

# Relatório de Atividades 2018



# **RELATÓRIO ATIVIDADES**

**2018**

## Índice

1. Introdução.....	7
2. Organização e equipa .....	9
3. Voluntariado .....	10
3.1 Enquadramento geral.....	10
3.2 Movimento de entradas e saídas.....	10
3.3 Voluntários ativos no final do ano de 2018 .....	11
4. Caracterização dos Utentes .....	14
4.1 Enquadramento geral.....	14
4.2 Centro de Atendimento.....	14
4.3 Unidade Habitacional de Santo António (UHSA).....	16
4.4 CATR – Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados.....	18
5. Caracterização geral dos atendimentos efetuados no Centro de Atendimento.....	19
6. Ação na área social, sócio legal e saúde.....	22
6.1 Enquadramento .....	22
6.2 Principais números e atividades .....	23
6.2.1 Diagnóstico Social Inicial .....	23
6.2.2 Atendimento e Acompanhamento de âmbito social (interno) .....	24
6.2.3 RIM – Rede Interinstitucional para Migrantes.....	28
6.2.4 Outras atividades.....	29
6.2.5 Apoio Sócio-legal .....	29
6.2.6 Saúde.....	31
6.3 Avaliação Global .....	34
7. Centro Pedro Arrupe (CPA).....	37
7.1 Enquadramento .....	37
7.2 Nacionalidades dos migrantes acolhidos no CPA .....	38
7.3 Tipologia dos residentes.....	38
7.4 Perfil: idades e género.....	38
7.5 Ocupação do CPA.....	39
7.6 Processo de saída (phasing out).....	40
7.7 Formação .....	41
7.8 Atividades sócio culturais.....	41
7.9 Alguns projetos e atividades desenvolvidas .....	42
7.10 Avaliação global.....	42
8. Atividade psicossocial com os migrantes detidos (UHSA).....	44
8.1 Enquadramento .....	44

8.2	Dados estatísticos e atividades desenvolvidas .....	44
8.3	Avaliação Global .....	46
9.	Ação no domínio da empregabilidade .....	48
9.1	Enquadramento .....	48
9.2	Dados estatísticos e atividades desenvolvidas .....	48
9.3	Principais desafios e problemas identificados .....	51
9.4	Parcerias.....	52
10.	Ação no domínio da formação .....	53
10.1	Enquadramento .....	53
10.2	Projetos.....	53
10.3	Avaliação global.....	54
11.	Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR) .....	58
11.1	Enquadramento .....	58
11.2	Coordenação da PAR .....	58
11.3	Secretário Técnico do programa PAR Famílias .....	59
11.4	Avaliação Global .....	60
11.5	Parcerias.....	61
12.	Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR) .....	62
12.1	Enquadramento .....	62
12.2	Acompanhamento .....	62
12.3	Apoio Psicossocial.....	63
12.4	Acesso a Serviços de saúde .....	63
12.5	Intervenção em Saúde mental .....	64
12.6	Dados Gerais do Acolhimento 2018 .....	65
12.7	Conclusão .....	68
13.	Comunicação.....	69
13.1	Enquadramento .....	69
13.2	Principais atividades desenvolvidas.....	69
13.3	Outras atividades e/ou grupos:.....	71
13.4	Presenças nos Media .....	71
13.4.1	Meios de Comunicação próprios.....	71
13.4.2	Site .....	72
13.4.3	Facebook.....	72
13.5	Avaliação global.....	73
14.	Advocacy .....	74
14.1	Ações de Advocacy .....	74
14.2	Ações concretas levadas a cabo pelo JRS Portugal.....	75
15.	Anexos:.....	79

<b>Anexo 1: Quadro ações de formação</b> .....	80
<b>Anexo 2: Projetos JRS Portugal</b> .....	82
<b>Anexo 3: Parcerias</b> .....	83

## Índice de Figuras

Figura 1 – JRS: Organograma geral.....	9
Figura 2 – UHSA: Distribuição mundial dos residentes em 2018 .....	17
Figura 3 - Gabinete Social: Organograma .....	22
Figura 4 - Gabinete de Emprego: Organograma .....	48
Figura 5 - Gabinete de Formação (Academia): Organograma.....	53

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Voluntariado: colaboração por períodos.....	12
Tabela 2 - Documentação apresentada no ato de registo .....	15
Tabela 3 - Situação legal no ato de registo .....	16
Tabela 4 - Utentes únicos por área de atividade.....	16
Tabela 5 - UHSA: Distribuição dos utentes por países de origem .....	17
Tabela 6 - Centro de Atendimento: distribuição dos atendimentos por área de atividade.....	19
Tabela 7 - Centro de Atendimento: Distribuição dos atendimentos por dia útil por gabinetes .	20
Tabela 8 - Centro de Atendimento: Número de vezes que um utentes se dirigiu aos diferentes gabinetes.....	21
Tabela 9 – Centro de Atendimento: Nº. de utentes que recorreram a dois ou mais serviços....	21
Tabela 10 - CPA: Movimento de Entradas e Saídas.....	39
Tabela 11 - CPA: Doações de instituições .....	41
Tabela 12 - CPA: alguns projetos e atividades desenvolvidas .....	42
Tabela 13 - CATR: acesso aos serviços de saúde .....	64
Tabela 14 - Academia: Quadro de ações de formação .....	81
Tabela 15 - Parcerias associadas aos diferentes gabinetes.....	85

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição mensal dos voluntários.....	10
Gráfico 2 – Voluntários: Distribuição por classe de idade.....	11
Gráfico 3 - Classe de permanência dos voluntários ativos no final de 2018 .....	12
Gráfico 4 - Distribuição dos voluntários ativos no final de 2018 por áreas de atividade .....	12
Gráfico 5 - Centro de Atendimento: Distribuição dos utentes por classe de idade .....	14
Gráfico 6 – Centro de Atendimento: Ano de entrada em Portugal dos utentes atendidos em 2018 .....	15

Gráfico 7 – UHSA: Distribuição dos residentes por classes de idade .....	17
Gráfico 8 - CATR: Distribuição por classes de idade .....	18
Gráfico 9 - Centro de Atendimento: Distribuição mensal dos atendimentos .....	20
Gráfico 10 - Gabinete Social: Apoios concedidos .....	25
Gráfico 11 - Gabinete Social: PII - áreas de intervenção .....	28
Gráfico 12 - CPA: Tipologia dos residentes .....	38
Gráfico 13 - CPA: Classe de tempo e permanência dos residentes que saíram em 2018 .....	40
Gráfico 14 - UHSA: Distribuição por classes de tempo de permanência.....	45
Gráfico 15 - Número de colocações por área de atividade .....	50
Gráfico 16 - CATR: Ocupação média mensal .....	65
Gráfico 17 - CATR: Movimento de Entradas e Saídas.....	65
Gráfico 18 - CATR: retomadas 2018 .....	66
Gráfico 19 - CATR: Classes de tempo de permanência (residentes em 2018) .....	67
Gráfico 20 - CATR: Classes de idade dos residentes em 2018.....	67

## **1. Introdução**

O JRS Portugal – Serviço Jesuíta aos Refugiados – tem consolidado, desde a sua fundação em 1992, o seu papel ativo na defesa, acompanhamento e proteção dos requerentes de proteção internacional, beneficiários do estatuto de refugiado ou proteção subsidiária e imigrantes em situação vulnerável que vivem em Portugal.

A ação do JRS distribui-se por diferente vertentes, nomeadamente no atendimento a migrantes, fundamentalmente no seu Centro de Atendimento em Lisboa, no acolhimento de imigrantes e refugiados no Centro Pedro Arrupe (CPA) e no Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR) e no acompanhamento de migrantes em situação de detenção na UHSA (Unidade Habitacional de St<sup>o</sup>. António), centro localizado no Porto.

Mais de 2 mil migrantes provenientes de 91 países foram, neste contexto, atendidos e/ou acolhidos pelo JRS, em 2018.

Vieram ao Centro de Atendimento, no ano de 2018, 1860 utentes, tendo sido realizados 9136 atendimentos. Passam por aqui em média, 40 pessoas diariamente para receber apoio social, apoio psicológico, apoio médico e medicamentoso, apoio jurídico e apoio à integração profissional e formação. Foram acolhidos nos dois Centros (CPA e CATR) 134 migrantes que ali permaneceram durante o período necessário para a sua autonomia.

Relativamente aos serviços prestados no Centro de Atendimento, destacam-se: 2500 atendimentos na área sócio-legal; colocação profissional para 402 utentes; realização de 15 ações de formação em que 127 utentes obtiveram o respetivo diploma (75% dos quais integrados profissionalmente).

O JRS tem, também, estado na linha da frente da recolocação e reinstalação de refugiados em Portugal, através do seu papel enquanto responsável pelo Secretariado Técnico da Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR), enquanto entidade de acolhimento de várias famílias em habitações autónomas e através da sua presença no Centro de Acolhimento Temporário para Refugiados (CATR), espaço gerido pela Câmara Municipal de Lisboa. No ano passado foram acompanhados pela PAR 325 refugiados e 67 acolhidos no CATR.

Em 2018, destacamos o trabalho feito para alertar para os problemas relacionados com o processo de reagrupamento familiar de beneficiários de proteção internacional.

Foi efetuada uma reflexão e um balanço sobre o que tem corrido menos bem durante os processos de integração e, conseqüentemente, sobre as medidas a tomar, o que se revelou fundamental para discernir sobre os desafios que assumimos para os próximos anos.

No decorrer do ano de 2018 o governo comprometeu-se a acolher 1010 refugiados ao abrigo do programa de reinstalação, dos quais o JRS e a PAR assumiram a responsabilidade de acolhimento de 340 refugiados. Neste sentido foi iniciado o processo de acolhimento destes refugiados tendo sido aberto, no final do ano um novo centro de acolhimento desta vez na cidade de Évora, com uma capacidade para 30 pessoas.

No final de 2018, foi assumida a coordenação geral da PAR, o que trará novos desafios, principalmente no que diz respeito à sensibilização da sociedade civil para a necessidade de continuar a acolher com hospitalidade.

Destacamos, igualmente, em 2018, o trabalho interno para proceder à renovação de equipamentos tecnológicos. Foi efetuada a revisão e atualização de todos os computadores, o correio eletrónico foi sediado na infraestrutura do JRS Internacional, os telefones e a respetiva central (agora virtual) foram totalmente renovados, permitindo uma ligação direta e rápida de todos os colaboradores independentemente da sua localização e, por fim, foi desenvolvida uma nova Base de Dados que substituirá a antiga, já bastante obsoleta. É importante, igualmente, mencionar a entrada em vigor do Novo Regime Geral de Proteção de Dados que levou a reestruturações em procedimentos internos de recolha e tratamento de dados.

Para a obtenção dos meios financeiros para o desenvolvimento da sua atividade, o JRS concorreu a diferentes projetos, sejam de organismos oficiais (nacionais ou comunitários) seja de organizações privadas, o que permitiu criar cada vez melhores condições para aqueles que atendemos e/ou acolhemos.

Toda esta ação foi conseguida através de uma equipa técnica, onde incluímos os voluntários, cada vez mais numerosa e à qual foi pedida uma ação exigente, mas com um grande caráter humano, indispensável para acolher e continuar a apoiar com hospitalidade todos os que procuram o JRS, a maioria em situação de grande vulnerabilidade.

O JRS agradece, assim, a todos os que contribuíram para a sua missão, nomeadamente a todos os parceiros e doadores, sem os quais nada do que foi feito sido alcançado na dimensão com a qualidade que testemunhámos em 2018.

## 2. Organização e equipa

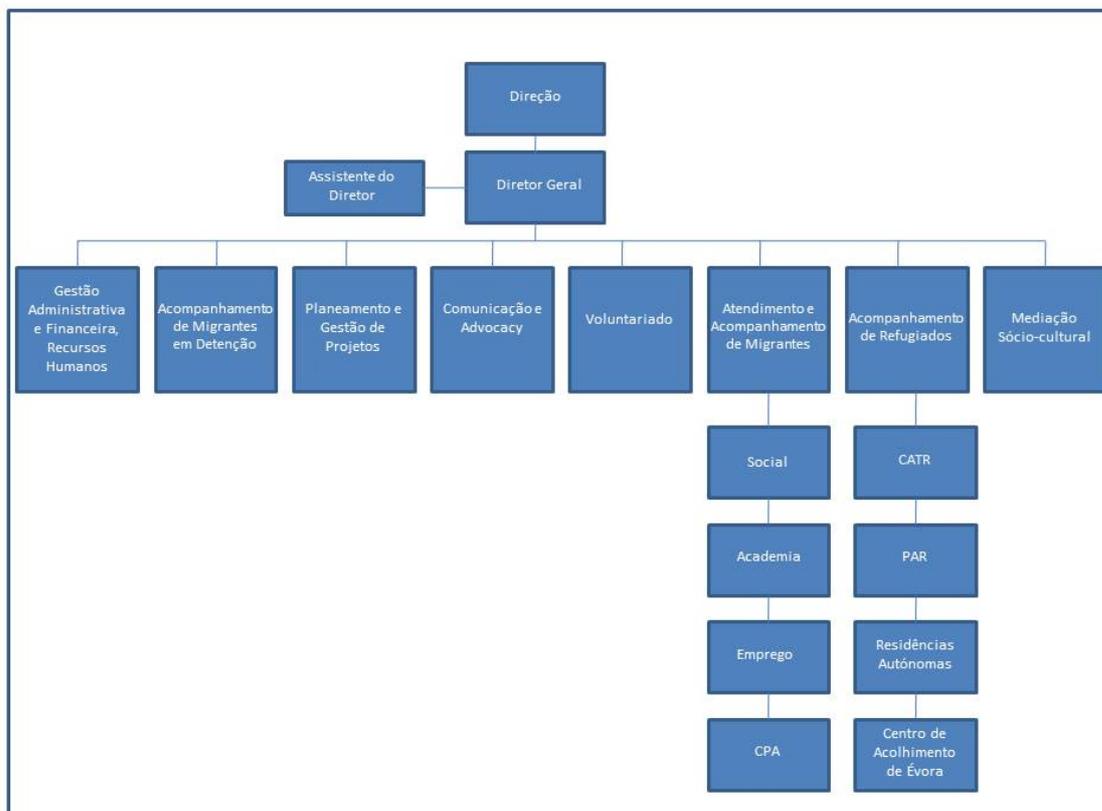


Figura 1 – JRS: Organograma geral

O modelo de organização do JRS sofreu algumas alterações relativamente ao ano passado. Foi criada na dependência do Diretor Geral a Área de Acompanhamento de Migrantes em Detenção, anteriormente sob a dependência da Área de Atendimento e Acompanhamento de Migrantes. Face à importância cada vez mais crescente do planeamento e gestão dos projetos, foi criada uma nova área para este efeito. O novo Centro de Acolhimento de Évora foi inserido na Área de Acompanhamento de Refugiados.

No final do ano encontravam-se a colaborar no Centro de Atendimento, CPA e CATR, para além dos 87 voluntários, 33 funcionários e 3 estagiários.

No domínio da mediação sócio cultural e resultado do processo de integração dos precários do Estado, a maioria dos mediadores JRS junto do ACM e SEF foram todos integrados no Estado. Foram contudo, no âmbito do SEF, integrados novos mediadores face à pressão existentes no setor da migração. No final do ano existiam 22 mediadores no SEF e 2 mediadores no ACM.

### 3. Voluntariado

#### 3.1 Enquadramento geral

O ano de 2018 deu continuidade à tradição que, desde o início, caracterizou a atividade do JRS no domínio da colaboração dos voluntários na atividade da Instituição.

Durante todo o ano o JRS contou com o apoio de 153 voluntários, 87 dos quais ativos no final do ano.

Todas as áreas tiveram a colaboração de voluntários. Salientam-se as áreas da saúde e da formação cujas atividades são praticamente asseguradas por voluntários, assim como os centros de acolhimento (CPA E CATR) com um número muito elevado de voluntários.

Os voluntários representam, assim, um peso importante na atividade global do JRS. Tendo por base o tempo que cada voluntário dá à Instituição, com as suas especificidades próprias, poderemos estimar um contributo equivalente a cerca de nove colaboradores.

As características próprias da ação do voluntariado conduzem a que exista uma rotatividade grande dos voluntários que colaboram com o JRS. O tempo que cada voluntário dedica é muito variável. A maioria dos voluntários permanece por um período curto, enquanto que outros desenvolvem a sua atividade no JRS durante um período bastante longo.

A gestão desta importante área é assim exigente e o processo de formação e adaptação dos voluntários a cada uma das áreas onde são inseridos requer tempo e dedicação.

#### 3.2 Movimento de entradas e saídas

O movimento de entradas e saídas foi considerável. Entraram 73 voluntários e saíram 63.

Desenvolveram em média, mensalmente, a sua atividade no JRS Portugal 70 voluntários, tendo sido o mês de Dezembro aquele em que maior número de voluntários colaborou com a Instituição.

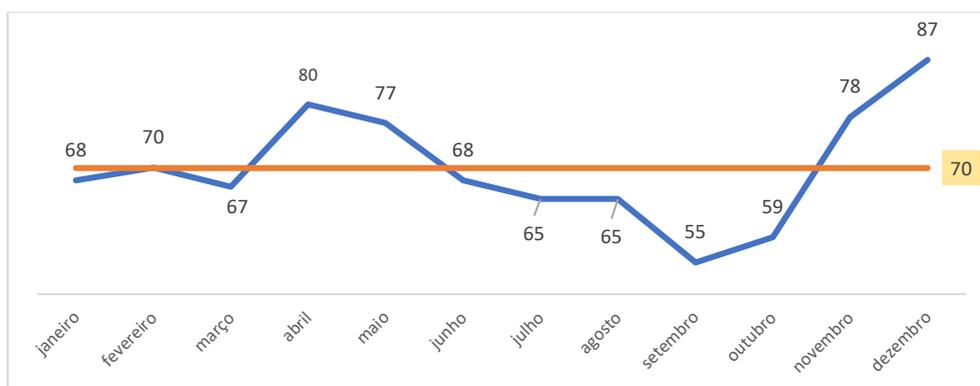


Gráfico 1 – Distribuição mensal dos voluntários

### 3.3 Voluntários ativos no final do ano de 2018

No final do ano de 2018, 87 voluntários colaboravam com o JRS Portugal, número superior ao do ano passado, 80 voluntários.

A maioria (58,6%) dos voluntários, ativos no final do ano, iniciou a sua atividade no ano de 2018. Cinco voluntários colaboram há mais de 10 anos com o JRS Portugal.

A maioria dos voluntários (75%) é do sexo feminino, sendo a sua idade média de 44 anos.

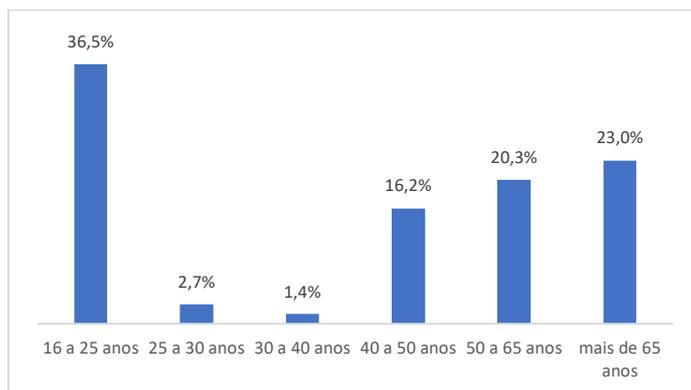


Gráfico 2 – Voluntários: Distribuição por classe de idade

A distribuição por classes de idade indica-nos, contudo, que uma percentagem significativa, 36,5%, são jovens entre os 16 e 25 anos. A classe com mais de 65 anos representa 23,0%.

Uma grande parte dos voluntários frequenta ou possui o ensino superior. Relativamente à situação profissional, 32% encontram-se em situação de reforma, 6% estão desempregados e 39% são estudantes.

O tempo que os voluntários ativos dedicam ao JRS é significativo. O tempo total estimado corresponde a 9,4 FTE (*Full Time Equivalent*), ou seja, o equivalente a cerca de 9 colaboradores a tempo inteiro.

