



Relatório de Atividades

2021

Em memória da colaboradora Susana Figueirinha.

Índice

1. Introdução.....	9
2. Organização e equipa	11
3. Caracterização dos Utentes.....	12
3.1. Enquadramento geral.....	12
3.2. Centro de Atendimento.....	14
3.2.1. Caracterização de Utentes.....	14
3.2.2. Caracterização de Atendimentos.....	16
3.3. Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados.....	18
3.3.1. Caracterização de Utentes.....	18
3.4. Unidade Habitacional de Santo António.....	20
3.4.1. Caracterização de Utentes.....	20
4. Serviços de Apoio	22
4.1. Desenvolvimento e Coordenação de Projetos.....	22
4.2. Formação e Identidade.....	24
4.3. Advocacy e Comunicação.....	26
4.3.1 Campanhas anuais.....	27
4.3.2 Projetos.....	27
4.3.3 Apoio às equipas.....	27
4.3.4 Presença nos Media.....	28
4.4. Voluntariado.....	29
4.5. Tradução e Interpretação.....	29
5. Acolhimento e Acompanhamento.....	31
5.1. Acolhimento.....	31
5.1.1. Centro Pedro Arrupe.....	31
5.1.2. Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados.....	34
5.1.3. Plataforma de Apoio aos Refugiados.....	37
5.1.4. PAF/JRS.....	39
5.1.5. Casa Comum.....	40
5.2. Social.....	42
5.2.1. Atendimento Social e Acompanhamento Social.....	43
5.2.2. CLAIM Santa Clara.....	53
5.2.3. Apoio Médico.....	55
5.3. Emprego.....	56
5.3.1. Orientação Profissional e Encaminhamento.....	56

5.3.2.	Aperfeiçoar os processos de Acompanhamento dos utentes e dos empregadores.....	57
5.3.3.	Intensificar a Prospecção do mercado de trabalho.....	59
5.4.	Habitação.....	60
5.5.	Academia.....	63
5.6.	Saúde Mental.....	66
5.7.	Acompanhamento na Detenção.....	67
5.7.1.	Unidade Habitacional de Santo António.....	67
5.8.	Mediação Sociocultural.....	75
5.8.1.	SEF.....	75
5.8.2.	Câmara Municipal do Porto.....	76
6.	Nota Final.....	81
7.	Anexo: Parcerias 2021.....	82
8.	Anexo: Projetos JRS Portugal 2021.....	87

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Centro de Atendimento: Evolução de atendimentos por área	16
Tabela 2 – CATR: Atividades realizadas.....	36
Tabela 3 – Resultados do Projeto Cuidar Sem Fronteiras.....	66
Tabela 4 – UHSA: Atividades Desenvolvidas.....	70
Tabela 5 – Mediação Porto: Atividades realizadas.....	77

Índice de Figuras

Figura 1 – Organograma do JRS 2021.....	11
Figura 2 – Mapa geral de nacionalidades presentes no JRS em 2021	13
Figura 3 – Centro de Atendimento: Mapa geral de nacionalidades presentes no JRS em 2021	14
Figura 4 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Mapa de nacionalidades presentes.....	18
Figura 5 – Academia: Organograma da área	63
Figura 6 – Saúde Mental: Fluxograma da área da saúde mental.....	67

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – JRS: Pirâmide Etária Geral.....	12
Gráfico 2 – Concelhos de residência	13
Gráfico 3 – Distritos de residência	14
Gráfico 4 – Centro de Atendimento: Dispersão de idades por sexo	15
Gráfico 5 – Centro de Atendimento: concelhos de residência.....	15
Gráfico 6 – Centro de Atendimento: Situação Legal	16
Gráfico 7 – Centro de Atendimento – Tipo de serviços prestados.....	17
Gráfico 8 – Centro de Atendimento – Dispersão de atendimentos mensais	17
Gráfico 9 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Nacionalidades presentes.....	18
Gráfico 10 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Idades por sexo.....	19
Gráfico 11 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Concelhos de Residência.....	19
Gráfico 12 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Programa de Acolhimento.....	20
Gráfico 32 – UHSA: Nacionalidades por Género	20
Gráfico 33 – UHSA: idades.....	21
Gráfico 13 – Comunicação – Alcance das publicações no Facebook e no Instagram.....	28
Gráfico 14 – Voluntariado: Dispersão dos voluntários pelas diferentes áreas do JRS.....	29
Gráfico 15- CATR: Refugiados acolhidos em 2021	35
Gráfico 16 – CATR: Nacionalidades representativas.....	35
Gráfico 17 – CATR: Total de Residentes.....	36
Gráfico 18 – PAF/JRS: Total de Adultos e Crianças em fase inicial.....	40
Gráfico 19 – PAF/JRS: Total de Adultos e Crianças após autonomizações e novas acolhimentos.....	40
Gráfico 20 – Social: Tipologia de Atendimento no Gabinete Social (Social, CLAIM, Saúde Física).....	43
Gráfico 21 – Social: Áreas de intervenção trabalhadas no PII em 2021.....	45
Gráfico 22 – Social: Relação entre pedidos e respostas.....	45
Gráfico 23 – Social: Alimentação.....	46

Gráfico 24 – Social: Saúde	47
Gráfico 25 – Social: Alojamento	48
Gráfico 26 – Social: Documentação	48
Gráfico 27 – Social: Emprego	49
Gráfico 28 – Social: Apoios da Segurança Social	49
Gráfico 29 – Social: Educação	50
Gráfico 30 – CLAIM: Percentagem de atendimentos por processos de regularização	54
Gráfico 31 – Saúde Mental: Atos psicológicos realizados a migrantes e refugiados....	67
Gráfico 34 – UHSA: Base legal da detenção	71
Gráfico 35 – UHSA: Fim da Instalação	72
Gráfico 36 – Mediação Porto: Distribuição de utentes por sexo.....	78
Gráfico 37 – Mediação Porto: Distribuição de utentes por nacionalidade.....	79
Gráfico 38 – Mediação Porto: Distribuição dos utentes por estatuto jurídico.....	79
Gráfico 39 – Mediação Porto: Distribuição por faixas etárias.....	80

1. Introdução

A ação do JRS Portugal têm-se intensificado cada vez mais na sociedade civil. Como ONG internacional que visa “Acompanhar, Servir e Defender” os refugiados, deslocados à força e migrantes em situação de grande vulnerabilidade em Portugal, desde 1992, o nosso trabalho tem vindo a evoluir e a desenvolver-se em todas as áreas possíveis e com mais necessidades.

O ano 2021 marcou-se pela normalização da pandemia e, conseqüentemente, a normalização do nosso modo de trabalho. Os computadores, telemóveis e o conceito de teletrabalho começou a fazer parte do dia a dia dos colaboradores do JRS Portugal. No entanto, este modo de trabalho só trouxe mais esforço, dedicação e qualidade de serviço por parte da equipa. Os atendimentos a refugiados e migrantes aumentaram significativamente, acompanhando cerca de 97 nacionalidades. Notou-se igualmente um aumento nos acompanhamentos e acolhimentos do Centro Pedro Arrupe, UHSA e CATR.

Este ano presenciamos dois conflitos armados a desenrolar-se à frente dos nossos olhos em Cabo Delgado e no Afeganistão. Como uma ONG que dá voz a quem não tem, o JRS atuou, desde cedo, na sensibilização junto da sociedade civil e dos decisores políticos. No caso do Afeganistão, partimos para ação juntamente com a PAR para um acolhimento de emergência ao abrigo do programa “Soccer Balls” em novembro. Um desafio exigente que o JRS e PAR se deparam e começaram a trabalhar já no fim do ano foi a habitação autónoma para estas pessoas, para isso criamos uma task force dedicada a esta situação.

O JRS foi reeleito, em 2021, como coordenador da Plataforma de Apoio aos Refugiados. Como força vital no trabalho de intervenção e emergência humanitária foi reativado o programa PAR Linha da Frente para o acolhimento do povo afegão assim como a criação de Comunidades de Hospitalidade que contam com mais de 300 voluntários.

Destacamos o reforço que se fez na equipa da Saúde Mental e dos Intérpretes com mais formação e aumento de profissionais dedicados para assegurar as necessidades cada vez mais intensas.

Em relação ao trabalho Advocacy, contámos com inúmeros encontros com decisores políticos durante o ano e, de frisar, o lançamento do “Livro Branco 2021 - os direitos dos imigrantes e refugiados em Portugal” e a campanha “Não Há Crime, Não Há Prisão” contra a detenção de imigrantes por meras irregularidades administrativas.

Um projeto a longo prazo que inicializámos em 2021 foi a criação de um Centro de Acolhimento localizado em Vendas Novas que só será finalizado no final de 2022.

A nível interno, apostámos em reforçar a comunicação interna para todos os colaboradores dado a situação pandémica e teletrabalho, desta forma podemos estar em sintonia e todos informados para que conseguíssemos continuar a trabalhar eficazmente e em prol dos migrantes e refugiados que acompanhamos.

Um agradecimento aos doadores, parceiros e voluntários que juntamente com o JRS Portugal cumprem a missão e apoiar refugiados e migrantes em Portugal, nunca perdendo de vista a sua qualidade e devotação.



André Costa Jorge

Director-Geral

2. Organização e equipa

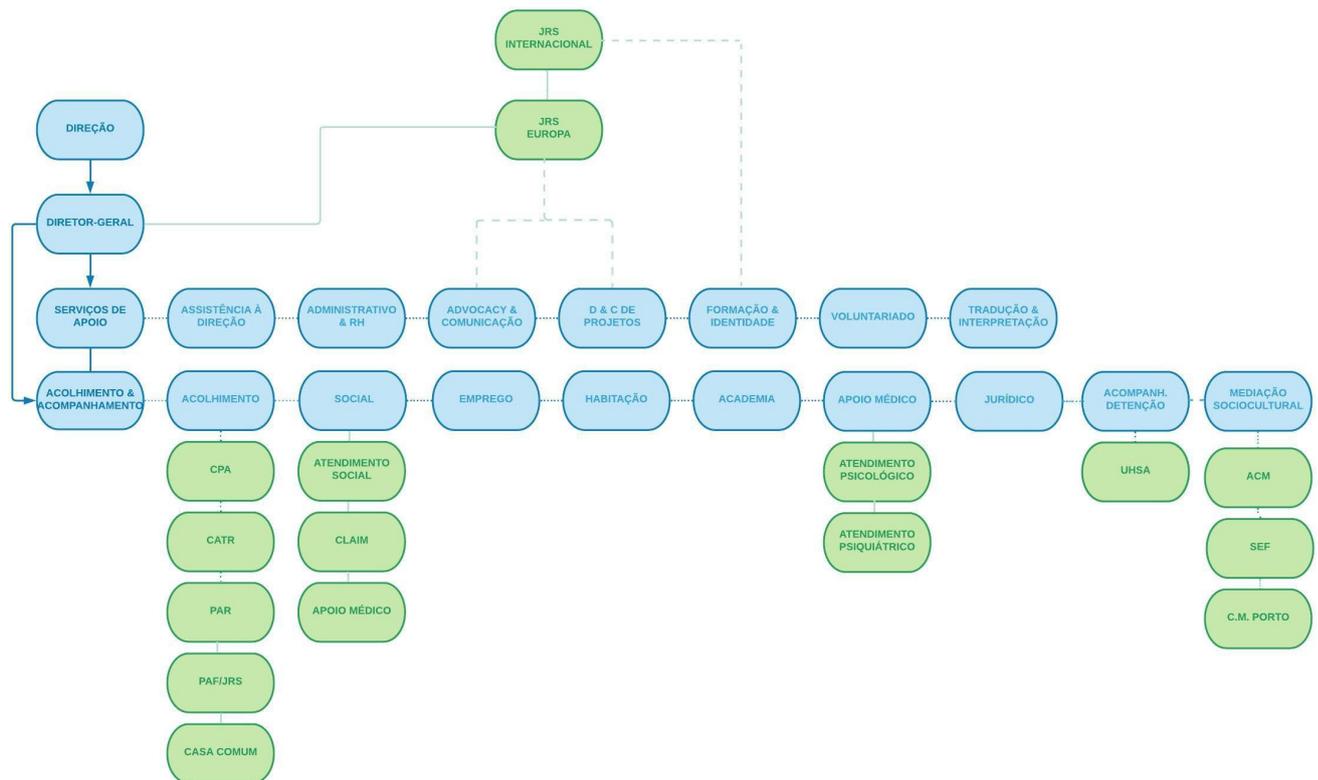


Figura 1 – Organograma do JRS 2021

De acordo com o Plano de Atividades para o ano de 2021, aprovado em 2020, o Organograma foi alterado com vista a refletir a organização da equipa numa perspetiva de serviços internos de apoio à estrutura organizativa e serviços externos de acolhimento e acompanhamento de refugiados e migrantes em situação de vulnerabilidade.

A equipa que assegura todos os serviços que são proporcionados aos utentes no ano de 2021 foi composta por **75 colaboradores**. Dos colaboradores, 51 encontravam-se afetos às atividades desenvolvidas nos Serviços de Apoio e nos Serviços de Acolhimento e Acompanhamento (Acolhimento, Social, Emprego, Habitação, Academia, Saúde, Jurídico e Acompanhamento na Detenção).

Os restantes 24 colaboradores estão associados às atividades de mediação sociocultural junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), Alto Comissariado para as Migrações (ACM) e na Câmara Municipal do Porto, nomeadamente 23 mediadores no SEF e 1 mediador na Câmara Municipal do Porto.

3. Caracterização dos Utentes

3.1. Enquadramento geral

O ano de 2021 foi marcado pela manutenção das medidas de prevenção do COVID e por novos conflitos armados ao nível da política internacional, sendo que estes eventos tiveram uma grande influência no trabalho realizado pelo JRS Portugal ao longo deste ano. Como se poderá ver mais abaixo, o trabalho desenvolvido manteve algumas das aprendizagens do ano de 2020 e permitiu chegar a mais pessoas tendo em conta as novas tecnologias utilizadas para garantir o acompanhamento e a proximidade de todos os que precisaram do JRS neste ano.

De uma forma geral, o JRS Portugal apresenta os seguintes números globais de acompanhamento (Atendimento e Acolhimento) referentes ao ano de 2021, os quais são expressivos e demonstram o trabalho que o JRS Portugal desenvolveu ao longo do ano, bem como crescimento exponencial dos utentes acompanhados, reflexo dos diversos projetos que foram implementados ao longo do ano:

- Número de utentes acompanhados: **3.910**, a maioria do sexo feminino;
- Número de países de proveniência: **97**, dos quais se salientam **S. Tomé e Príncipe** (30%), **Guiné-Bissau** (28%), **Afeganistão** (15%), **Angola** (14%) e **Brasil** (7%);
- Idade média ponderada: **36 anos**

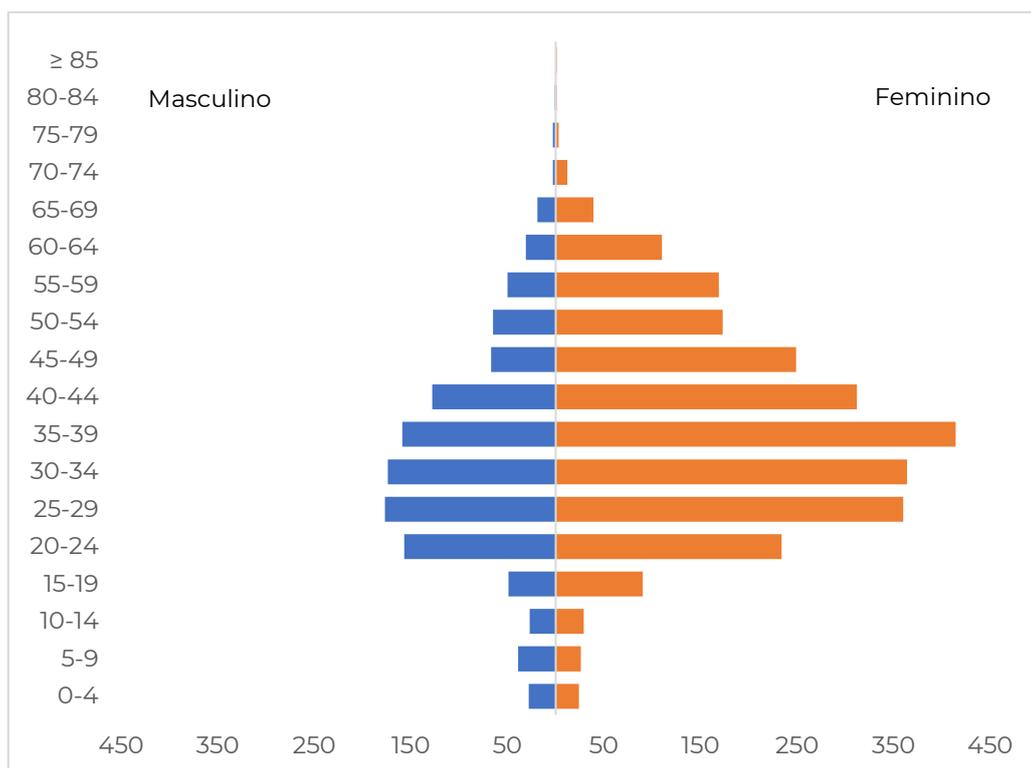


Gráfico 1 – JRS: Pirâmide Etária Geral

Tal como se poderá verificar na pirâmide etária apresentada, a maioria da população acompanhada encontra-se em idade ativa, sendo na sua maioria população feminina. Este ano verificou-se uma redução mínima na idade média da população acompanhada, muito em resultado do aumento de refugiados acompanhados onde se encontram muitas crianças.

No que se refere às nacionalidades mais representativas, o ano de 2021 apresenta uma novidade referente à 3ª nacionalidade mais representativa, Afeganistão, resultado do acompanhamento efetuado no 2º semestre de 2021 a população afegã vinda para Portugal ao abrigo de mecanismos extraordinários, em consequência da retirada das forças americanas do Afeganistão e da tomada do poder por parte dos Talibans, que levaram a uma saída massiva de afegãos que corriam risco de vida pelas suas ligações a entidades americanas e europeias.

Abaixo segue uma imagem das várias nacionalidades que estiveram presentes no ano de 2021 no JRS Portugal.

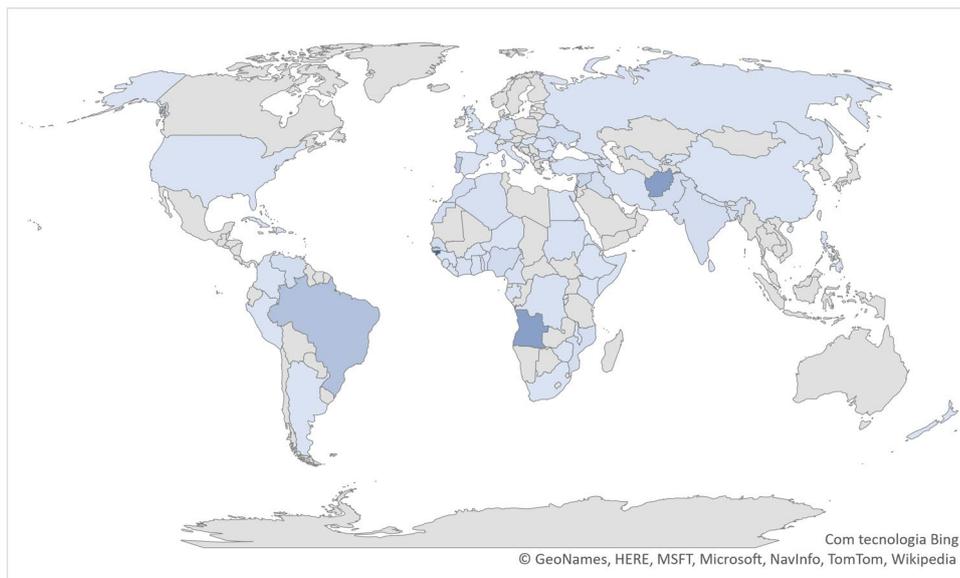


Figura 2 – Mapa geral de nacionalidades presentes no JRS em 2021

Por fim, ao nível do local de residência, verifica-se também uma novidade ao nível dos concelhos mais representados, que se refere a Ourém, em 6º lugar. Esta situação está também diretamente associada ao acompanhamento a refugiados afegãos, efetuado a partir do 2º semestre de 2021, neste caso ao abrigo de um novo projeto de patrocínio privado¹ que permitiu ao JRS acolher um grande número de refugiados afegãos em diferentes estruturas de acolhimento, sendo que 175 refugiados foram acolhidos numa estrutura hoteleira em Fátima, Ourém.

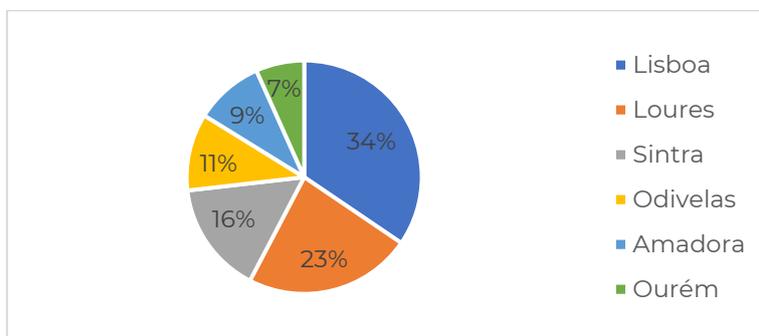


Gráfico 2 – Concelhos de residência

¹ Private sponsorship

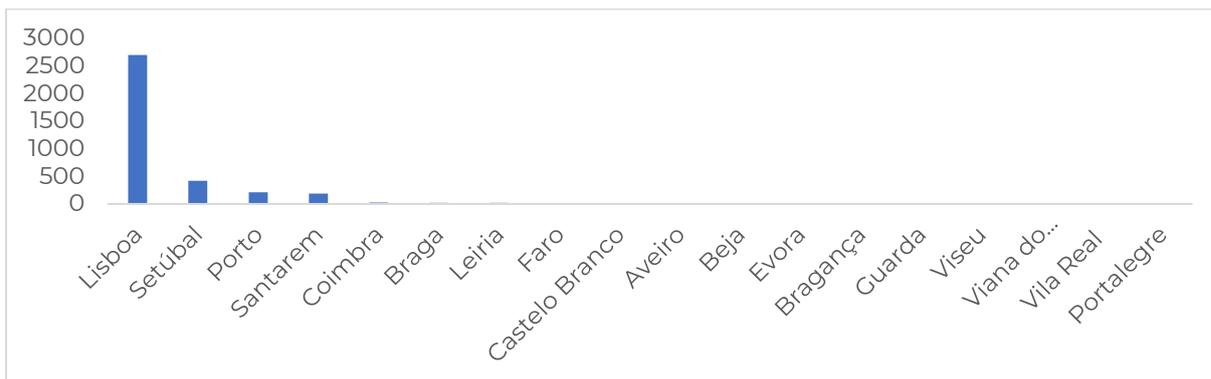


Gráfico 3 – Distritos de residência

Embora pouco representativo, podemos constatar que foram acompanhados migrantes e refugiados em 15 dos 18 distritos do país, com predominância dos distritos de Lisboa (74%), Setúbal (12%), Porto (6%) e Santarém (5%).

3.2. Centro de Atendimento

O Centro de Atendimento do JRS Portugal, no ano de 2021, acompanhou um total de 2.968 utentes. Comparativamente aos últimos anos, 2019 (2.356 utentes) e 2020 (2.730 utentes), verificou-se um aumento significativo do número de pessoas acompanhadas pelo JRS Portugal, respetivamente de 16% e 9%.

No ano de 2021 foram realizados 16.317 atendimentos, com um aumento significativo em comparação aos últimos dois anos, 2019 (10.889 atendimentos) e 2020 (14.556 atendimentos), verificando-se um aumento respetivo de 34% e 12%.

3.2.1. Caracterização de Utentes

De uma forma geral, a maioria da população acompanhada no Centro de Atendimento é população feminina (77%). No que se refere à nacionalidade, existe uma predominância de pessoas vindas de países Africanos (81%), sendo que o Centro de Atendimento acompanhou também pessoas vindas do continente europeu (8%), americano (6%) e asiático (5%).

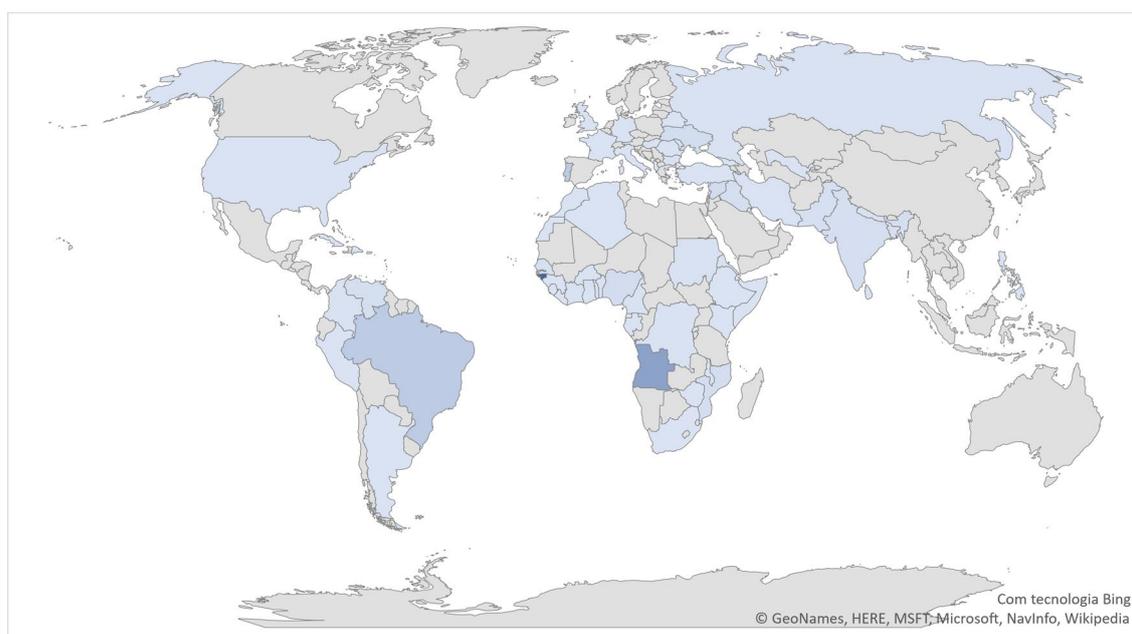


Figura 3 – Centro de Atendimento: Mapa geral de nacionalidades presentes no JRS em 2021

No que se refere às idades, a população acompanhada encontra-se na sua maioria em idade ativa (95%).

