi apresentada no jantar de Natal dos Antigos Alunos com o objetivo de solicitar o apoio da Associação para a aquisição de uma nova carrinha para o JRS. Ao Gabinete de Comunicação coube o desenvolvimento do material gráfico da campanha e a articulação da estratégia da campanha com o presidente da AAACSJB;

- **Festa de Natal:** desenvolvimento de cartaz de divulgação, elaboração de convite em suporte papel e digital e apoio na organização.
- **Participações em diferentes conferências/eventos relacionados com o tema dos refugiados:** vários colaboradores do JRS Portugal participaram nestas conferências, destacando-se a presença do diretor-geral do JRS Portugal.
- **Materiais de divulgação para os restantes gabinetes do JRS Portugal:** foram desenvolvidos no Gabinete de Comunicação diversos materiais gráficos de divulgação de iniciativas das diferentes áreas do JRS Portugal, tais como flyers, cartazes ou diplomas para as formações.

Outras atividades e/ou grupos:

- **Assembleia Social da Companhia de Jesus:** participação no grupo de comunicação da Comissão de Apostolado Social da Companhia de Jesus. Em 2017, destacamos a colaboração para o Dia Mundial dos Pobres, assinalado em conjunto pelas diversas obras da Companhia de Jesus;
- **Grupo de Comunicação do JRS Europa:** a comunicação do JRS Portugal colabora em estreita articulação com os restantes escritórios do JRS Europa, participando regularmente em reuniões e/ou discussões relacionados com a comunicação institucional do JRS na Europa; em 2017, esta participação manteve-se bastante ativa, no âmbito do projeto europeu “BEST Practices”;
- Apoio a atividades gerais de equipa, assim como apoio direto ao diretor-geral do JRS, quer seja em visitas feitas à instituição, preparação para eventos/palestras/entrevistas à comunicação social, encontros de equipa, entre outros.
- Realização de documentos essenciais às atividades do JRS durante o ano, ou apoio à sua realização, dos quais destacamos o **Relatório de Atividades, o Plano de Atividades** e, em particular, o **Plano Estratégico do JRS para o período 2018-2020**;

Projeto «Best Practices»

Este projeto foi desenvolvido pelo JRS Portugal, em conjunto com outros oito países europeus membros do JRS Europa, com o objetivo de identificar e dar a conhecer boas

práticas de iniciativas de coesão comunitária que envolvessem cidadãos locais, migrantes e refugiados. O projeto teve a duração de dois anos, ficando concluído no final do ano 2017. A primeira fase do projeto foi destinada ao mapeamento das iniciativas, sendo que de abril a julho de 2016, o JRS Portugal contactou 110 organizações e reuniu um total de 31 questionários respondidos. Em conjunto com o JRS Europa foi também criado um website para o desenvolvimento de uma campanha de sensibilização, intitulada “I Get You”, onde foram publicados os resultados da fase de mapeamento levada a cabo, assim como testemunhos de alguns participantes e beneficiários de diferentes iniciativas.

Em novembro de 2016 deu-se início à segunda fase do projeto, em que as iniciativas previamente selecionadas foram alvo de um questionário mais aprofundado, assim como de uma visita presencial. A maioria destas visitas, que tiveram como objetivo a realização de um questionário a um beneficiário, um voluntário e um membro da iniciativa, realizou-se nos primeiros dois meses de 2017. Foram realizadas visitas a 14 organizações distribuídas por todo o país, sendo que alguns questionários, quando não respondidos presencialmente, foram realizados por telefone ou email.

Em janeiro de 2017, durante uma semana, o Gabinete de Comunicação esteve na Nazaré para a realização de um vídeo sobre uma das iniciativas mapeadas, a Confraria Nossa Senhora da Nazaré, membro da PAR, com um videógrafo contratado pelo JRS Europa. O vídeo final foi partilhado nas redes sociais, em conjunto com outros oito vídeos representantes de cada país, e teve uma considerável visibilidade. Desde o dia em que foi publicado, a 27 de junho de 2017, o vídeo obteve 25513 visualizações, foi partilhado 414 vezes e conseguiu um alcance de cerca de 71 mil pessoas.

No final do projeto, em dezembro de 2017, o JRS participou no evento de encerramento, em Bruxelas, onde foi apresentado o relatório europeu final, assim como os relatórios referentes a cada país. No final do projeto, o JRS Portugal teve oportunidade de elaborar um manual de boas práticas, assim como um relatório de mapeamento, que poderão ser utilizados para fins de advocacy e sensibilização em ações futuras. O objetivo será que estes possam ser aproveitados para o projeto de sensibilização “Communities of Hospitality”, que continuará a ser desenvolvido ao longo de 2018.