A maioria dos voluntários dá a sua colaboração por períodos relativamente curtos, o que implica uma gestão exigente.

Duas x semana	11	12,6%
Pontual	5	5,7%
Três x semana	3	3,4%
Uma x semana	51	58,6%
Quatro x semana	3	3,4%
Cinco x semana	2	2,3%
Uma vez de quinze em quinze dias	11	12,6%
Uma vez por mês	1	1,1%

Tabela 1 - Voluntariado: colaboração por períodos

O tempo médio de permanência no JRS Portugal dos voluntários ativos, no final de 2018, foi de 27 meses. Este valor está altamente influenciado pelos 28 voluntários que permanecem no JRS Portugal há mais de 24 meses.

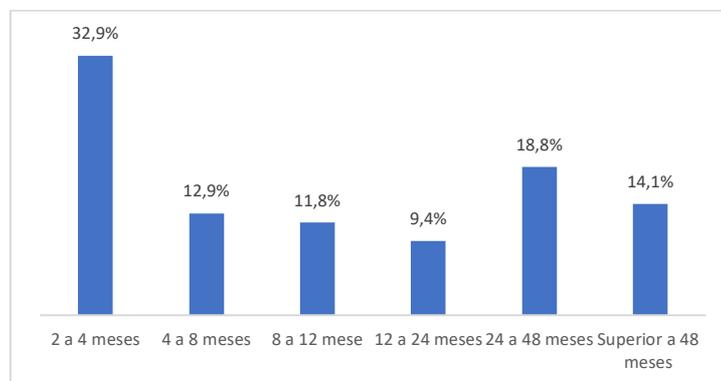


Gráfico 3 - Classe de permanência dos voluntários ativos no final de 2018

A maioria dos voluntários dá a sua colaboração por um período que se situa entre os 2 e 4 meses.

#### **Distribuição dos voluntários ativos no final de 2018, por áreas internas de atividade**

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

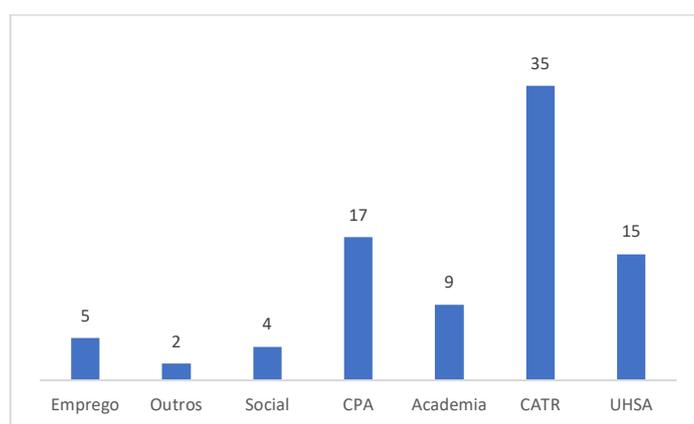


Gráfico 4 - Distribuição dos voluntários ativos no final de 2018 por áreas de atividade

Os 87 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.

As principais áreas de atividade estão associadas à formação, apoio à formação, à tutoria, ao apoio psicossocial (UHSA), à saúde e ao apoio geral à atividade dos centros de acolhimento.

## 4. Caracterização dos Utentes

### 4.1 Enquadramento geral

O JRS Portugal acompanha migrantes em diferentes contextos, nomeadamente no seu Centro de Atendimento (onde de incluem os utentes acolhidos no Centro Pedro Arrupe), na UHSA – Unidade Habitacional de St<sup>o</sup>. António, (migrantes em situação de detenção), no CATR – Cento de Acolhimento Temporário de Refugiados e em habitações autónomas.

Os números globais de atendimento/acolhimento são expressivos:

- Número de utentes atendidos/acolhidos: **2.072**, sendo a maioria do sexo feminino
- Número de países de proveniência: **91**, dos quais se salientam S. Tomé e Príncipe (27,1%), Guiné Bissau (23,9%), Angola (13,4%), Brasil (6,7%) e Cabo Verde (5,8%)
- Idade média ponderada: **39 anos**

### 4.2 Centro de Atendimento

No decorrer do ano de 2018 dirigiram-se ao Cento de Atendimento do JRS Portugal 1.860 utentes, dos quais 72,8% do sexo feminino e 27,2% do sexo masculino. Comparativamente aos anos de 2016 (1.767 utentes) e 2017 (1.821 utentes), o número de utentes aumentou, respetivamente, 5,3% e 2,1%.

- **Proveniência (países de origem)**

Dirigiram-se ao JRS utentes provenientes de 60 países. Os principais países de origem dos utentes foram por ordem decrescente: S. Tomé e Príncipe (29,2%), Guiné Bissau (25,8%), Angola (14,2%), Brasil (6,3%) e Cabo Verde (5,8%) que, no seu conjunto, representaram 81,2%.

- **Idade**

A idade média dos utentes foi de 40,4 anos, distribuída pelas seguintes classes:

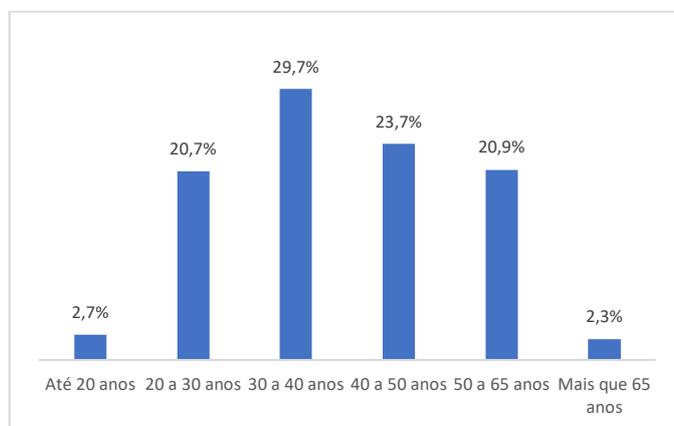


Gráfico 5 - Centro de Atendimento: Distribuição dos utentes por classe de idade

A distribuição indica que a maioria dos utentes que se dirigiram ao JRS em 2018 se encontrava em idade ativa.

- **Documentação apresentada no ato de registo**

A documentação apresentada no ato de registo na base de dados, corresponde às seguintes percentagens:

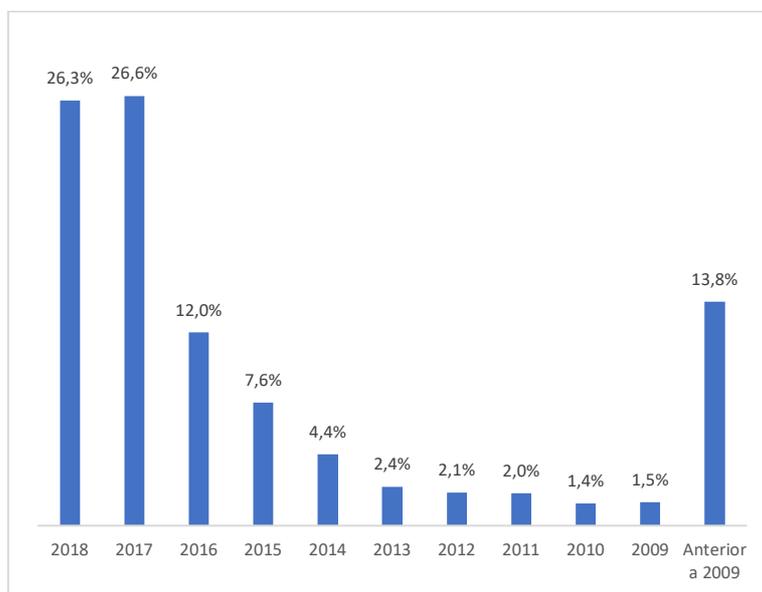
Autorização de Residência	20,2%
Bilhete de Identidade	8,4%
Cartão de Residente	2,5%
Estatuto de Refugiado Reconhecido	2,3%
Indocumentado	1,6%
Passaporte	65,1%

*Tabela 2 - Documentação apresentada no ato de registo*

A maioria dos utentes apresentou, como documento de identificação, o passaporte (65,1%) seguido do cartão de Autorização de Residência (20,2%).

- **Tempo de residência em Portugal**

Os utentes que foram atendidos em 2018, entraram em Portugal fundamentalmente nos anos de 2018 (26,3%) e 2017 (26,6%). Desta forma 64,8% dos utentes dirigiram-se ao JRS pouco tempo após a sua chegada a Portugal.



*Gráfico 6 – Centro de Atendimento: Ano de entrada em Portugal dos utentes atendidos em 2018*

- **Situação legal**

Uma grande parte dos utentes, 42,1%, encontrava-se, quando se dirigiram ao JRS Portugal, em situação irregular.

Irregular	687	42,1%
Autorização de permanência	266	16,3%
Estatuto de refugiado reconhecido	22	1,3%
Visto válido	331	20,3%
Requerente de asilo	50	3,1%
Pedido de regularização no SEF	116	7,1%
Aquisição nacionalidade portuguesa	55	3,4%
Nacionalidade portuguesa	47	2,9%
Outras situações	59	3,6%

*Tabela 3 - Situação legal no ato de registo*

- **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, 45,3% referiu a melhoria da situação económica, 28,5% questões de saúde, 10,1% reagrupamento familiar e 7,8% estudos.

- **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:

CLAIM	780
Diagnóstico	1 132
Emprego	1 011
Social	1 036
Medicamentos	280
Médicos	102
Psicológico	43

*Tabela 4 - Utentes únicos por área de atividade*

Para além dos utentes que foram acolhidos no âmbito do diagnóstico inicial, ação que corresponde aos utentes que se dirigem pela primeira vez ao JRS, é de salientar o número de utentes que são atendidos pelos gabinetes social e de emprego.

#### **4.3 Unidade Habitacional de Santo António (UHSA)**

Foram acompanhados pelo JRS 145 utentes no período em que se encontravam em situação de detenção, dos quais 75,9% do sexo masculino.

- **Proveniência (países de origem)**

Estes utentes foram provenientes de 45 países, cujos principais foram:

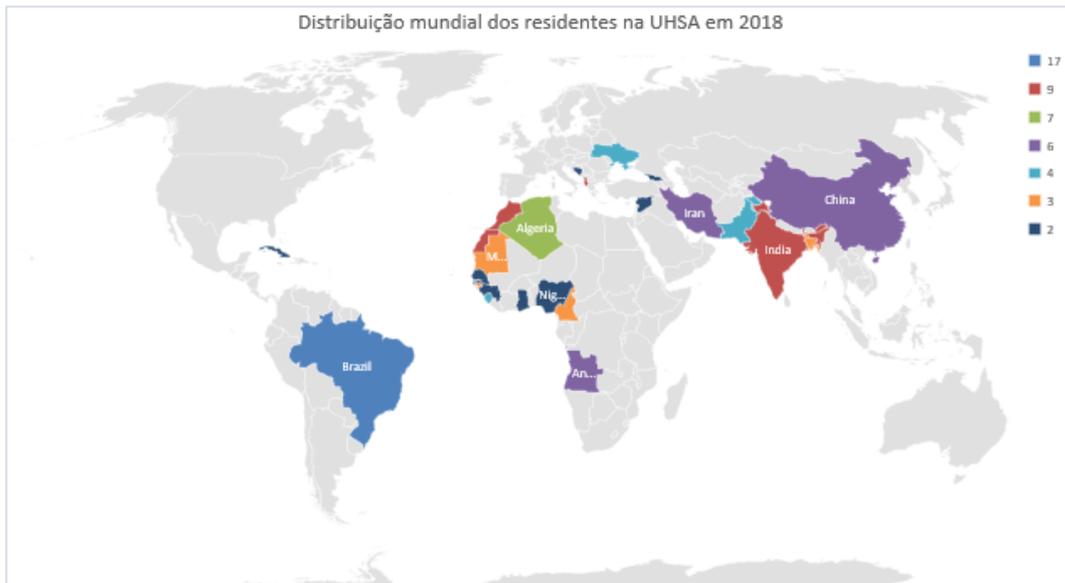


Figura 2 – UHSA: Distribuição mundial dos residentes em 2018

Brasil	17
Índia; Albânia; Marrocos	9
China; Angola e Irão	6
Serra Leoa; Cabo Verde; Paquistão e Ucrânia	4
Mauritânia; Bangladesh; Guiné Conacri; Camarões; Guiné Bissau; Gâmbia	3
Cuba; Guiné; Nigéria; Síria; Senegal; Gana; Comores; Geórgia; Bósnia Herzegovina	2

Tabela 5 - UHSA: Distribuição dos utentes por países de origem

- **Idade**

A idade média dos utentes foi de 33 anos distribuída pelas seguintes classes:

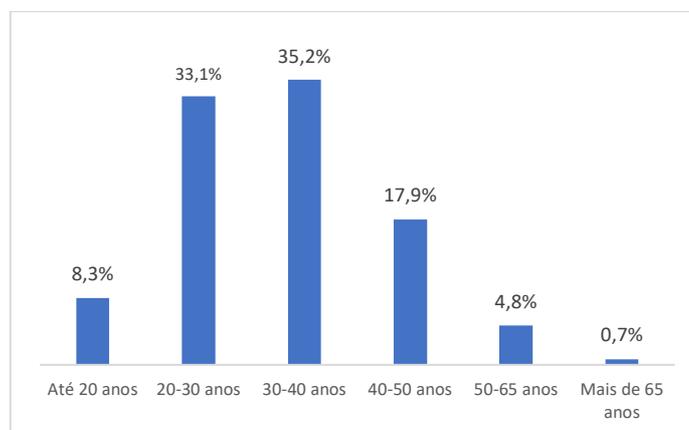


Gráfico 7 – UHSA: Distribuição dos residentes por classes de idade

#### 4.4 CATR – Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados

No ano de 2018 residiram no CATR 67 refugiados ou requerentes de asilo, dos quais 75,1% do sexo masculino e 23,9% do sexo feminino.

- Proveniência (países de origem): A nacionalidade dos utentes distribuiu-se pelos seguintes países: Eritreia (7); Iraque (19); Síria (23) e Somália (18).
- Idade: A idade média dos residentes foi de 24 anos, distribuída pelas seguintes classes:

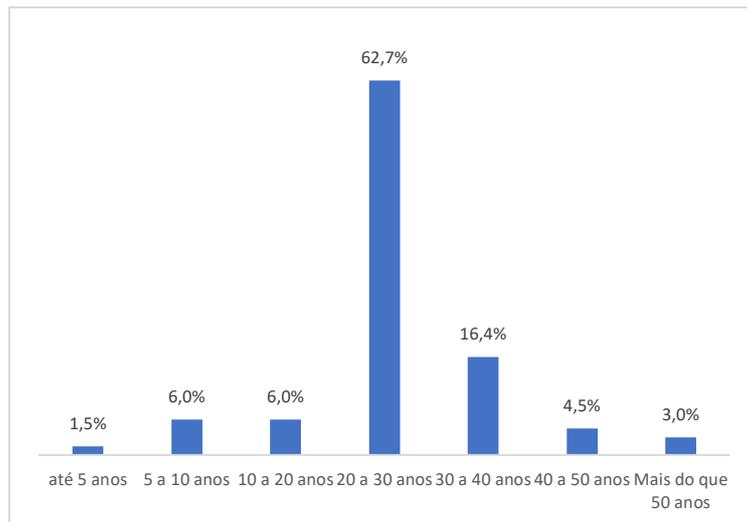


Gráfico 8 - CATR: Distribuição por classes de idade

## 5. Caracterização geral dos atendimentos efetuados no Centro de Atendimento

O número de atendimentos efetuados, pelas diferentes áreas de atividade, no ano de 2018 foi de 9.136. Comparativamente aos dois anos anteriores, verificou-se um aumento de 4,4% relativamente a 2016 (8.753 atendimentos) e uma diminuição de 3,7% relativamente a 2017 (9.490).

Considerando o número de 1.860 utentes únicos que se dirigiram ao JRS em 2018 e o número de atendimentos efetuados conclui-se que, em média, um utente se dirigiu 5 vezes ao JRS.

- **Distribuição diferentes áreas**

A distribuição dos atendimentos pelas principais áreas de atividade corresponde aos seguintes valores:

	2016	2017	2018
CLAIM	554	1172	1406
Diagnóstico	1046	1111	1132
Emprego	2969	3323	3046
Social	3546	3267	2732
Saúde	559	615	773
Medicamentos	410	480	586
Médicos	131	106	136
Psicológico	18	29	51

*Tabela 6 - Centro de Atendimento: distribuição dos atendimentos por área de atividade*

Os gabinetes Social e Emprego representaram o maior número de atendimentos.

- **Distribuição mensal e por dia útil**

Foram realizados, em média, mensalmente, 761 atendimentos, o que corresponde a 39 atendimentos por dia útil, valor muito semelhante ao dos dois anos anteriores, respetivamente 38 e 41 atendimentos.

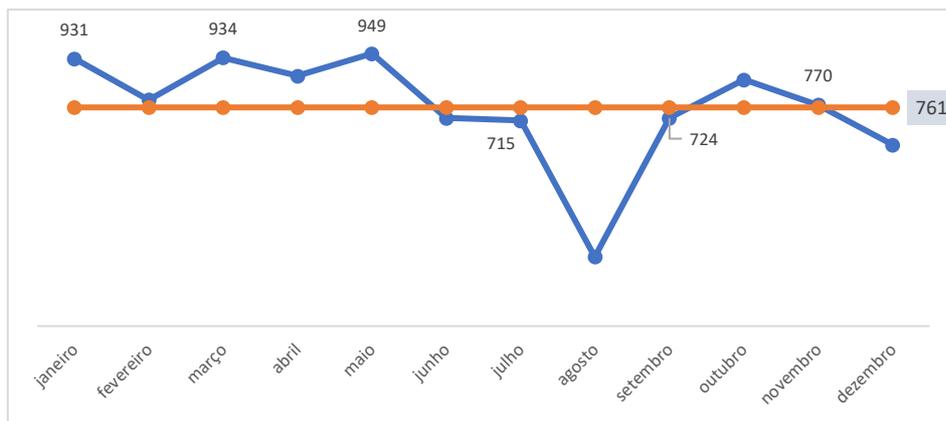


Gráfico 9 - Centro de Atendimento: Distribuição mensal dos atendimentos

Os meses iniciais do ano correspondem ao maior número de atendimentos efetuados. A diminuição acentuada no mês de agosto está associada à redução de atividade neste mês, justificada pelo período de férias.

A distribuição do número de atendimentos por dia útil pelas diferentes áreas de atividade corresponde aos seguintes valores:

CLAIM	6
Diagnóstico	5
Emprego	13
Social	12
Saúde	3

Tabela 7 - Centro de Atendimento: Distribuição dos atendimentos por dia útil por gabinetes

O Gabinete Social, entendido no seu âmbito global (que inclui os atendimentos nos domínios legal (CLAIM), Diagnóstico (primeira entrevista), Social e Saúde efetua diariamente 26 atendimentos. O Gabinete de Emprego efetua 13 atendimentos.

- **Número de vezes que um utente se dirige a cada uma das áreas**

Com exceção do serviço de Diagnóstico Social Inicial, ao qual o utente apenas recorre uma vez, na maioria das outras áreas os utentes dirigiram-se mais que uma vez para tentar solucionar os seus problemas. 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 vezes	Claim	Diagnóstico	Emprego	Social	Medicamentos	Médicos	Psicológico

1 vez	544	1132	640	608	160	77	40
2 vezes	170		314	227	48	25	1
3 a 5 vezes	93		265	184	51	3	3
6 a 10 vezes	20		83	68	21		
Mais do que 10 vezes	3		19	18	2		

*Tabela 8 - Centro de Atendimento: Número de vezes que um utentes se dirigiu aos diferentes gabinetes*

- **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.