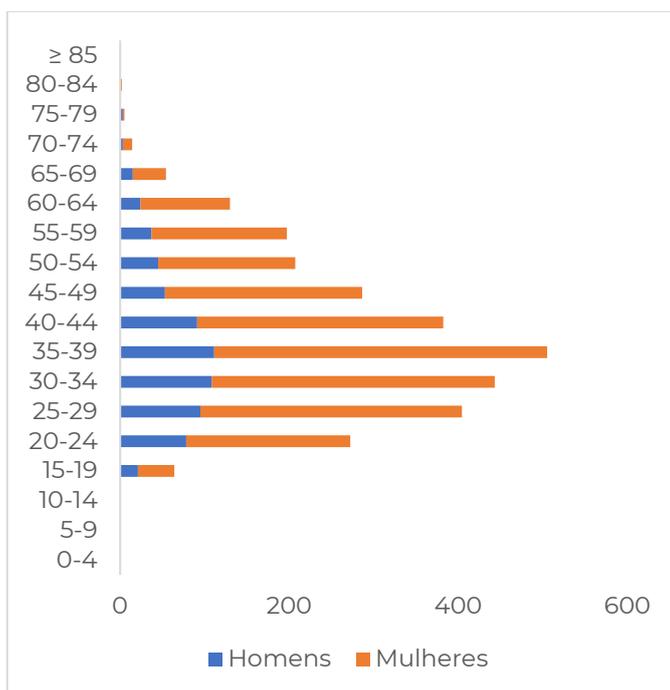


Gráfico 4 – Centro de Atendimento: Dispersão de idades por sexo

Por sua vez, relativamente aos concelhos de residência, existe uma predominância dos concelhos do distrito de Lisboa. Porém, também se verifica o acompanhamento de migrantes provenientes de concelhos mais distantes, como é exemplo o Porto, resultado do modelo de acompanhamento atual que permite um maior acompanhamento à distância.

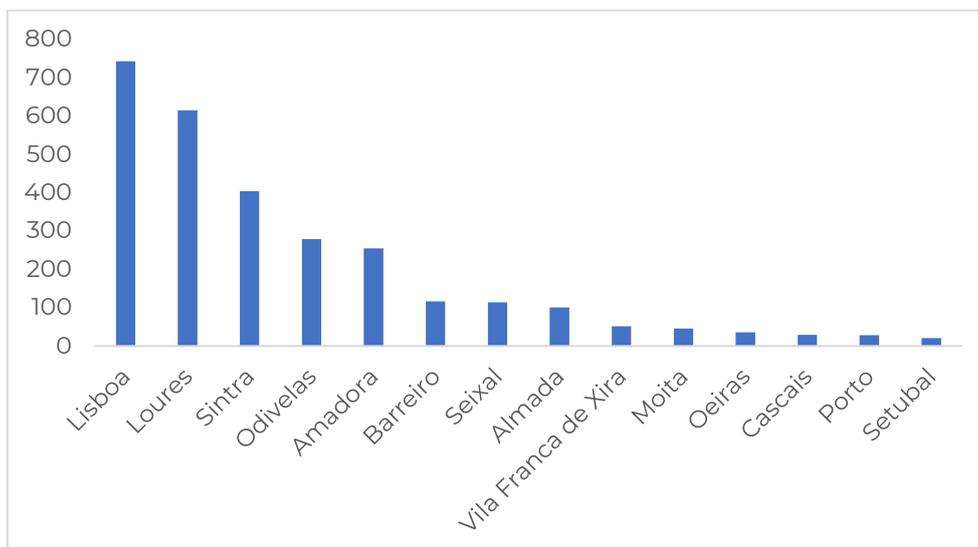


Gráfico 5 – Centro de Atendimento: concelhos de residência

Por fim, quanto à situação legal dos migrantes acompanhados no Centro de Atendimento, 60% encontrava-se em situação irregular. Apenas 4% da população acompanhada detinha nacionalidade portuguesa adquirida.

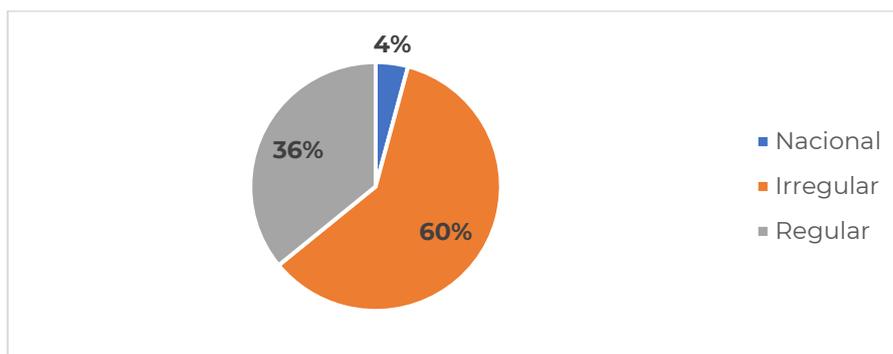


Gráfico 6 – Centro de Atendimento: Situação Legal

3.2.2. Caracterização de Atendimentos

No ano de 2021 verificou-se o aumento dos atendimentos realizados no Centro de Atendimento, com uma predominância evidente no gabinete de emprego.

	2017	2018	2019	2020	2021
CLAIM	1172	1406	1812	2808	2661
Diagnóstico	1111	1132	1405	1456	1284
Emprego	3323	3046	3281	5899	7239
Social	3267	2732	3270	3737	3123
Saúde²	615	773	837	656	1472
Medicamentoso	480	586	613	336	281
Medicina Geral	106	136	138	122	61
Psicologia	29	51	86	199	969
Psiquiatria	-	-	-	-	161
Jurídico	-	-	-	-	75
Habitação	-	-	-	-	298
Academia³	-	-	-	-	165

Tabela 1 – Centro de Atendimento: Evolução de atendimentos por área

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 e onde se pressupõe apenas um atendimento por pessoa, é de salientar o número de atendimentos efetuados pelos gabinetes de emprego, social e CLAIM, mantendo a procura neste tipo de resposta para prossecução do projeto de vida dos migrantes que todos os dias recorrem ao JRS Portugal. Dado o contexto de pandemia, os migrantes foram um dos públicos mais afetados pelas medidas impostas pelo governo, perdendo empregos e tendo maior dificuldade de acesso a serviços públicos, aumentando a procura de serviços de apoio como o caso do JRS Portugal.

No que se refere ao tipo de atendimento realizado e tendo em conta os diversos Estados de Emergência que foram decretados ao longo do ano, verifica-se uma predominância do atendimento telefónico, seguido do atendimento presencial. Em 2021, mais precisamente, no 2º semestre, foi possível aumentar o número de atendimentos presenciais com as alterações relativas às medidas de prevenção à COVID 19.

² Somatório da área de medicamentos, médicos e psicológico

³ Entrevistas a candidatas a formações da Academia

Por sua vez, importa também referir que, tal como se verifica no gráfico abaixo, há uma clara predominância do atendimento (91%) versus o acompanhamento e outros tipos de serviços.

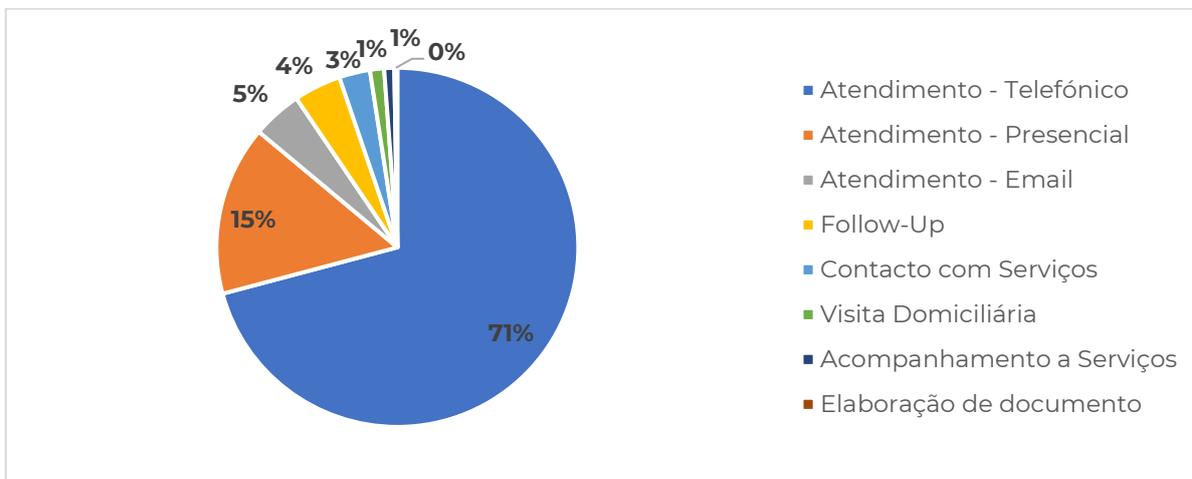


Gráfico 7 – Centro de Atendimento – Tipo de serviços prestados

A média mensal de atendimentos no ano de 2021 foi de 1360 atendimentos, correspondendo a 62 atendimentos por dia útil, valor superior ao ano anterior (55 atendimentos).

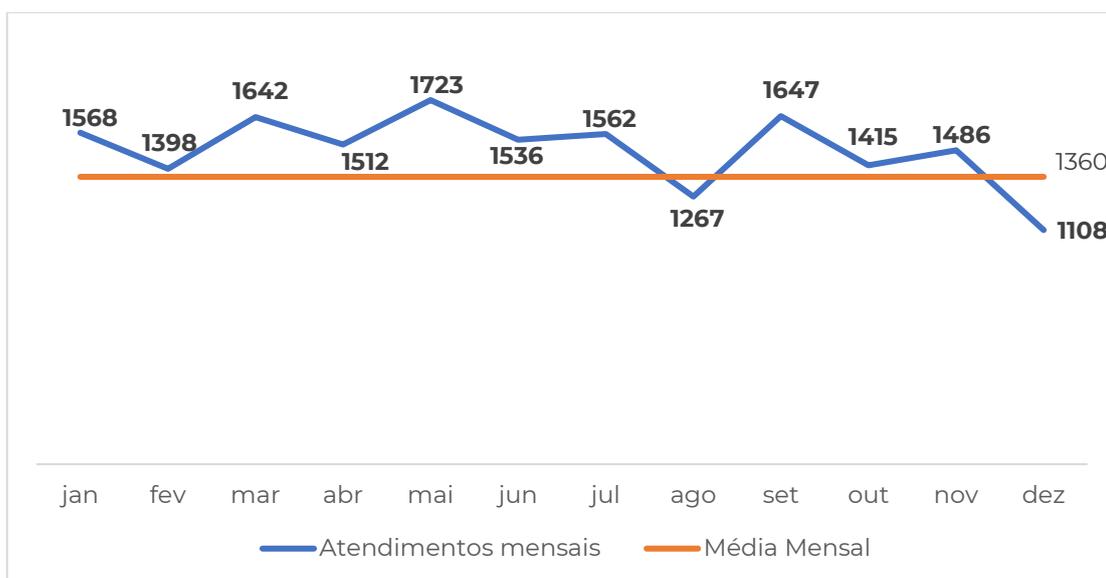


Gráfico 8 – Centro de Atendimento – Dispersão de atendimentos mensais

3.3. Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados

3.3.1. Caracterização de Utentes

No ano de 2021, o JRS Portugal teve vários programas específicos de acompanhamento de refugiados que, ao todo, permitiram acompanhar 578 refugiados, na sua maioria famílias e com uma predominância muito reduzida de mulheres (51%).

Os programas ativos de acolhimento e acompanhamento de refugiados no ano de 2021 foram a Plataforma de Apoio aos Refugiados, o Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa), o Programa de Apoio a Famílias nas casas do JRS, e o Acolhimento de Emergência de refugiados afegãos (primeiro em parceria com a Câmara Municipal de Lisboa e depois em esquema de Patrocínio Privado).

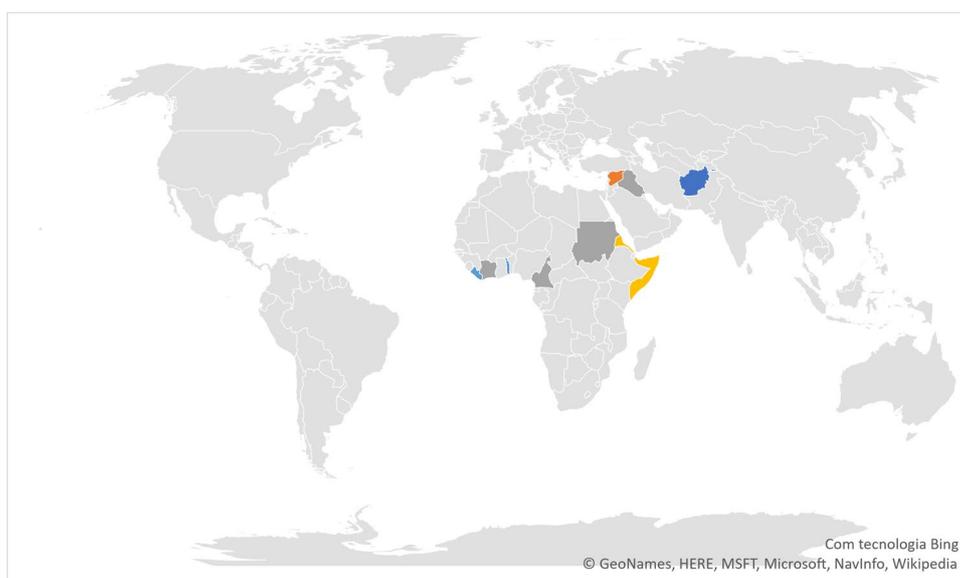


Figura 4 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Mapa de nacionalidades presentes

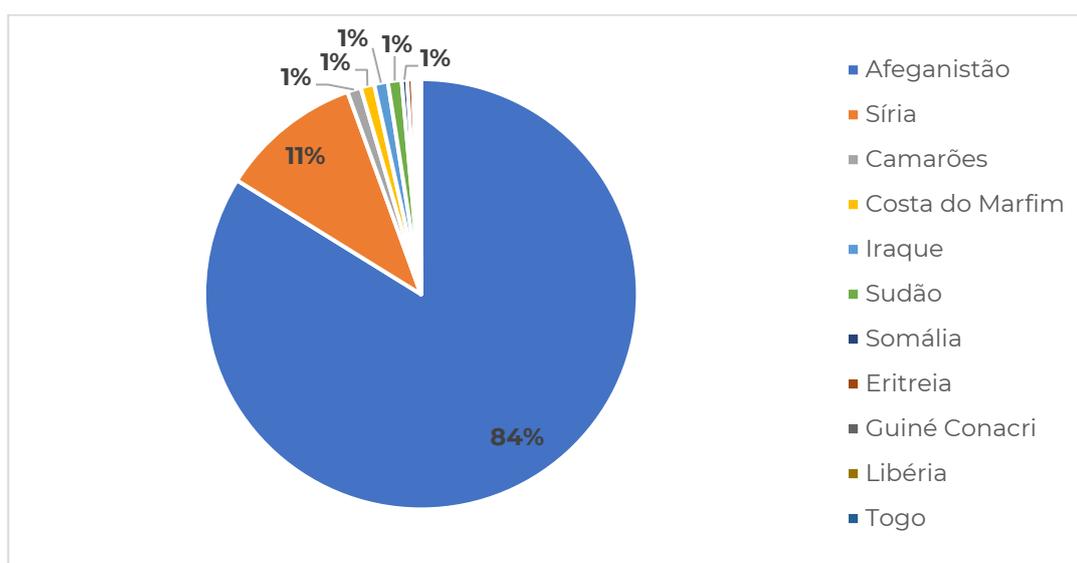


Gráfico 9 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Nacionalidades presentes

Tal como se pode verificar pelos gráficos apresentados acima, a maioria dos refugiados acolhidos e/ou acompanhados no ano de 2021 são de nacionalidade afegã, sendo que importa referir que estes chegaram apenas no 2º semestre e

ultrapassaram as outras nacionalidades presentes nos projetos de acolhimento, alterando o tipo de refugiados acompanhados e em resposta a uma situação de emergência humanitária específica.

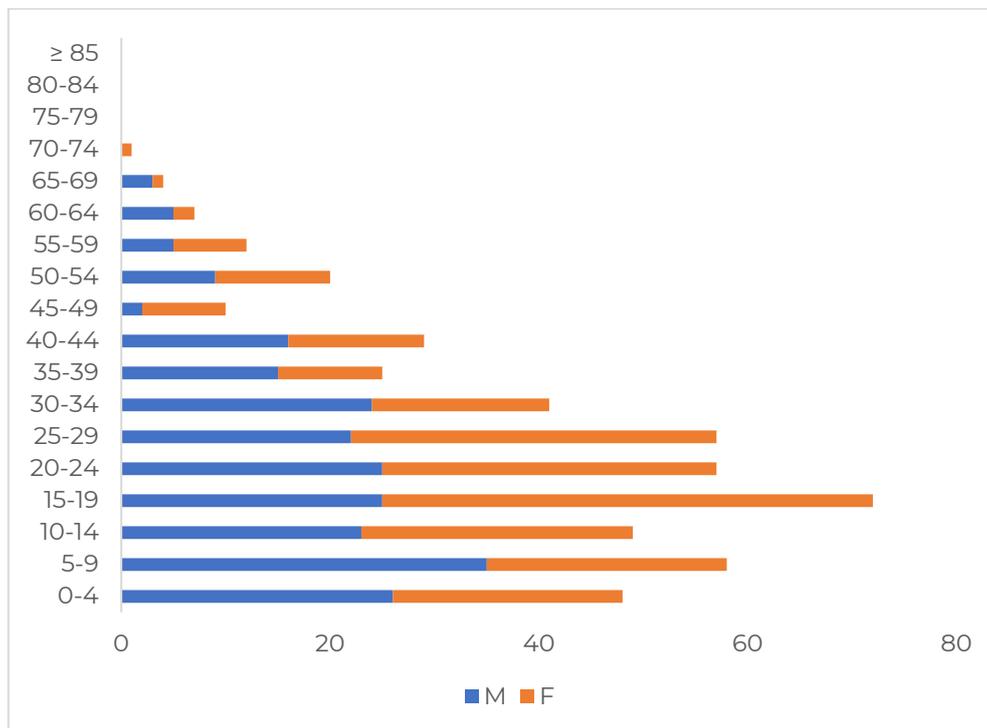


Gráfico 10 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Idades por sexo

No que se refere à idade dos refugiados acolhidos e/ou acompanhados, importa referir que 47% dos refugiados são menores.

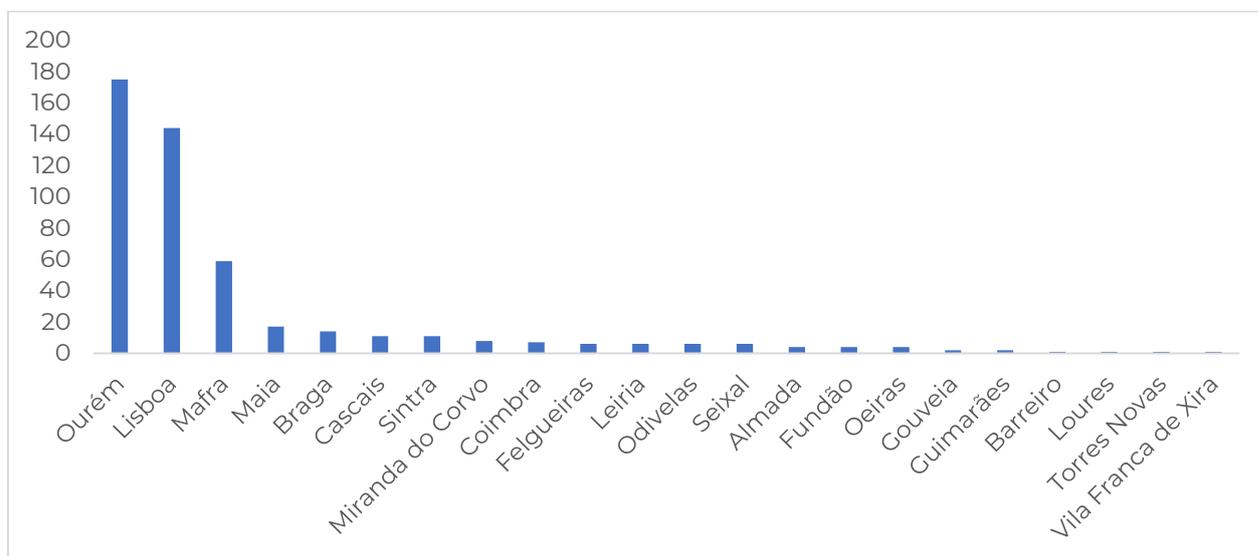


Gráfico 11 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Concelhos de Residência

Tal como se pode verificar no gráfico acima, a maior parte dos refugiados foi acolhido em Ourém, em resultado do acolhimento de emergência criado em Fátima para acolher refugiados afegãos, representando 30% dos refugiados acolhidos.

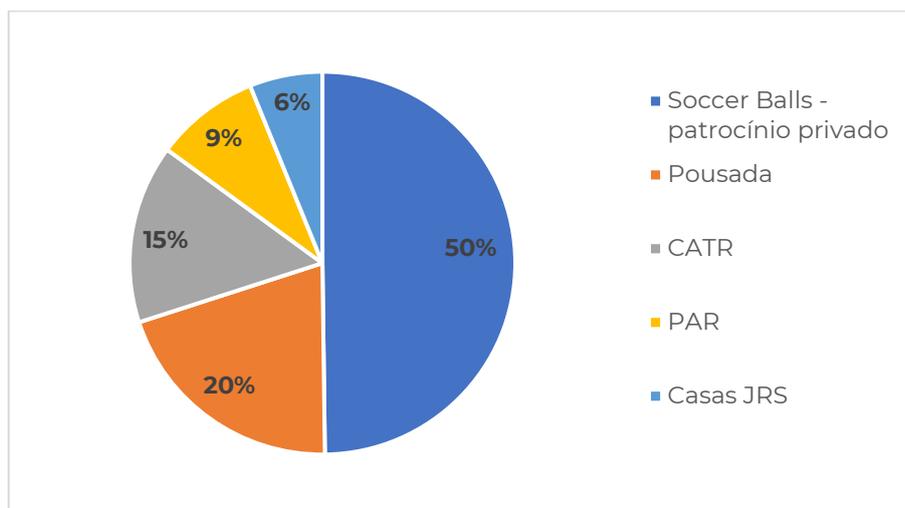


Gráfico 12 – Acolhimento e Acompanhamento de Refugiados: Programa de Acolhimento

Por fim, o gráfico acima demonstra os refugiados acolhidos por programa de acolhimento, sendo que, mais uma vez, é demonstrativo a dimensão de refugiados acolhidos ao abrigo do programa Soccer Balls, sendo que importa reforçar que estes chegaram em novembro de 2021.

3.4. Unidade Habitacional de Santo António

3.4.1. Caracterização de Utentes

Durante o ano de 2021, estiveram em situação de detenção administrativa **194 migrantes**.

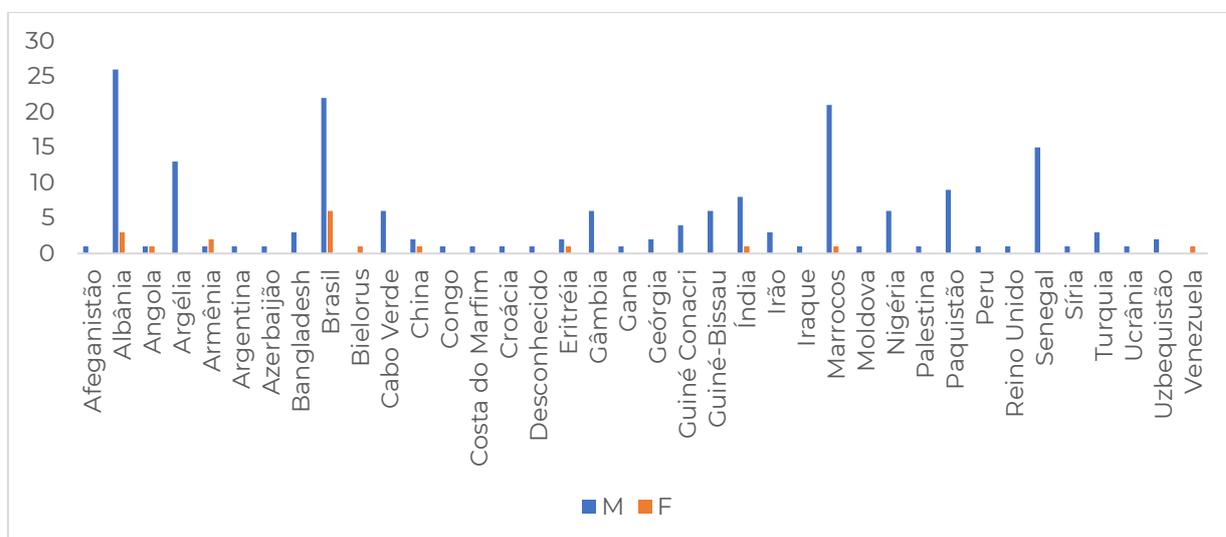


Gráfico 13 – UHSA: Nacionalidades por Género

Tal como se pode verificar pelo gráfico, os países mais representativos na UHSA durante o ano de 2021 foram: Albânia (29), Brasil (28), Marrocos (22), Senegal (15) e Argélia (13). Dos 194 migrantes adultos em situação de detenção administrativa importa também referir que 176 foram homens e 18 mulheres.

Neste período, não houve casos de menores no centro de instalação. Entretanto, entre os adultos instalados, o intervalo de idades ficou entre os 18 e os 65 anos. O intervalo mais representativo foi dos 21 aos 50 anos.

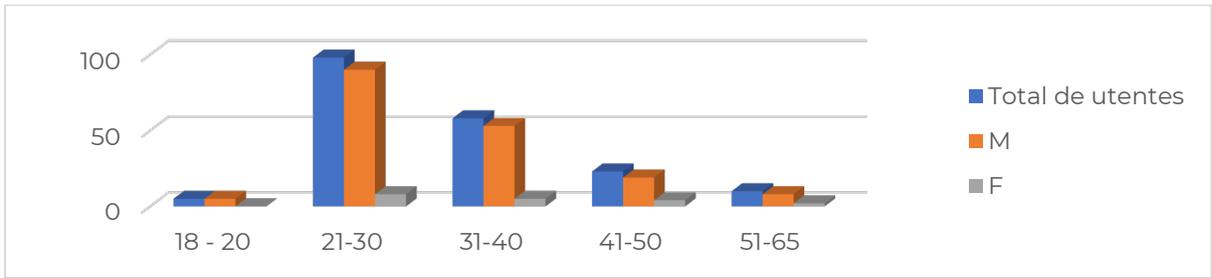


Gráfico 14 – UHSA: idades

4. Serviços de Apoio

4.1. Desenvolvimento e Coordenação de Projetos

Na medida da sua natureza de organização sem fins lucrativos, o JRS Portugal não tem fontes de financiamento próprias, e desenvolve a sua Missão através de projetos financiados por programas de financiamento de diversa índole, desde fundos comunitários a programas privados de financiamento de fundações ou empresas.

Nessa medida, o grande desafio do JRS é assegurar a continuidade da sua Missão de Acompanhar, Servir e Defender as populações migrantes, através do desenvolvimento e implementação de projetos delimitados não só temporalmente, mas também objetiva e formalmente.