Presenças nos Media

Houve alguma presença do JRS nos meios de comunicação social durante o ano 2017, em especial, por ocasião do evento organizado no Dia Internacional dos Migrantes, em parceria com uma agência de comunicação, e aquando do envio de uma carta ao primeiro-

ministro, António Costa, no dia 11 de dezembro, em conjunto com a Amnistia Internacional e Cáritas Portuguesa.

É importante mencionar que apenas conseguimos ter acesso a notícias online (ficando de fora a contabilização da possível presença na imprensa escrita e estando também a contabilização online limitada), uma vez que não temos serviço de clipping. Ainda assim, pelo que conseguimos contabilizar, calculamos que tenham sido publicadas 45 notícias/artigos/entrevistas em diferentes meios de Comunicação Social.

Meios de Comunicação próprios

Newsletter digital

Foi mantida a newsletter digital do JRS Portugal, tendo sido enviada seis vezes ao longo de 2017, especialmente depois do lançamento do novo website, em junho, uma vez que nos primeiros seis meses do ano, o website antigo enfrentou alguns problemas técnicos. Para 2017 o objetivo fixa-se na sua periodicidade bimestral. As newsletters foram enviadas para uma média de 1610 pessoas, tendo uma taxa de abertura de 25,8% (a média do setor é de 22%).

Site

Em 2017, o JRS lançou um novo website, que ficou online no Dia Mundial do Refugiado, assinalado a 20 de junho. Durante o ano 2017, o site (endereço: www.jrsportugal.pt) recebeu um total de 43789 visualizações, o que corresponde a 34 590 visualizações únicas de páginas (10 228 utilizadores), tendo estes demorado em média cerca de 2,54 minutos e visualizado em média 2,63 páginas por sessão.

A página mais consultada foi a Homepage, a segunda página mais vista foi a Quem Somos e a terceira página mais consultada foi a dos Contactos, sendo que até junho não temos dados relacionados com esta variável, uma vez que não temos acesso ao registo dos links do antigo website.

Estes valores revelam uma diminuição em relação ao ano anterior em que as visualizações foram 52 535 (-16,65%). Esta diferença de valores pode estar associada ao período em que o site não esteve a funcionar a 100% e, conseqüentemente, à sua não atualização e partilha de links. Apesar disso, houve, este ano, um aumento de 10% no tempo médio de permanência no site.

É de salientar que o novo site representa uma melhoria significativa quer em termos de imagem, quer no que diz respeito ao seu backoffice e conseqüente funcionalidade. Espera-se para o futuro que este possa ser uma ferramenta cada vez mais utilizada como um dos meios preferenciais de contacto e de reconhecimento do trabalho do JRS.

Facebook

Ao longo do ano 2017, a página de Facebook do JRS – www.facebook.com/jrsportugal.pt - divulgou notícias, projetos e atividades, sempre com o objetivo de dar a conhecer e divulgar a sua missão. Foi também um meio de divulgação de campanhas ou para chamar a atenção para situações humanitárias urgentes como é o caso da guerra na Síria. Em 2017, tentámos dinamizar com mais regularidade o facebook, para captar um público cada vez maior e criar mais e interatividade. No final de 2017 registávamos 3498 gostos, sendo que no final de 2016 a página contava com 3025, o que representa um aumento de 15,6% no número de gostos na página.

Anexo: Projetos JRS Portugal 2017

Nome do projeto	Financiador	Área	DATA INÍCIO	DURAÇÃO	DATA FIM PREVISTO
Corações de mãe	BPI Solidário	Academia	01/01/2017	12 meses	31/12/2017
Best Practices	JRS Europa/UE/ FAMI	Comunicação	01/01/2016	24 meses	31/12/2017
Communities of Hospitality	JRS Europa/Porticus	Comunicação	01/01/2016	36 meses	31/12/2018
Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados de Lisboa (CATR)	CML	Refugiados (CATR)	09/03/2016	24 meses	08/03/2018
Rede Interinstitucional para Migrantes (RIM)	FAMI (Aviso 21)	Gabinete Social	01/01/2017	24 meses	31/12/2018
CLAIM	FAMI/CML (Aviso 13)	Gabinete Social/CLAIM	01/10/2016	15 meses	31/12/2017
Programa Arrupe - Mapa para Integração de Refugiados	FAMI (Aviso 20)	Refugiados (ST PAR, CATR)	01/07/2017	42 meses	31/12/2020
VEMSER+	CML/RAAML	Gabinete Emprego e Academia	01/07/2017	12 meses	30/06/2018
CLAIM	FAMI/CML (Aviso 29)	Gabinete Social/CLAIM	01/09/2017	36 meses	31/08/2020
We Are One (WeR1)	ERASMUS+	Academia	15/09/2017	30 meses	14/03/2020
Integra+ Capacitação para a empregabilidade de refugiados	FAMI (Aviso 31)	Academia	01/07/2017	12 meses	30/06/2018
Hardship Fund	JRS Europa	Gabinete Social e Academia	01/09/2017	4 meses	31/12/2017