CLAIM/ Social	584
Diagnóstico inicial / Social	563
Diagnóstico inicial / Emprego	690
CLAIM /Emprego/ Social	385
Social /Emprego	672

*Tabela 9 – Centro de Atendimento: Nº. de utentes que recorreram a dois ou mais serviços*

A maioria dos atendimentos está associada, simultaneamente, ao Gabinete Social e de Emprego, bem como ao Diagnóstico Inicial e Emprego, que configuram os apoios mais procurados por quem recorre ao JRS Portugal.

## 6. Ação na área social, sócio legal e saúde

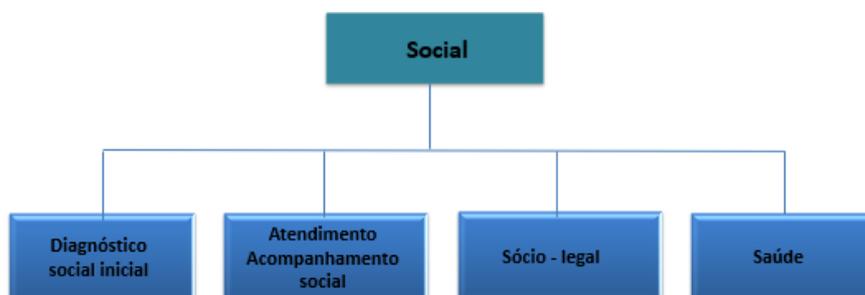


Figura 3 - Gabinete Social: Organograma

### 6.1 Enquadramento

O Gabinete Social, que representa o alicerce da intervenção com os migrantes que procuram o JRS Portugal, divide-se em quatro áreas fundamentais no apoio à integração em Portugal.

A equipa do Gabinete Social é constituída por quatro técnicas da área social e conta com o apoio de estagiários de serviço social de várias faculdades (nomeadamente a Lusófona, o ISCTE e o ISCSP) e voluntários. Estes últimos estão sobretudo presentes na área da Saúde.

Dentro do Gabinete Social são atendidas as pessoas que:

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

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

A intervenção do Gabinete Social desenvolve as seguintes ações junto da população migrante:

- 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 migrante na relação com os serviços públicos, nomeadamente os de âmbito social;
- f) Apoiar em situações de sobre-endividamento na sua relação com as instituições bancárias ou fornecedores de serviços;
- g) Apoiar pessoas e famílias migrantes no processo de regularização.

Numa perspetiva global, a atividade do Gabinete Social poder-se-á representar nos seguintes números (arredondados): 3.400 atendimentos; 2.800 apoios concedidos; 2.500 atendimentos no domínio sócio-legal; 187 consultas médicas; 1.000 fármacos disponibilizados; 108 utentes acompanhados no âmbito da gestão de casos.

## 6.2 Principais números e atividades

### 6.2.1 Diagnóstico Social Inicial

Em 2018, dirigiram-se ao JRS Portugal, pela primeira vez, 1.134 utentes, o que representa cerca de 61% 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 disponibiliza; e c) encaminhamento para as diferentes valências internas que poderão orientar o utente na resolução do seu pedido, bem como das problemáticas identificadas pelo técnico.

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

**Forma de conhecimento do JRS Portugal** - a grande maioria, 71%, dos utentes foi encaminhado por outros utentes já acompanhados no JRS. As outras formas pelas quais os utentes chegaram ao JRS Portugal foram: através de amigos ou familiares não utentes (18%), de outras organizações, sejam IPSS ou entidades públicas (8%) e através da comunicação social (3%).

**Tipo de pedidos** - Existe alguma diversidade também 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 75% dos pedidos, seguido dos apoios sociais com 20.5% apoio legal com 20.4% e a formação com 5.5%.

**Problemáticas identificadas** – O desemprego e a insuficiência económica são os maiores problemas, ambos com a mesma expressão de 95%. Desta problemática decorrem vários

problemas como sejam a dificuldade, por falta de recursos, de a pessoa se deslocar ao JRS, situação que afeta cerca de 53% dos utentes.

Adicionalmente identificam-se, mais em concreto, problemas como: fracas habilitações (45%); irregularidade documental (43%); problemas de saúde física (38.5%); e falta de alojamento (34%).

De referir ainda que 61% dos migrantes tem familiares a cargo e 46% destes familiares se encontram em Portugal, o que agrava a situação económica e social.

**Encaminhamento efetuado** - Após o conhecimento do contexto geral da pessoa em causa, propõe-se uma abordagem holística para o efeito. Neste sentido, ainda que o utente se dirija ao JRS com um pedido específico como os acima identificados, este 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 (82.5%), seguida pelos encaminhamentos para o CLAIIM e para o Gabinete Social, representando respetivamente 68,0% e 53.5%. Por último, os encaminhamentos com menor representação são para a Academia (28%) e para a área da Saúde (17%).

## 6.2.2 Atendimento e Acompanhamento de âmbito social (interno)

### a) Apoios concedidos

O Gabinete Social realiza atendimentos e, de acordo com as problemáticas identificadas, são concedidos apoios de diferentes tipos. No ano de 2018 foram concedidos 2.833 apoios, nomeadamente nos seguintes domínios: prestação de Informação (47%); encaminhamentos diversos (18%), Saúde (9%), Outros (9%), Acesso a Direitos (6%), Formação (4%), Alojamento (3%), Alimentação (2%) e Jurídico (2%).

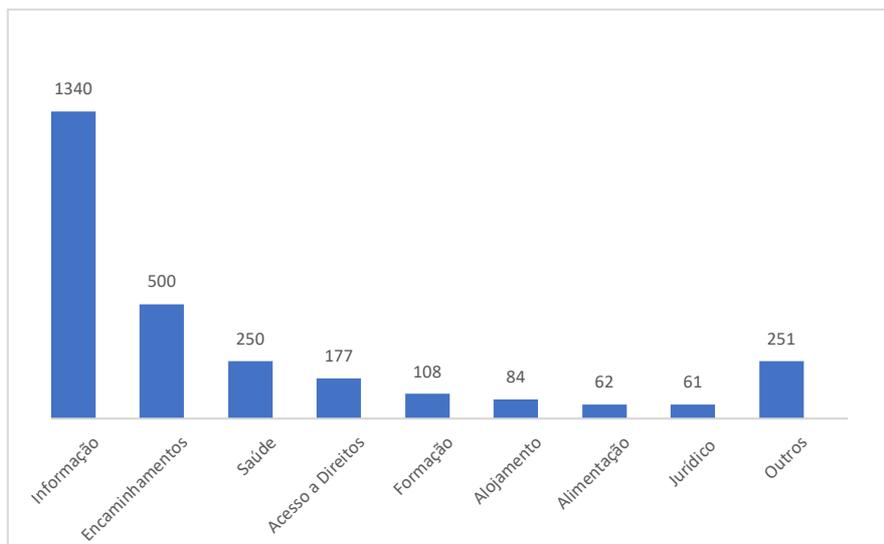


Gráfico 10 - Gabinete Social: Apoios concedidos

### **Informação/orientação**

Um dos pilares fundamentais do trabalho desenvolvido pelo Gabinete Social é a prestação de informação/orientação. A maioria dos migrantes ainda está há pouco tempo em Portugal quando recorrem ao JRS e por isso conhecem pouco a realidade portuguesa, encontrando-se mal informados e/ou “perdidos”. Não se trata apenas da questão de desconhecimento da língua, mas sim de desinformação, expectativas desadequadas e ausência de rede de suporte.

### **Encaminhamentos**

Dizem respeito a respostas externas, nomeadamente nas questões relacionadas com: (1) necessidades de alojamento em albergues, atendimento relativo ao acesso à habitação social, entre outros; (2) apoios sociais, como por exemplo encaminhamento para Banco Alimentar, Banco de Roupas, artigos de higiene para bebés; e (3) 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.

### **Saúde**

O apoio à Saúde surge este ano pela primeira vez com grande destaque. Pensamos que é reflexo de uma maior dificuldade na inscrição nos centros de saúde, não por qualquer alteração legal ao acesso à saúde, mas por ser mais difícil regularizar a sua situação documental junto do SEF e por ainda continuar a existir desconhecimento dos critérios de inscrição nos centros de saúde por parte dos serviços administrativos.

### **Acesso a Direitos**

Este tipo de apoio abrange diferentes âmbitos, nomeadamente o acesso à saúde e à educação.

Relativamente à Saúde, para além do que foi referido no parágrafo anterior, existe também desconhecimento dos utentes sobre a forma como solicitar a isenção das taxas moderadoras.

Relativamente à educação, o apoio concedido diz respeito à inscrição de crianças que chegam a Portugal fora do período das matrículas escolares, desconhecimento 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. Por último, é concedido apoio quanto às prestações sociais e familiares, ou seja, os técnicos informam e ajudam à formalização do pedido das mesmas.

### **Outros apoios**

Esta categoria diz respeito a 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 IR, procura de creches/jardins de infância, entre outros.

### **Formação/alojamento/alimentação**

Por fim, os apoios com menor expressão dizem respeito ao encaminhamento para: (1) formação dada pela Academia JRS; (2) apoio ao nível do Alojamento (encaminhamento para uma resposta interna – Centro de Acolhimento Pedro Arrupe, ou albergues na cidade de Lisboa ou ainda à Linha de Emergência Social) e (3) apoio Alimentar, sobretudo ao encaminhamento para o Refeitório Rosália Rendu, o qual funciona como uma cantina social.

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

### **b) 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.

Durante o ano de 2018 foram realizados 24 atendimentos socio/legais no Externato S. Vicente Paulo, sendo que nos mesmos os principais pedidos efetuados pelos utentes foi a informação relativamente à regularização e o apoio social, sendo que dentro do apoio social se destacam o pedido de alojamento, acesso a direitos e apoio psicossocial.

Relativamente ao acompanhamento realizado aos migrantes que apresentam diferentes desafios à sua integração em Portugal, é utilizada a metodologia de Gestão de Caso.

### **c) Gestão de caso**

Constitui um tipo de apoio que corresponde ao acompanhamento feito a utentes e famílias que apresentaram um conjunto de problemáticas a serem trabalhadas em conjunto com o técnico (gestor de caso) ao longo do tempo.

As problemáticas mais trabalhadas foram a empregabilidade do utente, com uma percentagem de 75% do total dos casos acompanhados, o processo de regularização com 72%, o apoio psicossocial com 66% e o alojamento 56%.

Em 2018, 108 pessoas e respetivos agregados familiares foram acompanhados neste âmbito, sendo que 49 das gestões de caso foram fechadas com sucesso, equivalente a 49% do total de casos acompanhados no âmbito de gestão de caso.

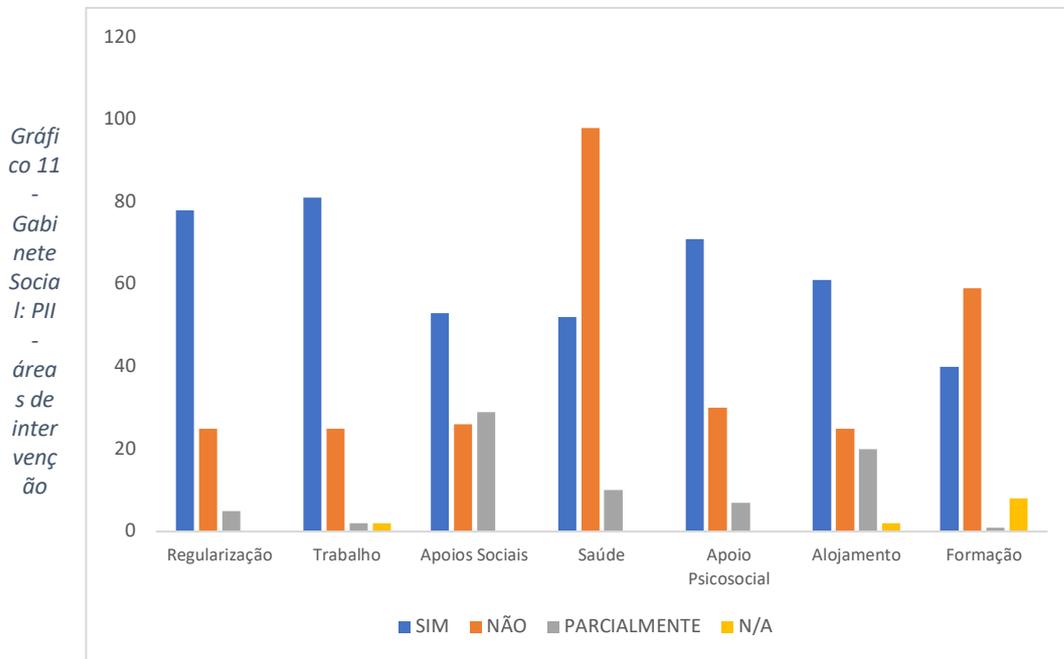
Como sucesso parcial, que considera os casos em que nem todas as problemáticas foram resolvidas na sua totalidade, terminaram 21 dos utentes acompanhados. Na maioria dos casos, este tipo de situação é referente aos processos de regularização, os quais são muito morosos e burocráticos pelo que a sua resolução se prolonga para além do tempo de acompanhamento por parte do gestor de caso.

Com uma avaliação de insucesso foram acompanhados 15 utentes, devendo-se esta a dois principais fatores: (1) à incapacidade de o utente 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.

Os restantes 23 utentes acompanhados em gestão de caso transitaram para o ano de 2019.

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.



### 6.2.3 RIM – Rede Interinstitucional para Migrantes

A Rede Interinstitucional para Migrantes (RIM) advém de um projeto co-financiado pelo FAMI (Fundo, Asilo, Migração e Integração) no âmbito da Candidatura PT/2016/FAMI/122. Esta rede pretende contribuir para uma melhor integração dos migrantes em Portugal através da cooperação entre instituições da sociedade civil, dinamizando ações de advocacy e promovendo a capacitação das instituições especializadas na área e de outras instituições públicas ou privadas essenciais no processo de integração. Assim, a RIM é constituída por as seguintes organizações a ALCC (Associação Lusofonia Cultura e Cidadania), a Casa do Brasil de Lisboa, o CEPAC, a Culturface – Associação Cultural para o Desenvolvimento, a Porta do Mais, a Prosaudesc, a Obra Católica Portuguesa de Migrações e JRS – Portugal (Serviço Jesuíta aos Refugiados).

No contexto de trabalho da RIM foram concretizadas diversas atividades no decorrer do ano de 2018 sobre as matérias relacionadas com a integração de imigrantes em Portugal e os respetivos entraves à mesma, nomeadamente atividades na área da saúde, da empregabilidade, da regularização e no campo das dificuldades habitacionais que esta população enfrenta. Estes campos de trabalho surgiram da ação de sensibilização e evento de kick-off da rede, que teve lugar no ano de 2017. Assim, no decorrer deste ano foram realizadas 11 reuniões temáticas para a consolidação de ações de sensibilização dentro das

áreas acima enunciadas. Estas ações de sensibilização tiveram vários formatos, desde 10 reuniões com entidades públicas e privadas com responsabilidades ou peso nas matérias em questão, como 4 comunicações escritas para instituições de igual relevância. O ano de 2018 culminou com a celebração do Dia do Migrante, onde foi organizado um evento com o objetivo de dar visibilidade aos entraves vividos pelos migrante, mas também aos aspetos positivos da sua integração na sociedade portuguesa – este evento contou com testemunhos de migrantes de vários países e com a presença da Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade.

No âmbito da RIM foi desenvolvida ainda uma Base de Dados que permite, para além dos registos dos utentes de cada uma das Instituições pertencentes à rede, a articulação entre os diferentes parceiros com vista a rentabilizar a sua atividade e obter as estatísticas globais para efeitos de advocacy.

#### 6.2.4 Outras atividades

No campo de ação do trabalho entre equipas do JRS, nomeadamente com a Academia, no ano de 2018 o Gabinete Social realizou 6 sessões de informação sobre as temáticas da regularização e acesso a direitos destinadas às formandas das diversas formações realizadas no JRS. Para além dos trabalhos com a Academia, o Gabinete Social mantém um contacto regular com outras áreas de intervenção do JRS, concretizando diversas atividades neste mesmo âmbito, mais especificamente reuniões de discussão de casos com a equipa do Centro Pedro Arrupe, reuniões com os elementos da área jurídica e encontros com os voluntários que trabalham com o Gabinete Social.

Para além das atividades apresentadas, o Gabinete Social participou em diversas ações de formação promovidas pela APAV (webminares), nomeadamente temáticas relacionadas com a violência doméstica e *burn out*; e noutras formações interinstitucionais relacionadas com a missão do JRS. Por fim, no ano de 2018 o Gabinete social iniciou sessões regulares de supervisão direcionadas à equipa social.

#### 6.2.5 Apoio Sócio-legal

Em 2018 deu-se continuidade ao protocolo de cooperação com a Câmara Municipal de Lisboa (CML), consequência da candidatura ao Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI). O CLAIM JRS mantém-se como um gabinete de informação, orientação e encaminhamento de migrantes sobre os seus direitos e deveres, tendo como principais objetivos garantir o acolhimento, informação e apoio descentralizado, assegurando uma resposta de proximidade aos problemas específicos apresentados pelos migrantes.

Os objetivos específicos do CLAIM JRS centram-se na realização do diagnóstico; na prestação de informações sobre a sua condição de migrantes e/ou refugiados em Portugal; na concessão de informações gerais e encaminhamentos sempre que necessário (intra ou interinstitucionais); na promoção do atendimento descentralizado em sede de atendimento e através da Itinerância e na dinamização de ações de informação e sensibilização para migrantes e técnicos que trabalhem na área.

Durante 2018, o CLAIM JRS realizou 2539 atendimentos, que englobam o diagnóstico inicial e os atendimentos posteriores e que se focaram nos direitos e deveres dos cidadãos migrantes em Portugal. Concretamente, na prestação de informações nos seguintes assuntos: Legalização, Trabalho, Apoio social, Nacionalidade, Reagrupamento familiar, Curso de português, Formação e Retorno voluntário. Durante o ano transato o público que recorreu ao CLAIM JRS veio proveniente de 40 países diferentes, contudo a maior representatividade pertence a nacionais de países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP). De referir, que foram ainda transmitidas informações sobre direitos e deveres enquanto cidadãos a indivíduos com nacionalidade portuguesa adquirida e a cidadãos comunitários por iniciativa da instituição visto os mesmos não serem legíveis para o protocolo com a CML.

No que respeita aos assuntos mais abordados, grande representatividade dos atendimentos foram referentes à Legalização (70%) e ao Trabalho (16%).

Pelas especificidades próprias dos migrantes que recorrem a este serviço torna-se evidente a necessidade de prestação de informações sobre vários artigos da Lei de Imigração. Assim durante o ano de 2018, a maioria dos pedidos de informação focaram-se no processo de regularização com base nos artigos 88º e 89º - aquisição de uma autorização de residência para o exercício de uma atividade profissional subordinada e independente respetivamente, seguido por pedidos de informação sobre o artigo 122º - aquisição de autorização de residência com dispensa de visto de residência, maioritariamente ligados a questões de saúde (alínea g do respetivo artigo) uma vez que existem acordos bilaterais no domínio da saúde entre Portugal e os PALOP's.

A elevada percentagem de pedidos de informação referente aos artigos 88º e 89º encontra-se correlacionada com o número de atendimentos cujo assunto abordado foi o trabalho e, ainda, com as idades do público que recorre ao CLAIM JRS. São os migrantes em idade ativa para exercer uma atividade profissional – entre os 26 e os 45 anos - que mais solicitam este tipo de informação.

Em 2018 foi realizado uma itinerância na Escola Maria da Luz de Deus Ramos, nas Galinheiras que teve a presença de migrantes que vieram para Portugal por motivos de

saúde, assim como por motivos relacionados com o trabalho. No seguimento das problemática apresentadas foram efetuados encaminhamentos para os gabinetes de apoio social, de emprego, de formação e saúde do JRS Portugal, de forma a dar uma resposta rápida e concertada aos migrantes.