Durante o ano de 2021, a equipa de Coordenação de Projetos acompanhou as equipas e a execução dos projetos em curso, não só para assegurar a conformidade da execução física e financeira com as exigências formais e materiais dos respetivos programas de financiamento, mas também para permitir a compreensão das dificuldades, necessidades e desafios sentidos no terreno, de forma a apoiar a sua superação e tê-las em conta em futuros projetos.

No geral, foi desenvolvido ao longo do ano de 2021 um trabalho forte de acompanhamento, monitorização e apoio da execução dos projetos em curso, em estreita articulação com as equipas responsáveis, com a Coordenação Administrativa e Financeira e com o Diretor-geral, de forma a conhecer as suas necessidades e desafios, para procura de soluções e adequação de novos projetos e planos estratégicos às realidades do terreno.

Durante o ano de 2021, foram iniciados vários projetos, entre os quais se destacam:

- **Projeto Ctr+Alt+Emprego**, um projeto submetido e aprovado ao abrigo do programa Cidadãos Ativos, coordenado em Portugal pela Fundação Calouste Gulbenkian. Este projeto prevê a criação de uma plataforma digital de apoio à empregabilidade, e inclui a dinamização de *focus groups* com migrantes para identificação das necessidades, prévia à criação da plataforma, sessões de capacitação em TIC, e a criação de uma série de conteúdos de apoio aos nossos migrantes e refugiados para o seu próprio caminho de integração profissional.
- **Projeto Cuidar Sem Fronteiras**, um projeto submetido e aprovado ao abrigo dos Prémios BPI La Caixa 2020 – Solidário. Este projeto destina-se a reintegrar mulheres migrantes e refugiadas na sociedade de acolhimento, através de um modelo de formação e acompanhamento que visa a sua integração profissional na área dos cuidados a idosos, com enfoque nos cuidados paliativos e desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais.

Ao longo do ano, foram ainda preparados e submetidos vários projetos e candidaturas, com destaque para os seguintes:

- **Projeto Saúde Mental Para Todos**, no âmbito do Aviso **FAMI** nº 95. Este projeto prevê a elaboração de um estudo de investigação sobre a intervenção e acompanhamento de refugiados em Saúde Mental, para permitir desenvolver e consolidar o conhecimento nesta matéria, divulgá-lo junto de técnicos de saúde envolvidos no processo de acolhimento, e ainda criar

ferramentas de capacitação para os técnicos de acompanhamento de refugiados, que possam influenciar decisões políticas para a melhoria do acolhimento aos requerentes de asilo. Infelizmente, esta candidatura não foi aprovada, tendo a temática principal dos projetos aprovadas sido o impacto da pandemia na integração de migrantes e refugiados. No entanto, todo o trabalho de preparação desta candidatura permitirá reforçar e apresentar novas candidaturas no âmbito de outras oportunidades de financiamento.

- **Projeto CLAIM Norte**, no âmbito do Aviso **FAMI** n.º 97 (projeto com a referência PT/2021/FAMI/718), candidatura submetida a 2/07/2021 e aprovada a 23.09.2021. Este Projeto prevê a criação de uma resposta CLAIM na cidade do Porto: um gabinete multidisciplinar de atendimento, para prestar um conjunto de respostas de forma integrada, e em complementaridade com outras respostas de atendimento e acompanhamento já existentes do JRS. Este apoio será desenvolvido através do atendimento individual, que inclui o apoio socio-legal, o apoio especializado para a empregabilidade, o apoio psicossocial, e ainda, atividades de informação e sensibilização para uma integração positiva e sustentável, com sessões e ações formativas específicas.

- **Projeto Porto Seguro**, no âmbito do Aviso **FAMI** n.º 100 (projeto com a referência PT/2021/FAMI/759), candidatura submetida a 8/10/2021 e aprovada a 22.11.2021. Este projeto visa melhorar a capacidade de acolhimento e acompanhamento de refugiados em Portugal, focado nos requerentes de proteção internacional resgatados pelos barcos humanitários no mar Mediterrâneo, através da melhoria e reforço da capacidade de alojamento e do reforço da equipa, na localidade do Seixal.

No contexto da crise do Afeganistão, que levou a um cenário de emergência humanitária naquele país, foi ainda desenvolvido e aprovado um Projeto de *Private Sponsorship*⁴ absolutamente inovador no panorama do acolhimento de refugiados em Portugal.

O JRS e a Fundação Romulus. T. Weatherman negociaram e desenharam o **Projeto Soccer Balls**, no âmbito do qual foi financiada uma operação de resgate e evacuação do Afeganistão de cerca de 280 pessoas, na sua maioria mulheres e crianças, e definido um programa de acolhimento de emergência em Portugal, acompanhamento e integração, com o apoio de Comunidades de Hospitalidade locais fortes, mobilizadas e capacitadas, e de várias respostas especializadas, incluindo apoio social e psicológico.

Este projeto surge num contexto de ausência ou demora na definição de respostas e financiamento por parte das autoridades nacionais e internacionais perante uma crise humanitária, confirmando a sociedade civil como força vital no trabalho de intervenção e emergência humanitária, e o JRS como ator ativo desse cenário.

⁴ Patrocínio Privado

4.2. Formação e Identidade

O Gabinete de Formação e Identidade tem como missão apoiar o diretor do JRS Portugal na definição dos objetivos, prioridades e decisões estratégicas, contribuindo para a construção contínua e permanente da Missão do JRS de uma “forma de fazer o bem” própria, enraizada na missão do JRS e respeitando a história do JRS Portugal, promovendo novos caminhos e formas de estar onde mais ninguém está.

A formação da identidade do JRS também é realizada no apoio aos coordenadores das equipas que atuam na área de acolhimento e acompanhamento de migrantes na tomada de decisão, na gestão emocional, através da escuta ativa e reflexão e no apoio na gestão de casos e definição de processos e atividades de criação de valor para os utentes, técnicos, através do apoio na elaboração de projetos e atividades complementares entre gabinetes e apoio de supervisão técnica nas várias áreas de atuação do JRS. Agregar as necessidades identificadas por cada gabinete, e em conjunto com as equipas e o diretor procurar soluções Externas e Internas de formação para as equipas do JRS e PAR, colaboradores e voluntários.

Durante o ano de 2021 foram realizadas **26 atividades** de formação interna e externa.

Ao nível da **formação interna**, o JRS participou nas seguintes formações:

- Sessão formativa “Fórum Comunitário: mulheres refugiadas em Portugal”, sobre as trajetórias de refúgio desta comunidade, com especial foco nas questões relacionadas com a análise de género, interseccionalidade e políticas públicas em Portugal, em Centro de Investigação e Estudos de Sociologia, do Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL);
- Participação na formação de *Storytelling*, realizada em 6 semanas e frequentada por 12 colaboradores do JRS, em parceria com a Ambigular;
- Participação na formação em Indicadores de prevenção de radicalização, com a participação de 15 pessoas do JRS e da Crescer (parceiro no Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados – PMAR) e em parceria com o Serviço de Informações de Segurança – SIS;
- Participação na quarta edição da formação “Cuidar dos Cuidadores” em parceria com a Cruz Vermelha Portuguesa;
- Participação na formação “Insights from EURITA (The European Resettlement and Integration Technical Assistance Project): the role of capacity building in growing resettlement in the EU” em parceria com o *International Rescue Committee (IRC)*;
- Participação e intervenção na formação promovida pela Associação ILGA Portugal – Intervenção Lésbica, Gay, Bissexual, Trans e Intersexo;
- Participação no VIII Encontro Intermunicipal de Voluntariado, promovido pela Confederação Portuguesa do Voluntariado, sob o tema “O perfil do recetor”;
- Participação num conjunto de sessões no âmbito de uma formação transversal com o enfoque no desenvolvimento pessoal e profissional e competências de liderança, para o desenvolvimento de ferramentas de análise comportamental, comunicação, autoconfiança, autoconhecimento, inteligência emocional, assertividade, empatia, resolução criativa de problemas, trabalho em equipa e pensamento crítico, em parceria com a Powercoaching;

Além destas participações, foram ainda dinamizadas as seguintes formações internas para os colaboradores do JRS Portugal:

- Realização da formação interna “As Primeiras 20 horas do Acolhimento”, destinada à capacitação dos colaboradores do JRS Portugal;
- Realização da formação interna sobre “Primeiros Socorros psicológicos e sintomatologia associada à comunidade refugiada”;
- Realização da formação sobre “Cultura Afegã, Mitos e Preconceitos”;

Por sua vez, ao nível da **formação externa**, o JRS Portugal participou nas seguintes atividades:

- Participação como orador no seminário “Outra vida”, do Ciclo de Seminários de Competência Cultural Médica, do Mestrado Integrado em Medicina da Universidade do Algarve, com a participação de 3 colaboradores;
- Participação na atividade de Capacitação do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos e Ética Médica da Associação Nacional de Estudantes de Medicina (ANEM), A realidade do acolhimento de refugiados e migrantes em Portugal, partilha de boas práticas da PAR, com a participação de 4 colaboradores;
- Participação e intervenção na formação sobre o acolhimento a refugiados a 6 organizações que trabalham em questões de género, com a participação de 2 colaboradores;
- Realização do Curso de Formação em Ensino Informal na língua portuguesa, destinado a formadores. Durante quatro sessões, a Plataforma de Apoio aos Refugiados capacitou voluntários para o acompanhamento linguístico a refugiados, com o intuito de facilitar os processos de interação das famílias que a PAR acompanha. Ao longo das sessões foram partilhados recursos técnico-pedagógicos para apoiar os participantes no seu percurso formativo, com a participação de um colaborador;
- Realização da formação “As Primeiras 20 horas do Acolhimento” destinada a uma, Instituição Anfitriã da PAR, AMU, na Abrigada, com a participação de um colaborador;
- Efetuadas 3 sessões de esclarecimento com o intuito de formar, informar e sensibilizar a sociedade civil, assim como angariar voluntários para os grupos “Comunidades de Hospitalidade PAR”. Foram partilhadas boas práticas de apoio informal, conceitos básicos e orientação cultural geral;
- Formação a Psicólogos e Psiquiatras - Violência – Agressores, na Universidade Egas Moniz;
- Foi dinamizada 1 ação de formação acerca do contexto político e social do Afeganistão para a Associação de Voluntariado Universitário VO.U. Sensibilização e mobilização da sociedade civil com vista à adesão a comunidades de hospitalidade pela PAR;
- Formação de Voluntários da PAR, 1ª sessão “Introdução à hospitalidade: o que é um refugiado? O que é a PAR?”, 2ª sessão “Mitos e medos: gestão de expectativas”; 3ª Sessão: a “Gestão da boa-vontade: o lugar do voluntário e a ação integrada”; 4ª Sessão: “O papel do voluntário no processo de reconciliação”. Estas sessões contaram com a participação de cerca de 70 formandos e foram dinamizadas por 2 colaboradores.

4.3. Advocacy e Comunicação

Este gabinete tem como função defender os valores do JRS, que são, essencialmente, o respeito pelos direitos humanos dos migrantes vulneráveis

O nosso objetivo, a longo prazo, é a alteração da realidade (legal ou administrativa) num sentido mais respeitador dos direitos humanos.

O nosso trabalho tem uma ligação muito forte às equipas do JRS que acolhem e acompanham diretamente as pessoas migrantes. Nuns casos, é mesmo dessas equipas que surgem os temas. Noutros casos, em que os temas surgem da atualidade mediática (seja a chegada de um barco com migrantes, um comportamento abusivo das autoridades ou a apresentação de uma proposta legislativa), recorreremos às informações daquelas equipas sobre a forma prática como o tema em causa se concretiza, para que as nossas propostas sejam fundamentadas em dados práticos e sejam exequíveis. Portanto, quer num caso, quer noutro, a experiência de terreno do JRS, como um todo, é tida em conta.

No ano de 2021 destacamos **três momentos**. Em primeiro lugar, a campanha que lançámos, em março, por ocasião de um ano decorrido desde a morte do cidadão ucraniano, Ihor Homeniuk, no aeroporto, com o objetivo do fim da detenção de migrantes por razões administrativas. Lançámos uma petição online, várias publicações nas redes sociais, promovemos entrevistas para o Jornal Público de migrantes que estiveram detidos por essas razões, publicámos um artigo de opinião no Expresso e organizámos diretos nas redes sociais com convidados de renome na área das migrações para discutir o tema da detenção. O número de subscrições da petição online ficou aquém do esperado para que pudéssemos obrigar, nos termos da lei, a Assembleia da República a analisá-la (seriam necessárias 5000, tendo na presente data 876). Contudo, teve grande impacto mediático, as publicações foram muito comentadas, partilhas e, também, alvo de críticas. Tivemos a oportunidade de reforçar as nossas ideias e propostas em audição da Assembleia da República, em reuniões com a quase totalidade dos partidos políticos e, inclusive, com o Sr. Presidente da República. Em termos de resultados, não conseguimos o que pretendíamos, que era a alteração do regime legal da detenção, restringindo a sua aplicação, mas estamos ainda a trabalhar na elaboração de uma ampla proposta de lei nesse sentido, a apresentar ao poder político-legislativo.

Consultar campanha em: <https://www.jrsportugal.pt/peticao-pelo-fim-da-prisao-de-imigrantes/>.

Em segundo lugar destacamos a criação do corredor humanitário com o Afeganistão, na sequência da tomada de poder pelos Taliban. Perante vários pedidos de ajuda recebidos ao JRS, organizámos detalhadamente os pedidos, criámos a ponte diplomática entre o Estado português e outros colaboradores internacionais e sensibilizámos o Estado Português para a urgência da situação e para necessidade de recorrer a vistos humanitários.

Finalmente, destacamos o lançamento da segunda edição do Livro Branco - obstáculos na integração de imigrantes e refugiados, problema e soluções, lançado no dia 18 de dezembro, num evento co-organizado com as demais instituições do Fórum de Organizações Católicas para as Migrações.

Em termos de comunicação pura em 2021 investimos na nossa comuninação interna com a criação de uma newsletter só para colaboraodres e na formação dos técnicos através de workshops de storytelling e copywriting.

4.3.1 Campanhas anuais

IRS: O tema foi “Ajuda é fácil. Díficil é...” que depois era completado com situações pelas quais os nossos utentes passam diariamente. A campanha foi toda digital.

Dia Mundial do Refugiado: Juntamente com a Camâra Municipal de Lisboa e a associação CRESCER criámos uma campanha digital com o tema “Gostamos de vos ter por cá”. O core da ação consistiu em fotografar famílias de refugiados em situações tipicamente lisboetas de modo a mostrar que o processo de integração é algo positivo. Em nome individual enviámos um comunicado de imprensa e organizamos o encontro da PAR “Juntos Acolhemos”.

Dia Mundial do Migrante: Lançamento do Livro Branco.

4.3.2 Projetos

CHANGE – O ano de 2021 terminou com mais de 40 escolas e 3000 alunos envolvidos no projeto. Durante o ano fizemos contactos com escolas, organizamos sessões de esclarecimento e encontros entre refugiados e alunos. Através da vertente de alunos embaixadores apoiamos os alunos na realização de atividades de sensibilização sobre a temática. Fizemos ainda dois eventos gastronómicos, gravámos um vídeo de projeto e em conjunto com o JRS Bélgica, JRS Bulgária e Alboan dinamizamos uma atividade de Kahoot.

Em Setembro a convite do JRS Europa participámos no European Youth Event em Estrasburgo.

Somo Voz – Com base nos objetivos do projeto em 2021 criámos vários materiais informativos sobre a COVID-19 para migrantes em situação irregular, dinamizámos sessões de sensibilização escolar, organizámos atividades de informação para utentes (visitas a museus, workshops, etc..) e auxiliámos a criação de uma história de banda desenhada sobre a Síria.

Em 2021 iniciámos ainda as gravações de podcast e a fotografámos alguns dos afegãos acolhidos em Novembro. Estes projetos vão ser lançados em 2022.

Em termos de campanhas de sensibilização, no dia da Mulher lançámos uma ação sobre o poder ser mulher independentemente do país e em setembro uma outra para apoiar projetos em Cabo Delgado. Para celebrar um ano da encíclica fratelli tutti e com o apoio do Ponto SJ criámos a semana da interreligiosidade que contou com diretos nas redes sociais, publicações, um desafio de reflexão diário e um evento presencial. Para terminar no Dia Mundial dos Direitos Humanos lançámos uma campanha de sensibilização sobre o direito à empregabilidade com condições dignas.

4.3.3 Apoio às equipas

Em 2021 as plataformas digitais do JRS foram bastante utilizadas para difundir as atividades levadas a cabo pelas equipas. Foram também criados materiais digitais e físicos para completar projetos.

As equipas do JRS recorrem várias vezes à equipa de comunicação e advocacy quando existem necessidades quer de recursos humanos voluntários, parceiros ou

bens físicos. Este ano graças à solidariedade de escolas, paróquias e da sociedade civil conseguimos os produtos essenciais para distribuir aos afegãos que acolhemos (roupa, calçado, produtos de higiene, produtos para bebé, brinquedos, material escolar, etc). As empresas também foram fulcrais neste âmbito pois doaram computadores, cartões SIM, telemóveis, mantas, equipamento desportivo e ainda um cartão alimentar.

No Natal, juntamo-nos novamente aos colaboradores da Nokia que ofereceram brinquedos aos filhos dos utentes acompanhados pelas equipa do Social, Academia e Casas JRS. A paróquia da Ericeira e de Cascais ofereceu presentes às crianças afegãs e calçado.

4.3.4 Presença nos Media

Newsletter: A newsletter é enviada a 1979 subscritores e a média da sua taxa de abertura é de 39,9%

Facebook: No final do ano de 2021, a página de Facebook do JRS tinha 7170 gostos, havendo um aumento de 14%.

Instagram: O Instagram do JRS terminou o ano com 2530 seguidores, com um aumento de 64% em relação ao início de ano. Durante o ano chegámos às 378 publicações.



Gráfico 15 – Comunicação – Alcance das publicações no Facebook e no Instagram

Twitter: Acabámos o ano 2021 com 237 seguidores, existindo uma pequena subida durante o ano.

LinkedIn: A plataforma do LinkedIn cresceu significativamente no ano 2021 chegando aos 1200 seguidores.

Meios Externos: A participação do JRS nos media aumentou consideravelmente este ano. Participámos em várias entrevistas em canais de televisão, radio e imprensa escrita, inclusivé grandes reportagens, programas de opinião e comentários em horário de jornal. Enviamos ainda comunicados à comunicação social sempre que o assunto era pertinente com a nossa missão e publicámos alguns artigos de opinião. Quando o assunto assim o exigia o JRS falava em nome próprio e da PAR.

Destaque para a cobertura mediática alcançada com a campanha Rumo a um Nós cada vez Maior, para o acolhimento afegão e para a campanha de Cabo Delgado..

4.4. Voluntariado

O voluntariado é, para o JRS Portugal, uma área estratégica que permite implementar a missão do JRS Portugal, procurando estar junto de todos os que mais precisam, e acrescentar valor ao trabalho realizado diariamente através do reforço e complementaridade ao trabalho técnico.

Nos últimos dois anos, dado o contexto de pandemia, o voluntariado do JRS enfrentou um conjunto de desafios. Em 2020, verificou-se um pequeno decréscimo do número de voluntários em resultado do contexto que se vivia, que obrigou a uma redução drástica das atividades presenciais e, conseqüentemente, das atividades que incluíam um maior número de voluntários. Porém, com a adaptação ao modelo digital e de teletrabalho, a equipa encontrou formas de implementar o voluntariado nestes novos moldes. Já em 2021, o número de voluntários verificou um significativo aumento em resultado das novas atividades e novos desafios que foram surgindo ao longo do ano e que levaram a encontrar novas áreas de trabalho que permitiram contar com um forte apoio de voluntários para atingir melhores resultados no acompanhamento de migrantes e refugiados. Neste sentido, em 2021, estiveram no JRS Portugal **119 voluntários**, permanecendo 75 voluntários ativos no final de 2021.

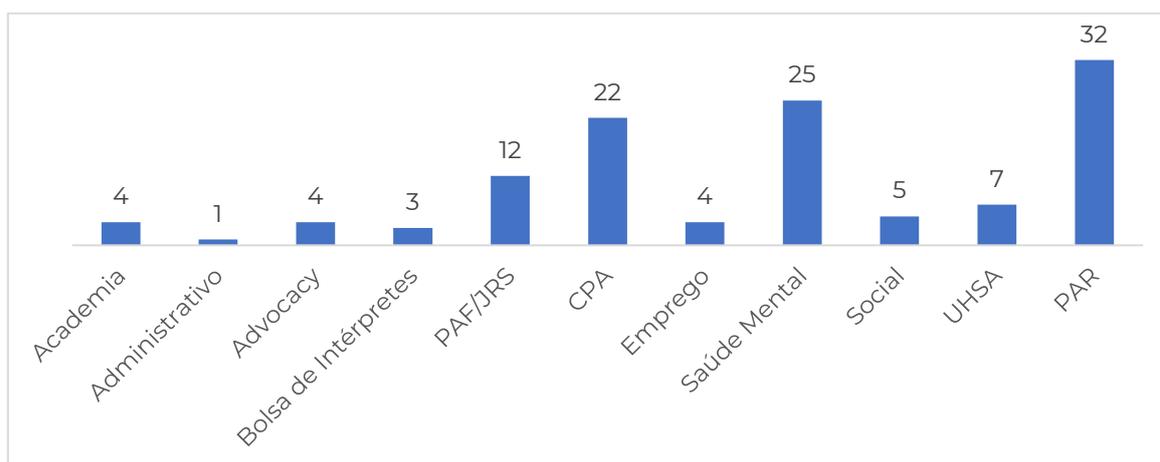


Gráfico 16 – Voluntariado: Dispersão dos voluntários pelas diferentes áreas do JRS

Tal como se pode verificar e em comparação aos últimos anos, o JRS Portugal verificou um aumento de voluntários nas áreas de acompanhamento de refugiados (Programa de Apoio a Famílias do JRS e Plataforma de Apoio aos Refugiados) e na área da Saúde Mental. Este aumento, em especial na PAR e na Saúde Mental surgiram no 2º semestre de 2021, em resposta ao novo projeto de acolhimento e acompanhamento de refugiados afegãos, *Soccer Balls*, que iniciou em novembro de 2021 e que permitiu acompanhar 280 refugiados em diferentes estruturas de acolhimento (Fátima, Ericeira, CATR) e que exigiram um trabalho maior de proximidade.

4.5. Tradução e Interpretação

A Bolsa de Intérpretes foi criada no JRS Portugal em 2017, em resultado da forte necessidade de interpretação e tradução para os refugiados acolhidos em Portugal ao abrigo dos programas de acolhimento de refugiados. Em 2021 deu-se continuidade ao trabalho realizado nos últimos anos. Pretende-se que esta bolsa permaneça acessível a todas as Instituições de Acolhimento de requerentes e

beneficiários de proteção internacional que tenham necessidade a aceder a serviços de interpretação.

Em 2021, a bolsa de intérpretes realizou as seguintes atividades:

- Realização de entrevistas para reforço da Bolsa de Intérpretes, com a realização de 28 entrevistas, que permitiram contar com 28 novos intérpretes, aumentando o leque de línguas disponíveis e permitindo responder a um maior número de necessidades;
- Articulação com 10 entidades que requereram apoio de interpretação. Com o serviço de interpretação, foi possível responder às necessidades identificadas tanto pelo JRS Portugal como por outras entidades parceiras 10 entidades (JRS e entidades parceiras).
- Realização de 269 serviços de interpretação;
- Inclusão de 3 novos idiomas: Farsi; Dari e Pashtu, em resultado das necessidades identificadas no 2º semestre de 2021, com o acompanhamento e acolhimento de um grande número de refugiados afegãos em Portugal.

No final do ano de 2021, a bolsa era composta por 85 intérpretes, dos quais 79 se encontravam neste momento ativos e presentes em diversos locais do país. No final de 2021, a Bolsa de Intérpretes disponibilizava interpretação das seguintes línguas: farsi; dari; pashtu; francês; árabe; curdo (sorani e kurmanji); somali; tighrinha; inglês; hebreu; espanhol; tamazight; berbere; holandês; alemão; saho; russo; crioulo guiné; tétum; timor-leste; bambara; turco.

5. Acolhimento e Acompanhamento

5.1. Acolhimento

5.1.1. Centro Pedro Arrupe

O CPA aumentou a sua capacidade de acolhimento de 47 pessoas no ano 2020 para **55 pessoas** o ano de 2021.

1. Motivo para o percurso migratório:

- 27 pessoas em migração económica;
- 3 jovens adultos estudantes;
- 11 pessoas migrantes que vêm ao abrigo dos acordos de cooperação no domínio da saúde entre Portugal e os PALOP's;
- 3 pessoas refugiadas sem estatuto;
- 11 pessoas luso-descendentes a fugir a conflitos do país para onde migraram ou nasceram.

2. Nacionalidade:

Foram acolhidos migrantes de **14 nacionalidades** diferentes, sendo as mais representativas: Venezuela (10), Guiné-Bissau (10), São Tomé e Príncipe (9), Nigéria (5). Foram acolhidos também migrantes oriundos de: Angola, Bangladesh, Brasil, China, Gâmbia, Hungria, Índia, Paquistão, Turquia e Ucrânia.

3. Caracterização:

Em dezembro de 2021 estavam acolhidas mais mulheres do que é habitual. Dos 28 residentes acolhidos neste mês **10 são do sexo feminino** e **18 do sexo masculino**.

Neste momento, os residentes já não se encontram separados nas alas por sexo, uma vez que devido à pandemia foi necessário adaptar o centro e os critérios às medidas definidas pela Direção Geral da Saúde e da Segurança Social, sendo atualmente o critério de separação de alas por: saudáveis *versus* casos de saúde. Em 2021, a média de idades situou-se nos **29 anos**. A média do tempo de permanência foi de **13,8 meses**. A taxa de ocupação média de residentes por mês foram **28,6** durante o ano 2021. Casos de sucesso, com **projetos de vida concretizados contabilizados 28**. Pode-se concluir que embora tenha aumentado o tempo de permanência dos residentes no centro, os casos de sucesso, com projetos de vida sustentáveis (com trabalho, outro alojamento e situação sócio legal) foram manifestamente muito representativos, dado que nem todos saíram do centro e ainda se encontram em processo.