No âmbito da parceria entre o Alto Comissariado para as Migrações (ACM), o CLAIM JRS participou uma vez mais, na atividade “Família do Lado” dinamizada por esta instituição no dia 25 de novembro de 2018. O CLAIM JRS participou como entidade organizadora e disponibilizou um assistente. Foi realizado a junção de uma família com elementos de nacionalidade brasileira com amigos que dividem habitação de nacionalidade portuguesa, sendo que estiveram presentes 7 indivíduos no almoço organizado pela primeira família mencionada. Ao longo da atividade foram discutidas as diferenças culturais, especialmente as gastronómicas

Durante 2018, o CLAIM JRS proporcionou três ações de informação a migrantes sobre os seus direitos e deveres no processo de regularização. Também realizou uma ação de informação sobre regularização, direitos e deveres dos cidadãos migrantes a técnicos da instituição Ajuda de Mãe.

Similarmente, os técnicos do CLAIM JRS Portugal participaram em três formações disponibilizadas pelo Gabinete de Apoio às Políticas Locais de Integração de Migrantes (GAPLIM) do ACM: Formação Inicial Teórica CLAIM, Reciclagem Lei da Imigração e Lei da Nacionalidade e na ação de sensibilização “Acesso à Saúde de Cidadãos Estrangeiros e CICDR”.

O CLAIM JRS participou, ainda, nas sessões participativas para a concretização do Plano Municipais para a Integração de Migrantes (PMIM) de Lisboa que tiveram lugar no mercado das Culturas de Arroios, em Março, onde se participou nas sessões relativas ao acesso à Habitação, Educação, Empregabilidade, entre outros.

Nestas sessões membros de várias organizações da sociedade civil, incluindo o JRS Portugal, participaram dando o seu testemunho e apresentando propostas de medidas de política social a serem consideradas para entrar em vigor no PMIM 2018-2020.

#### **6.2.6 Saúde**

A Área 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, Medicina Dentária, 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 a população que procura este apoio encontrar-se numa situação legal precária e sem rendimentos para suportar os custos inerentes aos cuidados de saúde que necessitam. A população que recorre a área de saúde da instituição não possui um documento reconhecido e aceitável para o pedido de isenção das taxas moderadoras, sendo que os indivíduos necessitam de pagar na totalidade todos os tratamentos e consultas que irão realizar no Sistema Nacional de Saúde (SNS). Esta situação de vulnerabilidade social (carências sociais, legais, laborais, económicas) destes indivíduos produz consequências na sua saúde física e mental que não conseguem ser combatidos pelos próprios até ser possível estabilizarem a sua situação nas várias áreas associadas a exclusão social e através de um acesso a cuidados de saúde que necessitam.

Em 2018, foi possível prestar apoio médico e medicamentoso através da presença de 1 psicóloga no JRS Portugal e da disponibilidade horária de 6 voluntários, 3 médicos de clínica geral e familiar, 1 psiquiatra, 1 psicólogo e 1 auxiliar de farmácia e técnica de análises clínicas. Através do compromisso que os voluntários apresentaram, foi possível proporcionar 187 consultas, 72,7% das consultas foram de clínica geral e familiar e de psiquiatria e 27,3% de psicologia, realizadas a 145 pessoas.

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

Em 2018, a população assistida em medicina clínica e familiar foi na sua maioria dos PALOP's 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 a execução dum 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, que encaminha os utentes, e com o apoio psiquiátrico, que sinaliza a psiquiatria os indivíduos que necessitam de um acompanhamento psiquiátrico e medicação psicotrópica. Em 2018, no que diz respeito ao apoio psicológico, o JRS Portugal acompanhou 43 migrantes, sendo que na sua maioria estes são oriundos de PALOP e encontram-se em idade ativa. Em alguns casos não foi possível dar seguimento ao acompanhamento psicológico devido aos indivíduos não terem forma de suportar, frequentemente, os custos

da deslocação ao JRS Portugal. O apoio psiquiátrico acompanhou 27 pessoas, neste apoio verificaram-se os mesmos constrangimentos no seguimento dos indivíduos.

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**

O apoio medicamentoso no JRS Portugal gere o apoio a nível de medicamentos e o encaminhamento para dentista e para análises/exames. Assim, foram efetuados 586 atendimentos, sendo que 64% estiveram relacionados com medicação, 31% com encaminhamento para análises/exames que possibilitam o diagnóstico clínico dos utentes e 5% foram relacionados com pedidos de encaminhamento para dentista.

No sentido de alargar o número de parcerias com entidades na área da saúde, em 2018, foi possível iniciar o apoio a nível de dentista com a colaboração da Clínica Médica e Diagnóstico Alto do Lumiar. Assim, no ano passado foram realizadas 31 consultas dentárias com preços reduzidos e adaptados a realidade da população que recorre a instituição.

A semelhança de anos anteriores o JRS Portugal conseguiu dar resposta aos pedidos de indivíduos, sendo que existiu um aumento de número de pedido assim como da capacidade de resposta. Em 2018, dos 1337 pedidos de medicamentos foram entregues 1002, ou seja 74,9% dos pedidos tiveram resposta. No que concerne às análises e os exames complementares de diagnóstico foi possível dar resposta a 64% dos pedidos, havendo um apoio da maioria dos pedidos e das necessidades demonstrada pelos utentes. Foram mantidas as parcerias já estabelecidas anteriormente com a Clínica Joaquim Chaves Saúde, o IMAG - Centros de Diagnóstico e Terapêutica, o Hospital da Ordem Terceira e Clínica Médica e Diagnóstico Alto Lumiar. Deu-se ainda continuidade as parcerias existentes com 8 farmácias que prestam apoio ao JRS Portugal. Em consequência, das parcerias e da participação nas Jornadas do Banco Farmacêutico foram realizadas 54 entregas de medicamentos ao JRS Portugal. Através do financiamento do Projecto Hardship Fund foi ainda possível alargar o apoio financeiro disponibilizado pelos parceiros, assim como adquirir medicamentos adequados as necessidades dos utentes desta área.

### 6.3 Avaliação Global

#### *Principal problema encontrado*

Como está descrito anteriormente um dos focos do atendimento social é garantir que o migrante tenha informação sobre os seus direitos e deveres para que seja mais fácil exercer os mesmos.

O facto de a população migrante que recorre ao JRS estar em Portugal há relativamente pouco tempo faz com que o seu conhecimento sobre o contexto português e a forma de funcionamento dos diferentes serviços seja mais desconhecido do que para aqueles que já vivem cá há mais tempo. Assim, a prestação de informação e a orientação são essenciais no apoio prestado pelo Gabinete Social.

Contudo, o problema de acesso à informação e exercício dos seus direitos/deveres não se prende exclusivamente com a falta de informação por parte da população migrante mas também, em grande parte, pelo desconhecimento dos próprios serviços públicos, quando tal não é suposto acontecer em situações tão básicas como por exemplo a inscrição no centro de saúde por parte de migrantes em situação irregular, o acesso à saúde materno-infantil... A obtenção do número da segurança social (NISS) e o número de identificação fiscal (NIF), também foi muito dificultado aos migrantes em situação irregular, o que consequentemente não lhes permitia ter acesso ao mercado de trabalho, agravando assim a sua situação socio-económica e inviabilizando a sua regularização.

O ano de 2018 foi particularmente difícil para os migrantes no que concerne à sua regularização junto do SEF, pois os agendamentos tiveram um tempo médio de espera de 6 meses e o agendamento através do novo sistema SAPA do SEF esteve “congelado” durante algum tempo o que dificultou muito a situação social e laboral dos migrantes que recorreram a este meio para regularizar a sua situação documental em Portugal.

Por último, o acesso à habitação, problema transversal na sociedade portuguesa afetando toda a população em geral, tornou-se particularmente aguda à população migrante, pois muitos não têm rede de suporte que lhes possa facilitar, por exemplo, o acesso a um fiador e têm baixos recursos económicos que não lhes possibilita o pagamento das rendas exorbitantes na grande área de Lisboa. Assim, como vários estudos \*\*\* demonstraram acabam por viver em casas sobrelotadas e com péssimas condições de salubridade. Acresce que não existem respostas sociais para fazer face a este problema, nomeadamente nem ao nível da habitação social e nem ao nível de instituições de acolhimento temporário.

### *Principal Problema Resolvido*

O Gabinete Social utiliza diferentes estratégias para tentar resolver os problemas acima descritos. A primeira de todas passa por informar, formar e orientar os migrantes no seu processo de integração em Portugal. Essa é uma das principais atividades do trabalho social, que por outras palavras, passa pela autonomização dos utentes. Ter conhecimento de como a sociedade funciona e como se orienta na mesma é fundamental para o sucesso da sua integração.

A segunda forma de resolução passa pela mediação. O contato com as instituições, passando também por as (in)formar como deverão proceder de uma forma justa e correta é um procedimento utilizado diariamente no Gabinete Social. A título de exemplo, a barreira da inscrição no Centro de Saúde é ultrapassada sempre que munimos o migrante de uma Circular da Direção Geral de Saúde sobre o acesso à saúde por parte dos estrangeiros. Outra barreira que só afeta os cidadãos estrangeiros em situação irregular é a obtenção do NISS, a qual muitas vezes foi ultrapassada com reclamações apresentadas ao próprio Instituto de Segurança Social. No que diz respeito a alguns processos de regularização no SEF, recorreu-se por diversas vezes ao Provedor da Justiça para assegurar o bom funcionamento das instituições.

Por último, sempre que possível acompanhamos *in loco* os migrantes. O facto de ter a seu lado um técnico muda logo a forma como é tratado e como se procura soluções para resolução dos assuntos pendentes. Como é óbvio, o Gabinete Social não tem recursos suficientes para acompanhar presencialmente todos aqueles que nos procuram e precisam deste tipo de apoio.

Seja o estar presente ou informar o migrante, o objectivo é sempre o mesmo, o de orientar e autonomizar o utente para que ele saiba como proceder e exercer a sua “cidadania”. Esta aprendizagem não é fácil porque muitas vezes os migrantes encontram-se numa situação de grande vulnerabilidade, que não se trata apenas da questão económica e/ou documental, mas também psicológica. A imagem que têm de si enquanto migrantes, leva a uma baixa-autoestima, tendo em conta as dificuldades que não conseguem ultrapassar e as expectativas goradas quanto ao seu projeto migratório.

### *Principal Desafio*

Existem 2 grandes desafios: (i) ao nível do migrante e (ii) ao nível institucional.

Relativamente à intervenção social com o migrante (i), o maior desafio prende-se com o facto de este não ter as suas necessidades básicas garantidas. Logo, esse é o principal foco da intervenção, não permitindo por vezes que se trabalhe a outro nível mais relacionado

com as suas competências e contributos para a sociedade portuguesa. O facto de as pessoas estarem preocupadas como vão alimentar-se, onde vão dormir, como se vão deslocar aos serviços porque não têm dinheiro para os transportes, limita muito a intervenção que se pode desenvolver, pois inclusive a pessoa pode não ter como se deslocar ao JRS para ser feito o acompanhamento necessário. A carência ao nível das necessidades básicas limita também a capacidade do migrante em desenvolver um projeto de vida, provocando uma grande instabilidade emocional/ansiedade o que por sua vez vai prejudicá-lo na sua integração profissional.

Quanto ao nível institucional (ii), o maior desafio prende-se com a efetivação da legislação. Ou seja, Portugal tem um bom conjunto de legislação quer a nível da regularização, acesso à saúde e ensino, etc, mas na prática os serviços atuam de uma forma discricionária, não aplicando o que está previsto ou simplesmente o sistema não funciona (como foi o caso do Sistema SAPA do SEF).

## 7. Centro Pedro Arrupe (CPA)

### 7.1 Enquadramento

O Centro Pedro Arrupe acolhe imigrantes em situação de sem-abrigo desde o ano de 2007, dispondo de condições que permitem o alojamento e acompanhamento de todos aqueles que no Centro passam uma parte da sua vida, nomeadamente uma ala social, uma ala para o alojamento de homens, com uma capacidade para 17 utentes e de uma ala para mulheres e crianças, com uma capacidade para 8 utentes. É proporcionada aos residentes uma alimentação condigna e são desenvolvidas atividades de caráter diverso através das quais se pretende uma progressiva integração na sociedade e a criação de condições de bem-estar para estes utentes que estão longe da família e da sua rede de amigos.

A entrada dos residentes é precedida de um processo próprio no qual se inclui uma entrevista onde se comunicam as condições de acolhimento, nomeadamente as regras de funcionamento.

As fases subsequentes estão associadas ao acolhimento e acompanhamento dos residentes e à preparação das condições de saída.

Fase 1 Seleção	Fase 2 Acolhimento	Fase 3 Acompanhamento	Fase 4 Phasing out
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realização de reuniões de equipa para seleção de candidatos.</li><li>• Entrevista aos candidatos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de kits de higiene e passe</li><li>• Assinatura do contrato</li><li>• Registo de informação e compilação dos dados de identificação</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deslocação a serviços</li><li>• Reuniões de gestores de casos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoio na procura de espaços habitacionais</li><li>• Processo de negociação com senhorios</li><li>• Apetrechamento das habitações</li></ul>

No ano de 2018 o CPA acolheu 67 residentes de 17 países tendo, praticamente durante todo o ano, lotado a sua capacidade.

O período médio de estadia dos residentes no CPA é de cerca de 8 meses.

Toda a atividade do CPA é efetuada por uma equipa técnica polivalente onde se incluem voluntários e estagiários. Durante o ano de 2018 colaboraram com o CPA 32 voluntários, dos quais 17 estavam ativos no final do ano. Para além dos voluntários colaboraram com o CPA 11 estagiários provenientes de organizações nacionais e internacionais. Este conjunto de pessoas é coordenado por uma equipa de um técnico social e de uma coordenadora do Centro.

Para além das atividades com os residentes é desenvolvida uma ação de gestão do próprio Centro que inclui a programação e controlo das escalas de diárias de atividade de cada um dos residentes, a manutenção do espaço físico, com o planeamento das obras de conservação e remodelação necessárias, a identificação da necessidades de equipamento indispensáveis para o seu bom funcionamento, a própria gestão financeira do Centro, o relacionamento com a comunidade local e a articulação com os organismos oficiais e com os diferentes parceiros.

Foram desenvolvidas, no ano de 2018, auditorias ao funcionamento por parte da Segurança Social, pelas quais foram emitidos relatórios próprios com a avaliação cuidada por parte do JRS.

### 7.2 Nacionalidades dos migrantes acolhidos no CPA

No ano de 2018 foram acolhidos 67 imigrantes proveniente de 17 países, 5 dos quais representaram 76% do total, nomeadamente Angola (28,4%), Guiné Bissau (23,9%), S. Tomé e Príncipe (11,9%), Brasil (7,5%) e Ucrânia (4,5%):

### 7.3 Tipologia dos residentes

A maioria dos residentes foi acolhida por razões de índole económica (55,2%) e de saúde (17,9%).

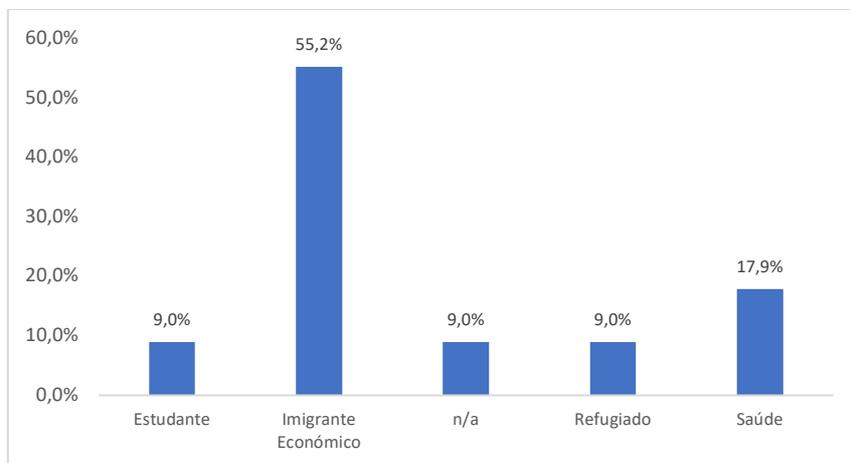


Gráfico 12 - CPA: Tipologia dos residentes

### 7.4 Perfil: idades e género

A maioria dos residentes acolhidos foi do sexo masculino, 70%.

A Idade média dos residentes no CPA em 2018 foi de 30 anos. Foram acolhidas 8 crianças e adolescentes. 73% dos residentes, situa-se nas classes de idade entre os 19 e 44 anos, isto é, em idade ativa para trabalhar.

Acima dos 60 anos foram acolhidos 7 residentes com idades compreendidas entre os 50 e os 64 anos, o que significa que existe uma dificuldade acrescida em integrar estes no mercado de trabalho, pelo que se torna mais difícil, a saída célere dos mesmos.

## 7.5 Ocupação do CPA

Movimento de Entradas e Saídas

Meses	Entradas	Saídas
Janeiro	5	9
Fevereiro	8	7
Março	3	1
Abril	1	2
Maiο	4	5
Junho		2
Julho	6	3
Agosto	4	3
Setembro	6	4
Outubro		1
Novembro	3	3
Dezembro	2	3
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>43</b>

*Tabela 10 - CPA: Movimento de Entradas e Saídas*

O movimento de entradas e saídas foi muito significativo, e correspondeu a um trabalho de grande preparação para o acolhimento e criação de condições de saída célere, dos residentes. A título de exemplo, nos meses de julho, agosto e setembro, mas principalmente agosto, altura em que a maioria dos serviços encerra, a equipa do centro fez o esforço de manter as taxas de ocupação das camas no seu máximo, fazendo para tal, entrevistas de seleção, dando entradas de 4 novos residentes e saída de 3. De referir, que numa destas situações (mãe com filha a cargo), foi necessário o envolvimento das equipas da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (CPCJ), que acabou por retirar a filha à mãe, tendo sido a primeira vez que tal sucede na história do centro.

### Taxa de Ocupação

A taxa de ocupação do centro foi, ao longo de todo o ano, de 100%, tendo uma média de 25 residente por mês.

### Tempo de permanência

O Tempo médio de permanência foi de 7,7 meses, uma das mais baixas, comparativamente com anos anteriores, representando um enorme esforço de procura de soluções eficazes e dignas de saída.

A maioria dos residentes (60,4%) que saiu em 2018, residiu no CPA entre 3 e 9 meses ou entre 3 a 6 meses (em igual número).

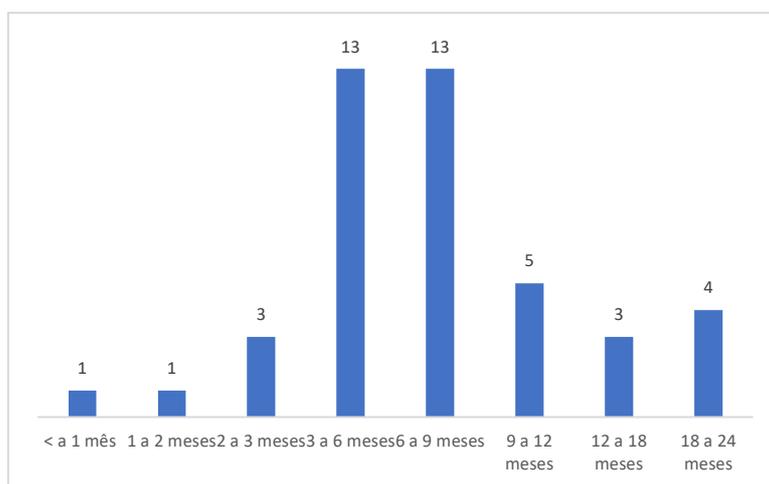


Gráfico 13 - CPA: Classe de tempo e permanência dos residentes que saíram em 2018

### **Documentação apresentada à entrada**

Bastante expressiva é a entrada de residentes que se encontram em situação irregular. Em 2018 entraram 40 utentes em situação irregular e apenas 3 com a sua situação regularizada, um dos quais venezuelano luso-descendente.

### **Situação à saída**

A maior percentagem de situações à saída refere-se a residentes que concretizaram o seu projeto de vida (28); Sem concretizar o seu projeto de vida houve 2 situações, quer por desistência do próprio (abandono do projeto) quer por decisão da equipa técnica.

Relativamente aos casos mais difíceis que passaram pelo CPA, 9 foram expulsos, todos eles por incumprimentos (reiterados) de regras do CPA, especificamente, por consumos e dependências de substâncias psicoativas. Os critérios de expulsão relacionam-se com: pontualidade no horário das refeições (almoço comunitário); respeito pelo horário de entrada no período noturno, escalas de limpeza e organização dos quartos.

### **7.6 Processo de saída (phasing out)**

Constitui uma das fases mais inovadoras e importantes no quotidiano do centro e diz respeito a: apoio na procura de casa ou quarto, negociação estabelecida com os senhorios, apetrechamento do espaço (com mobiliário que garante condições dignas de sobrevivência).

Esta fase é desenvolvida em quantidade, isto, é para todos os residentes que se encontrem, com filhos a cargo, ou doentes, a residir na área, ou quando saem em grupo (casa de 4 estudantes universitários angolanos).

Este projeto do centro é altamente motivador para o grupo de residentes e um excelente exemplo de entreajuda.

Doações recolhidas (doadores)	29
Doações entregues a residentes ( <i>phasing out</i> )	19
Doações a instituições	6

*Tabela 11 - CPA: Doações de instituições*

Foram apoiados no seu processo de saída 19 residentes.

### **7.7 Formação**

Durante o ano foram realizadas, em articulação como o gabinete de Formação (Academia), um conjunto muito significativo de ações de formação, as quais permitem um processo de integração mais célere e consolidado dos residentes, nomeadamente nas seguintes áreas:

- Projeto de Participação Comunitária: integração de residentes em empresas com as quais o CPA tem parceria e que desenvolvem por três meses formações gratuitas
- Serviços domésticos, assistência a idosos e português;
- Formação para Paz (oito sessões durante três meses a dez residentes) e Contra Incêndios (16 residentes - 1 Simulacro);
- Formação de serviços domésticos no próprio Centro.

### **7.8 Atividades sócio culturais**

Conforme atrás se referiu são realizadas várias atividades com os residentes que permitem, por um lado, uma ocupação do tempo e, por outro, uma valorização pessoal e a criação de um sentido de comunidade muito importante para a sua integração. Neste contexto realizaram-se 22 sessões de oração Inter-religiosa; 34 sessões de loga; 25 visitas culturais e 13 sessões de *coaching*.

Realizaram-se também várias festividades, nomeadamente festejos de aniversários de residentes, encontro de voluntários, acolhimento a membros do JRS de outros países (*Diretor do JRS Angola-Mona Panda e o Coordenador Mundial do Setor Social dos Jesuítas Xavier Jerayaj sj*).

## 7.9 Alguns projetos e atividades desenvolvidas

<b>Trabalho Comunitário</b>	4 pedidos de prestação de trabalho comunitário, e integrados no CPA pela Direção Geral de Reinserção Social- ciganos moradores no bairro
<b>Remodelação e obras</b>	Fechaduras novas– pintura da ala masculina-uma obra desenvolvida: arranjo de infiltração em quarto; arranjo de frigorífico industrial (1); máquina de lavar roupa
<b>Phasing Out</b>	<b>19 residentes</b> apoiados à saída
<b>Tutoria</b>	<b>12 Tutores</b> (Voluntário tutor que acompanha o residente)
<b>Recolocação de Refugiados</b>	Até fevereiro a equipa do CPA acolheu famílias de refugiados em 3 habitações JRS. A partir desta data, o CPA manteve apenas um refugiado Iraquiano no centro e uma família Síria numa casa do JRS Portugal. Em ambos os casos foram concretizados os projetos de vida. Um refugiado saiu para um quarto, com trabalho, que ainda mantém. O casal foi integrado num apartamento em Lisboa, efetuando o pagamento de renda mensal (subsiste com os apoios interinstitucionais encontrados para o agregado) e frequenta o curso de Informática na Universidade, tendo sido a filha integrada num colégio privado junto à residência onde vivem.

*Tabela 12 - CPA: alguns projetos e atividades desenvolvidas*

## 7.10 Avaliação global

Numa fase em que o mercado da habitação é bastante inacessível, é de referir a rotatividade existente no centro e a média de permanência não superior a 8 meses, bem como o elevado número de casos de sucesso existentes (28 adultos e cinco crianças). Significa que se conseguiu apoiar efetivamente os residentes com saídas céleres e consistentes, uma vez que de acordo com o *follow up* realizado, apenas quatro regrediram, tendo dois regressado ao centro.

De destacar ainda, a capacidade de atração de parceiros e a manutenção dos voluntários (oito deles com mais de três anos de voluntariado).

Relativamente aos parceiros, é de realçar a grande expressão no que concerne à atração de financiamento e doações. A título de exemplo, os cursos de segurança a dois residentes do centro ou o aumento das doações em mobiliário, quer de anónimos quer de habituais doadores.



## **8. Atividade psicossocial com os migrantes detidos (UHSA)**

### **8.1 Enquadramento**

Desde 2006, ano de abertura da Unidade Habitacional de Santo António (UHSA), no Porto, que o Serviço Jesuíta aos Refugiados (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 estadia 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 e jurídica, 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.

### **8.2 Dados estatísticos e atividades desenvolvidas**

Durante o ano de 2018, foram instalados na Unidade Habitacional de Santo António um total de 145 migrantes detidos, sendo que 5 deles eram menores acompanhados pelas progenitoras. A maioria enquadra-se no sexo masculino com **76%**, distribuídos por 43 diferentes nacionalidades. Os principais países, que representam, só por si, 50% dos migrantes em situação de detenção, foram: Brasil, Índia, Marrocos e Albânia, sendo que o Irão e Angola tiveram uma expressão significativa no ano de 2018.

À semelhança do ano anterior, observámos população marcadamente masculina. 24% da população era feminina, oriunda de 11 países, entre os quais destacamos o Brasil, R. Democrática do Congo, Camarões e Serra Leoa.

O tempo médio de permanência na UHSA, dos migrantes em situação de detenção, foi de 31 dias, distribuídos pelas seguintes classes de permanência:

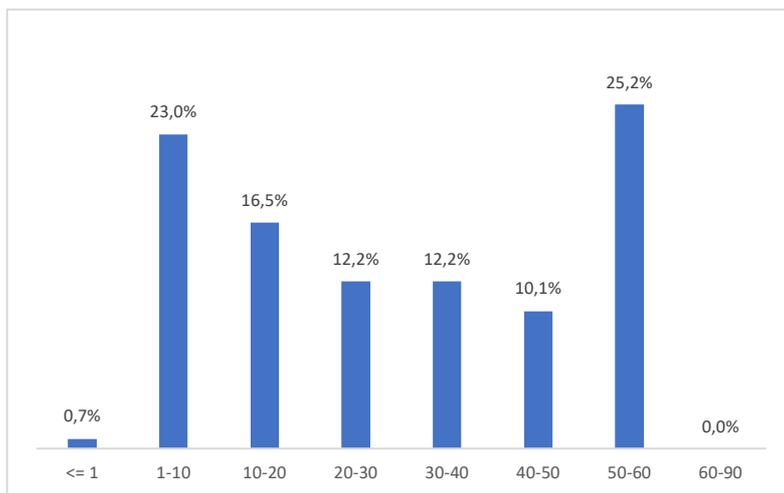


Gráfico 14 - UHSA: Distribuição por classes de tempo de permanência

A maioria das situações corresponde ao período de 50 a 60 dias (25,2%) e de 1 a 10 dias com 23,0%. Este ano registou-se uma alteração significativa no tempo de permanência, devido ao grande aumento de requerentes e Asilo quer em curso quando entram na UHSA, quer solicitado enquanto a sua detenção.

No que respeita às idades dos cidadãos alojados na Unidade, a faixa etária mais frequente situou-se entre os 20 e os 40 anos com 69,3%. Contudo, as faixas dos 40 aos 50 registaram um ligeiro aumento em relação a 2017. Concluimos, 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 32 anos

### Situação à saída

Como pudemos constatar durante o ano de 2018, a situação predominante é o fim dos 60 dias, com um total de 66 utentes (46%) sendo que 34 são requerentes de Asilo que enquanto aguardam a decisão têm de esperar o fim dos 60 dias. Salientamos que apenas 2 utentes tiveram parecer positivo na primeira avaliação do pedido de Asilo. Segue-se depois a situação de deportação para o País de Origem com 42 utentes (29%).

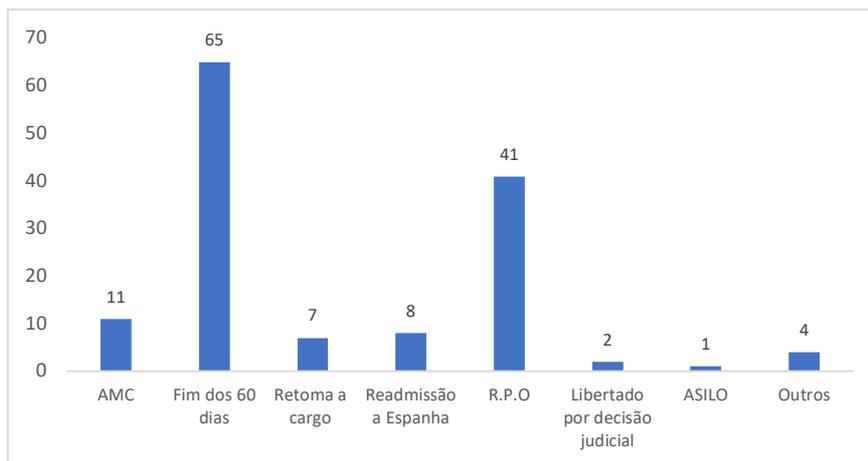


Figura 5 – Situação dos migrantes detidos à saída da UHSA<sup>1</sup>

### 8.3 Avaliação Global

O aumento progressivo de pessoas instaladas na UHSA, que chegam ao fim dos 60 dias nas mesmas condições em que entraram, 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 dos seus países de origem que, desta forma, não viabilizam a sua documentação, ficando estes utentes desprotegidos, quer pelos representantes legais do seu país, quer pela escassez de resposta de apoio social em território nacional para os utentes que finalizam os seus 60 dias de detenção.

Estes cidadãos encontram-se em situação repetida de destituição, caindo muitas vezes em situações de extrema fragilidade social, tornando-se sem-abrigo. 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.

Num Centro de Detenção falar em problemas resolvidos seria que existissem alternativas eficazes à detenção e que esta fosse usada com muito menor frequência, apesar de se ter notado um ligeiro declínio de 26% no número de utentes em relação a 2017.

Um dos problemas que podemos considerar como tendo uma evolução positiva foi o acesso mais rápido ao apoio jurídico, uma vez que na UHSA, desde 2017, está presente uma jurista do JRS.

<sup>1</sup> R.P.O – Regresso ao País de Origem; AMC – Alteração da Medida de Coação; CIT de Lisboa – Transferido para o Centro Instalação temporário do aeroporto de Lisboa; Estatuto de Vitima – considerados vítimas de um crime contra pessoas e gozam de proteção especial.

O JRS tem vindo ao longo dos anos a chamar a atenção para a inexistência de solução na legislação portuguesa para a situação destas pessoas, tornando-se cada vez mais necessário a discussão e implementação de uma possível via de regularização que também possibilite o acesso a direitos básicos. Na ausência de resposta para o “*após detenção*” a permanência num centro de detenção não cumpre qualquer propósito.

## 9. Ação no domínio da empregabilidade



Figura 4 - Gabinete de Emprego: Organograma

### 9.1 Enquadramento

O emprego representa para a população migrante um dos principais objetivos a atingir no seu projeto migratório, influenciando a autonomia financeira, a situação legal, a dignidade pessoal e a participação social. Assim, o JRS dinamiza um gabinete de apoio à empregabilidade, com os objetivos de apoiar e acompanhar a inserção laboral dos migrantes, considerando as competências profissionais, pessoais e sociais de cada utente, ou, agilizar para o seu aumento, mediante o devido encaminhamento para formação. Para esses efeitos, em 2018, o Gabinete de Emprego contou com a colaboração de 5 voluntários, uma estagiária e duas técnicas sociais.

No ano de 2018 o gabinete de Emprego recebeu 358 ofertas particulares (efetivas) de emprego. No domínio da empregabilidade foram encaminhados para emprego, com colocação efetiva, 402 utentes. No sentido de acompanhar os utentes empregados foram realizados 637 contactos com empregadores (2 contactos empregador/utente). No trabalho de apresentação dos candidatos aos potenciais empregadores, foram elaborados 607 Curriculum Vitae.

### 9.2 Dados estatísticos e atividades desenvolvidas

#### a) Acompanhamento de Utentes e Empregadores

No âmbito deste eixo realizaram-se as seguintes atividades:

- **Tratamento de ofertas particulares dirigidas ao JRS**

Em 2018 contabilizou-se um total de **702** ofertas deste tipo. Destas, 49% ficaram sem efeito no que respeita à integração profissional de utentes do JRS, essencialmente, por alteração da situação que justificou a apresentação do pedido de trabalhador (por

exemplo, impossibilidade de manter no domicílio a pessoa idosa/dependente) ou porque o selecionaram através de outras fontes;

- **Prospecção e resposta diária de ofertas de emprego**

A equipa realizou esta atividade por via da consulta dos classificados e dos sites de emprego, contactando telefonicamente ou encaminhando os CV's dos migrantes.

- **Dinamização de ações de TPE**

A fim de promover a autonomia e a proficiência na procura de trabalho foram dinamizadas 7 ações formativas de *Técnicas de Procura de Emprego*. Com base na mutação constante dos requisitos e competências valorizadas no mercado de trabalho, a formação em TPE foi remodelada passando a contar com mais dois temas - recurso às redes sociais na procura de emprego e Igualdade de Oportunidades – e mais um módulo – Ser trabalhador referenciado pelo JRS;

- **Realização de follow-up aos utentes inseridos no mercado laboral e aos respetivos empregadores**

Em 2018 foram totalizados cerca de 637 contactos de *follow-up*, o que representa uma média de 2 contactos por empregador/migrante. Este veio a confirmar-se como o número de contactos mais indicado a realizar neste âmbito e por o resultado qualitativo dos mesmos confirmou a satisfação da maioria dos trabalhadores e empregadores. Ainda no decorrer deste procedimento, estruturaram-se 3 grupos de formandos.

- **Sensibilização junto dos migrantes sobre direitos e deveres do trabalhador migrante**

Esta atividade foi realizada no contexto das formações em *Técnicas de Procura de Emprego*, chegando assim a 90 migrantes. Este tipo de informação foi também transmitida no contexto do atendimento mas não dispusemos de ferramenta para a contabilização de beneficiários;

- **Encaminhamento de casos de irregularidade laboral para as autoridades competentes na matéria**

Todos os casos identificados de irregularidade laboral ou desrespeito de direitos, que não puderam ser mediados e sanados pela intervenção do gabinete, foram encaminhados para as respetivas autoridades competentes na matéria, em especial a ACT e o Tribunal do trabalho;

- **Criação de Manual dirigido a empregadores sobre direitos dos trabalhadores migrantes**

No decorrer do ano de 2018 criou-se um manual, em versão digital e papel, dirigido a potenciais empregadores, divulgando informação sobre a contratação, os direitos e os deveres do trabalhador migrante;

- **Realização de documento de reflexão/análise sobre empregabilidade**

Foram redigidos dois documentos (Plano de Incremento da Qualidade e Estudo de Caso), no sentido de promover o conhecimento e a discussão interna, através da abordagem reflexiva a temáticas associadas à empregabilidade e dois documentos, que atestam a relevância de uma boa articulação entre a Academia e o Gabinete de Emprego para adequar a intervenção junto dos migrantes;

- **Colocações**

O número de colocações no final do ano de 2018, foi de 402 distribuídas conforme gráfico abaixo

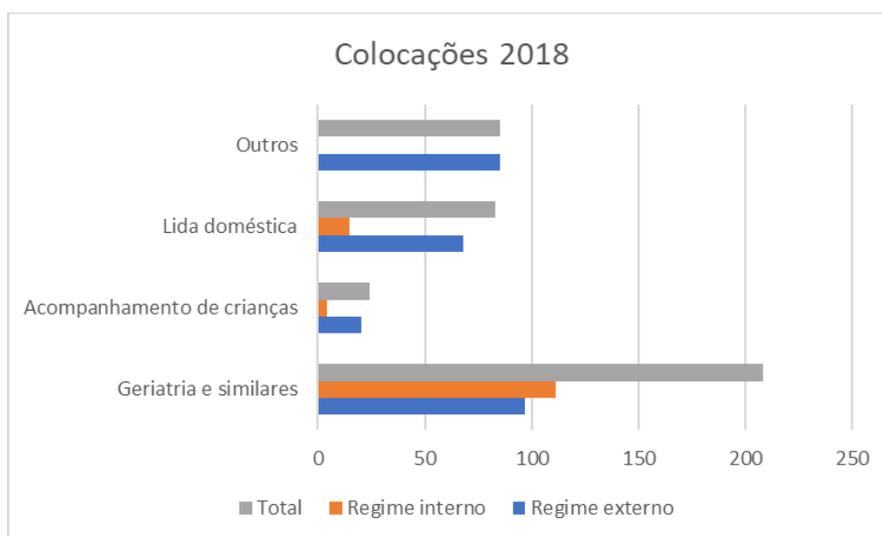


Gráfico 15 - Número de colocações por área de atividade

Grande parte das colocações está associada ao setor dos cuidados a idosos (a maioria em regime interno) e lida doméstica (fundamentalmente em regime externo).

## b) Encaminhamento e Orientação Profissional

- **Atendimento/entrevistas de seleção**

No âmbito desta atividade analisou-se e registou-se o perfil profissional de 1.011 candidatos a emprego, num total de 3.046 atendimentos;

- **Entrevistas de emprego**

Estabelecendo a ponte entre candidatos e empregadores, o Gabinete de Emprego mediou disponibilidades e preparou as partes para o primeiro contacto presencial, com o agendamento direto de 642 entrevistas.

- **Integração profissional dos formandos JRS**

Considerando a aposta que o JRS tem vindo a realizar na capacitação e formação dos migrantes, o Gabinete de Emprego propôs-se a priorizar a referenciação para trabalho dos utentes que realizaram esse percurso com a instituição, tendo obtido uma taxa de integração laboral de 75%;

- **Realização /atualização/análise de CV's/Portefólios**

Tratando-se do “cartão de apresentação” do candidato e um instrumento de venda das suas capacidades, elaboraram-se 607 CV's no decorrer do período em análise;

### c) **Prospecção**

Relativamente a este eixo dinamizaram-se as seguintes atividades:

- **Promoção dos serviços do Gabinete de Emprego**

Em articulação com o Gabinete da Comunicação, e conforme havia sido planeado, foi criada uma página na rede social *LinkedIn* e efetuadas duas campanhas promocionais dos serviços de apoio à empregabilidade no *Facebook*;

- **Diversificar as ofertas de emprego e aumentar a oferta para a população masculina**

Considerando que a maioria das oportunidades de emprego dirigidas aos utentes do JRS incide maioritariamente na população feminina (lida doméstica, geriatria, *babysitting*), no decorrer de 2018, focamos também a angariação de ofertas noutras áreas, que simultaneamente respondessem ao público masculino, como nas áreas da construção civil, restauração, jardinagem e agropecuária, armazém, telecomunicações, serviços gerais, com um aumento de cerca de 30%.

### 9.3 Principais desafios e problemas identificados

Uma das maiores barreiras à integração dos utentes acompanhados neste gabinete prende-se com a situação documental. Apesar de a Lei de Imigração permitir que os imigrantes celebrem um contrato de trabalho para conseguirem regularizar-se, não permite que as entidades empregadoras contratem pessoas em situação irregular. Esta contradição prejudica a compreensão dos próprios migrantes sobre o seu processo de regularização, bem como dos empregadores, o que resulta numa situação de liminarietàade – ficam completamente bloqueados.

Outro problema identificado ao longo do ano e que merece atenção incide na demora, por parte do Instituto da Segurança Social, na atribuição de NISS. Os trabalhadores chegam a trabalhar meses sem que tenham acesso ao número, o que resulta num ambiente de muita tensão tanto para os empregadores como para os trabalhadores.