Abaixo seguem as atividades desenvolvidas e sua frequência:

- 2 visitas dos Médicos do Mundo ao CPA;
- 4 “*Phasing Out*” (apoio à saída – mobilando totalmente a casa nova) e, ainda, entregues a 8 famílias de refugiados;
- Apoio de Português no 1º semestre, concedido pelo capelão do JRS (adultos e crianças);
- 6 Reuniões com Comunidade Cigana/ Mediação/ Apoio e Orientação/ Atendimentos (4 reuniões de mediação sobre o projeto das garagens dos lotes 10 e 11);

- 6 pessoas de etnia cigana deram apoio ao CPA através do Trabalho Comunitário realizados com a Comunidade Cigana;
- 10 ações de “*Deepcleaning*” (limpeza profunda efetuada pelos residentes), realizado tanto no CPA como em outros alojamentos do JRS onde residiram refugiados;
- 14 acompanhamentos (principalmente ao SEF, Hospitais, Finanças, Junta de freguesia e abertura de Conta Bancária);
- 27 entrevistas a candidatos ao CPA (incluindo entrevistas via online);
- 41 reuniões formais de trabalho com os vários gabinetes do JRS e parceiros;
- 8 reuniões de orientação de estágio com professores das universidades;
- 2 ações de testagens COVID a todos os residentes no CPA;
- Realização de 3 sessões de vacinação COVID no centro - 3 doses da vacina COVID e 1 dose vacina da gripe (ambas a todos os residentes do centro);
- 45 ações de Desenvolvimento Biopsicossocial: Ioga, *Chi-Kung* e Hora do Conto;
- Recolhas de Doações:
 - Atoalhados (6)/ colchões (30)/ eletrodomésticos (10)/ mobiliário (13)/ Roupas de Cama e vestuário (2), que permitiram alterar os colchões das camas do centro e colocar roupeiros em todos os quartos;
- Saídas em grupo/ Visitas Culturais: Sardinhada no Vimeiro (aniversário do CPA) MAAT, Museu da eletricidade, Visita ao Castelo de São Jorge e Museu do Traje;
- Desinfestações de manutenção Anti-pragas no 1º semestre de 2021;
- Aumento da extensão do *wifi* e obras de cablagem no centro com a ajuda dos residentes, com a colocação de mais 3 aparelhos;
- 9 transporte de Residentes (acompanhamento à chegada ou à partida do residente) no aeroporto, estação de comboios ou terminal de camionetas;
- Almoço de Natal – a equipa técnica em conjunto com alguns voluntários e residentes almoçaram com aqueles que se encontravam na casa neste dia;
- 2 residentes que obtiveram curso de segurança em várias áreas de atuação;
- Reparação do espaço, Manutenção, Equipar: 12 espaços onde JRS está presente;
- Atividades formativas de mudanças – 3 com parceiros exteriores e 13 serviços prestado ao próprio JRS;
- 2 formações de relevância (As formações a realçar por ajudar no dia a dia, são Radicalização e Coaching);
- Participação de 2 Campanhas Nacionais de recolha de Alimentos do Banco Alimentar contra a fome durante o fim de semana com o auxílio de 9 voluntários do CPA;
- 3 visitas de acompanhamento da Segurança Social;
- Apoio à comunidade envolvente ao CPA no preenchimento do CENSOS;
- Acolhimento de 1 grupo de 30 pessoas de Moçambique.

Alimentação

É recebido diariamente a doação em géneros alimentares através do Jerónimo Martins e da Sonae – Puro Bio, para além do suporte semanal feito pelo Banco

Alimentar, no valor anual de 73.117,86€. Os excedentes alimentares do CPA são cedidos às Filhas da Caridade de São Vicente de Paulo e à ReFood da Ameixoeira.

Projetos

- Alba

Projeto de renovação do espaço das garagens – encontra-se em fase de desenvolvimento com adjudicação de portões e janelas de acesso/ segurança. Perspetiva-se que este espaço seja para usufruto dos residentes do CPA e da Comunidade Cigana com o apoio da equipa técnica e dos voluntários que diariamente desenvolverão atividades neste local.

- Mudanças – formação e capacitação

Com início em setembro, este projeto de formação informal/capacitação dos residentes que nele participam, permite que os residentes efetuem mudanças em casas ou instituições, com a contrapartida de ganho de experiência e melhor integração no mercado de trabalho, desenvolvimento relacional e uma participação pelo esforço que desenvolvem. Permite também que os residentes, na saída do centro, garantam uma maior autonomização e melhor integração no mercado de trabalho e na sociedade portuguesa.

- Manutenção

Este projeto permite que os espaços do JRS sejam melhorados ou se mantenham em boas condições de conservação, o que permite o bem-estar dos colaboradores, como dos utentes que recorrem ou habitam no JRS.

Destacam-se as obras de reparações, infiltrações, limpeza, pintura (paredes e porta de acesso), colocação de placas no Centro de Atendimento; trabalhos de limpeza, pintura, reparações de máquinas de lavar roupa, canalização, eletricidade simples (tomadas e interruptores), colocação de mobiliário e montagem de roupeiros em várias residências de acolhimento para refugiados; picagem de paredes e reboco, limpeza, pintura, reparação de roupeiros, colocação de mobiliário no Centro de Acolhimento do Seixal, conexão de máquinas de lavar roupa e máquinas de secar roupa no Centro de acolhimento de refugiados no Saldanha; reparações de puxadores de portas, reparação de portas e fechaduras, colocação de redes mosquiteiras e montagem de roupeiros doados nos quartos no CPA, eletricidade e sistemas elétricos, colocação de cablagem do network, limpeza de esgoto no CPA; conexão de máquinas de lavar roupa e máquinas de secar roupa e limpeza de esgotos no CATR.

- Tecnologia

Melhorámos a rede de *wifi* do centro e fornecemos equipamentos aos residentes. Para tal, foram todos capacitados em tecnologias conseguindo assim, obter formações *on line*, bem como, realizar procura de trabalho por esta via.

No ano transato a equipa conseguiu superar as suas maiores dificuldades, nomeadamente obter o apoio da comunidade cigana do bairro e da Gebalis para avançar com as obras na garagem, tendo inclusive adjudicado uma compra de portões e janelas de segurança nos espaços. O que começou por ser uma adversidade, com respostas lentas, tornou-se agora numa grande oportunidade, já que, estamos atualmente a dar início à primeira fase da obra, através da colocação de muro e limpeza com o apoio da Gebalis. Importa referir, que os constrangimentos deram origem à criação de um espaço contíguo às garagens, para associação de residentes do lote 10 e 11 e que servirá de apoio a várias famílias ciganas.

Assim, e de acordo com o plano de atividades proposto no ano transato constata-se que a equipa conseguiu não só atingir os objetivos num ano tão adverso como o ano passado, devido à pandemia, como superou-se ao:

- a) Colaborar e articular com as restantes equipas do JRS Portugal, dando apoio a alguns projetos, nomeadamente na limpeza, pintura e apetrechamento de diferentes espaços habitacionais dos refugiados
- b) Conseguiu ainda fazer mudanças no âmbito do novo projeto já desenhado, de mudanças para a capacitação dos residentes
- c) Mantendo o bom ambiente e o apoio aos migrantes que residem no centro, numa perspetiva de humana e de estreita colaboração com os voluntários a quem deixamos a nossa sincera homenagem pelo trabalho de complementaridade que desenvolvem com a equipa técnica.

5.1.2. Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados

Desde o final de 2015, a Câmara Municipal de Lisboa iniciou um Programa Municipal de Acolhimento de Requerentes de Asilo recolocados no município de Lisboa. A convite da CML, o JRS assumiu a responsabilidade do acolhimento e acompanhamento dos refugiados no CATR, em edifício situado na Alameda das Linhas de Torres, 177, em Lisboa. Nesse acordo o JRS assegura a primeira fase do projeto que corresponde à fase inicial do acolhimento por um período previsto de 3 meses. As atividades principais desenvolvidas no acolhimento a refugiados no CATR, são:

- Preparação dos espaços de acolhimento;
- Acolhimento e receção no Aeroporto;
- Preparação de bens essenciais (higiene e alimentares);
- Diagnóstico Psicossocial;
- Triagem médica;
- Inscrição no Centro de Saúde e acompanhamento na área da saúde;
- Introdução à língua portuguesa;
- Atividades na área Cultural para uma melhor integração no país;
- Atividades de ocupação de tempos livres e/ou integração e socialização;
- Serviços de interpretação.

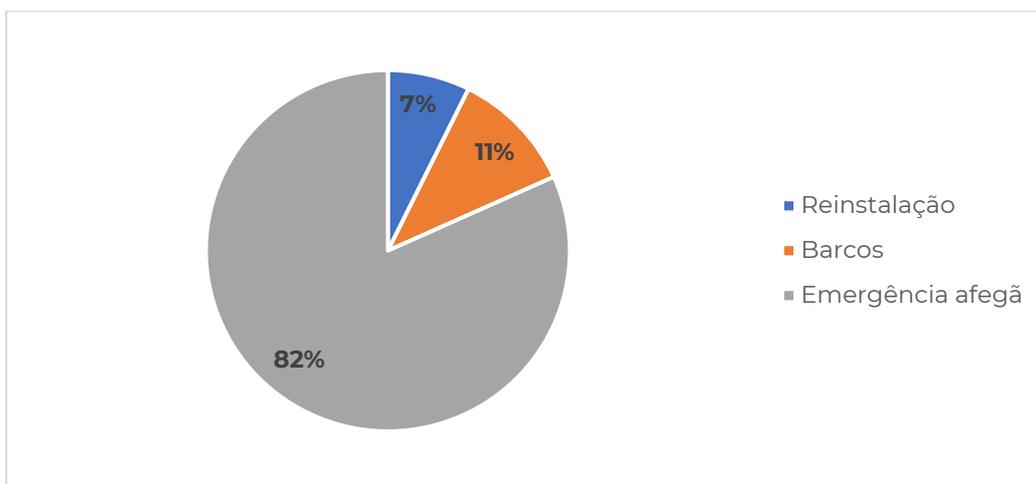


Gráfico 17- CATR: Refugiados acolhidos em 2021

O ano de 2021 foi particularmente difícil em termos de acolhimento. Até 28 de Agosto de 2021 (1ª fase), dos 15 refugiados acolhidos, 6 encontravam-se em Portugal ao abrigo de Programas de Reinstalação e 9 ao abrigo dos Barcos Humanitários. Porém, a partir dessa data (2ª fase) foram acolhidos, no âmbito da resposta de emergência do município de Lisboa ao acolhimento de refugiados afegãos, 81 refugiados (num total de 16 famílias).

O total de acolhimentos em 2021 foi de **82 refugiados**.

No que se refere à nacionalidade dos refugiados acolhidos, na primeira fase, os refugiados provenientes dos barcos humanitários eram oriundos do Sudão do Sul (4), Eritreia (3) e Somália (2); e dos programas de reinstalação eram oriundos da Síria (4) e Iraque (2).

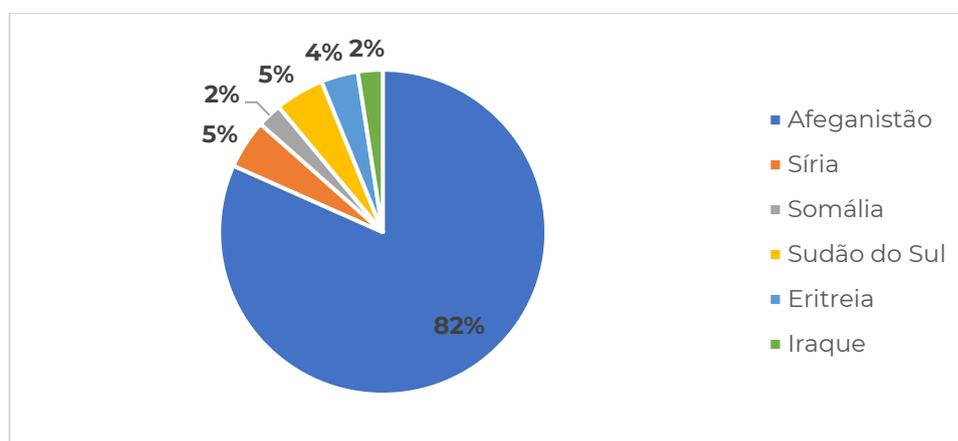


Gráfico 18 - CATR: Nacionalidades representativas

Todos estes refugiados eram do **sexo masculino**, com um nível de escolaridade ao **nível do ensino secundário incompleto** e idade média de **25 anos**. O tempo de permanência no centro foi de aproximadamente 3 meses e saíram todos para casas da CRESCER (à exceção de um refugiado que abandonou o programa por iniciativa própria). Verificou-se ainda uma diferença no processo de asilo em Portugal, isto é, os reinstalados obtiveram num curto espaço de tempo (cerca de 2 meses) a Autorização de residência, o NIF e o número do SNS, enquanto os requerentes de asilo provenientes de barcos humanitários tiveram um processo mais demorado no

SEF pelo que saíram do Centro ainda sem autorização de residência e, consequentemente, descontentes.

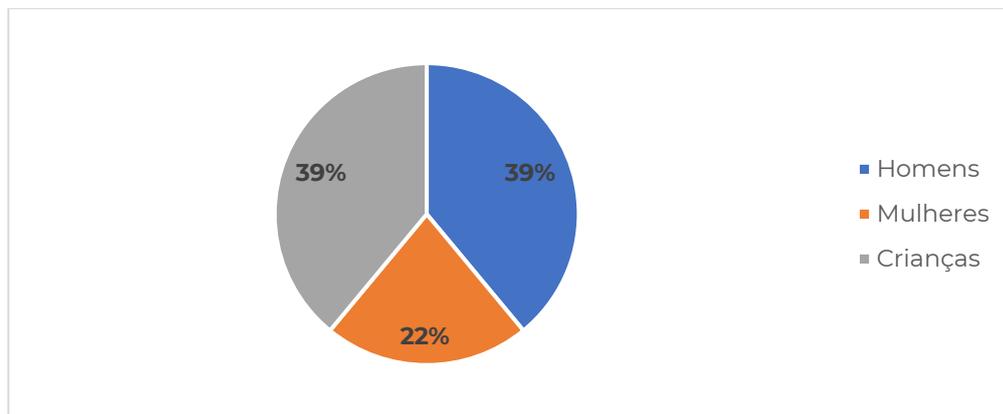


Gráfico 19 – CATR: Total de Residentes

Na 2ª fase foram recebidos 67 cidadãos afegãos. Dado o carácter de urgência e a célere rotatividade das famílias, os procedimentos e as atividades foram diferenciados. O facto de haver muitas crianças criou alguns constrangimentos, bem como as questões de saúde que exigiram bastantes cuidados.

Todos foram testados e vacinados contra a COVID. Todos tiveram consultas médicas no Centro de Saúde e fizeram todos os exames médicos necessários, bem com RX ao tórax, diagnóstico oftálmico e dentário.

A nível da saúde mental todos os residentes fizeram triagem psicológica. Foram detetados alguns problemas graves que tiveram encaminhamento para tratamento psiquiátrico.

Relativamente a atividades de grupo, estes residentes foram integrados em aulas diárias de português, atividades lúdicas e culturais.

Para desenvolvimento de atividades orientadas para a infância contamos com a colaboração do Museu de Lisboa, Museu Bordalo Pinheiro, Museu da Marioneta e Museu dos Fantoches.

De forma a conseguir uma melhor integração destes refugiados no país, foram feitos alguns passeios a zonas específicas para conhecimento do país e da sua história.

1º Grupo - até 28/08		2º Grupo - 28/08- 31/08	
Atividades/semana		Atividades/semana	
Aula de Português	5	Aula de Português	5
loga	1	Atividades/crianças	3
Limpeza espaços	1		
Atelier de Artes	1		

Tabela 2 – CATR: Atividades realizadas

5.1.3. Plataforma de Apoio aos Refugiados

A Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR) é coordenada pelo JRS desde outubro de 2018, e continua a assumir-se como uma rede fundamental para o acolhimento e integração de refugiados em Portugal, e para a formação e sensibilização da sociedade civil e dos atores públicos ou privados envolvidos no acompanhamento de refugiados.

No dia 7 de Maio de 2021, teve lugar a Assembleia Geral da PAR, onde foram apresentados o Relatório de Atividades e o Plano de Ação, e definidos como objetivos estratégicos para o futuro o Reforço da Rede; o Reforço das Comunidades de Acolhimento; a Reativação do Linha da Frente; e o Reforço da Comunicação. Nesta Assembleia, o **JRS foi reeleito** como **Coordenador da PAR**.

Durante o ano de 2021, o Secretariado Técnico da PAR continuou a acompanhar as 26 famílias de refugiados (**99 pessoas**), e as suas instituições anfitriãs, acolhidas em várias localidades do território português, com chegadas durante o ano de 2019 e início de 2020, antes do início da pandemia.

Com efeito, os programas de integração destas famílias sofreram um **impacto significativo do contexto pandémico**, que provocou um enorme isolamento das famílias, inúmeras restrições no acesso aos serviços públicos básicos e menor disponibilidade de respostas de aprendizagem de português à distância e de empregabilidade. Por estes motivos, a **autonomia** destes refugiados revelou-se especialmente **desafiante**, o que exigiu do Secretariado Técnico um apoio reforçado às Instituições Anfitriãs e um foco particular no apoio técnico ao *phasing out* e à etapa pós-programa.

Durante o ano de 2021, o Secretariado Técnico da PAR continuou os seus esforços de acompanhamento remoto, dentro do quadro de condicionantes das medidas de combate à pandemia vigentes em cada momento do ano, e incluiu apoio psicossocial, jurídico e de acesso a serviços, preparação e gestão dos relatórios sociais das famílias, mediação de conflitos, articulação com os serviços públicos, designadamente ACM, gestão das lump sums e dos protocolos, gestão de parcerias e voluntários, gestão da comunicação e redes sociais, participação em entrevistas, estudos e investigações solicitados pelos *media*, estudantes académicos e outras entidades.

Neste contexto, e considerando também a disponibilidade e necessidades das instituições anfitriãs, as atividades de capacitação previstas durante este período continuaram a orientadas para um acompanhamento e capacitação individual, instituição a instituição.

Em particular, continuaram a ser desenvolvidos vários esforços junto das autoridades para a correção dos atrasos do apoio financeiro das lump sums para as instituições de acolhimento; e para a obtenção de documentos em atraso relativos a refugiados provenientes de barcos humanitários; atrasos com impacto grave no acompanhamento e integração das famílias.

Foram ainda acompanhadas e apoiadas questões particulares como a conversão de cartas de condução, o reagrupamento familiar, a tentativa de marcação de junta médica para situação de grave deficiência, a sinalização de voluntários a articulação com a equipa de Habitação para apoio nos *phasing outs*, entre outras.

Destacam-se ainda os esforços desenvolvidos para conseguir o reagrupamento familiar de três filhos menores de uma refugiada acolhida em Braga, mantendo contacto próximo e frequente com a embaixada da Nigéria; e os esforços para desbloquear uma junta médica com atraso grave, para situação de deficiência acentuada de uma jovem de uma família acolhida em Castelo Branco, com a consequente ativação dos apoios sociais.

Durante o segundo semestre de 2021, e no seguimento de um ano de pandemia que obrigou à suspensão das viagens ao abrigo do Programa de Reinstalação da Turquia e Egipto, e de um novo mapeamento da capacidade de acolhimento da PAR e mobilização de parceiros, instituições e voluntários locais, foi finalmente **retornado o acolhimento de novas famílias**, tendo sido comunicada ao ACM a capacidade de acolhimento de 12 famílias (entre 50 a 70 pessoas).

No seguimento de um trabalho intensivo de análise dos perfis das famílias propostas acolher pelo ACM e dos perfis das instituições disponíveis para o acolhimento, para identificação e correspondência de valências e necessidades, previsão de desafios e mais-valias, e decisão sobre as propostas finais de acolhimento família/instituição ("*Matching*"), foram acolhidas 49 novas pessoas, ao abrigo do Programa de Reinstalação. Estas famílias fecharam finalmente a *pledge* do Programa de Reinstalação do ACM.

No segundo semestre do ano, e na sequência da **crise humanitária do Afeganistão**, a PAR voltou a ser chamada a participar nos esforços de acolhimento e resposta do Estado português, tendo o Secretariado Técnico sido chamado a apoiar o centro de emergência de acolhimento, em parceria com o ACM e a CML, onde foram, recebidos **94 refugiados afegãos**.

Neste período, foram mobilizadas as **Comunidades de Hospitalidade**: redes de apoio local mobilizadas através da criação de grupos distritais de voluntários e parceiros. Estes grupos reuniram cerca de **380 pessoas**, que participaram em inúmeras sessões de informação, esclarecimento e formação organizadas pela PAR a nível online, distrital e nacional. As Comunidades de Hospitalidade participaram ativamente no trabalho de acompanhamento de refugiados afegãos nos centros de emergência, nomeadamente através de cadeias de angariação e distribuição de bens essenciais e apoio na deslocação a serviços.

No final do ano de 2021, o JRS recebeu um novo voo de evacuação de emergência, com 211 pessoas afegãs, totalizando assim um grupo de **280 cidadãos afegãos** acolhidos e acompanhados em Centro de emergência no âmbito do **Projeto Soccer Balls**, que serão posteriormente acolhidos em habitação autónoma no âmbito da rede PAR.

No total, o Secretariado Técnico da PAR acompanhou 522 refugiados ao longo do ano de 2021.

No final do ano de 2021, e ainda no contexto do acolhimento de emergência de cidadãos afegãos, foi **reativado** o programa **PAR Linha da Frente**, com a mobilização e recrutamento de voluntários para um programa intensivo de apoio nos Centros de emergência, com a duração de um mês. Ao longo do último trimestre do ano, participaram na Linha da Frente em Lisboa (12 pessoas), em Fátima (7 pessoas) e na Ericeira (14 pessoas) um total de **32 voluntários**.

No final do ano de 2021, as Comunidades de Hospitalidade encontravam-se preparadas para o acolhimento e acompanhamento de todos os refugiados afegãos apoiados pelo JRS.

5.1.4. PAF/JRS

Nas habitações do JRS, a equipa acompanhou inicialmente 7 famílias, nomeadamente 2 no Seixal e 5 em Lisboa, sendo que apenas uma destas se encontrava inserida nos 18 meses do Programa de Acolhimento.

Apesar do *Phasing Out* ser uma fase de grande exigência tanto para a equipa como para estes agregados familiares, sobretudo pelas barreiras existentes no acesso ao mercado imobiliário privado e pela fase pandémica que atravessamos, até ao final do ano, quatro famílias conseguiram autonomizar-se, mantendo acompanhamento ao nível do follow-up. Neste sentido, foi criada nova capacidade de acolhimento.

Duas das casas disponíveis acolheram um total de 6 refugiados recolocados provenientes de barcos humanitários, ainda no final de 2021.

Nas habitações, e em particular habitações com crianças, o acompanhamento é fundamentalmente diário. Nos casos de famílias monoparentais o trabalho foi sobretudo junto das mães, dando-lhes suporte e trabalhando o desenvolvimento e aumento de competências parentais, assim como a promoção da aprendizagem da língua portuguesa e a inserção no mercado de trabalho.

No que diz respeito aos seis beneficiários que foram acolhidos, foi prestado apoio ao nível social e psicológico, trabalhando diariamente questões relacionadas com o processo de integração e ao nível do desenvolvimento dos Projetos de Vida.

As principais atividades desenvolvidas no âmbito do acolhimento e do acompanhamento, são:

- Introdução à língua portuguesa;
- Atendimentos sociais com periodicidade semanal;
- Diagnóstico Social;
- Definição do Projeto de Vida e criação de um Plano de Intervenção Individual (PII);
- Triagem médica;
- Triagem psicológica;
- Apoio ao nível da saúde física – acompanhamento a consultas, análises clínicas, apoio na medicação, vacinação, etc.
- Reuniões semanais com o gabinete de saúde mental para definição de estratégias comuns de intervenção;
- Acompanhamento a serviços (SEF, Finanças, Segurança Social, ...), por forma a promover self-advocacy dos utentes e advocacy junto dos serviços;
- Criação de atividades de simulação de vida autónoma (ex. gestão financeira, criação conjunta de CV's; procura de emprego, ...)
- Atividades de ocupação de tempos livres;
- Criação de uma bolsa de voluntários para acompanhamento informal ao nível da integração e socialização;
- Criação de parcerias que visam melhorar o processo de acolhimento e integração.

Abaixo segue uma representação das pessoas acolhidas nas casas JRS em 2021:

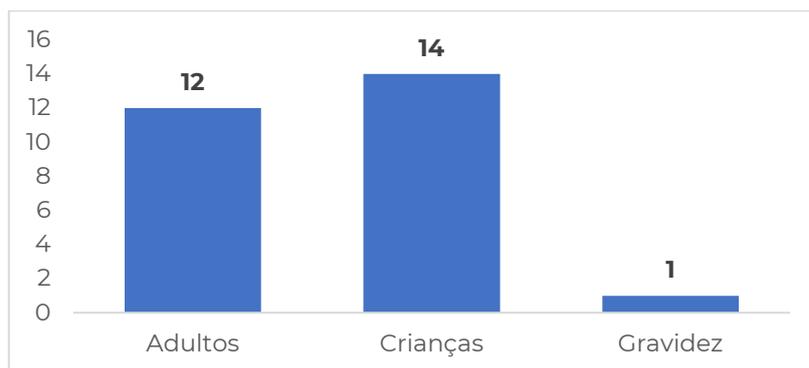


Gráfico 20 – PAF/JRS: Total de Adultos e Crianças em fase inicial

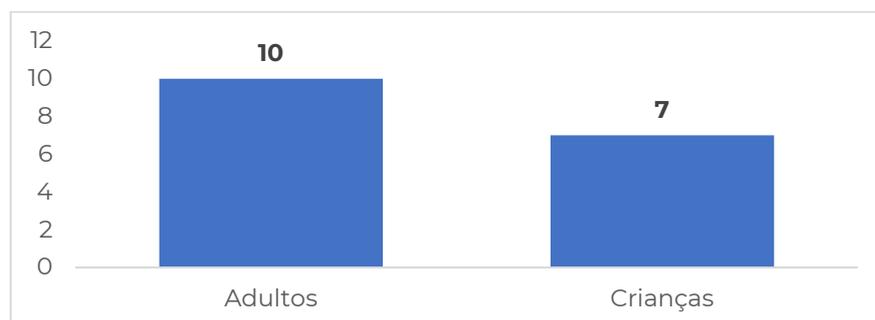


Gráfico 21 – PAF/JRS: Total de Adultos e Crianças após autonomizações e novas acolhimentos

5.1.5. Casa Comum

A capacidade de acolhimento de Portugal tem sido particularmente evidenciada pela recente crise humanitária do Afeganistão, e o Projeto Casa Comum vem dar resposta a esta problemática.

Ao longo do ano de 2021, foi desenvolvida a implementação do **Projeto CEIR - Criação de Equipamentos de Instalação de Refugiados**, um Projeto aprovado ao abrigo do Aviso nº 89 do **FAMI**, com o objetivo específico de criação de estruturas de acolhimento de requerentes e beneficiários de proteção internacional, aumentando diretamente a capacidade de acolhimento de beneficiários e requerentes de proteção internacional do JRS e do Estado português.

O Projeto CEIR criará um Centro com capacidade de instalação de 100 pessoas em simultâneo, cumprindo as Orientações do Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO), de modo a assegurar que o novo espaço de acolhimento cumpre os mais elevados padrões comunitários em matéria de nível de vida digno e condições de vida dos beneficiários e requerentes de proteção internacional.

No primeiro trimestre do ano 2021, foram mantidas reuniões e contactos regulares com os parceiros do Projeto, para detalhar os termos e condições de utilização dos espaços. Foram também desenvolvidas consultas preliminares ao mercado, incluindo reuniões junto de vários especialistas do setor de arquitetura e empreitada, para preparar a contratação de serviços especializados de assessoria na planificação dos procedimentos e preparação de peças procedimentais para a contratação de um projeto de arquitetura e especialidades. Foram ainda desenvolvidas consultas e pedidos de esclarecimento junto de vários especialistas em contratação pública, para

preparar a contratação de assessoria especializada para apoiar os procedimentos legais envolvidos no projeto, incluindo diversos contactos com a Ordem dos Arquitetos, em particular com a responsável pelos assuntos de contratação pública, para esclarecimentos e aconselhamento.

No final do primeiro trimestre de 2021, foi contratada uma equipa de arquitetas assessoras para acompanhar todo o processo de planeamento do projeto, com quem foram discutidas as necessidades e prioridades na conceção deste tipo de espaço, definições e orientações estratégicas. Foram realizadas visitas aos espaços de Vendas Novas, e ao Centro de Acolhimento do Conselho Português para os Refugiados, com o propósito de conhecer um centro de acolhimento concebido e construído de raiz, perceber e discutir as dinâmicas e as escolhas adotadas relativamente à funcionalidade dos espaços, partilhar preocupações, desafios e boas práticas, e ao mesmo tempo dar a conhecer às Arquitetas Assessoras, de forma direta, um espaço desta natureza e o conjunto de questões de terreno envolvidas na sua conceção e funcionamento.

Ao longo do primeiro trimestre do ano, foram também estudadas e analisadas as diretrizes e Orientações em matéria de condições de Acolhimento do Gabinete Europeu de Apoio para o Asilo (EASO – European Asylum Support Office).

No segundo trimestre, as Arquitetas Assessoras entregaram ao JRS os seguintes documentos:

- O **Relatório de Diagnóstico**, com o levantamento do estado de conservação de dois conjuntos edificados, em Vendas Novas, para a criação de estruturas de acolhimento de refugiados; a identificação dos eventuais trabalhos de reparação e manutenção prévios à intervenção; o levantamento das necessidades do projeto; e a identificação de soluções e recomendações que irão constituir o Programa Preliminar que servirá de suporte à preparação do procedimento de contratação pública (Consulta Prévia) da prestação de serviços de arquitetura e especialidades necessários à concretização do projeto de instalação do Centro de Acolhimento de Refugiados e Abrigo de Emergência Social;
- O **Programa Preliminar**, o qual apresenta a definição do conceito, o programa funcional e a estimativa de custos para a conversão de dois conjuntos edificados em estruturas de Acolhimento de Refugiados.

De acordo com os documentos produzidos, foi preparado o Caderno de Encargos para a contratação de um atelier para desenvolver o projeto de Arquitetura e Especialidades no Colégio Salesiano.

No final do semestre de 2021, o Projeto foi adjudicado ao atelier de arquitetos Pardal Monteiro, um atelier português com um século de história, responsável por obras como o Cais Sodré, o Instituto Superior Técnico, as Gares Marítimas de Alcântara e da Rocha do Conde de Óbidos, o edifício do Diário de Notícias, a Universidade de Letras e Direito ou os Hotéis Ritz e Tivoli, entre outras obras marcantes da história da arquitetura portuguesa do século XX.

Ao longo do terceiro trimestre de 2021, foram desenvolvidas e entregues pelos Arquitetos os documentos relativos ao Projeto de Arquitetura e Especialidades,

designadamente o Estudo Prévio (Peças Escritas e Desenhadas) e o Projeto de Execução.

Foi também desenvolvida uma pesquisa intensiva sobre programas de eficiência energética, incluindo programas de financiamento e alternativas energéticas a incluir no projeto de arquitetura e especialidades. Neste âmbito, foi contratada uma entidade especializada em eficiência energética, que prestou serviços de consultoria nesta matéria, e com quem foram mantidas várias reuniões e sessões de esclarecimento, incluindo várias reuniões que incluíram os arquitetos projetistas e os técnicos de especialidade, para troca de ideias, discussão sobre as características técnicas dos espaços, alternativas adequadas e melhores soluções.

Ao longo deste trimestre, foi também desenvolvido o Caderno de Encargos relativo ao edifício de Bombel, um espaço que complementar os edificadados de Vendas Novas.

Cientes das grandes dificuldades económicas que as IPSS vivenciam devido à pandemia e dada a aproximação da quadra natalícia, informamos que a CGD aprovou um apoio extraordinário a quatro entidades do sector social com atribuição de um donativo de 5.000 €/cada, no total de 20.000€.

No final do ano de 2021, o Projeto CEIR foi escolhido pela Caixa Geral de Depósitos, no âmbito da campanha de Natal, para beneficiar de um apoio extraordinário na forma de um donativo. Este apoio vai permitir desenvolver no Centro de Acolhimento um espaço de atividades dedicado às crianças, nomeadamente uma sala adequada a jogos e atividades infantis, com brinquedos didáticos, jogos e livros de apoio ao desenvolvimento, à aprendizagem da língua, à integração cultural; e um espaço exterior com equipamentos de diversão e aprendizagem adequados aos mais novos, para apoio das famílias e das suas crianças num momento de transição e grande vulnerabilidade.

No final do ano de 2021, o Projeto conclui a primeira etapa, e o JRS prepara-se para a próxima etapa, em 2022: a execução das obras, para a criação efetiva do Centro Casa Comum.

5.2. Social

A Área Social do JRS abrange várias valências de atendimento, nomeadamente o Atendimento e Acompanhamento Social, o CLAIM Santa Clara e o Apoio Médico. Todas estas áreas estão estritamente ligadas ao apoio de migrantes e refugiados que contactam o Centro de Atendimento.

O trabalho social desenvolvido em 2021 manteve essencialmente o atendimento em regime de teletrabalho devido à situação pandémica e, sempre que possível e necessário, realizou atendimentos presenciais.

Desta forma, houve uma continuidade da metodologia iniciada no ano anterior por força das circunstâncias e em 2021 foi consolidado um modelo misto de atendimento e acompanhamento (atendimento presencial e à distância). Este modelo permitiu retirar benefícios de ambas as formas de atendimento, nomeadamente ter uma maior abrangência territorial, maior resposta aos pedidos de apoio (pois não estava dependente de conseguir uma vaga no atendimento presencial conforme o modelo de funcionamento pré-pandemia) e maior facilidade

de aceder ao técnico (mesmo que o migrante não tenha dinheiro para a deslocação ao Centro de Atendimento, pode sempre ser atendido à distância). Por outro lado, como os atendimentos presenciais são pré-agendados e a equipa funciona em espelho, permite haver uma maior privacidade nos atendimentos (tendo em conta o espaço reduzido do Centro de Atendimento), não haver tempos de espera como acontecia anteriormente e ter uma resposta mais consistente porque à partida já é do conhecimento do técnico os assuntos a tratar no atendimento.

Os números de atendimento apresentados anteriormente neste relatório confirmam que desde que o JRS iniciou o atendimento à distância, complementado com o presencial, o número de pessoas e respetivos atendimentos aumentou (sendo que o perfil do utente do Gabinete Social se manteve quase inalterável ao longo dos últimos anos: sobretudo população feminina, idade ativa e proveniente maioritariamente dos PALOP). O que evidencia a enorme fragilidade em que os migrantes se encontram, mas também a capacidade de resposta do JRS em se adaptar a novos desafios e superar-se na concretização da sua missão diariamente.

A Área Social continuou em 2021 a realizar atendimentos a nível social, apoio sócio legal e de saúde. Esta última foi a única que sempre manteve o atendimento presencial, nomeadamente o apoio medicamentoso e o atendimento médico.

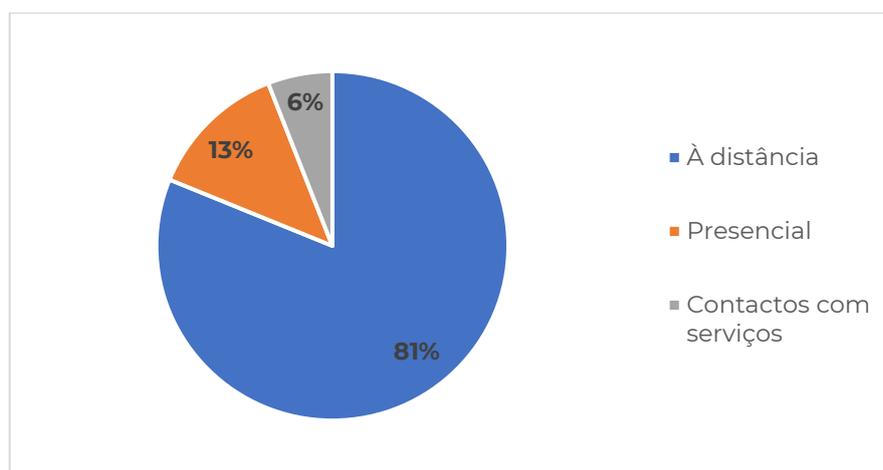


Gráfico 22 – Social: Tipologia de Atendimento no Gabinete Social (Social, CLAIM, Saúde Física)

5.2.1. Atendimento Social e Acompanhamento Social

No âmbito do atendimento social, o Gabinete Social tem diferentes ações, que não se reduzem apenas ao atendimento e acompanhamento realizados diretamente aos migrantes; mas também apoio a instituições parceiras, atividades de desenvolvimento de competências de equipa, trabalho conjunto com outros gabinetes do JRS e este ano, a equipa do Social iniciou um projeto a nível comunitário dirigido sobretudo a mulheres migrantes com fraca rede de suporte, denominado [“Fica Bem Entre Linhas”](#).

No entanto, o Atendimento e o Acompanhamento Social representam a essência do trabalho desenvolvido e é através deste que as outras atividades nascem, ou seja, a partir das necessidades sentidas e transmitidas pelos migrantes que se desenvolvem as parcerias, que a equipa reflete em conjunto sobre a sua intervenção, que procura obter formação complementar, que “personifica” as ações de advocacy e desenvolve projetos novos.

No atendimento social é analisada a situação do migrante e o seu pedido. Dependendo do pedido realizado, das potencialidades e desafios do utente e o contexto em que se encontra, poderá beneficiar de um atendimento social mais pontual ou de continuidade. Normalmente, as situações dos utentes que nos procuram são complexas, mas a maioria poderá ser resolvida ou encaminhada para outras respostas em atendimento social que não implica um acompanhamento prolongado. Nestas situações em que se consegue dar uma resposta mais pontual, pretende-se ao final de alguns meses fazer follow-up para garantir que a resposta foi efetiva. Contudo, tendo em conta o número elevado de atendimentos torna-se difícil concretizar o follow-up de forma consistente, pois privilegia-se a resposta aos pedidos atuais e o acompanhamento das situações complexas. Este ano apenas 7% dos atendimentos realizados correspondem ao Follow-up o que representa uma diminuição em relação ao ano anterior em que o valor foi de 9%.

Noutra vertente, as situações em que o migrante precisa de mais orientação e de um acompanhamento mais prolongado no tempo é aplicada a Gestão de Caso (GC). Os utentes são identificados e sinalizados através do diagnóstico inicial, posteriormente estes casos são avaliados na reunião semanal do gabinete social e é atribuída a técnica de acompanhamento que irá realizar o plano de intervenção individual adequado à situação social de cada utente. Para a seleção dos casos ser mais eficaz a equipa continua a utilizar a ferramenta de apoio no diagnóstico inicial onde cada área de intervenção é avaliada através dos critérios pré-definidos para o efeito. No ano 2021, a equipa realizou **34 reuniões de avaliação de casos de diagnóstico** e **8 reuniões de avaliação de casos já em acompanhamento** no modelo de gestão de caso.

Ao longo do ano 2021 foram acompanhados no âmbito da **gestão de caso 44 utentes** e/ou agregados familiares, 26 destes casos foram fechados ainda durante o ano de 2021 e os restantes 18 casos transitaram para o ano 2022.

Para cada situação acompanhada neste âmbito é realizado um plano de intervenção individual que é construído e formalizado em conjunto com o utente e onde são definidos objetivos a atingir em cada área de intervenção (regularização, trabalho, formação, Saúde, apoios sociais, apoio psicossocial e alojamento).

Do total dos 26 casos que foram fechados em 2021, **18 foram fechados com sucesso (69%)**, 7 casos com sucesso parcial (27%) e apenas 1 caso foi fechado com insucesso por falta de aderência do utente ao PII estabelecido. Comparando estes dados com os do ano anterior é notável que o número de casos fechados com sucesso subiu substantivamente e que o número de casos fechados com insucesso reduziu significativamente.

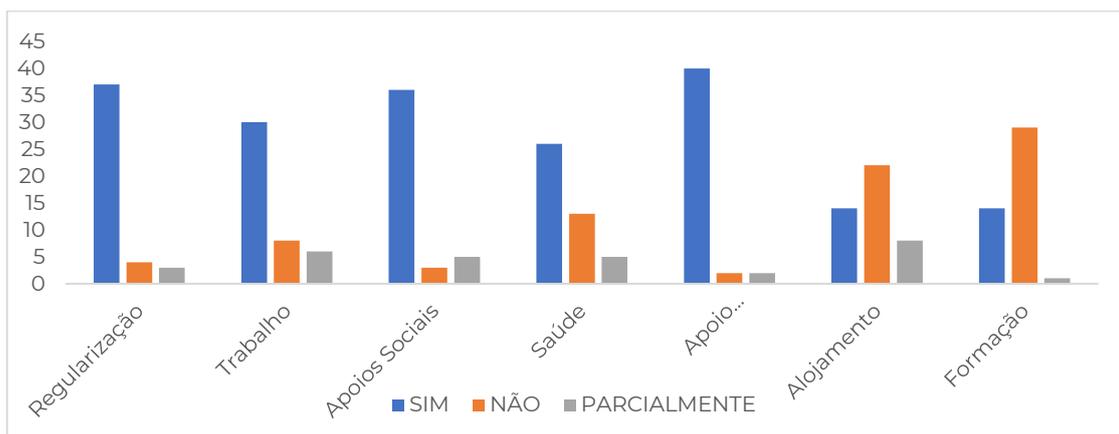


Gráfico 23 – Social: Áreas de intervenção trabalhadas no PII em 2021

No gráfico acima são apresentadas as problemáticas trabalhadas nos 44 casos em gestão de caso onde se manteve relativamente a mesma incidência de cada uma delas quando comparada com o ano 2020, porém nota-se uma pequena subida na incidência de casos a serem trabalhados na área dos apoios sociais e uma pequena descida na área do trabalho, a regularização manteve-se numa das áreas mais trabalhadas, 84% do total de casos e o apoio psicossocial foi a área mais trabalhada nos casos em geral com uma percentagem de 91% de incidência.

Considerando que a situação da pandemia se manteve em 2021 algumas atividades relacionadas com o método de acompanhamento em gestão de caso ficaram condicionadas, tais como as visitas domiciliarias e os acompanhamentos externos a serviços. Apesar desta situação no ano de 2021 ainda foi realizada uma visita domicilia a um dos casos acompanhados em gestão de caso e dois acompanhamentos externos a outros serviços com utentes.

Apoios Sociais prestados no âmbito da intervenção social

Os apoios prestados quer em atendimento pontual quer em gestão de caso podem agrupar-se em diferentes categorias, conforme consta no gráfico abaixo, onde se apresenta a relação entre os pedidos e respostas dadas pelo Gabinete Social.

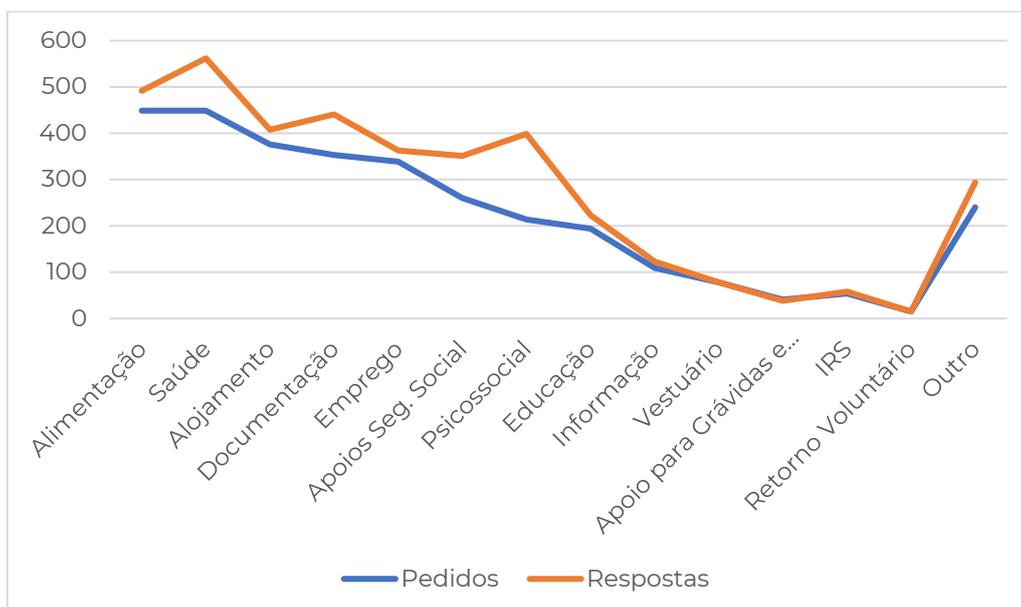


Gráfico 24 – Social: Relação entre pedidos e respostas

O número total de **pedidos** foi de **3171** as **respostas** concedidas foram **3798**, o que supera os pedidos realizados, com a exceção do **Apoio para Grávidas e Bébés**. Esta situação já ocorreu o ano passado, mas este ano foi menos acentuada devido ao facto de algumas instituições já voltarem ao normal funcionamento e por isso ser possível o encaminhamento para obtenção de diferentes artigos para grávidas e seus filhos. Contudo, a resposta existente ainda não é suficiente face aos pedidos, os quais não são particularmente significativos tendo em conta as outras categorias representadas no gráfico acima.

De seguida apresentamos as categorias mais relevantes tendo em consideração a sua expressão quantitativa.

Alimentação

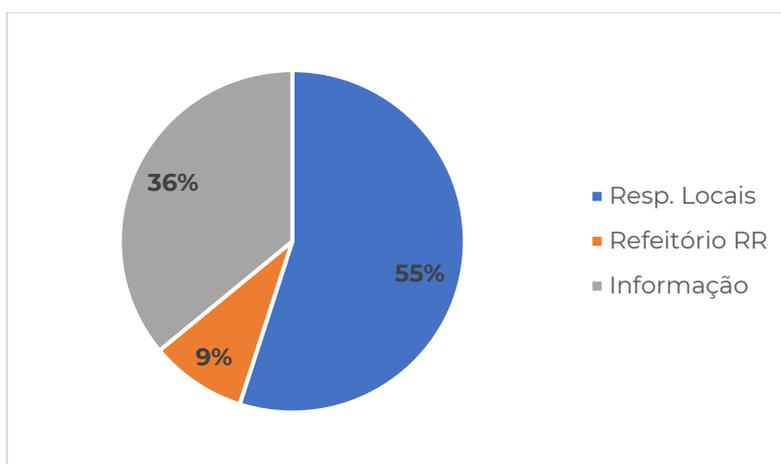


Gráfico 25 – Social: Alimentação

A alimentação é uma das necessidades mais identificadas nos atendimentos sociais, pois a maioria dos migrantes encontram-se desempregados e com poucos ou nenhuns recursos económicos. Também é dos apoios mais disponíveis dentro da comunidade por isso é de mais fácil encaminhamento.

Antes do encaminhamento ser feito e depois da análise da situação social, é transmitido ao migrante as várias opções possíveis e em 36% dos atendimentos, estes cingem-se à informação pois o utente revela capacidade e autonomia para realizar o pedido diretamente à instituição local.

Contudo, 55% dos atendimentos são encaminhamentos para as respostas locais, sendo estas as juntas de freguesia/câmaras municipais, a ação social local (Santa Casa da Misericórdia de Lisboa ou Segurança Social) e as IPSS's (centros sociais e paroquiais, Cruz Vermelha Portuguesa, Cáritas e outras).

No âmbito do apoio à alimentação, o JRS tem uma importante parceria com as Filhas da Caridade de S. Vicente Paulo. Esta parceria permite ao Gabinete Social encaminhar os migrantes para usufruírem de 2 refeições completas diárias através do apoio do Refeitório Rosália Rendu (RRR). Este encaminhamento é direto, ou seja, o migrante não fica sujeito a mais nenhuma avaliação institucional e não tem lista de espera. O único problema é que, muitas vezes, os utentes não têm recursos económicos suficientes para se deslocar ao refeitório, preferindo por isso as instituições mais próximas da área de residência.

Esta parceria com o RRR já decorre desde 2005 e é um apoio muito relevante para o Gabinete Social, por isso existe um envolvimento da equipa no acompanhamento o Refeitório. De forma a articular o trabalho entre ambas as instituições foram realizadas duas reuniões em 2021 com a responsável do Refeitório, para além dos contactos realizados aquando dos encaminhamentos e resolução de situações apresentadas no Refeitório.

No ano de 2021 foram encaminhados para o Refeitório 41 utentes, o que representa 9% dos atendimentos. O Gabinete Social realizou ainda durante este ano o contacto follow-up com todos os utentes encaminhados para a resposta alimentar com o objetivo de aferir se os utentes mantinham a necessidade e se conseguiam ir ao RRR. Dos 41 encaminhados 16 pessoas continuavam a frequentar a resposta alimentar à data do contacto follow-up, 11 nunca foram por falta de meios para carregar o passe ou por, entretanto terem encontrado trabalho, relativamente aos restantes 14 utentes encaminhados não foi possível aferir porque não atenderam as chamadas.

Saúde

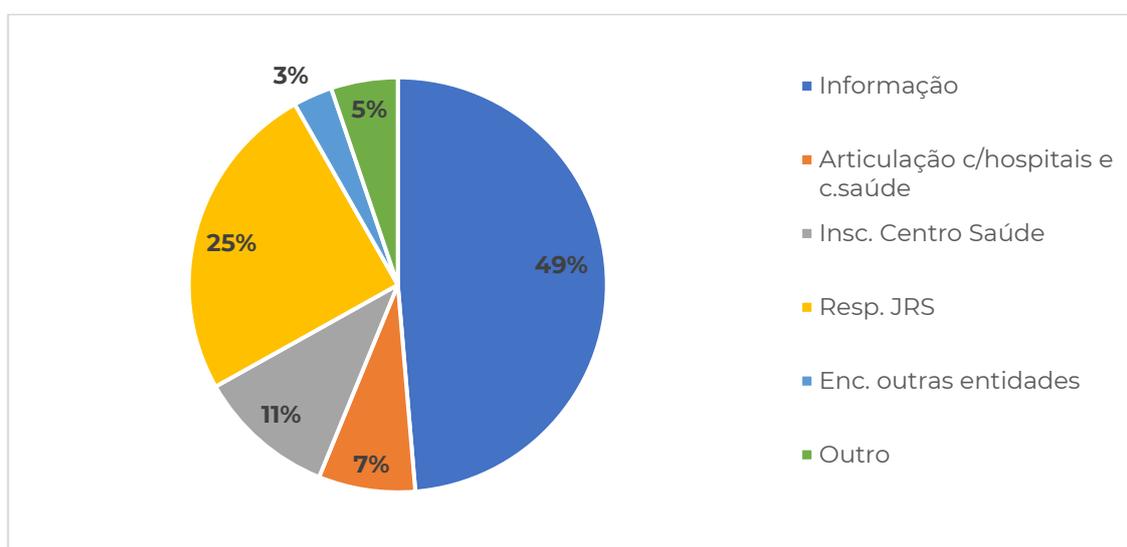


Gráfico 26 – Social: Saúde

A questão da saúde é um dos motivos pelos quais muitos migrantes recorrem ao Centro de Atendimento, e por esse motivo o JRS desenvolveu uma resposta específica neste âmbito há já muitos anos. Em 2021, a resposta interna do JRS nesta área representa 25% dos apoios atribuídos. Contudo, 49% das respostas referem-se à prestação de informação, pois muitos migrantes não conhecem como funcionam os serviços de saúde, não sabendo aceder aos mesmos. Daí que 11% se refira exclusivamente ao apoio na inscrição no centro de saúde. Este apoio deve-se não somente ao desconhecimento dos utentes, mas também à dos funcionários dos mesmos, pois ainda existem situações que é preciso mediar com estes serviços para que os migrantes possam aceder em conformidade com a lei portuguesa.

Alojamento

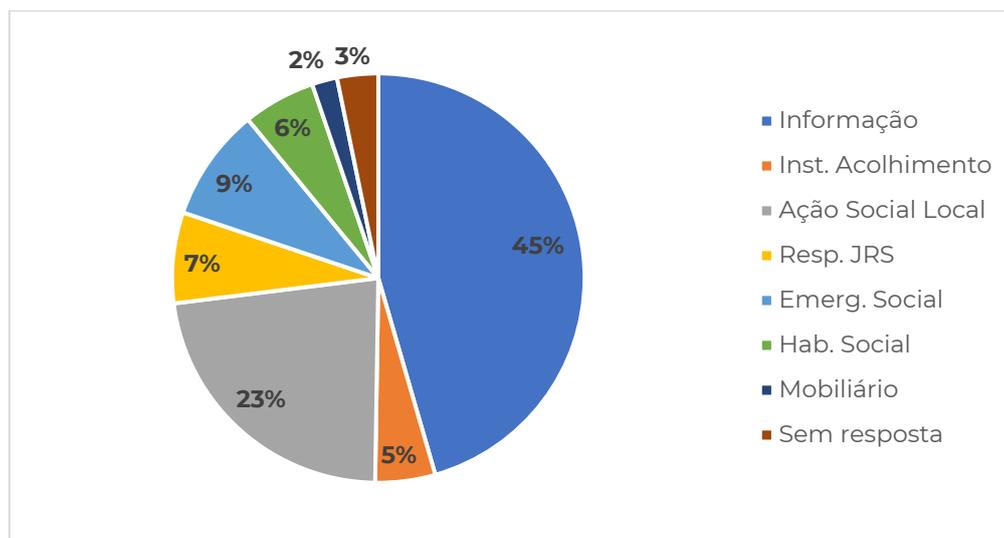


Gráfico 27 – Social: Alojamento

A habitação continua a ser um problema transversal na nossa sociedade afetando de forma particular a população migrante vulnerável, pois tem uma rede de suporte menor e mais obstáculos no acesso a apoios devido à sua documentação.

Assim, 45% do apoio prestado é informação relativa a esta matéria, quer seja dos apoios existentes, quer seja informando como o mercado de arrendamento funciona e onde e como pode obter ajuda.

Apenas 5% das situações são encaminhadas para acolhimento institucional, 23% para apoio da ação social local, 6% para programas de apoio à habitação social e 7% obtêm resposta em outras valências do JRS (Centro de Acolhimento Pedro Arrupe e Gabinete de Habitação). 9% dos casos apresentam uma situação-limite relativamente ao alojamento e são informadas e/ou encaminhadas para a emergência social.