De referir, também, que neste ano acompanhamos muitos migrantes recém-chegados a território nacional. Tendo em conta as diferenças entre os seus países de origem e Portugal a vários níveis - linguagem, cultura, quotidiano, condições de trabalho, procedimentos burocráticos – existe uma maior necessidade de acompanhamento desta população. A aprendizagem do português e a formação em contexto de trabalho numa área de interesse tornam-se indispensáveis para proporcionar uma maior probabilidade de integração profissional, contudo, a resposta do JRS para estas necessidades está sempre condicionada à aprovação de financiamentos, limitando o encaminhamento imediato dos utentes. Acontece que devido à situação vulnerável e precária das pessoas que acompanhamos, é deveras difícil para as mesmas atrasar a procura de emprego, o que resulta na pressão de encontrar trabalho para pessoas que ainda não estão totalmente preparadas.

Em 2018 continuamos também com a dificuldade decorrente da inexistência de uma Base d

#### 9.4 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 2018 apostamos no desenvolvimento de 6 novas parcerias com empresas, ultrapassando assim a meta estabelecida de 3 novas parcerias. Abaixo a referência das entidades com que articulamos no decorrer do ano.

## 10. Ação no domínio da formação

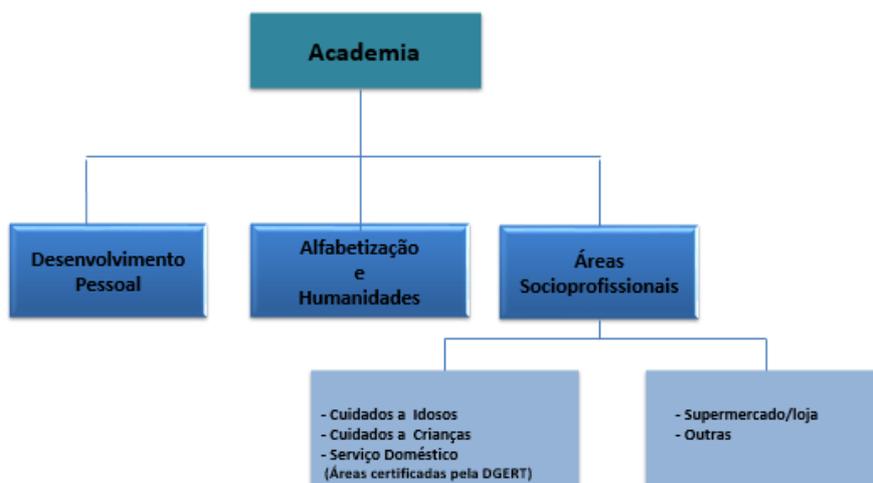


Figura 5 - Gabinete de Formação (Academia): Organograma

### 10.1 Enquadramento

A Academia Formativa tem como principal objetivo a garantia de 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 de técnicos (1 coordenador e 1 professor de português) e 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 das necessidades da população e do mercado de trabalho.

Ao longo do ano de 2018, foram desenvolvidos 6 projetos com realce nas seguintes áreas de atuação: *desenvolvimento pessoal, alfabetização e humanidades e áreas socioprofissionais*.

### 10.2 Projetos

O cronograma abaixo apresentado demonstra os diferentes projetos de formação desenvolvidos ao longo do ano de 2018.

Área de Projeto	Ano 2018											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Alfabetização e Humanidades	Cursos de Português CSJB									Cursos de Português CSJB		
											Passo Palavra II	
	WeR1											
Desenvolvimento Pessoal e áreas socioprofissionais	Integra+											
	VemSer+											
											CRIA	

A tabela apresentada em anexo descreve os projetos de formação desenvolvidos ao longo de ano de 2018, referindo o projeto, a entidade financiadora, parcerias estabelecidas, duração, o objetivo geral e específicos, as atividades principais, os resultados gerais, número de formandos que obtiveram o diploma e número de formandos integrados profissionalmente.

Nestas formações, 127 utentes obtiveram diploma, dos quais foram integrados profissionalmente 75% dos formandos.

No âmbito da alfabetização e humanidades foram desenvolvidos 3 projetos com realce na aquisição e aprendizagem da língua portuguesa, nomeadamente, Cursos de Português no CSJB, Passo Palavra II e “WeR1” dos quais 20 migrantes usufruíram deste apoio.

Ao nível das áreas socioprofissionais e desenvolvimento pessoal, realizaram-se 3 projetos, com realce em áreas mais específicas, como o Projeto “Integra+” na área de empregado de mesa/balcão e reposição de loja/supermercado e os Projetos “Vem Ser+” e “CRIA” nas áreas de cuidados básicos a idosos e serviço doméstico.

Através destes projetos foi possível desenvolver 15 formações nas seguintes áreas: aprendizagem da língua portuguesa, serviço doméstico, cuidados a idosos, empregado de mesa/balcão e reposição de loja/supermercado.

Participaram e concluíram a formação 127 formandos, no entanto, ao nível socioprofissional terminaram 99 formandos, dos quais 74 (75%) encontram-se integrados profissionalmente.

Por fim, é de referir que alguns dos projectos têm continuidade para o ano de 2019, como o “Passo Palavra II” e “CRIA”.

### 10.3 Avaliação global

Em relação à aprendizagem da língua portuguesa, ao longo de 2018, foram desenvolvidas formações nesta área que permitiram a muitos migrantes e refugiados estabelecer um primeiro contacto com a língua.

De um modo geral, os formandos que participaram nas formações, residiam em Portugal há pouco tempo e o seu conhecimento da língua era praticamente inexistente.

Relativamente à 2ª. edição do projeto “Passo Palavra II”, procurou-se que a metodologia de intervenção iniciasse primeiramente com formações de Alfabetização e posteriormente de Iniciação ao Português, de forma a aperfeiçoar e aprofundar os conhecimentos.

Os participantes deste projeto eram provenientes de países de língua árabe, onde o alfabeto latino era completamente desconhecido e alguns nem acesso à escola tiveram no seu país de origem.

Desta forma, foi necessário iniciar o ensino da língua no nível mais básico, com a aprendizagem do alfabeto, sons das letras, ditongos, sons nasais, entre outros.

Recorreu-se também ao uso de imagens, vídeos, ficheiros de áudio e um manual de apoio, adaptado às necessidades de aprendizagem dos formandos presentes em aula.

Através de algumas dinâmicas de grupo, conseguiu-se uma maior motivação para a aprendizagem da língua em contexto de sala de aula por parte dos formandos.

O Curso de Português em parceria com o CSJB” tem a duração de um ano letivo e contou com o apoio de duas professoras voluntárias, que lecionaram as aulas de iniciação ao português com uma vertente de conversação.

No entanto, é de referir que face à situação de extrema vulnerabilidade social dos formandos e tendo em conta que estes projetos não contemplaram apoio financeiro para a frequência nas formações (apoio no transporte) e a urgência em encontrar trabalho, levou a que alguns formandos desistissem das mesmas.

Por fim, em relação ao projeto transnacional “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.

Estes materiais encontram-se a ser desenvolvidos e esperamos em formações futuras implementar um conjunto de ferramentas inovadoras, fundamentais à aprendizagem da língua portuguesa.

Em relação aos projetos desenvolvidos nas áreas socioprofissionais estes tiveram como objetivo final a empregabilidade dos migrantes e refugiados em diversas áreas de trabalho.

Procurou-se desenvolver as competências pessoais, sociais e profissionais através de formações com uma base de desenvolvimento pessoal e profissional.

Ao nível do desenvolvimento pessoal, procurou-se junto dos grupos de formandos a realização de reflexões conjuntas, exercícios e dinâmicas que de certa forma contribuíssem para o relacionamento interpessoal, autoconfiança, motivação e sentimento de esperança no futuro.

Relativamente à componente profissional apostou-se em áreas como: empregado de mesa/balcão, reposição de loja/supermercado, cuidados básicos a idosos e serviço doméstico.

Cada formação foi complementada com uma formação prática em contexto de trabalho, na qual tiveram oportunidade de realizar uma aprendizagem mais rápida e eficaz e de colocar os conhecimentos técnicos em prática.

Ao longo da prática, 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, com principal destaque para a colocação profissional e manutenção do posto de trabalho.

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.

Por fim, é de salientar que as formações foram dinamizadas na sua maioria por voluntários, mas também contou com a intervenção de técnicos do gabinete social e do emprego, na qual foram dinamizados “Workshops Sociais” e “Técnicas de Procura de Emprego”.

O acompanhamento social foi fundamental durante todo o percurso formativo de cada formando, pelas questões de alojamento, alimentação, acesso a serviços, apoio psicossocial e informações relevantes para a sua estabilidade social. A título de exemplo, o fato de ser elaborado com os formandos um plano de intervenção no atendimento social, permitiu a muitos organizarem e priorizarem os seus objetivos para o seu futuro.

Por fim, a estreita articulação com o gabinete de emprego, permitiu a partilha e análise dos perfis dos formandos após formação para posteriormente serem efetuados os respetivos atendimentos e encaminhamentos para ofertas de trabalho e também a identificação de novas necessidades formativas.

Numa perspetiva futura e de acordo com as necessidades identificadas junto da população migrante, a Academia irá procurar dinamizar um maior número de formações, desde a aprendizagem da língua portuguesa, o desenvolvimento pessoal enquanto base de todas as formações e formações em áreas mais técnicas com vista ao exercício de uma profissão.

Angariar um maior número de entidades parceiras que permita a formação prática em contexto de trabalho e simultaneamente a formação específica na respetiva área.

Sensibilizar a população migrante para a realização de formação como um meio enriquecedor e estratégico para a sua rápida integração socioprofissional.

Por fim, salienta-se que 407 migrantes efetuaram a sua inscrição na Academia no ano de 2018, manifestando interesse em realizar mais do que uma formação. Neste sentido, torna-se urgente ampliar a resposta formativa e realizar um forte investimento na candidatura de projetos formativos com vista à empregabilidade.

## **11. Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR)**

### **11.1 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. Desde então, tem feito o acompanhamento técnico às Instituições Anfitriãs que acolhem famílias de refugiados por todo o país, no âmbito dos acordos de recolocação e reinstalação de refugiados com os quais Portugal se comprometeu.

O acolhimento e integração de refugiados em Portugal foram reativados na sequência da crise humanitária da Síria, que levou à adoção, pela UE, do Mecanismo de Recolocação de Emergência para a recolocação de refugiados vindos da Grécia ou de Itália, e da “Declaração UE-Turquia”, que previa a reinstalação de requerentes de asilo de nacionalidade Síria da Turquia em Estados-Membros da União Europeia. Estes dois Programas terminaram no início de 2018.

No caso da reinstalação, foi adotado pela EU um novo Programa para os anos de 2018 e 2019, que estabelece um sistema de quotas voluntárias dos Estados-Membros e, em relação ao qual, Portugal já assumiu a disponibilidade para o acolhimento de 1.010 pessoas durante o mesmo período. O Programa sofreu alguns atrasos, pelo que, durante o ano de 2018, houve muito poucas chegadas. Pela mesma razão, a PAR ainda não acolheu novas famílias ao abrigo deste programa.

Está ainda em curso a preparação de um Acordo Bilateral entre Portugal e a Grécia para a recolocação de refugiados vindos da Grécia, mas ainda sem previsões concretas.

### **11.2 Coordenação da PAR**

A Coordenação da PAR – assumida, desde a sua fundação, pelo IPAV-Instituto Padre António Vieira, também membro fundador – foi confiada ao JRS-Portugal na Assembleia Geral de 26 de Outubro de 2018.

Na qualidade de novo Coordenador da PAR, o JRS-Portugal assumiu novas responsabilidades, designadamente, a convocatória e orientação da Comissão Executiva, a adoção de decisões e planos estratégicos, a angariação de novas Instituições Anfitriãs, a gestão e desenvolvimento da Comunicação da PAR, a dinamização da Plataforma e da participação dos seus membros, e a gestão do programa PAR Linha da Frente.

O PAR Linha da Frente é um dos pilares fundamentais de ação da PAR, e consiste num projeto de voluntariado junto das populações de refugiados instaladas em campos, na Grécia, com a missão “Cuidar da Espera”.

Em particular, o JRS-Portugal convidou o Fórum Refúgio, que congrega várias associações de refugiados, para integrar a Comissão Executiva (através da designação de um representante), mantendo todos os anteriores membros; iniciou os trabalhos e contactos preparatórios para relançar a PAR na comunicação social e opinião pública, e para a realização e divulgação de campanhas de sensibilização e angariação de novas instituições anfitriãs; e retomou ainda o contacto e negociações com as autoridades competentes para o novo Programa de Reinstalação, e em particular para a viabilização do programa PAR Linha da Frente, suspenso temporariamente.

### 11.3 Secretário Técnico do programa PAR Famílias

Portugal acolheu, desde Dezembro de 2015, um total de 1.548 pessoas ao abrigo do Programa de Recolocação, 1.192 transferidas da Grécia e 356 pessoas transferidas de Itália. No âmbito do Programa de Reinstalação da Turquia, Portugal acolheu, no mesmo período, 142 pessoas. A PAR participou ativamente neste processo, através do programa PAR Famílias, que representou a maior oferta de acolhimento a nível nacional, tendo acolhido cerca de 40% das pessoas chegadas ao país ao abrigo de ambos os programas.

O JRS-Portugal assume, no âmbito do programa PAR Famílias e desde o seu início, as funções de Secretariado Técnico. O Secretário Técnico tem como principais funções mediar as relações entre as Instituições Anfitriãs da 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; criar e divulgar materiais de apoio às instituições anfitriãs; prestar acompanhamento e apoio técnico às instituições anfitriãs; e desenvolver meios de monitorização e avaliação.

Ao longo do ano de 2018, o JRS-Portugal acompanhou 353 pessoas de 76 famílias e as respetivas 64 Instituições Anfitriãs. No mesmo período, foi recebida 1 nova família, 37 famílias terminaram o seu programa de acolhimento e integração, 9 famílias abandonaram o programa (tendo 1 delas permanecido em Portugal, mudando de entidade de acolhimento), e 2 famílias que tinham abandonado o país em 2017 regressaram pelo mecanismo de retoma a cargo.

Durante o mesmo ano, foram ainda apresentados vários pedidos de reagrupamento familiar, e feitas inúmeras visitas às instituições anfitriãs e às famílias por todo o país. Foram desenvolvidos contactos intensivos com as autoridades competentes para a resolução de questões urgentes, como o atraso nas decisões finais e respetiva emissão dos documentos de residência.

Foram ainda realizadas duas formações no âmbito do programa SHARE, uma rede europeia de parceiros comprometidos com o acolhimento e integração de refugiados em pequenas localidades, da qual o JRS-Portugal faz parte. Estas formações, dirigidas a Instituições Anfitriãs locais, técnicos, voluntários, municípios e quaisquer outros interessados no acolhimento e integração de refugiados, tiveram a duração de um dia inteiro e debruçaram-se sobre dois módulos principais: um primeiro, sobre conceitos básicos, direitos e deveres e enquadramento legal do acolhimento de refugiados; e um segundo, sobre gestão de expectativas, que incluiu considerações e partilha de experiências sobre dificuldades de comunicação, barreiras culturais, gestão de conflitos e de expectativas, e outros assuntos relacionados. Estas formações tiveram um cariz participativo e procuraram fomentar o debate e a partilha de experiências, sobretudo entre as instituições anfitriãs e técnicos experientes presentes. No ano de 2019, estão programadas mais formações às Instituições Anfitriãs nos mesmos moldes.

A partir de Outubro de 2018, o trabalho da PAR passou também a ser financiado por um novo projeto FAMI, a que chamámos Programa Arrupe – Comunidades de Hospitalidade. O projeto prevê a angariação de novas ofertas de acolhimento da PAR, bem como a capacitação das Instituições Anfitriãs. Além destas atividades, este projeto financia 2 outras componentes: sensibilização da comunidade sobre a problemática da reinstalação, incluindo a dinamização de encontros para debater a problemática da reinstalação, e a realização de campanhas de divulgação; e a criação de um Centro de acolhimento de reinstalados, sito em Évora.

#### **11.4 Avaliação Global**

As principais dificuldades encontradas no trabalho do Secretariado Técnico estão relacionadas com o processo de autonomização das famílias. Atravessado por outras questões mais concretas - como as dificuldades de aceder a cursos de língua portuguesa, nalguns casos, a dificuldade em obter equivalências académicas, noutros, ou ainda a demora excessiva na emissão da documentação definitiva, em muitos deles -, o processo de autonomia das famílias que terminaram o programa durante o ano de 2018 não é total, uma vez que a maior parte delas continua dependente do apoio das Instituições Anfitriãs no que respeita a habitação.

Outros problemas particulares que dificultaram o trabalho do Secretariado Técnico (e das Instituições Anfitriãs) e o processo de autonomização anteriormente referido, foram a excessiva demora na validação ministerial da concessão de proteção internacional e a consequente emissão dos documentos definitivos de residência, e os obstáculos burocráticos e excessiva demora nos processos de reagrupamento familiar.

O primeiro problema foi finalmente resolvido, no final do ano, depois de várias reuniões e solicitações junto do Ministério competente.

O segundo continua a ser um problema grave e sem resposta, com uma lista de familiares que podem ser reagrupados muito restrita (excluindo os filhos maiores ou os ascendentes a cargo), um procedimento muito formalista (exigindo documentos que são, muitas vezes, de impossível obtenção) e a larga superação dos prazos legais máximos previstos.

O Secretariado Técnico do JRS-Portugal continuará o seu trabalho junto das Instituições Anfitriãs e das autoridades competentes, com o desafio de fortalecer o apoio e as respostas para o processo de autonomização das famílias acolhidas; de articular com as autoridades, os serviços públicos e as entidades de acolhimento, as respostas adequadas e necessárias no acolhimento e integração em Portugal; e de reivindicar as alterações legais, administrativas e políticas necessárias para que as famílias possam reagrupar-se e viver juntas o processo de integração no país de acolhimento.

#### 11.5 Parcerias

Sem personalidade jurídica autónoma, a PAR é uma entidade fundada em profundas parcerias de cooperação dentro da sociedade civil. A PAR é uma plataforma que reúne 92 Instituições Anfitriãs e dezenas de outros parceiros das mais variadas áreas de atividade. As Instituições Anfitriãs são as entidades responsáveis pelo processo de acolhimento e integração das famílias que recebem, em estreita cooperação e parceria com o JRS-Portugal e a sua equipa de Secretariado Técnico da PAR.

## **12. Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR)**

### **12.1 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. Este programa prevê três fases: Acolhimento, Integração e Autonomia de refugiados inseridos no programa de recolocação, por um período de 18 meses.

A primeira fase corresponde ao acolhimento, por um período limitado, de refugiados num Centro de Acolhimento Temporário para Refugiados (CATR).

A segunda fase está associada à saída do refugiado do CATR e ao seu respetivo alojamento em habitações apoiadas e partilhadas se forem indivíduos sozinhos.

E a terceira fase corresponde àquela em que o refugiado está em autonomia em casa própria.

O JRS Portugal, no quadro do programa de acolhimento de refugiados e a convite da CML, assumiu a responsabilidade do acolhimento e acompanhamento dos refugiados no CATR e avaliação posterior mensal ou trimestral consoante necessidade.

O edifício do CATR, situado na Alameda das Linhas de Torres, em Lisboa, foi objeto de obras de remodelação, especificamente para o acolhimento de refugiados, tendo sido inaugurado a 22 de Fevereiro de 2016 com capacidade para acolher 24 pessoas.

A equipa do JRS Portugal sediada no CATR é constituída por um coordenador e dois técnicos, recebendo o apoio da restante equipa do JRS, desde o ensino do Português, Interpretação e mediação de língua árabe e curda, apoio no acompanhamento Psicológico e Psiquiátrico, Formação para a empregabilidade e na Procura de Emprego.

### **12.2 Acompanhamento**

A equipa técnica faz o acompanhamento desde a chegada ao aeroporto de Lisboa até ao dia de saída para HAT do mesmo. O acompanhamento inicia-se logo após o acolhimento no aeroporto.

São priorizados os acompanhamentos iniciais na saúde, iniciando no dia seguinte à chegada com a inscrição no SNS, no centro de saúde de referência, Lumiar.

### 12.3 Apoio Psicossocial

Nos primeiros dias, após a chegada ao CATR, a equipa técnica do JRS Portugal reúne com cada residente para realização do diagnóstico Psicossocial e para explicar em detalhe 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. Esta avaliação serve de base para a caracterização e primeiro diagnóstico e permite planear o acompanhamento individual. São ainda apresentados o processo de regularização e ainda as diferentes atividades com vista à sua integração, tais como as aulas de português, orientação cultural, atividades lúdicas e culturais.

São explicados, 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). Todos os encaminhamentos são garantidos pela equipa do JRS Portugal.

O acompanhamento envolve, também, todas as deslocações para obtenção de documentos necessários para a estabilização de vida na sociedade portuguesa. É caso do NIF, NISS, Conta Bancária, Passe de transportes. Outros serviços requerem mais tempo de acompanhamento, como a inscrição nas escolas ou a procura e inscrição na creche ou a continuidade dos estudos superiores. Alguns dos serviços requerem a tradução e autenticação de documentos, ou certificados de nascimento e de casamento, para reagrupamento familiar, Certificados de Habilitação para prosseguir os estudos, cartas de condução.

### 12.4 Acesso a Serviços de saúde

A migração forçada impõe uma rotura em vários sentidos. Seus efeitos geram prejuízos tanto físicos como psicológicos. As complicações físicas são sem dúvida as mais visíveis, sobretudo nas primeiras fases da migração. A saúde dos refugiados constantemente é efetuada num momento de iniciar o percurso migratório em procura de lugares seguros e durante a etapa de acolhimento e estabelecimento no local de destino.

As doenças mais comuns entre os refugiados não são específicas da sua condição, pois trata-se de anomalias e desequilíbrios que qualquer pessoa poderia sofrer. No entanto a condição da migração forçada aumenta os riscos e fica mais notório os seus efeitos e consequências.

Os refugiados acolhidos pelo CATR têm acesso a serviços de saúde e este acompanhamento é efetuada em diferentes áreas de atuação onde estão envolvidas várias entidades públicas e privadas.

Médicos do Mundo	Triagem médica no CATR
Centro de Saúde, Serviço hospitalar, Centro de Diagnóstico de Pneumologia de Lisboa (CDP), Cuidados médicos dentários, Cuidados de optometria	Intervenção em Saúde física
Diagnóstico e Acompanhamento Psicológico e Psiquiátrico	Intervenção em Saúde mental

*Tabela 13 - CATR: acesso aos serviços de saúde*

## 12.5 Intervenção em Saúde mental

### Diagnóstico

A prevalência demonstrada na literatura da especialidade, acima da média da população de acolhimento, de perturbações do foro da saúde mental (i.e. perturbação de stress pós traumático, depressão) revela a importância de resposta a este nível. Desta forma, o JRS entendeu avançar com o desenvolvimento deste tipo de apoio, disponibilizando recursos técnicos especializado e encaminhamento de especialidade (e.g. psicologia, psiquiatria) e na capacitação dos técnicos de acompanhamento para a sensibilidade a estas necessidades.

### Acompanhamento Psicológico e Psiquiátrico

No que concerne o apoio psicológico, o serviço aumentou a sua capacidade de resposta, prestando um serviço transversal à população acolhida, iniciado pela triagem de saúde mental. Nos casos avaliados como de necessidade e por critérios técnicos de prioridade resultado da triagem, é disponibilizado o acompanhamento psicológico regular e eventual encaminhamento para psiquiatria.

No que concerne o apoio psiquiátrico, a resposta tem sido apresentada através de médicos psiquiatras voluntários, com experiência de acompanhamento dos refugiados e migrantes de situação vulnerável. Este acompanhamento tem-se demonstrado ser essencial no acolhimento e inserção de 3% das pessoas acolhidas no CATR no âmbito do PMAR-Lx.

Este acompanhamento encontra-se integrado dentro do serviço de acompanhamento em saúde mental proporcionado pelo JRS com um relação de proximidade entre os psicólogos e médicos psiquiatras para estabelecer um plano terapêutico para os utentes que usufruem deste serviço.

Para os utentes que têm sido acompanhados tem-se verificado que é uma grande ajuda para a estabilização, como delinear etapas para o processo de integração na sociedade.

## 12.6 Dados Gerais do Acolhimento 2018

### Ocupação

Durante o ano de 2018 foram acolhidos no CATR 67 refugiados, e residiram, em média, 23 refugiados no centro, com um pico de 31 durante o mês Outubro.

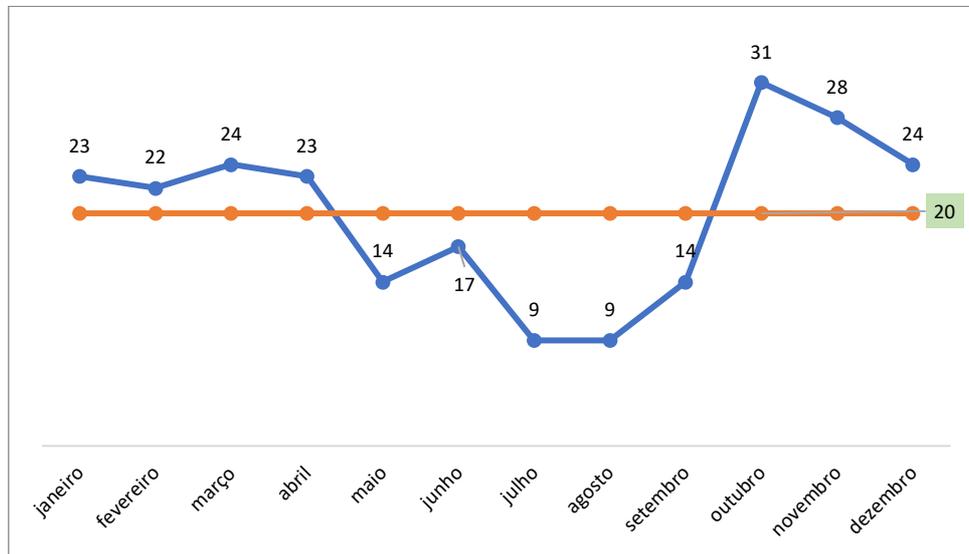


Gráfico 16 - CATR: Ocupação média mensal

### Movimento de entradas e saídas

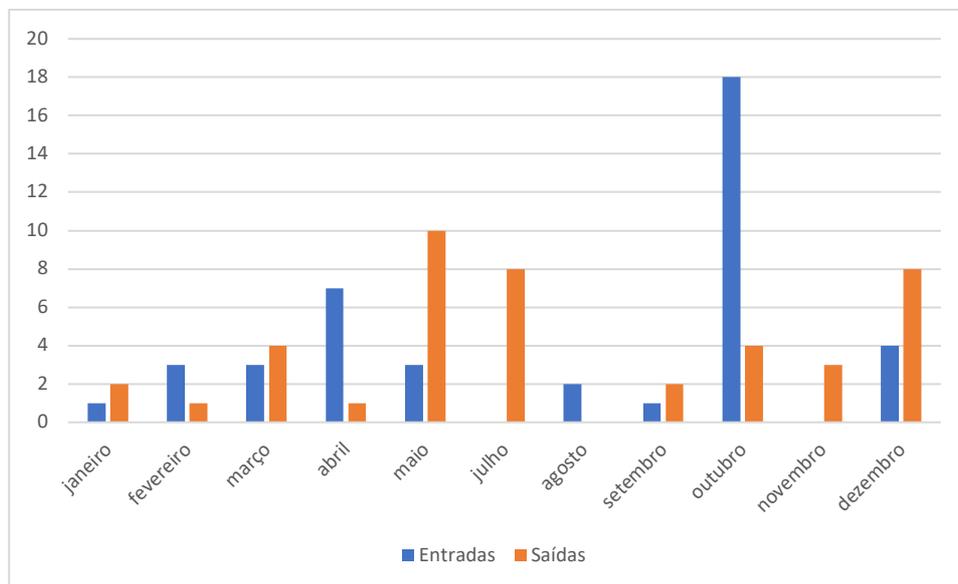


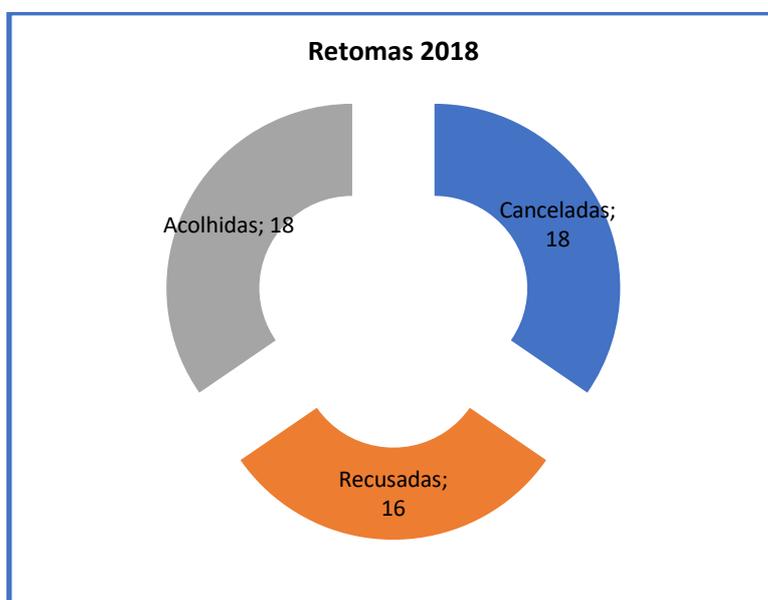
Gráfico 17 - CATR: Movimento de Entradas e Saídas

O movimento de entradas e saídas espelham o fim do mecanismo da recolocação e a falta de ritmo no mecanismo da reinstalação, com apenas 1 chegada de Itália, 1 transferência de outra entidade, 18 que chegaram por acordo com Malta e uma família de 4 pessoas através da Reinstalação. Os restantes foram retomas com a proveniência da Alemanha.

### **Retomas**

Os pedidos de retoma, são realizados pelos estados membros da EU a Portugal. Dizem respeito a requerentes que tendo abandonado o país para outro da EU, ao abrigo do Regulamento de Dublin, são identificados no país onde se encontram e submetidos por correio eletrónico, os pedidos de retorno a Portugal, que responde em 15 dias e informa os dias e horários possíveis para a viagem.

O final de 2017 e o início de 2018 revelaram um crescimento muito acentuado destes pedidos de retomas. Nos primeiros nove meses de 2018 foram efetuados 48 pedidos de retomas pelo Alto Comissariado para as Migrações (ACM), tendo o CATR podido acolher apenas 18, foram canceladas 18 e recusadas 16 pessoas por falta de capacidade de acolhimento do CATR.



*Gráfico 18 - CATR: retomas 2018*

Estes números são indicativos do número de abandonos e posteriores retomas, mas também sintomáticos da falta de capacidade das organizações em manter uma resposta após o

abandono de refugiados do território nacional. No que diz respeito ao Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados (PMAR), a falta de capacidade em dar resposta a estes pedidos deveu-se à falta de vagas no CATR por falta de saídas para habitações autónomas.

### Período de permanência

Durante o ano de 2018, a média do tempo de permanência dos residentes no CATR foi de 7 meses, com máximos de 17 meses.

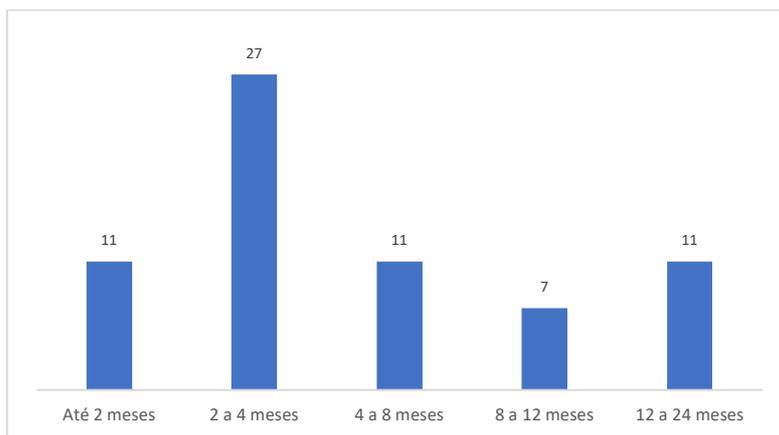


Gráfico 19 - CATR: Classes de tempo de permanência (residentes em 2018)

### Caracterização

A população acolhida no CATR é maioritariamente masculina e jovem, sendo que 79% tinha entre 18 e 40 anos e 68% era do sexo masculino.

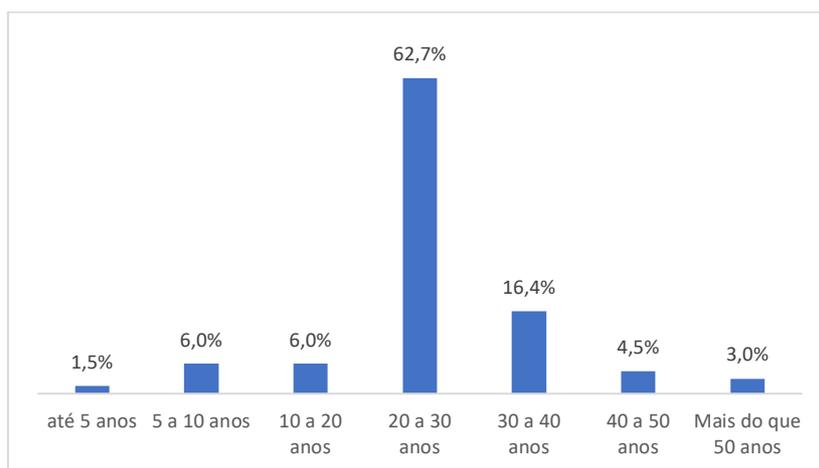


Gráfico 20 - CATR: Classes de idade dos residentes em 2018

### Nacionalidades

Em 2018 foram **acolhidos** no CATR 42 novos refugiados, destes, 1 foi recolocado, com origem em Itália e 18 de Malta e uma família de 4 Sírios provenientes do Egipto. O mecanismo de

recolocação terminou em Novembro de 2017, mas o governo de Portugal manteve a possibilidade de chegada de Itália. Os residentes foram objecto de retomas na sua maioria da Alemanha, sendo principais países de origem dos refugiados acolhidos o Iraque, a Síria e a Eritreia, e 2 casos provenientes da Síria com nacionalidade Palestiniana.

## 12.7 Conclusão

O ano de 2018 reflete as alterações da resposta europeia para os refugiados. O fim do programa de recolocação no fim de 2017 e o início de resposta através da reinstalação, determinou a diminuição de novas chegadas para casos não previstos, colocando o CATR como uma resposta de emergência mais abrangente, não só para com a Grécia e Itália, mas também Malta e também de manutenção da resposta para aqueles que tendo abandonado o país para o norte da Europa, são enviados de volta, ao abrigo do Regulamento de Dublin. Estas chegadas representaram metade das entradas, e mais teriam sido, se a disponibilidade do centro fosse maior, por falta de saída para habitação autónoma. Sintoma dessa incapacidade é a média de permanência no CATR. As razões prendem-se com a crescente subida dos preços da habitação e a dificuldade para aceder ao mercado de arrendamento, necessário à saída para autonomia e a disponibilização das casas para novos residentes.

## 13. Comunicação

### 13.1 Enquadramento

Em 2018, a Área da Comunicação viu o seu trabalho ser reforçado, quando em outubro aumentou a sua equipa para duas pessoas. Este será um importante passo para a prossecução dos objetivos da área, que em 2019 desenvolverá novos projetos, e que se resumem nos seguintes:

- Dar visibilidade à missão e ao trabalho do JRS Portugal através dos meios disponíveis;
- Articular o trabalho da comunicação com as restantes áreas do JRS Portugal com o objetivo de divulgar o seu trabalho, 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;
- Colocar o tema das migrações e asilo na agenda mediática contribuindo para uma discussão pública moderada e informada;
- Fortalecer o reconhecimento do JRS enquanto organização de referência no setor, tornando a capacitação e empregabilidade suas imagens de marca;
- Aumentar o volume de donativos.

### 13.2 Principais atividades desenvolvidas

- **Colaboração com o Gabinete de Emprego:** Em 2018, o Gabinete de Comunicação colaborou mais ativamente com o Gabinete de Emprego com o principal objetivo de dinamizar a página do site “Ofereça um Emprego”, realizando, para isso, duas campanhas de divulgação nas redes sociais. Foi também iniciada a procura de vagas de emprego através do *Facebook* com o apoio da Comunicação. A primeira campanha decorreu entre 23 de abril e 12 de maio, obtendo mais 341% de visualizações na página "Ofereça um Emprego" e recebendo um total de 18 ofertas de emprego válidas através do site e 5 através do *Facebook*. A segunda campanha decorreu entre 1 de outubro e 12 de outubro, período durante o qual recebemos um total de 20 ofertas de emprego (15 através do site e 5 pelo *Facebook*). A página do site “Ofereça um Emprego” foi a mais vista neste intervalo de tempo, tendo aumentado em 270,69% as suas visualizações.
- **Campanha IRS:** Este ano, o Gabinete de Comunicação contou com o apoio de uma Agência de Comunicação para a conceção da campanha do IRS, dos materiais e respetiva estratégia, tendo tido um papel ativo durante a campanha, através da

divulgação digital e impressa durante os meses de fevereiro, março, abril e maio. O conceito da campanha centrou-se nas histórias de sucesso de vários utentes acompanhados pelo JRS, sob o mote “Contribua para a História”. Para isto, foi necessário contactar as pessoas, seleccionar e escrever as suas histórias, registando, posteriormente, os testemunhos em vídeo e noutros suportes digitais;

- **Projeto “Comunidades de Hospitalidade”:** Em 2018, terminou o projeto “Comunidades de Hospitalidade” que, em parceria com o JRS Europa, teve como objetivo a sensibilização da opinião pública para o acolhimento de imigrantes e refugiados. Foram desenvolvidos vários materiais de divulgação, com destaque para um vídeo amplamente partilhado através dos meios digitais, e o JRS participou no evento de encerramento do projeto em Paris, no final do ano;
- **“Não esquecemos a Síria”:** Em julho, o JRS Portugal organizou uma conferência intitulada “Não esquecemos a Síria” com o objetivo de apresentar o trabalho que o JRS desenvolve na região e ouvir os testemunhos de quem ajuda no terreno. Este evento contou com a presença do Pe. Fouad Nakhleh, diretor do JRS Síria, Pe. Gonçalo Castro Fonseca, padre jesuíta português em missão com o JRS Síria desde outubro de 2017, tendo tido um grande destaque na Comunicação Social.
- **Dia Mundial do Refugiado:** O Dia Mundial do Refugiado foi assinalado com um almoço no CATR, assim como com o lançamento de um livro infantil cujas vendas revertem a favor do JRS Portugal;
- **Aniversário JRS:** No dia 14 de novembro, o JRS assinalou o seu 26º aniversário em Portugal e 38º no mundo. O Gabinete de Comunicação desenvolveu alguns materiais de celebração do dia, para divulgação quer interna quer externa;
- **Dia Internacional dos Migrantes - Evento RIM:** O Gabinete de Comunicação do JRS organizou, no âmbito da RIM (Rede Interinstitucional para Migrantes), um evento de celebração do Dia Internacional dos Migrantes, 18 de dezembro, nos Anjos70, em Lisboa, com o objetivo de criar “pontes” entre imigrantes, nacionais, filhos de imigrantes. “Eu também sou Voz” foi o nome dado ao evento onde pudemos conversar, ouvir histórias, conhecermo-nos melhor, comer e ouvir música.
- **Natal:** desenvolvimento de cartaz de divulgação, elaboração de convite em suporte papel e digital e apoio na organização da festa, nomeadamente na recolha de cabazes.
- **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.
- **Apoio aos projetos desenvolvidos pelas equipas do JRS Portugal.**

### 13.3 Outras atividades e/ou grupos:

- **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;
- 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 e o Plano de Atividades.**

### 13.4 Presenças nos Media

Houve um reforço da presença do JRS nos meios de comunicação social durante o ano 2018, em especial, por ocasião da campanha do IRS, em parceria com uma agência de comunicação, e também, durante a visita do Pe. Gonçalo Castro Fonseca a Portugal e respetiva participação na conferência organizada pelo JRS “Não esquecemos a Síria.”