O Gabinete Social também apoia alguns utentes com mobiliário através da parceria com o BUS – Bens de Utilidade Social, o que em 2021 representou apenas 2% do apoio no âmbito da habitação devido a alguns constrangimentos provocados pela pandemia.

Documentação

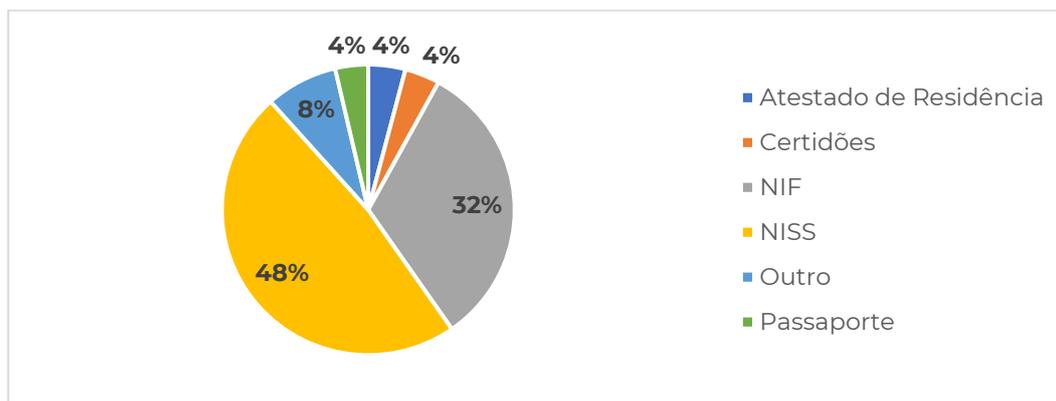


Gráfico 28 – Social: Documentação

Relativamente ao apoio na Documentação, o que importa destacar é a obtenção do NISS e NIF. Comparativamente com o ano de 2020, houve uma descida de 57% para 48% em 2021 dos apoios no que concerne o NISS. Donde se conclui que houve um acesso mais fácil por parte dos migrantes. Quanto ao NIF a situação é contrária, ou seja, houve um aumento nos apoios atribuídos, passou de 22% em 2020 para 32% em 2021. A dificuldade maior prende-se com os migrantes que se encontram em Portugal sem título de residência e a Finanças exigem um representante fiscal.

No item “outro” estão incluídos documentos como declaração multiusos, cartão consular, registo criminal, atestado de insuficiência económica, etc.

Em todos os tipos de documentação, parte dos atendimentos destinam-se a explicar qual o procedimento para a obtenção dos mesmos e contactos/mediação com as respetivas entidades.

Emprego

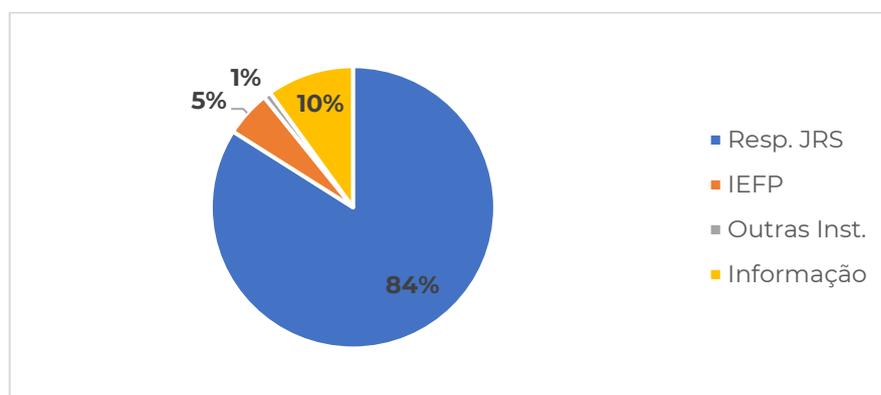


Gráfico 29 – Social: Emprego

Este apoio não é dado pelo Gabinete Social, mas sim pelo Gabinete de Emprego do JRS. Contudo, houve inúmeras solicitações feitas diretamente ao Social para pedir ajuda em encontrar trabalho, pelo que aparece aqui referenciado e desta forma evidencia a vulnerabilidade dos migrantes em situação de desemprego. Contudo, o apoio dado pela equipa social foi encaminhar para o respetivo gabinete (84%) informar sobre outras instituições que possam recorrer (1%), mediar com o IEFP (5%) e prestar informação e orientação sobre direitos e deveres e o funcionamento do mercado de trabalho (10%).

Apoios da Segurança Social

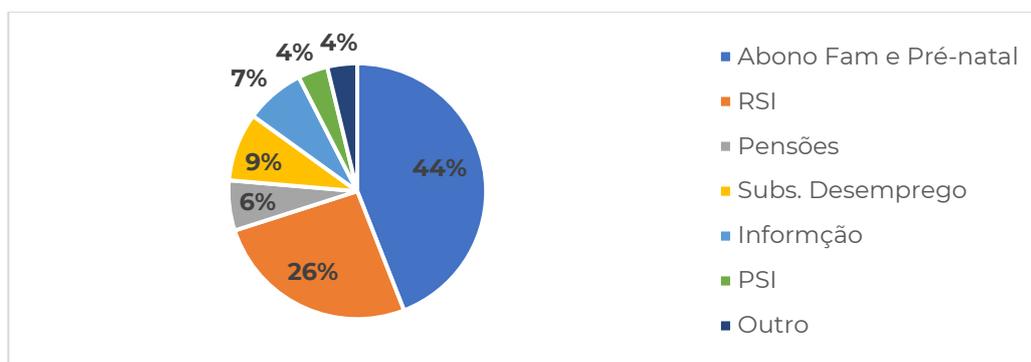


Gráfico 30 – Social: Apoios da Segurança Social

No âmbito dos apoios sociais concedidos pela Segurança Social houve um acréscimo no Abono de Família Pré-natal e Abono de Família para Crianças e Jovens relativamente ao ano passado. Em 2020, este subsídio correspondia a 22% e em 2021 subiu para 44%. No nosso entender, esta subida deve-se a uma alteração legislativa, nomeadamente o Despacho n.º 4473-A/2021 de 30 de abril de 2021, o qual permite aos filhos de migrantes com processos pendentes no SEF a possibilidade de usufruírem deste apoio. Anteriormente, mesmo com a nova legislação produzida durante a pandemia, era obrigatório o progenitor e o filho estarem regulares ou fazerem prova de que ambos tinham um processo pendente, o que limitava em muitos casos o acesso a esta prestação.

Quanto aos outros apoios não houve grande alteração. Este ano incluímos o PSI (Prestação Social para a Inclusão) que no ano anterior não teve expressão estatística. O item “Outro” compreende apoios como Pensão de Alimentos, Subs. Doença, Subs. Parental e Subs. Social Parental.

Os apoios prestados pela equipa referentes aos subsídios e prestações sociais e familiares da Segurança Social, referem-se a informar sobre direitos e deveres relativos aos mesmo, os critérios de acesso, preenchimento de formulários, apoio para reclamações, funcionamento da Segurança Social, entre outros.

Psicossocial

O apoio psicossocial é prestado a todas as pessoas que se encontram em Gestão de Caso e em outras situações em que o migrante precise de um apoio/orientação sobre o seu projeto de vida. A integração numa nova sociedade traz grandes desafios que não são fáceis de enfrentar e para quem tem uma fraca rede de suporte, instabilidade emocional e muitos obstáculos por superar, torna-se ainda mais difícil. O apoio psicossocial procura promover os recursos internos e externos de forma a prevenir situações de risco e facilitar a autonomização do utente. Este apoio pressupõe o estabelecimento de uma relação de proximidade com o utente, mesmo quando realizado à distância. Em 2020, o Gabinete percebeu que tal é possível e em 2021 continuou a ser um dos apoios com mais representatividade, tendo em conta a vulnerabilidade emocional, familiar, social, profissional e económica em que a grande maioria dos utentes que recorre ao Gabinete Social se encontra.

Educação

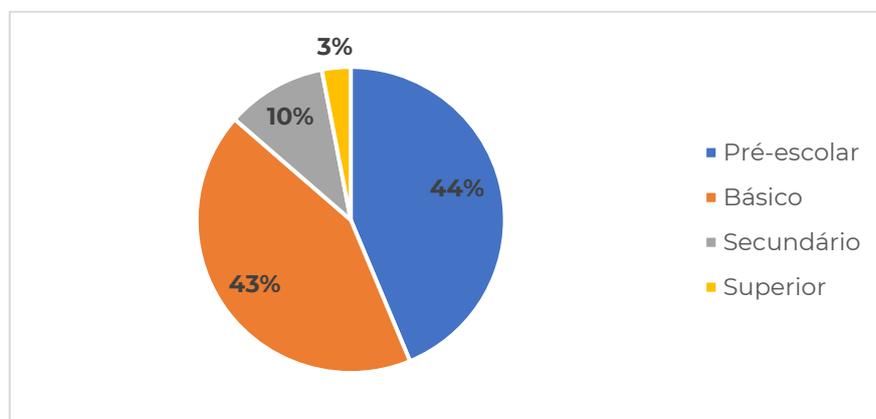


Gráfico 31 – Social: Educação

A Educação é uma área em que muitos utentes pedem apoio para os filhos se integrarem em equipamentos escolares, cujo acesso é mais difícil no pré-escolar. Esta situação é particularmente sentida nos menores de 3 anos. Quando estas crianças se encontram em situação documental irregular têm mais dificuldade em serem integrados em creches, pois não beneficiam do escalão social, logo não têm participação da Segurança Social, o que faz com que os valores a pagar sejam muito elevados e insuportáveis para os migrantes em situação de carência económica. O facto de não conseguirem integrar os filhos em equipamento escolar, leva a que tenham mais dificuldade em conseguir trabalho, logo torna-se difícil superar a situação de vulnerabilidade económica (e por vezes legal, pois o trabalho permite a regularização). Daí que seja o sector com maior representação, 44%, mas logo seguido pelo ensino básico, 43%. O apoio refere-se sobretudo à procura de creches, jardins-de-infância e integração dos menores no ensino regular quando já fora dos prazos regulares, pedido de isenção do pagamento das refeições escolares, entre outros.

Tal como nas categorias anteriores, muitos atendimentos têm o objetivo de informar como o sistema de ensino funciona, quais os apoios que têm direito e prestar apoio no acesso aos mesmos. O ensino secundário e superior apresentam valores muito inferiores aos anteriores, 10% e 3%, respetivamente.

Estes são os apoios mais relevantes, contudo e para terminar este capítulo dos apoios sociais, referir apenas que:

- na categoria **Informação** estão incluídas informações sobre temáticas que não se enquadram nas categorias anteriores, como por exemplo, explicar ofícios que recebem de várias entidades, como obter carta de condução, direitos e deveres em geral, etc.
- na categoria **Vestuário**, este ano já foi possível dar resposta a todos os pedidos, pois as instituições voltaram a atribuir roupas;
- na categoria **IRS**, tem sido habitual o Gabinete Social dar informação sobre o preenchimento do mesmo e auxiliar nessa tarefa;
- na categoria **Retorno voluntário**, foram realizados diversos atendimentos relativos a 6 migrantes que pretendiam regressar ao seu país de origem, um de São Tomé e Príncipe e os restantes do Brasil. Este apoio passa por prestar informação sobre o programa de retorno da OIM e submissão do pedido;
- na categoria **“Outros”** estão incluídos diferentes apoios/encaminhamentos para formação (língua portuguesa, alfabetização, profissional), apoio jurídico, transporte, artigos de higiene, apoio financeiro, obtenção de equivalências académicas, etc).

Projeto “Fica Bem Entre Linhas”

O projeto “Fica Bem Entre Linhas” iniciou no final do ano de 2021. Está a ser desenvolvido pela equipa do Gabinete Social em parceria com a Associação Espaço Mundo e com o apoio do programa Bairros Saudáveis.

O projeto pretende apoiar indivíduos que se encontram numa situação de vulnerabilidade e de exclusão social, mais concretamente através da criação de grupos de entreatajuda que tem como principais objetivos combater o isolamento

social, a criação de redes de suporte informais e o desenvolvimento de competências sociais necessárias para a integração na sociedade portuguesa.

De forma a promover a dinamização destes grupos de entreatajuda e a cativar os participantes, foi criada uma atividade que consiste em workshops de costura. Estes workshops promovem também, de certa forma, as competências profissionais do grupo.

Ainda, pelo contexto que se vive mundialmente e, de forma a promover a saúde entre a população mais vulnerável, o projeto pretende desenvolver para as comunidades locais ações de sensibilização/informação com a temática COVID-19 e de hábitos alimentares saudáveis.

Pela noção que não basta informar sem dar meios para os indivíduos terem acesso a cuidados de saúde, o projeto integra ainda o acesso a consultas de medicina geral, psicologia e psiquiatria a utentes com situação irregular em território nacional.

O projeto prevê 2 grupos, cada um com 6 participantes e com a duração de 4 meses. O primeiro grupo teve início em dezembro de 2021 e durante este mês foram realizados 4 workshops de costura, 2 sessões de desenvolvimento de competências, 1 sessão de grupo de partilha e 1 sessão informativa sobre a temática do Covid, dinamizada pela médica voluntária do JRS.

Outras atividades do Gabinete Social

Em 2021, o Gabinete Social desenvolveu ainda outras atividades:

- 2 sessões de informação sobre direitos e deveres sociais aos formandos(as) dos diversos cursos da Academia do JRS-Portugal;
- Reuniões mensais para sinalização e gestão de casos com a área da Saúde Mental e o Centro Pedro Arrupe (CPA) e a UDIP Lumiar da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Reuniões semanais para sinalização de casos com o Gabinete de Emprego;
- 5 Reuniões, ao longo do ano, com o Gabinete de Advocacy para discussão de casos;
- 2 sessões de supervisão com as técnicas do Gabinete Social; e
- no âmbito de estágios curriculares realizados no Gabinete Social, o gabinete participou na apresentação de dois relatórios de estágio, um deles sobre a avaliação e proposta de inovação/alteração da resposta já existente, no Gabinete Social, Troca Por Troca; e o outro sobre a importância da escuta ativa no atendimento ao imigrante.

Em 2021 o Gabinete Social participou em formações internas e várias formações externas ao JRS.

Relativamente a formações internas, participou na continuação das sessões de reflexão e esclarecimento sobre a vida e missão do fundador do JRS, apresentadas pelo assistente espiritual do JRS-Portugal, iniciadas em 2020.

O Gabinete Social deu continuidade à participação numa formação, iniciada em 2020, “Total Leadership – Liderança e Humanização Organizacional”, numa colaboração do JRS-Portugal e a entidade PowerCoaching, contribuído para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores do JRS-Portugal.

Participou ainda em várias formações externas, tais como:

- Webinar sobre “Práticas colaborativas na intervenção com clientes difíceis”, dinamizadas pela Rede Europeia Anti-Pobreza (EAPN);
- Formação sobre “A Gestão de Casos na Intervenção Social com Pessoas/Famílias em Situação de Vulnerabilidade” dinamizada pela EAPN;
- 3 Sessões sobre as alterações da Lei de Estrangeiros e Lei de Nacionalidade, dinamizadas pelo GAPLIM do Alto Comissariado para as Migrações (ACM);
- 3 Ações de formação, organizadas pela CONSUMARE e pela DECO, sobre os Direitos dos Consumidores Migrantes, relativamente ao arrendamento, saúde e resolução de conflitos de consumo;
- Ação de formação organizada pelo GAPLIM do ACM e pela Autoridade Tributária sobre o tema “Implicações da Residência Fiscal em Portugal”
- Ação de formação organizada pelo GAPLIM do ACM e pelo Instituto de Segurança Social sobre vários temas, como, a atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros, regime contributivo, prestações familiares, prestações previdenciais, sistema de pensões e apoio social;
- Curso de formação sobre “Prevenção, Intervenção e Suportes para a Resolução da Problemática das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo em Portugal”, dinamizado pelo Instituto de Segurança Social no âmbito da Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo (ENIPSSA) 2017-2023;
- Formação teórica para novos técnicos CLAIM sobre os temas: “Lei de Estrangeiros”, “Lei da Nacionalidade” e “Diálogo Intercultural”, dinamizada pelo GAPLIM do ACM.

Por fim, o Gabinete Social atualizou o Manual de Procedimentos, realizado em 2020, de acordo com as alterações que se deram na prática do trabalho do Gabinete. Este documento pretende ser um auxiliar à intervenção social realizada pelo Gabinete Social, que permitirá a novos elementos (colaboradores, estagiários ou voluntários) terem um material de apoio e simultaneamente irá garantir a qualidade do serviço prestado pois todos os colaboradores têm um “guião” para os orientar.

5.2.2. CLAIM Santa Clara

O CLAIM Santa Clara é uma resposta presente no JRS Portugal desde 2003 que tem como objetivo apoiar migrantes a nível socio-legal através de atendimento e acompanhamento individual, assim como na realização de sessões de informação sobre os direitos e deveres dos migrantes, lei de estrangeiros, lei do asilo e nacionalidade portuguesa. Integra a Rede Nacional de CLAIM's, dinamizada pelo ACM, I.P. a cerca de 17 anos.

Atendimentos

No ano 2021, o CLAIM Santa Clara realizou **3945 atendimentos** através das diferentes plataformas digitais e em regime presencial. De mencionar que dos atendimentos referidos **87% foram realizados a distância**. Esta elevada procura do atendimento via telefone prende-se pela rapidez da resposta e pela facilidade em obter esclarecimentos/informações. Contudo, é de assinalar que a realização de atendimentos por vias digitais continua a demonstrar dificuldades, já sentidas em 2020, nomeadamente ao nível da recolha de evidências físicas dos documentos dos utentes e da assinatura do RGPD.

Os atendimentos realizados pelo CLAIM tiveram como principais assuntos abordados processos de regularização, acesso a trabalho, apoio social, reagrupamento familiar e questões relacionadas com a obtenção da nacionalidade portuguesa.

A nível dos processos de regularização em território nacional a maioria dos atendimentos, cerca de 75,3%, foram relacionados com a prestação de informação e acompanhamento de processos ao abrigo do artigo 88º e 89º, do artigo 122º, da renovação da Autorização de Residência e do reagrupamento familiar da Lei n.º 23/2007, de 4 de julho (Lei de Estrangeiros), como é possível observar no gráfico abaixo.

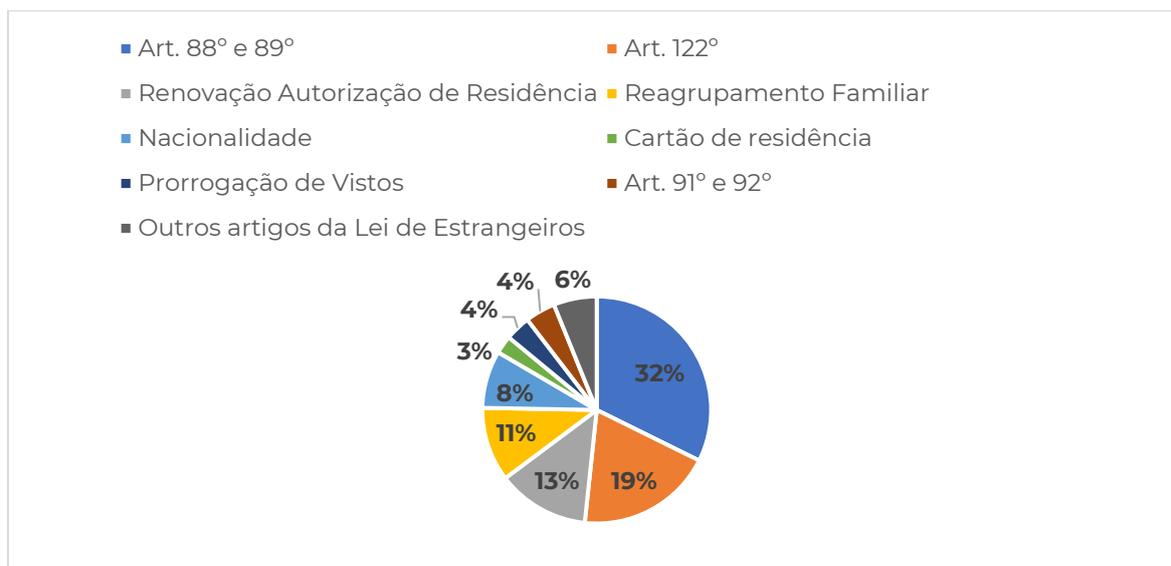


Gráfico 32 – CLAIM: Percentagem de atendimentos por processos de regularização

A elevada concentração de atendimentos relacionados com o artigo 88º e 89º (32,3%) deve-se a população que corre ao CLAIM estar em idade ativa (97,9%) e este artigo da lei estar direcionado a migrantes que exercem uma atividade profissional em território nacional. Em 2021, foram também instituídas novas práticas pelo SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras em relação a forma como os migrantes recebiam a comunicação de que podiam agendar atendimento presencial ao abrigo do artigo 88º ou 89º. Por esse motivo, o CLAIM começou também a prestar informações sobre esta nova prática e apoio na realização da marcação.

Projeto CLAIM Santa Clara – Um caminho para a Integração

No ano de 2021 deu-se ainda continuidade ao projeto CLAIM Santa Clara – Um caminho para a Integração, projeto financiado pelo Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI) em conjunto com o Gabinete de Emprego. Ao abrigo do projeto foram realizados atendimentos a nacionais de países terceiros em situação regular e/ou em processo de regularização, dos quais 48,6% foram exclusivamente sobre processos de regularização.

Durante o ano de 2021, foram ainda dinamizadas 5 sessões de informação e sensibilização sobre a Lei de Estrangeiros e direitos sociais. Estas sessões permitem a transmissão de informação aos migrantes, sobre as diferentes vias de regularização em território nacional e maior capacitação dos mesmos para os seus direitos e deveres na sociedade.

Por último, o CLAIM Santa Clara deu também início à preparação de materiais informativos sobre processos de regularização em Portugal e acesso a direitos sociais (flyers informativos) para posterior distribuição pelos migrantes, no ano de 2022.

Outros

Pela pertença a Rede Nacional de CLAIM's, o CLAIM Santa Clara em 2021 participou em 2 reuniões organizadas pelo GAPLIM - Gabinete de Apoio às Políticas Locais de Integração de Migrantes do CNAIM - Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrantes com a temática COVID-19 e Vacinação - Comunidades migrantes.

5.2.3. Apoio Médico

A Área do Apoio Médico assegura aos migrantes que se deslocam ao JRS apoio a nível do bem-estar físico, através da disponibilização de consultas de clínica geral e familiar, medicina dentária, bem como apoio na aquisição de medicamentos e realização de análises/exames essenciais para estabelecer um diagnóstico e tratamento correto.

Este apoio é essencial para a população que recorre ao JRS por se encontrarem numa situação de vulnerabilidade social e legal que compromete o seu acesso ao Serviço Nacional de Saúde (SNS), no qual é solicitado o pagamento da totalidade das consultas e meios de diagnóstico.

Em 2021, foi possível prestar apoio médico e medicamentoso através da disponibilidade horária de 3 voluntários (2 médicos de clínica geral e familiar e 1 auxiliar de farmácia e técnica de análises clínicas). Através do compromisso que os voluntários apresentaram, e em conjunto com os técnicos, foi possível proporcionar **342 atendimentos: 61 consultas de clínica geral e familiar (17,8%) e 281 atendimentos no apoio medicamentoso (82,2%)**.

O apoio medicamentoso apresenta um número superior de atendimentos por englobar o apoio a nível de medicamentos, o encaminhamento para consultas de medicina dentária e para análises/exames. No âmbito desta resposta foram solicitados 1074 farmacêuticos, tendo sido possível responder a 77,4% desses pedidos, assim como dos pedidos de encaminhamentos para análises/exames foi possível dar resposta a 93% dos pedidos e, por último, foram realizados 7 encaminhamentos para dentista.

Face ao ano anterior, houve um aumento de 37,7% nas consultas de clínica geral e familiar. Este aumento deve-se a ter sido possível manter os atendimentos presenciais ao longo do ano mesmo com a situação de pandemia presente.

Em outubro de 2021, foi iniciado o projeto Fica Bem Entre Linhas, financiado pelo programa Bairros Saudáveis que permitiu dar continuidade as consultas de medicina geral e familiar com o benefício de acompanhar e apoiar financeiramente utentes identificados pela sua vulnerabilidade social nas questões de acesso à medicação e na realização de exames complementares de diagnósticos.

À semelhança dos anos anteriores, foram mantidas as parcerias estabelecidas com a Clínica Joaquim Chaves Saúde, o Hospital da Ordem Terceira, a Clínica Médica e Diagnóstico Alto Lumiar e a Clínica Dentária Egas Moniz. Foi atualizada a parceria com o IMAG - Centros de Diagnóstico e Terapêutica após os centros terem sido englobados pela Unilabs, proporcionando assim mais recursos ao nível dos exames

médicos complementares. Ainda em 2021, os utentes do JRS passaram a usufruir de mais uma parceria a nível da saúde oral com o Mundo a Sorrir.

Deu-se, ainda, continuidade às 8 parcerias com farmácias que prestam apoio ao JRS Portugal, assim, como à participação já frequente do JRS Portugal nas Jornadas do Banco Farmacêutico, na 12ª edição.

Por último, a Área Social não pode deixar de referenciar e homenagear a colega Susana Figueirinha, que colaborou no JRS e em particular no CLAIM desde o seu início. Foi com grande pesar para toda a equipa que nos despedimos dela no final do ano de 2021. O seu empenho, empatia e serenidade são um exemplo para a equipa que espera honrar a sua memória no seu trabalho diário.

5.3. Emprego

Desde 2001, o JRS-Portugal promove a inserção laboral da população migrante. Desde então, temos promovido a profissionalização dos serviços prestados, quer aos migrantes, quer aos empregadores. Com as contingências e a nova realidade trazida pela pandemia da COVID-19, o Gabinete de Emprego viu-se forçado a ajustar os seus procedimentos às mudanças verificadas na sociedade e no mercado de trabalho. Ainda assim, em 2021 aumentou significativamente os números de utentes e de atendimentos, mantendo a incidência sobre os seus três grandes domínios de ação, a saber: Orientação Profissional e encaminhamento, Acompanhamento de Utes e Empregadores e Prospecção de Oportunidades de Emprego. Em 2021 o Gabinete de Emprego operou com 4 Técnicos e 4 voluntários no desenvolvimento das seguintes atividades:

5.3.1. Orientação Profissional e Encaminhamento

5.3.1.1. *Definição e atualização do perfil profissional dos utentes*

Fruto da identificação da experiência profissional, habilitações, competências, expectativas, necessidades de capacitação/formação e disponibilidade de cada utente, esta atividade é fundamental para garantir o encaminhamento de candidatos. Com base no perfil definido foi realizado o matching com as necessidades dos empregadores, de forma a corresponder ao procurado por ambas as partes, no sentido de tornar a relação laboral viável e duradoura. No decorrer do ano de 2021 deu-se primazia à realização de atendimentos presenciais para efeitos de definição de perfil e à realização de atendimentos telefónicos/digitais para atualizações de perfil, o que resultou na realização de **7239 atendimentos**, dos quais 1089 em regime presencial.