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 cerca de 50 notícias/artigos/entrevistas em diferentes meios de Comunicação Social.

#### 13.4.1 Meios de Comunicação próprios

##### **Newsletter digital**

Foi mantida a newsletter digital do JRS Portugal, tendo sido enviada seis vezes ao longo de 2018 mantendo-se a sua periodicidade bimestral, tal como previsto. Em maio, devido à

entrada em vigor do novo Regime Geral de Proteção de Dados, o JRS optou por pedir a todos os contactos que recebiam a newsletter uma autorização para a utilização dos seus dados para este fim. O resultado foi que a newsletter passou a ser enviada de uma média de 1610 pessoas para 770. Apesar desta descida, pudemos constatar que o número de pessoas que abriu a newsletter manteve-se praticamente inalterado, aumentando, por isso, a sua taxa de abertura para 40,8%, quase o dobro do ano anterior. Para 2019, o objetivo fixa-se na sua periodicidade mensal. Um dos principais objetivos passa, também, pela atualização da BD e captação de novos contactos.

#### 13.4.2 Site

Durante o ano 2018, o site (endereço: [www.jrsportugal.pt](http://www.jrsportugal.pt)) recebeu um total de 53 125 visualizações, o que corresponde a 41 267 visualizações únicas de páginas (14 211 utilizadores), tendo estes demorado em média cerca de 2,33 minutos e visualizado em média 2,49 páginas por sessão.

A página mais consultada foi a *Contactos*, seguida pela *Quem Somos*, *Projetos* e *Ofereça um Emprego*. Esta última reflete um investimento específico na sua divulgação, principalmente através das redes sociais, o que se traduziu também no aumento de formulários preenchidos com ofertas de emprego através do site.

Estes valores revelam um aumento em relação ao ano anterior em que as visualizações foram 43789 (+21,32%). Em relação ao ano anterior, o site teve também um aumento de utilizadores (+38,94%).

Para 2019, e tendo em conta a aprovação de vários projetos, está previsto um trabalho de atualização do website e de algumas das suas funcionalidades, nomeadamente a criação de um microsite para a Academia e Emprego, a tradução do site para inglês e o automatismo da página dos Donativos. 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.

#### 13.4.3 Facebook

Ao longo do ano 2018, a página de Facebook do JRS – [www.facebook.com/jrsportugal.pt](https://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 dos refugiados em campos na Grécia. Em 2018, tentámos dinamizar com mais regularidade o facebook, para captar um público cada vez maior e criar mais *engagement*, começando também a agendar e planear com antecipação a maioria das publicações. No final de 2018 registávamos 4593 *gostos*, sendo que no final de 2017 a

página contava com 3498, o que representa um aumento de 31,3% no número de *gostos* na página.

### 13.5 Avaliação global

Para 2019, está previsto o desenvolvimento de vários projetos na Área de Comunicação, que vêm impôr novos desafios, que já se verificaram em 2018, nomeadamente na dificuldade de conciliar a execução de projetos específicos, financiados, com as atividades diárias do Gabinete de Comunicação, não financiadas da mesma forma, e que requerem tempo e planeamento para a sua preparação.

Em janeiro de 2019, será lançado o *Instagram* do JRS, que trará novas possibilidades, mas também maiores exigências, no que diz respeito à qualidade e regularidade dos conteúdos partilhados. O JRS tem vindo a reforçar a sua responsabilidade na área da Comunicação, pelo que é cada vez mais maior a qualidade que se exige, assim como as respostas às solicitações que vão surgindo de diferentes setores. É, por isso, umas das maiores dificuldades da área conseguir manter a qualidade e rigor em equilíbrio com as solicitações e compromissos assumidos. O reforço da equipa é, sem dúvida, um dos pontos mais positivos em 2018, mas acarreta em si uma maior responsabilidade e uma melhoria na qualidade dos produtos e materiais criados, assim como na execução dos vários projetos que virão pela frente.

Será, por isso, fundamental manter a qualidade e o rigor dos conteúdos, associados aos objetivos que a Área se propõe a cumprir em 2019, nomeadamente a realização de campanhas de sensibilização, em parcerias com agências de publicidade, para as temáticas das migrações e asilo; tentar manter o tema na agenda mediática; e ainda, sensibilizar para o trabalho desenvolvido diariamente pelo JRS, com cada vez mais especificidades, para a captação de novos parceiros e doadores

Uma das principais dificuldades sentidas, em 2018, foi a diminuição do número de contactos que recebem informações do JRS, devido à entrada em vigor do Novo Regulamento Geral de Proteção de Dados. Apesar de a taxa de abertura da newsletter, por exemplo, ter aumentado significativamente, é necessário pensar em novas estratégias para a captação de mais contactos, principalmente potenciais parceiros e doadores, relevantes para a concretização da missão do JRS.

## 14. Advocacy

O Advocacy consiste na defesa dos direitos humanos constituindo objetivo de longo prazo alteração da realidade (legal ou administrativa) que ponha termo a violações de direitos humanos ou que aperfeiçoe a sua garantia.

Tipicamente, essa defesa é feita com um foco estrutural. Identifica violações estruturais (sistemáticas) dos direitos humanos, depois identifica as suas causas estruturais e, finalmente, utiliza meios estruturais para corrigir essas causas. Exemplificando: primeiro o gabinete de apoio social direto aos nossos utentes identifica recusas sistemáticas (ilegítimas) na atribuição de um direito, depois no Advocacy identificou-se como causa estrutural dessas recusas a omissão de orientações ministeriais aos serviços administrativos tutelados e, então, finalmente, expõe-se a questão ao Ministério e/ou à sociedade e exigimos uma intervenção.

Este ano, ampliou-se o tipo de Advocacy realizado, focando-nos também nos meios individuais (não estruturais) de influenciar a realidade. Pegando no exemplo acima: em vez de nos focarmos apenas no Ministério, focamo-nos também no serviço administrativo que concretamente nega o direito, fazendo um acompanhamento individual dos utentes na reivindicação do seu direito junto desse serviço. É a chamada litigância estratégica, que também tem o objetivo estrutural de alterar a lei ou a prática administrativa lesiva do direito do migrante, mas através do efeito estrutural que determinados casos individuais podem ter.

### 14.1 Ações de Advocacy

- **Demora na tramitação do processo de pedido de proteção internacional, com manifesta violação dos prazos legais.**

Neste âmbito, foram realizadas várias ações de influência. Comunicámos diretamente com a autoridade administrativa, com o poder político, expusemos os casos a entidades terceiras e partilhámos a informação com a sociedade civil.

E conseguimos que no final do ano, finalmente, começasse a ser decidida a maioria dos casos mais antigos.

- **Demora na decisão dos processos de reagrupamento familiar de refugiados, com manifesta violação dos prazos legais.**

O JRS-Portugal 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.

Na sequência de uma audição pública do grupo parlamentar do partido Bloco de Esquerda, na qual manifestámos o nosso entendimento sobre este tema, esse grupo parlamentar apresentou duas iniciativas legais (com processo legislativo pendente) de alteração do regime jurídico, seguindo as nossas propostas.

- **Acesso a serviços públicos – Segurança Social, IEF, Educação (Refugiados e Imigrantes)**

Mantivemos, ao longo de 2018, 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, bem como dos imigrantes económicos.

Com efeito, em muitos dos casos, a dificuldade de acesso não resulta da lei, mas sim da sua aplicação errada pelos serviços da Administração Pública.

- **Acesso à educação**

O JRS Portugal continuou a denunciar as dificuldades na obtenção de equivalências e reingresso no Ensino Superior por parte de requerentes e beneficiários de proteção internacional. E tivemos um bom resultado, com a aprovação, em Agosto, do estatuto do estudante internacional em situação de emergência humanitária, que flexibiliza o processo de reconhecimento de qualificações académicas e garante apoio à subsistência financeira através do acesso à bolsa e acção social do Ensino Superior.

- **Emissão de vistos a cidadãos residentes em países onde não existe representação diplomática portuguesa**

Continuámos a chamar a atenção para a rigidez com que os serviços consulares aplicam o regime de emissão de vistos, impondo que o cidadão se desloque pessoalmente a determinado serviço consular, sem atender a dificuldades de deslocação, designadamente em casos de conflitos militares ou diplomáticos.

#### 14.2 Ações concretas levadas a cabo pelo JRS Portugal

- Abril

- reunião no FORCIM (Fórum de Organizações Católicas para a Imigração e Asilo) sobre o Pacto Global para os Refugiados

- Maio

- Frequência de formação sobre a 10ª alteração à Lei da Nacionalidade (CES)
- Reunião na APAV, sobre campanha contra o ódio (“Ódio nunca mais”)
- Reunião no FORCIM sobre o Pacto Global para as Migrações Ordenadas, Seguras e Regulares

- Junho

- Frequência de formação sobre Direitos de Estrangeiros (Universidade Nova)

- Reunião no FORCIM sobre o Pacto Global
- Reunião com gabinete do Ministério da Administração Interna e com a Direção do SEF, sobre o novo programa de acolhimento de refugiados
- Julho
  - Elaboração de documento interno formativo sobre o novo estatuto de estudante internacional em situação de emergência por razões humanitárias
- Setembro
  - Reunião no FORCIM sobre o Pacto Global
- Novembro
  - Reunião no FORCIM sobre o Pacto Global
  - Reunião com o gabinete do Ministério da Administração Interna, sobre o novo programa de acolhimento de refugiados
  - Reunião na Junta de freguesia de Santa Clara, com a presidente e jurista da Junta de Freguesia, sobre os procedimentos de emissão do Atestado de residência.
  - Reunião na Presidência do Conselho de Ministros, com a Secretário de Estado para a Cidadania e a Igualdade e com o Alto Comissário para as Migrações, sobre falhas identificadas no processo de acolhimento e potenciação da autonomização, designadamente a falta de articulação entre as entidades intervenientes
  - Publicação de artigo sobre o novo estatuto de estudante internacional
  - Carta enviada ao Ministro dos Negócios Estrangeiros expondo as dificuldades na obtenção de visto em países sem representação consular portuguesa
- Dezembro
  - Reunião com a Direção Nacional do SEF, sobre os atrasos nos processos de reagrupamento familiar
  - Campanha de sensibilização para votação a favor do visto humanitário europeu, junto dos deputados europeus
  - Comunicado de apelo à votação a favor do visto humanitário europeu, pelos deputados do Parlamento Europeu
  - Frequência do curso avançado em “Refugee law in practice: from recognition to denial of protection”, da “European Legal Network on Asylum”
  - Artigo de opinião no programa Fronteiras XXI, da RTP1, procurando desconstruir o mito da crise migratória na Europa e explicando a ideia do visto humanitário europeu
- Litigância estratégica
  - 64 atendimentos a utentes encaminhados pelo Gabinete Social

- 2 deslocações à zona internacional do Aeroporto de Lisboa, espaço equiparado a Centro de Instalação Temporária
- 17 acompanhamentos de utentes aos serviços administrativos
- 22 exposições sobre casos individuais a serviços administrativos
- 3 pedidos de asilo



## 15. Anexos:

## Anexo 1: Quadro ações de formação

PROJETO	Entidade Financiadora	Parcerias	Duração	Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Atividades Principais para o projeto	Resultados			
							Nº de formações realizadas	Nº de formandos que obtiveram Diploma	Nº de formandos integrados profissionalmente	
Projetos de Capacitação Socioprofissional	Cursos Português - Projeto «Passo Palavra II»	FAMI	CML	julho 2018 a dezembro 2019	Melhorar o nível de formação da língua portuguesa a 120 migrantes com vista a facilitar a integração e o acesso ao mercado de trabalho;	Aquisição e aperfeiçoamento do nível de conhecimento da língua portuguesa;	Realização de 6 formações de alfabetização e 6 formações de iniciação ao português;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 formações de Alfabetização</li> <li>• 2 formações de Iniciação ao Português (Só se iniciou em Novembro)</li> </ul>	15	n/a
	Cursos Português	JRS	CSJB (Colégio São João de Brito)	Janeiro a Dezembro 2018	Promover a aprendizagem da língua portuguesa de nível inicial;	Aquisição e aperfeiçoamento do nível de conhecimento da língua portuguesa	Desenvolvimento de 1 curso de português;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 curso terminou</li> </ul>	4	n/a
	«WeR1»	Agência Nacional	IPAV; Coneqt; Pelican; CNaG, Pjump	Setembro 2017 a março 2020	Desenvolver métodos inovadores de ensino de língua segunda para refugiados/migrantes, baseados no método CLIL ( <i>Content and Learning Integrated Language</i> ) e TBL ( <i>Task Based Learning</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de 4 Outputs (Manual, Toolkit, Vídeos e Guia de Curso) que auxiliarão o professor envolvido no ensino da língua segunda;</li> <li>• 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de materiais de ensino da língua</li> <li>• Criação de eventos de disseminação;</li> </ul>	Os materiais encontram-se a ser elaborados	n/a	n/a
	VemSer+	CML	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;	Promover o emprego e a empregabilidade através do desenvolvimento de formações em diversas áreas. Combater situações de risco e vulnerabilidade no emprego;	Realização de 7 formações na área do serviço doméstico e cuidados a idosos;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 formações de serviço doméstico</li> <li>• 4 formações de cuidados a idosos;</li> </ul>	77	55

PROJETO	Entidade Financiadora	Parcerias	Duração	Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Atividades Principais para o projeto	Resultados		
							Nº de formações realizadas	Nº de formandos que obtiveram Diploma	Nº de formandos integrados profissionalmente
Integra+	FAMI	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"> <li>Desenvolvimento de competências linguísticas (língua portuguesa), com principal destaque para o contexto laboral;</li> <li>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;</li> </ul>	Desenvolvimento de 2 formações de Aprendizagem da língua portuguesa com enfoque no português técnico; 2 Formações Práticas em contexto de trabalho (1-empregado de mesa/balcão; 1- Reposição de loja/Supermercado); 2 formações especializadas na área de formação;	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 formação de empregado de mesa/balcão</li> <li>1 formação de reposição de loja/supermercado</li> </ul>	22	19
«CRIA»	Fundação Montepio	ACPP (Associação dos Cozinheiros Profissionais de Portugal); Casa Nossa Senhora da Vitória; SPEAK;	novembro de 2018 a dezembro de 2020	Apoiar 112 imigrantes e/ou refugiados através do desenvolvimento de um conjunto de formações com vista à capacitação socioprofissional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar o desenvolvimento de competências profissionais fundamentais ao exercício de uma profissão</li> <li>Promover o autoconhecimento, auto reflexão, autoconfiança e autoestima, permitindo aos formandos terem uma voz ativa no desenvolvimento das suas competências pessoais e sociais.</li> </ul>	Realização de formação nas seguintes áreas: <ul style="list-style-type: none"> <li>4 formações de cuidados básicos a idosos</li> <li>4 formações de serviço doméstico</li> <li>2 formações de restauração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 formação de Serviço Doméstico</li> </ul>	9	A formação realizou-se apenas no final do ano
							15	127	74

Tabela 14 - Academia: Quadro de ações de formação

## **Anexo 2: Projetos JRS Portugal**

### Anexo 3: Parcerias

Áreas de atividade	Parceiros	Serviços
<b>Gabinete Social</b>	• Refeitório Rosália Rendu – FCSV	Alimentar
	• 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	Saúde
	• Farmácias	Medicamentoso
<b>Gabinete Social/CPA</b>	• Banco de Utilidade Social	Bens de Utilidade Social
<b>CPA/Academia</b>	• Grupo Jerónimo Martins	Apoio alimentar apoia diretamente com duas refeições diárias para o CPA (almoço e jantar)
	• Banco Alimentar	Apoio alimentar com produtos para pequeno almoço e lanche
	• Banco De Bens Doados	Apoia com produtos de higiene e vestuário
	• Gebalis	Apoio no domínio das obras de construção civil
	• Selplus	Apoio com material informático e comunicações
	• Vitae	Empréstimo de máquina anti pragas
	• Pestox	Desinfestação gratuita
	• Mães da Av. de Roma	Mobiliário
	• Espírito da Sabedoria	Formação na área da segurança (dois residentes integrados)
<b>Gabinete de Emprego</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associação de Beneficência Casas S. Vicente de Paulo</li> <li>• Ativos Reais</li> <li>• Betão e Taipa</li> <li>• CAJIL</li> <li>• Casal do Frade</li> <li>• Centro Social e Paroquial da Pena</li> <li>• CPNSF</li> <li>• Drivewiz</li> <li>• Grupo Jerónimo Martins</li> <li>• Hotel Júpiter</li> <li>• Lar Azáfama do Conforto de Santo André</li> <li>• Lar da Travessa</li> <li>• Lar Estrela da Vida</li> <li>• Lisboa Real Estate</li> <li>• Metalstone</li> <li>• Pão Nosso</li> <li>• Padaria Portuguesa</li> <li>• Quinta do Brejo</li> <li>• Restaurante Dom Abade</li> <li>• Restaurante Lenita</li> <li>• SASNOVA</li> <li>• Sociedade Espanhola De Beneficência</li> <li>• Terracomposta</li> <li>• Vacaria Nederleite</li> <li>• Yellow Sunday</li> </ul>	Contratação de utentes referenciados pelo gabinete de Emprego
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros Hospitalares de Lisboa, Cascais e Loures</li> <li>• Santa Casa da Misericórdia de Lisboa</li> </ul>	Referenciação do JRS Portugal às famílias com necessidades de apoio domiciliário

Áreas de atividade	Parceiros	Serviços
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Naturidade</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cognizant</li> <li>Manpower</li> <li>Randstad</li> <li>Strategik RH</li> <li>Teleperformance</li> <li>Talenter</li> </ul>	Comunicação de processos de recrutamento em aberto e contratação de utentes acompanhados no gabinete de emprego que correspondam ao perfil pretendido.
UHSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPISA – Núcleo de Planeamento e Intervenção nos Sem-Abrigo do Porto</li> </ul>	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"> <li>Universidade Católica do Porto - Serviço Comunitário</li> </ul>	Promover o aumento do número de voluntários na área da psicologia
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Associação CAIS</li> </ul>	Promover a articulação na aquisição de próteses e óculos a pessoas em situação exclusão social, nomeadamente óculos.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Médicos do Mundo (MDM)</li> </ul>	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"> <li>OIM (Organização Internacional para as Migrações)</li> </ul>	Programar e desenvolver um conjunto de atividades que visem conhecer o fenómeno da detenção e imigração irregular. 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"> <li>Cruz Vermelha Porto</li> </ul>	Prestação de cuidados de apoio domiciliário em caso de pessoas com mobilidade reduzida, apoio em roupa e calçado para o banco de roupa.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Saúde da Carvalhosa</li> </ul>	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"> <li>CRI (Centro de Respostas integradas) de Cedofeita -</li> </ul>	Consultas de psiquiatria a consumidores de substâncias psicoactivas. Levantamento de tratamentos com metadona e <i>Subutex</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAOM( Serviços de Assistência Organizações de Maria)</li> <li>Bebés de S. João</li> </ul>	Levantamento de tratamentos com metadona de utentes já acompanhados por eles Preparação e doação de enxovais para bebés, fraldas e outros produtos necessários.
Academia/CATR	<ul style="list-style-type: none"> <li>CML</li> </ul>	
Academia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colégio S. João de Brito</li> </ul>	Português
	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPAV</li> </ul>	WeR1
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobeqt</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelican</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PJump</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Casa Nossa Senhora da Vitória</li> </ul>	VemSer+ e CRIA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACCP</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montaditos</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>SPEAK</li> </ul>	CRIA

*Tabela 15 - Parcerias associadas aos diferentes gabinetes*