5.3.1.2. *Realização de Curriculum Vitae (CV)*

Num período em que o contacto digital ganhou ainda mais relevância, a realização/atualização do CV permite uma apresentação rápida e concisa de cada candidato, quer para candidaturas endereçadas pelo Gabinete, quer para utilização dos próprios utentes. Em 2021 agilizamos também a tradução de CVs para português, de utentes que o apresentavam em outras línguas.

5.3.1.3. *Detalhar o perfil profissional com informação dos demais gabinetes do JRS Portugal:*

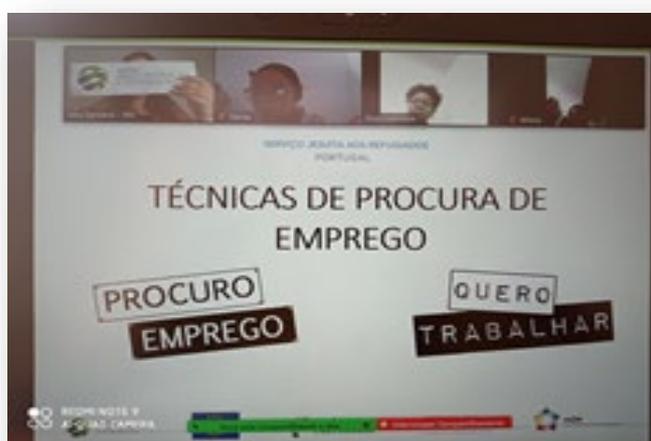
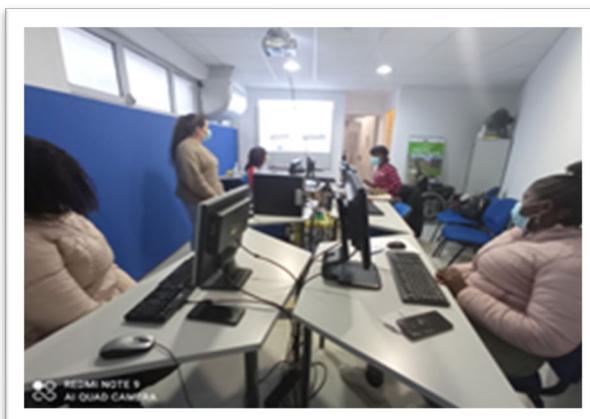
Com o objetivo de considerar todos os aspetos que influenciam a empregabilidade de cada candidato, realizou-se quotidianamente a consulta completa do seu

processo no JRS, estabelecendo a articulação entre os diferentes gabinetes que referenciam/acompanham os utentes, em especial com o Social, com o qual se realizaram reuniões quinzenais.

5.3.2. Aperfeiçoar os processos de Acompanhamento dos utentes e dos empregadores

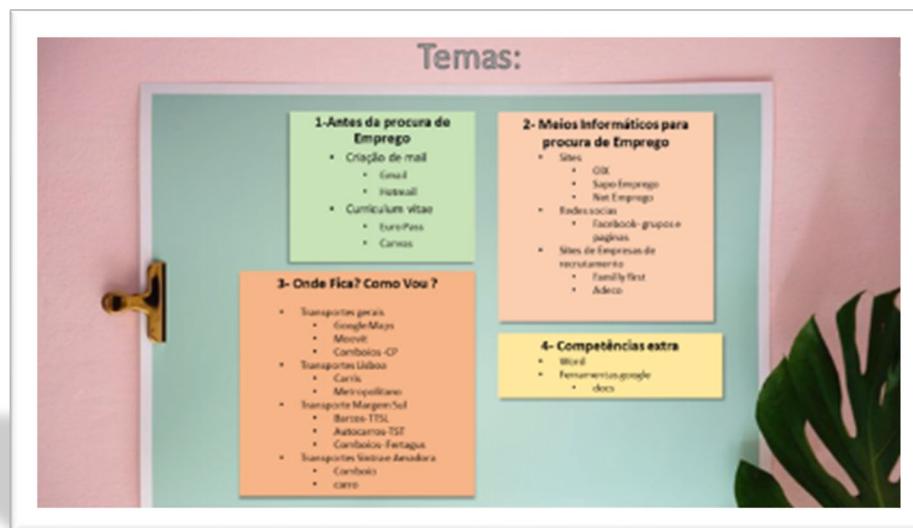
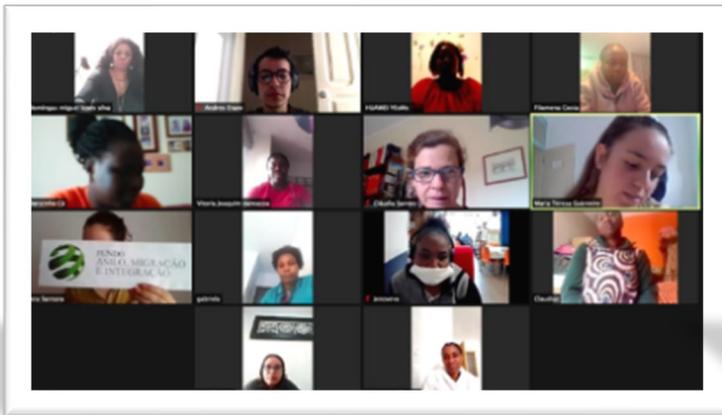
5.3.2.1. *Dinamização de formações de Técnicas de Procura de Emprego (TPE):*

Para estimular a procura de trabalho por parte dos utentes e envolvê-los na mesma, continuámos a realizar formações em que são expostas metodologias de procura de emprego e treinadas competências para a obtenção de um resultado frutífero na aplicação das mesmas. No âmbito das **5 ações formativas** dinamizadas, divulgamos ainda informação acerca do mercado de trabalho português e sobre os direitos e deveres de um trabalhador em Portugal.



5.3.2.2. *Desenvolvimento de ações formativas em TIC:*

Devido à pandemia da COVID-19, e do seu impacto direto no mercado de trabalho, tornou-se urgente capacitar os migrantes para que não fossem, uma vez mais, desfavorecidos e excluídos face às mutações sociais. Neste sentido, a introdução às Tecnologias de Informação e Comunicação apresentou-se como tema incontornável, quer como meio de pesquisa de oportunidades de emprego, quer como ferramenta para a execução de eventuais tarefas laborais atribuídas. Nesse sentido, dinamizamos **3 ações formativas** em TIC.



5.3.2.3. *Follow-up com utentes e respetivos empregadores no período pós colocação:*

De forma a acompanhar as primeiras semanas de trabalho e apoiar os utentes na sua integração no posto de trabalho, o gabinete cumpriu o mínimo de um contacto de follow-up por cada candidato colocado.

5.3.2.4. *Informação aos migrantes sobre os seus direitos e deveres enquanto trabalhador migrante:*

Para o Gabinete de Emprego é fundamental informar os utentes acerca da realidade de trabalho em Portugal, tanto a nível de direitos e deveres laborais, como acerca dos próprios contratos e respetivas contribuições, tendo em vista a emancipação dos migrante e a sua integração. Esta é uma atividade que foi colocada em prática no âmbito dos atendimentos, do acompanhamento pós-colocação e das formações de Técnicas de Procura de Emprego dinamizadas. Em 2021 também estruturamos e começamos a promover um workshop mensal dedicado a este tema.

5.3.2.5. *Encaminhamento de casos de irregularidade laboral:*

Em contexto de atendimento, os casos detetados foram encaminhados para as autoridades competentes na matéria, em especial para a ACT, de acordo com os procedimentos requeridos por cada um dos respetivos organismos. No ano de 2021, acompanhamos **22 casos de irregularidade laboral**, como ausência de contrato de trabalho, falta de pagamento de contribuições à segurança social ou desrespeito pelos períodos de descanso.

5.3.2.6. Dinamização de linha de contacto exclusivo para empregadores:

De forma a melhorar a comunicação entre os empregadores e o Gabinete de Emprego e assim promover o aumento do número de ofertas de emprego angariadas e o acompanhamento prestado aos empregadores, estabeleceu-se uma linha de contacto móvel direto e exclusivo para os mesmos, assegurada por um único Técnico.

5.3.3. Intensificar a Prospeção do mercado de trabalho

5.3.3.1. Mapeamento de potenciais stakeholders e estabelecimento de novas parcerias:

No sentido de contrariar a descida do número de colocações verificada em 2020, devido à contração da economia provocada pela pandemia da COVID-19, tornou-se ainda mais significativa a identificação de novos stakeholders que potenciassesem a integração de trabalhadores no mercado laboral. Considerando o perfil dos migrantes que acompanhamos, diligenciámos junto de diversas entidades, o que resultou no estabelecimento de **7 novas parcerias**, nas áreas da saúde, hotelaria, serviços on-line, construção civil e obras públicas.

5.3.3.2. Prospeção de oportunidades de trabalho:

Procurando dar resposta ao perfil específico de cada utente realizou-se quotidianamente prospeção e candidaturas online, de acordo com o perfil dos candidatos. Neste sentido, foram formalizadas **11049 candidaturas online**.

5.3.3.3. Angariação a tratamento de ofertas diretamente apresentadas ao Gabinete:

Apesar da pandemia, o número de integrações profissionais no ano de 2021 aumentou cerca de **30%**, comparativamente a 2020, totalizando-se **210 colocações**. A maioria das ofertas de incide nas áreas do serviço doméstico e do apoio geriátrico/cuidados a dependentes, segmentos de mercado muito afetados pela pandemia, considerando a faixa etária em que incide e a recomendação da redução dos contactos pessoais, impraticável no foro doméstico.

5.3.3.4. Promoção de campanhas de angariação de empregadores:

Em articulação com o Gabinete de Comunicação, em 2021 desenvolvemos a campanha *Trabalhar com Direitos*, para alertar para o desrespeito dos direitos laborais dos migrantes e da importância do acesso a empregos com condições dignas. Na campanha também se apelou às empresas que prezam esses valores que nos apresentassem as suas vagas de emprego.



Para além das atividades já descritas, em 2021 o Gabinete de Emprego deu início ao desenvolvimento de dois Projetos:

Ctrl+Alt+Emprego

Visa aumentar a alfabetização digital da população migrante, de forma a promover a orientação profissional e a prospeção de emprego autonomamente. Para o efeito, em 2021, dinamizamos *focus group* para efeitos de levantamento de necessidades, cujo resultado foi aplicado na estruturação dos conteúdos das formações e da plataforma digital, a desenvolver em 2022.

FAMI/564

Em colaboração com o CLAIM, visou apoiar e promover a integração multinível dos migrantes NPT's, fomentar a cidadania ativa, e contribuir para a sua capacitação por forma a concretizar projetos de vida sustentáveis. Neste projeto, o Gabinete de Emprego promoveu o atendimento individual e ações formativas na área da empregabilidade.

5.4. Habitação

O Gabinete de Habitação foi criado, com o apoio do FAMI e da CML, para responder ao desafio que refugiados e requerentes de asilo têm em encontrar uma habitação autónoma no final dos 18 meses de programa de acolhimento, tanto ao abrigo da reinstalação como recolocação.

Findo este período de acolhimento, cessa o apoio ao alojamento, pelo que refugiados ou requerentes têm que vagar a casa onde se encontram e celebrar um contrato de arrendamento.

Ao longo deste ano, foram feitos diariamente pesquisas nos sites de imóveis e contactos com os anunciantes, quando o imóvel se adequa às necessidades dos refugiados e os requisitos declarados no anúncio não excluem as condições subjetivas do utente. As possibilidades de visita são partilhadas com os utentes, e se estes estiverem de acordo, são realizadas conjuntamente visitas aos imóveis e acompanhamento de todo o processo posterior até à assinatura do contrato de arrendamento (inclusivé), mudança e contratação de serviços de fornecimento.

Contudo, é possível constatar a natural dificuldade de pessoas refugiadas e requerentes de asilo no acesso ao mercado do arrendamento privado. Isto porque, pessoas refugiadas não têm fiadores, não têm históricos de IRS para apresentar ao senhorio, e muitas das vezes não têm contratos de trabalho – requisitos quase taxativos da maioria dos senhorios de hoje em dia.

E ainda nos casos em que estas condições não são requisitos, acabam por ser, contudo, critérios de escolha entre os candidatos ao arrendamento, em esmagador detrimento dos refugiados.

Mais, a realidade é que também existe um contexto de particular vulnerabilidade em algumas das famílias de refugiados, como o facto de se tratar de famílias, muitas vezes, monoparentais pelo que as rendas praticadas na grande Lisboa também estão muito acima do que as famílias podem suportar e ainda algum preconceito associado com a população refugiada.

Assim, o Gabinete de Habitação focou-se em soluções inovadoras capazes de responder com uma alternativa ao mercado imobiliário privado, e em caracterizar, conhecer e esmiuçar o contexto do acesso ao arrendamento apoiado nos programas públicos a nível municipal e nacional.

Com efeito, a par da procura diária de habitação no mercado de arrendamento, privado, o gabinete de habitação realizou **298 atendimentos**, entre os quais, **50 visitas a imóveis, 19 contratos de arrendamento celebrados** e respetivo apoio à mudança, mediação com senhorios e abertura de contratos de serviços nas casas. Foram feitos contactos telefónicos acompanhados de um email para o contacto de referência da IA, de forma a auxiliar o processo de encontrar uma alternativa habitacional às famílias refugiadas que ainda se encontram nas casas em que foram acolhidas, não obstante, findo o seu programa de acolhimento. Estes contactos proporcionaram delinear estratégias em conjunto, sensibilizar para a inscrição nos programas disponíveis de habitação social, a nível nacional, na plataforma do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU) e ainda divulgar o panfleto “dicas de apoio ao arrendamento” às Instituições de Acolhimento, de forma que estas possam entregar o mesmo em mão às famílias que acompanham, estando este panfleto disponível em várias línguas.

No início do ano foi iniciada uma parceria com a associação Just a Change, uma IPSS portuguesa que reabilita casas e promove a dignidade habitacional no país. A reunião possibilitou a partilha de boas práticas entre instituições, mas foi ainda fundamental chegar a um possível acordo, onde colaborativamente num projeto piloto junto de autarquias locais.

No dia 12 de janeiro, o gabinete realizou uma ação de sensibilização com o Ministério da Administração Interna, na qual o gabinete expôs os obstáculos estruturais de acesso a habitação social e consequentemente o particular contexto a que refugiados se vêm findo o período de acolhimento, o que tem implicações na capacidade de acolhimento de refugiados, limitando, por isso, o cumprimento dos compromissos internacionais assumidos pelo governo português. Assim, procurou sensibilizar o Ministro Dr. Eduardo Cabrita sobre a necessidade de reformas e investimento no âmbito habitacional de acolhimento a refugiados e estrangeiros no território nacional.

Quanto ao âmbito da gestão do fundo/seguro de fiança, o gabinete no dia 11 de fevereiro deu continuidade aos trabalhos desenvolvidos junto dos parceiros do projeto FIA-TE. Projeto esse que visa desenvolver junto de associações parceiras, como a Pão a Pão, Lisbon Project e CRESCER, um fundo de fiança para migrantes e refugiados, colmatando a dificuldade de encontrar fiador para os contratos de arrendamento de longa duração.

Entre abril e junho, o gabinete reuniu com vários municípios, a saber: com o Vice-Presidente da Câmara Municipal de Alenquer, Dr. Rui Costa; com o Presidente da Câmara Municipal de Almeirim, Dr. Pedro Ribeiro; com a Divisão de intervenção socioeducativa da Câmara Municipal da Azambuja, Dr. Luís Carvalho e da Dra. Zília Brito, responsáveis pela ação social do Município; com a Senhora Vereadora da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira, Dra. Fátima Antunes; com a Secretária do Presidente da Câmara Municipal do Cartaxo, Dra. Conceição Reis; com o Município de Torres Vedras, na pessoa da Dra. Sílvia Silva; com a Senhora Vereadora Sara Ferreira e com o Secretário Dr. Bruno Vilela da Câmara Municipal do Barreiro; e ainda com a Senhora Vereadora da Habitação da Câmara Municipal de Lisboa Dra. Paula Marques, com o Sr. Adjunto Dr. Rui Gonçalves, contando ainda com a participação do Diretor Geral do JRS, André Costa Jorge.

Estas iniciativas pretenderam contextualizar os Municípios para o Acolhimento de Refugiados nos concelhos, expondo os atuais entraves que as famílias enfrentam no acesso ao arrendamento e ainda aquando da tentativa de inscrição nos programas de habitação disponíveis pelas Câmaras Municipais.

Por último, o gabinete reuniu ainda com o do Município do Seixal, concelho da área de residência de dois dos agregados familiares do JRS. Esta ação contou com a presença da Dra. Helena Palacino, responsável pela Divisão de Desenvolvimento Social e Cidadania da Câmara Municipal do Seixal, e ainda com o Diretor-Geral, André Costa Jorge, e Filipe Doutel, Coordenador do Gabinete de Advocacy do JRS. O gabinete expôs os obstáculos estruturais de acesso a habitação social neste concelho, uma vez a inexistência destes programas no concelho, e consequentemente o particular contexto a que refugiados se vêm findo o período de acolhimento, o que tem implicações na capacidade de acolhimento de refugiados.

Em outubro, o gabinete acompanhou uma utente às instalações da Câmara Municipal de Lisboa com vista à inscrição do seu agregado no Programa de Arrendamento Apoiado a que é elegível.

No dia 16 de novembro o JRS acolheu 275 refugiados afegãos, acolhidos ao abrigo do corredor humanitário criado por Portugal. Desde então o gabinete tem-se dedicado fortemente em procurar habitação para estes refugiados, tendo conseguido celebrar **16 contratos de arrendamento no mês de dezembro**.

Este trabalho no terreno demonstrou ser necessária uma mudança estrutural deste contexto, sendo urgente uma aposta na inserção duradoura no mercado laboral e criação de rede de apoio igualmente bem integrada profissionalmente. Por conseguinte, só mudando a estrutura e o contexto é que poderemos potenciar a autonomização habitacional das pessoas refugiadas e requerentes de asilo.

As alterações que o Gabinete propõe com o apoio do gabinete de advocacy são as seguintes:

- abertura de financiamentos que permitam que as instituições de acolhimento de refugiados adquiram ou construam património (para além da reabilitação, esta já permitida) para uso de habitação a longo prazo de refugiados;
 - criação ou fomento de seguros de fiança e de arrendamento adequados a pessoas economicamente mais desfavorecidas, o que beneficiaria a generalidade da população, além dos refugiados;
 - forte pressão e colaboração com os municípios, para que apresentem programas de habitação social ou apoio a habitação;
 - atribuição de uma quota da habitação social destinada à habitação de refugiados em situação de especial vulnerabilidade;
 - alterar as regras de financiamento do acolhimento de refugiados, para que permitam e potenciem a sua utilização para os refugiados fazerem face à despesa com habitação no final do programa de acolhimento, por exemplo utilizando o FAMI para financiar a equipa técnica de acompanhamento, reservando as lump sums para o pagamento de rendas, nomeadamente o adiantamento de rendas, como forma de compensar pela não apresentação de fiador.

5.5. Academia

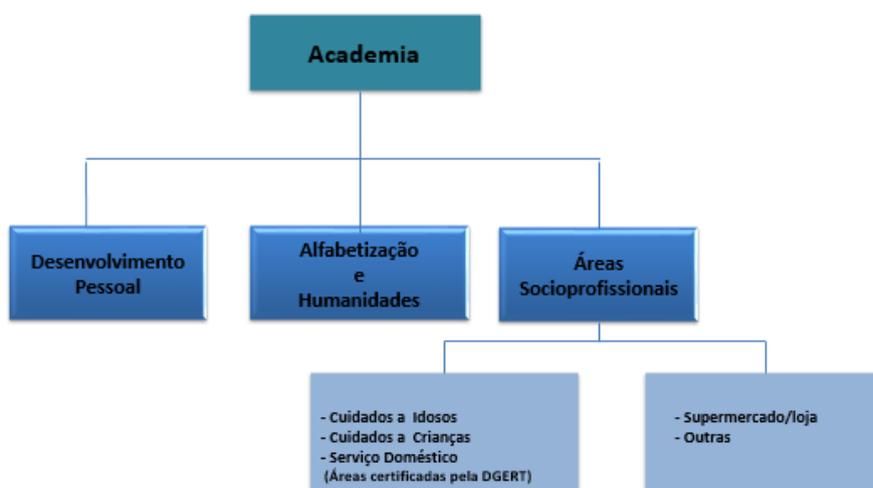


Figura 5 – Academia: Organograma da área

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 imigrantes e refugiados que procurem este apoio.

A Academia durante o ano de 2021, foi constituída por uma equipa de técnicos (1 coordenadora, 1 professora de português e 1 técnica de apoio à gestão dos diferentes projetos e formadora de cultura portuguesa) e um grupo de 4 formadores voluntários em diversas áreas de formação que se encontram integrados em projetos específicos.

A estruturação e desenvolvimento das formações dependem essencialmente das entidades financiadoras e das necessidades da população imigrante e refugiada e do mercado de trabalho.

Ao longo do ano, foram desenvolvidos 2 projetos com enfoque nas seguintes áreas de atuação: alfabetização e humanidades, desenvolvimento pessoal e áreas socioprofissionais, mais especificamente na área dos cuidados básicos a idosos.

Tendo em conta a situação da pandemia, a metodologia de ensino passou a ser num registo híbrido e algumas componentes como a formação prática em contexto de trabalho não se concretizou. Esta é considerada uma etapa fundamental para a consolidação dos conhecimentos adquiridos ao longo da formação teórica, o que de certa forma impactou junto dos migrantes e refugiados.

A média de migrantes formados ao longo dos últimos 5 anos tem sido cerca de 230, no entanto o ano passado verificou-se uma acentuada diminuição relacionada com a pandemia (94), mas este ano houve um aumento, tendo formado 111 migrantes.

Estas diferenças relacionam-se com a pandemia e as suas consequências no que se refere quer à realização de um menor número de formações que tinham como base uma componente prática como também com um menor número de projetos financiados.

Ao longo do ano, foram desenvolvidos os seguintes projetos:

5.5.1. Área de Alfabetização e Humanidades

“Entre Palavras” – Formação de Alfabetização, Iniciação à Língua Portuguesa e Cultura e Democracia Portuguesa



O projeto “Entre Palavras” teve início em junho de 2020 e terá como termino dezembro de 2022 e resulta dos resultados obtidos em anteriores projetos de ensino da língua portuguesa, como o Projeto Passo Palavra I e II, oferecendo a oportunidade aos imigrantes e refugiados de participarem em ações de alfabetização, iniciação à língua portuguesa e cultura e democracia portuguesa.

Durante o ano de 2021, participaram nas Ações do Entre Palavras, **53 migrantes e refugiados** com vista à aprendizagem da língua portuguesa. Foram também realizados **18 roteiros pela cidade de Lisboa**. Os participantes na sua maioria eram homens, encontravam-se em idade ativa para trabalhar, alguns com qualificações superiores e encaminhados por várias organizações sociais.

Foram criadas novas técnicas de aprendizagem, adaptadas aos dois tipos de ensino: o ensino presencial e o ensino online, resultando um ensino híbrido. Neste sentido a equipa teve de alinhar todo o trabalho a desenvolver, articulando de forma próxima com os formadores voluntários, conciliando talentos, competências e tempo

disponível, estando consciente das necessidades e do impacto que a pandemia teve nos formandos (estado psicológico-físico e socioeconómico). O resultado foi visível nas últimas ações do Entre Palavras, com a conclusão de cursos online e híbridos.

Uma outra característica a valorizar é que este aprofundamento das necessidades dos formandos e o conhecimento sobre a tipologia linguística de cada um, tem sido uma boa oportunidade para refletir sobre o que a nossa população necessita em termos de aprendizagem. Temos vindo a elaborar com a ajuda de duas voluntárias linguistas, exercícios mais adaptados aos formandos e a inserir a prática fonética nas aulas online, para combater a lacuna que o uso da máscara produz. A recolha destes exercícios constitui uma boa base de oferta de trabalho aos formandos de língua.

Deu-se ainda, início à elaboração de um manual de ensino da língua portuguesa para migrantes e refugiados que irá contar com exercícios adaptados e testados junto da população alvo.

5.5.2. Área de Desenvolvimento Pessoal e Áreas Socioprofissionais

“Cuidar sem Fronteiras” – Capacitação de mulheres migrantes e refugiadas na área dos cuidados a idosos com enfoque nos cuidados paliativos

O projeto baseou-se num modelo de formação que teve como objetivo a capacitação de 36 mulheres na área dos cuidados a idosos com especialização em paliativos. Realizaram-se 3 cursos de formação (cada grupo teve a duração de 3 meses) constituídos módulos como: desenvolvimento Pessoal, cuidados básicos a idosos, serviço doméstico, sessões de direitos e deveres e técnicas de procura de emprego. Como especialização na área dos paliativos cada grupo recebeu formação em “Abraçar a vida, aceitando a morte” dinamizada pela parceria Amara. Foram realizados dois tipos de acompanhamento aos grupos. O 1º focou-se no programa “Coaching for Empowerment” que através de sessões individuais pretendeu apoiar a cuidadora na definição dos seus objetivos de vida e respetivo planeamento. Por fim, acompanhou-se as cuidadoras aquando da sua integração profissional com o apoio de uma enfermeira da rede de profissionais da LinQue.

JRS
INSTITUTO DE FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL

PROJETO: CUIDAR SEM FRONTEIRAS
Formação em Cuidados Básicos a Idosos com enfoque nos Cuidados Paliativos.

Desenvolvimento pessoal - **30h**
Abraçar a vida aceitando a morte - **35h**
Cuidados básicos a idosos - **50h**
Técnicas de Procura de Emprego - **8h**
Coaching for Empowerment - **Sessões Individuais**

Duração: 3 meses
1º curso **Fevereiro**
2º curso **Maio**
3º curso **Outubro**

Regime:
Aulas presenciais
Online (plataforma zoom)

Contacto:
217 552 790
jrsportugal@jrs.net

INSCRIÇÕES ABERTAS
claudia.santos@jrs.net

LinQUE
Associação Nacional de Inquéritas

AMARA
Associação de Mulheres Amadoras

Este projeto permitiu formar **24 mulheres migrantes e refugiadas**, com idade ativa para trabalhar, maioria provenientes dos PALOP'S e com escolaridade ao nível do 12º ano e superior.

Destas, **21 encontram-se integradas profissionalmente** a exercer a profissão de cuidadora de idosos em casas particulares ou em Lares.

	Nº Ações	Nº Formandos	Integração Profissional
Projeto - Entre Palavras			
Iniciação à Língua e Cultura Portuguesa	9	79	N/A
Projeto - Conversas Comigo⁵			
Iniciação Língua Portuguesa	3	8	N/A
Projeto - Cuidar sem Fronteiras			
Cuidados Básicos a Idosos	3	24	21
Total	15	111	21

Tabela 3 – Resultados do Projeto Cuidar Sem Fronteiras

5.6. Saúde Mental

Ao longo dos últimos anos, o JRS tem dado um sinal claro na intenção de continuar a contribuir para a oferta de soluções duradouras para os migrantes e refugiados que não encontram condições de vida dignas, especialmente os mais vulneráveis, apostando no desenvolvimento do gabinete de saúde mental.

Entre as respostas habituais no âmbito da saúde mental dos utentes JRS Portugal, destacamos as seguintes:

- Acompanhamento psicológico individual (regular, apoio emocional e intervenção em crise);
- Triagem psicológica e acompanhamento psicológico regular de migrantes e de refugiados acolhidos em Centro;
- Articulação com psiquiatras externos (voluntários e do SNS);
- Acompanhamento psiquiátrico de refugiados e migrantes;
- Realização de grupo terapêutico com refugiados e migrantes;
- Articulação com as restantes equipas do JRS que trabalham com refugiados e migrantes.

⁵ Projeto dinamizado apenas por formadores voluntários, não estando enquadrado num financiamento.

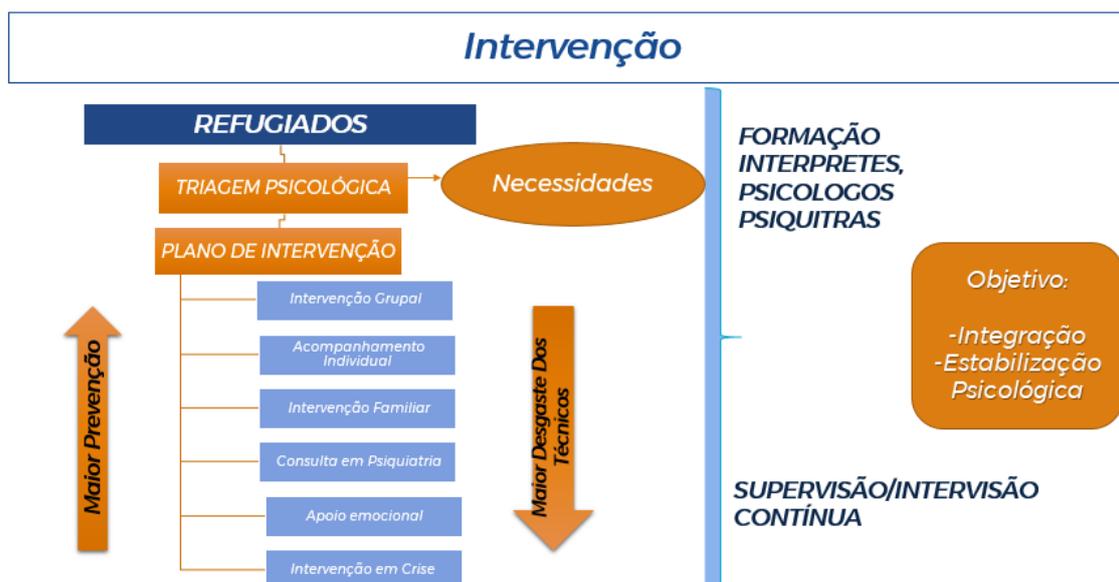


Figura 6 – Saúde Mental: Fluxograma da área da saúde mental

A partir do mês de agosto, o Gabinete de Saúde Mental (GSM) foi também resposta à crise humanitária da população afegã acolhida em centros de emergência no território português. A fim de dar resposta a este desafio, aumentámos a dimensão da equipa com recurso a voluntários psiquiatras e psicólogos, dinamizando ciclos de formações com o objetivo de os capacitar, de modo especializado, para as situações que poderiam ser encontradas; sensibilizando, esclarecendo e trabalhando as formas mais eficazes de agir em prol da dignificação da saúde mental como bem essencial e de acesso universal a todas as pessoas.

A Equipa técnica do GSM efetuou um total de **462 atos Psicológicos a Migrantes, 507 atos psicólogos e 161 consultas de Psiquiatria a migrantes e Refugiados ao longo do ano 2021**, como se pode verificar no gráfico abaixo.

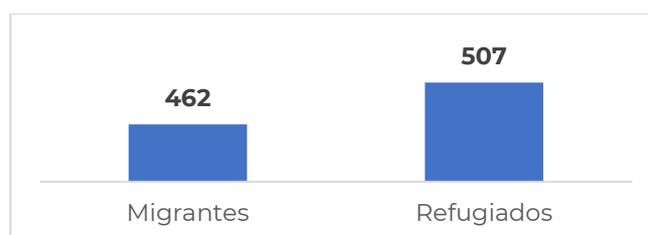


Gráfico 33 – Saúde Mental: Atos psicológicos realizados a migrantes e refugiados

5.7. Acompanhamento na Detenção

5.7.1. Unidade Habitacional de Santo António

A presença do JRS no Centro de Instalação Temporária, denominado Unidade Habitacional de Santo António (UHSA), administrado pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), no Porto, teve início em 2006, coincidindo com a data de abertura deste espaço. Nos termos da lei, é nestas instalações que os migrantes aguardam decisão sobre o possível afastamento de território nacional, por um período que pode ir até 60 dias. A presença do JRS foi estabelecida pela celebração do Protocolo de Colaboração entre o Ministério da Administração Interna/Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) o JRS e a Organização Internacional para as Migrações (OIM). Posteriormente, haviam de juntar-se os Médicos do Mundo. A partir de outubro de 2017, foram alocados dois técnicos para acompanhamento dos migrantes em

detenção administrativa. No quadro das competências previstas nesse Protocolo, cabe-nos assegurar apoio psicossocial e suporte legal aos migrantes em situação de detenção administrativa, bem como assegurar a presença de estagiários e voluntários.

O JRS é também chamado a participar em atividades desenvolvidas por parceiros do Protocolo, tais como sessões de informação aos migrantes e apoio na disseminação de informação escrita.

O objetivo primordial da nossa atividade é promover a dignidade aos migrantes garantindo o respeito pelos seus direitos fundamentais.

Para a elaboração deste relatório foi consultado o Plano Estratégico de médio prazo desenhado para o período e o Plano de Atividades planeadas para o ano de 2021.

A análise destes dois documentos foi adaptada ao contexto da pandemia COVID19 e a reestruturação do SEF, com a entrada de novos inspetores.

No primeiro semestre de 2021 o plano de contingência, e as alterações que lhe foram sendo introduzidas condicionaram a nossa presença diária. A entrada de visitas e voluntários foi suspensa no primeiro semestre, tendo-se mantido, apenas, a frequência do professor de educação física, uma vez que essa atividade é praticada ao ar livre. Os voluntários passaram a enviar postais, semanalmente, dirigidos a cada migrante durante a sua permanência. A partir do segundo semestre flexibilizaram-se as restrições voltando as atividades presenciais, entretanto sendo limitado a dois voluntários por visita.

As conferências entre migrantes e cidadãos em detenção administrativa e os seus defensores oficiosos ou mandatários constituídos mantiveram-se, com respeito pelas medidas de segurança impostas pela Direção Geral da Saúde e demais protocolos de segurança internos.

5.7.2. *Atividades Desenvolvidas*

Após a entrada de um cidadão em situação de detenção administrativa, e depois de o SEF nos informar sobre o seu estado geral de saúde, chamamos o migrante ao gabinete do JRS para a realização do Diagnóstico Psicossocial. Serve este momento para explicar quem é o JRS e o que fazemos dentro da UHSA, explicar as regras de funcionamento do gabinete do JRS, conhecer a história da pessoa, avaliar o seu estado físico e mental atual e perceber quais são as suas preocupações e necessidades imediatas, para isso utilizamos uma apresentação feita em PowerPoint em conjunto com as organizações Médicos do Mundo e OIM.

Depois deste primeiro diagnóstico, e sempre que possível (quando o cidadão fala algum idioma ou dialeto atípico tentamos contactar um intérprete), desta forma aplica-se a triagem de saúde mental, para podermos ter um conhecimento mais abrangente da saúde mental do cidadão. Nos casos avaliados, e quando os resultados indiquem a necessidade de um acompanhamento psicológico regular, esse mesmo acompanhamento é disponibilizado, quer em ambiente de consulta clínica, quer de maneira informal, como se refere acima. Também o tempo de permanência tem bastante influência no acompanhamento que se proporciona (máximo de 60 dias, em regra). Esse acompanhamento muitas vezes caracteriza-se por uma intervenção mais breve e com foco no problema presente e não num trabalho psicoterapêutico de fundo.

São realizados follow-ups regulares, de forma a perceber, e não deixar agravar, o estado de saúde mental dos cidadãos e trabalham-se as soluções encontradas para a sua situação.

Para além de todo o apoio administrativo que sempre foi dado pelo JRS, cresceu a necessidade de comunicar diretamente com os médicos do Médicos do Mundo, sempre que se verificaram urgências psiquiátricas, que resultaram em internamentos no Hospital Magalhães de Lemos e todas as outras situações relacionadas com a saúde física. Neste período houve 11 situações que implicaram internamento no Hospital Magalhães de Lemos.

Um outro conjunto de tarefas da responsabilidade do JRS são todas as que envolvem a satisfação das necessidades dos migrantes, e que contribuem de forma bastante positiva para atenuar o sentimento de mau estar, como fornecer roupa a quem precisa, compras de supermercado, compras de cartões sim, compra de tabaco etc.

Dando continuidade à parceria com a Faculdade de Psicologia da Universidade Católica do Porto foi acordada a realização de um estágio curricular do mestrado em Psicologia da Justiça e do Comportamento Desviante e aceite o voluntariado de uma aluna que, no âmbito do Serviço Comunitário daquela Faculdade, realizou atividades com os migrantes, enquanto foi possível. O mesmo aconteceu com o Instituto Superior de Serviço Social do Porto – ISSSP, onde tivemos uma aluna a desenvolver estágio de serviço social.

O ano de 2021 não foi realizada nenhuma sessão de trabalho da Comissão de Acompanhamento, previstas no Regulamento Interno da UHSA. Entretanto, tivemos reuniões periódicas com a Inspectora Chefe do SEF e as organizações que atuam dentro da UHSA, o que torna fundamental para assegurar o bom funcionamento do centro de instalação temporária, bem como o papel de cada instituição.

Também em 2021, à semelhança de anos anteriores, participámos, à distância, na sessão de formação do *Detention Visitors Support Group* (DVSG), durante os dias de 13 a 15 de dezembro.

Atividade	Resultados obtidos
Acompanhamento Psicossocial	816 atendimentos de cariz social. A média de atendimentos por cidadão em situação de detenção é de 62 atos psicológicos (intervenção breve). 40 encaminhamentos para o Conselho Português para os Refugiados e Segurança Social.
Apoio Logístico	Efetuada compras externas 282 (produtos de higiene, alimentação, roupa, telemóveis, cartões telefónicos, envio de cartas).
Acompanhamento Legal	40 requerimentos para a Segurança Social (pedidos de apoio judiciário).
Apoio Económico à Saída	46 apoios em dinheiro (montante total entregue 1.438,95€)
Dinamização de Atividades de Caracter Lúdico e Pedagógico	Lanche celebração Ramadão Festa de Celebração de aniversários; Atividades desportivas – 2 vezes por semana; Festa de Natal.
Voluntários	Dinamização de atividades de caracter lúdico e pedagógico.
Estagiários	Estagiários de serviço social e psicologia – 2 vezes por semana.

Tabela 4 – UHSA: Atividades Desenvolvidas

5.7.3. Dados Estatísticos

Para o acompanhamento das entradas e saídas de migrantes, é entregue ao JRS diariamente um documento partilhado pelo SEF. Relativamente às entradas, é indicado o nome, data de nascimento, nacionalidade, documento de identificação, fundamento legal da detenção e a data prevista do fim da instalação. Com relação à saída são também indicadas as que estiverem previstas para o dia a seguir e o motivo de cada uma.

Esta informação é registada na nossa base de dados, o que nos permite chegar às conclusões que se descrevem a seguir.

A análise do gráfico permite concluir que o SEF, ou qualquer outra polícia, detetou em Portugal em situação irregular 138 pessoas pelo (art. 146^o). Outros, 16 declararam durante o interrogatório judicial, pretender abandonar o território nacional (art. 147^o). Apenas os migrantes que possuem um documento de identificação pessoal podem recorrer a esta previsão legal, que, em teoria, significa que o período de detenção poderá ser encurtado.

Para execução de pena acessória de expulsão, inserida em sentença judicial pela prática de um crime, foram instalados, provenientes de estabelecimentos prisionais, 11 migrantes (arts. 151^o e 160^o).

Foram ainda detetados em Portugal 10 migrantes em situação de desobediência a uma decisão de afastamento (art. 161^o).

Pelas transferências efetuadas, sobretudo do aeroporto de Lisboa, para a UHSA, registamos que foi recusada a entrada em Portugal a, pelo menos, 18 migrante (arts. 51^o e 38^o) que, por não ter sido possível o seu reembarque em 48 horas, vieram para o Porto.

Apesar de o centro de instalação não ter sido pensado para situações de proteção internacional, a verdade é que foram instalados 16 requerentes de asilo, 2 pedidos de asilo foram aceites e apresentados 18 pedidos de proteção internacional.

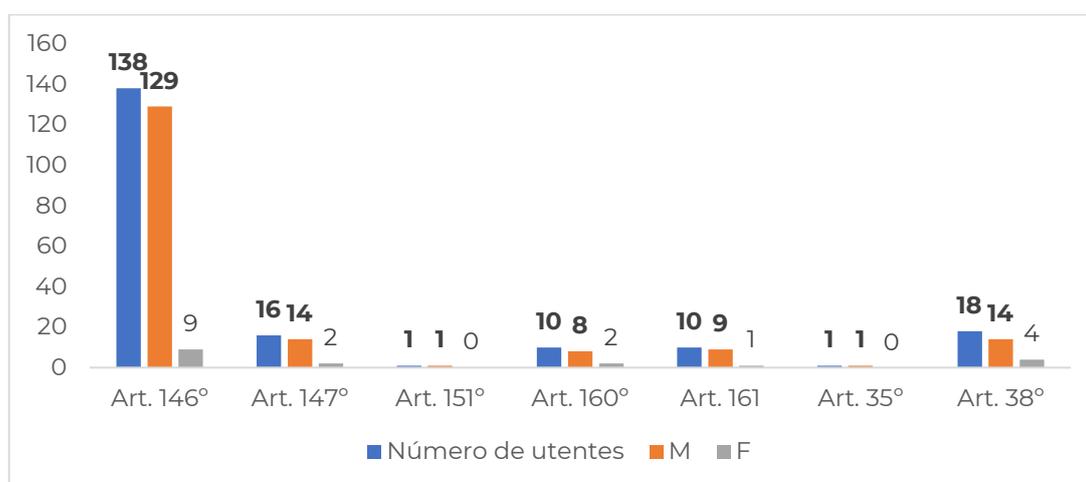


Gráfico 34 – UHSA: Base legal da detenção

⁶ Todos os artigos referidos entre parêntesis são da Lei n.º 23/2007 de 4 de julho.

Segundo informação transmitida pelo SEF, a detenção administrativa termina pela verificação de uma das seguintes situações:

O gráfico 4, permite concluir que as detenções terminaram pelas seguintes razões: alteração da medida de coação, emissão de visto especial de entrada em território nacional, execução de sanção acessória de expulsão, pelo limite da instalação (60/90 dias), pelo retorno ao país de origem, por transferência para o Espaço Equiparado a CIT, pela execução de mandados judiciais, pelas retomas a cargo pelos países onde os detidos têm um processo de proteção internacional em análise e, por fim, pelas readmissões ativas por outros países.

Da análise dos dados resulta que das 38 nacionalidades representadas, 68 cidadãos em detenção administrativa foram afastados para os seus países de origem. Os países com este tipo de saída são Albânia (22), Angola (1), Argélia (3), Armênia (3), Belarus (1), Brasil (21), Cabo-Verde (5), Croácia (1), Geórgia (2), Guiné-Bissau (1), Índia (1), Iraque (1), Marrocos (1), Moldávia (1), Peru (1), Reino Unido (1), Uzbequistão (1), Venezuela (1). Os afastamentos nestas situações são possíveis porque os migrantes estão munidos de documentação de identificação pessoal ou as autoridades dos países contactados pelo SEF colaboram na identificação dos seus nacionais.

Por razões que se prendem com a falta de identificação, ou por recurso ao mecanismo de proteção internacional, acabaram por sair em liberdade 81 migrantes, no fim do período legal da instalação. As nacionalidades indicadas como sendo as de origem pelos próprios migrantes são: Afeganistão (1), Angola (1), Argélia (1), Argentina (1), Bangladesh (3), Cabo Verde (1), China (3), Congo (1), Costa do Marfim (1), Gâmbia (3), Gana (1), Guiné-Conacri (3), Guiné-Bissau (3), Índia (8), Irão (1), Marrocos (17), Nigéria (6), Paquistão (4), Senegal (8), Turquia (2), Ucrânia (1) e Uzbequistão (1).

Relativamente aos pedidos de asilo, foram colocados em detenção 12 migrantes que requereram asilo à chegada nos aeroportos, dos quais 2 pedidos foram aceites. Já em detenção foram registados 8 pedidos de proteção internacional.

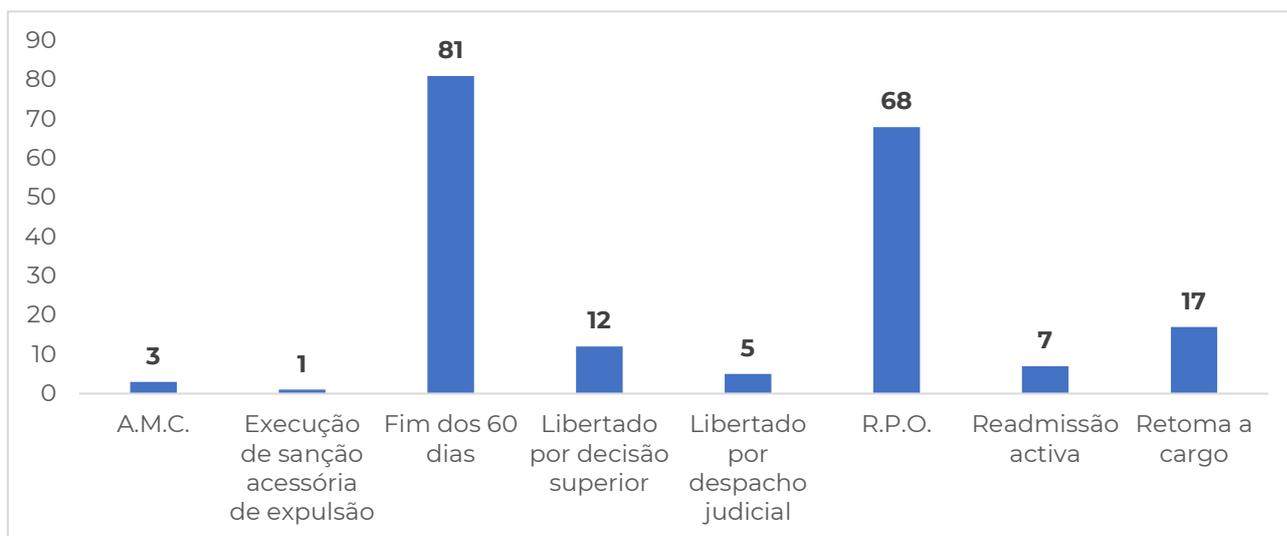


Gráfico 35 – UHSA: Fim da Instalação

Por fim, o tempo médio de instalação foi de 38 dias, sendo o mínimo 2 dias e o máximo 79 dias.

5.7.4. *Avaliação Global*

Comunicação entre parceiros

Verificou-se uma melhora na comunicação entre os parceiros do protocolo no âmbito diário dentro da unidade, entretanto esse ano não houve reunião da Comissão de Acompanhamento. Desta forma, é fundamental manter a sua realização frequentemente para o bom andamento dos trabalhos na unidade.

Saúde mental

Durante o tempo em que os migrantes estão na UHSA resulta muito claro que das principais atividades levadas a cabo pelo JRS é o acompanhamento psicossocial diário, de carácter sobretudo informal, tentando ir ao encontro das necessidades que são expressas pelos migrantes.

O que podemos concluir relativamente à saúde mental é que todos os migrantes, sem exceção, sofrem de níveis de ansiedade muito elevados, perturbações de sono, falta de apetite, manifestam sintomatologia depressiva e alguma agressividade, chegando a situações extremas de greve de fome ou de pensamentos suicidas, até mesmo de agressão física individual e de uns para com os outros, estendendo-se também para com a equipa de segurança da unidade, em um determinado momento até mesmo inspetores sofreram agressões físicas e verbais.

Medidas disciplinares

Em 2021 foram aplicadas 21 medidas disciplinares de isolamento em quarto cela, 14 pelo motivo do aguardo do resultado de teste de Covid 19, 7 por agressão e comportamento violento, sendo que 1 foi encaminhado para o sistema prisional do Porto e 1 por fuga.

Duração da detenção

Creemos que em alguns casos o princípio da utilidade da detenção não está a ser completamente cumprido por falta de condições.

Esse princípio está estabelecido no art. 15.º n.º 4 da “Diretiva Regresso”, “quando, por razões de natureza jurídica ou outra ou por terem deixado de se verificar as condições enunciadas no n.º 1, se afigure já não existir uma perspetiva razoável de afastamento, a detenção deixa de se justificar e a pessoa em causa é libertada imediatamente”.

Na UHSA é frequente que seja difícil identificar e/ou deportar os cidadãos, seja porque os próprios não colaboram na sua identificação, seja porque não há informações partilhadas pelas polícias europeias ou embaixadas, seja ainda porque os países de origem não colaboram na identificação dos seus nacionais. Nesses casos, não é claro de que forma se garante o cumprimento da regra estabelecida no art. 15.º n.º 4 da “Diretiva Regresso”.

Aplicação de medidas alternativas à detenção

A legislação europeia e portuguesa consagra o princípio de último ratio das medidas de detenção. Contudo, alguns casos, pela especial vulnerabilidade das pessoas em situação de detenção administrativa, levantam-nos muitas dúvidas de que o princípio tenha sido respeitado, responsabilidade que cabe, fundamentalmente, aos Juízes de Pequena Instância Criminal ou de Comarca que mandam aplicar a medida de detenção na USHA e que depois mantêm a medida a despeito da obrigação de revisão a cada 8 dias prevista no art. 3.º da Lei 34/94, de 14/9.

Estamos a considerar casos especialmente graves de cidadãos em detenção administrativa com diagnósticos psiquiátricos a quem, por estarem detidos, não é possível dar o devido acompanhamento médico, e de casos de pessoas que já residem em Portugal há vários anos, que têm uma forte ligação a Portugal e já nenhuma ligação ao país de origem e que vêm cortada a sua ligação com a sua comunidade (que é já a portuguesa), perdendo nomeadamente contratos de arrendamento, contratos de trabalho e relações sociais.

Principal problema encontrado:

Explicar aos migrantes porque é que estão em situação de detenção administrativa. O que mais ouvimos é que se não cometeram nenhum crime e estão à procura de uma vida melhor, porque é que estão detidos? Ou seja, em 90% das situações, os migrantes não compreendem porque foram “detidos”.

Também encontramos dificuldade em cidadãos com histórico psiquiátricos e que recebem decisão de liberdade ao fim dos 60 dias, e caso necessitem de acolhimento, não há na rede sócio assistencial, instituições que acolham cidadãos nestas circunstâncias, para que possam receber a devida assistência e acompanhamento necessário.

Principal problema resolvido:

O ano de 2021 foi marcado por uma grande quantidade de cidadãos em situação de detenção administrativa com problemas psiquiátricos, e também tivemos um aumento considerável nos casos de comportamentos de agressividade, sendo necessário por diversas vezes ser chamado o serviço da PSP para controlar a situação no ambiente. O SEF por sua vez, conseguiu por um determinado período aumentar o número de profissionais que realizam a segurança da unidade bem como aumentar o número de inspetores de plantão.

Principal desafio:

Diminuição dos números de migrantes em situação de detenção administrativa, ou do tempo em detenção, por aplicação das medidas alternativas à detenção previstas no sistema jurídico português.

Estratégia:

A cooperação institucional existente na UHSA, garantida pelo Protocolo entre as organizações da sociedade civil, é um exemplo de boa governança de um espaço de detenção. Ao final do ano de 2021 a UHSA recebeu o treinamento para a

avaliação do espaço Schengen de membros representantes de diversos países pelo Frontex “European Border and Coast Guard Agency”, este ano Portugal foi o país anfitrião, tanto do treinamento quanto da avaliação oficial a decorrer no ano de 2022. A avaliação ocorreu no âmbito institucional da UHSA, bem como das instituições parceiras. Em relação ao resultado, respetivamente, ao trabalho desenvolvido no que tange a parte social dentro da UHSA foi avaliado muito bem, levando o centro de instalação temporária a receber uma menção honrosa. Cremos que é mérito de todos os parceiros e do modelo de governação da UHSA, em parceria. Pelo que este modelo de governação baseado na cooperação e na maior garantia possível dos direitos dos cidadãos em situação de detenção administrativa (com o pressuposto que se só devem ter direitos restringidos na exata medida do necessário para garantir os fins da aplicação da medida (afastamento) e a segurança e paz do espaço) deve ser mantido e reforçado com mais comunicação e cooperação.

5.8. Mediação Sociocultural

A Área de mediação sociocultural consiste numa área de intervenção importante para o apoio à população migrante e refugiada, pelo que o JRS Portugal se mantém diretamente envolvido neste trabalho efetuado através dos seus mediadores junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), do Alto Comissariado para as Migrações (ACM) e da Câmara Municipal do Porto (CMP).

Procurando aproximar este serviço do JRS Portugal e assegurar uma melhor informação e orientação dos migrantes refugiados sobre os seus direitos e deveres, o JRS Portugal celebrou protocolos com as entidades acima identificadas.

5.8.1. SEF

Os mediadores socioculturais do JRS encontram-se no Centro de Contacto do SEF e são o primeiro contacto que os migrantes e refugiados têm quando procuram regularizar os seus processos junto do SEF, através da linha telefónica e do email geral.

O ano 2021 foi um ano de grandes desafios no Centro de Contacto do SEF. Ao nível do contexto de pandemia, verificou-se um forte sentido de missão de toda a equipa e o reforço do espírito de equipa que procurou aguentar as contrariedades e as dificuldades que foram surgindo ao longo do ano. Para tal, a equipa procurou melhorar a comunicação entre todos, procurando partilhar a informação atempadamente através de meios de comunicação rápida, para que a gestão do turno e das funções a exercerem pudesse ter resultados rápidos na sua concretização.

O Centro de Contacto, no ano de 2021, foi marcado por dois fatores cruciais:

- O início do procedimento de registo, otimização e acompanhamento/mediação de cidadãos de nacionalidade britânica, no âmbito do processo BREXIT, procurando confirmar todos os cidadãos que poderiam ser integrados no acordo bilateral;
- Apoio técnico de mediação telefónica e *BackOffice* orientada para a vaga migratória de refugiados afegãos, e encaminhamento para os balcões correspondentes para a legalização em território nacional;

Por sua vez, ao nível do serviço diário, importa ainda enaltecer:

- A rápida resposta de informação, ao nível de *BackOffice*, para situações de entradas no território nacional, em resultado das restrições aéreas aplicadas no âmbito dos Estados de Emergência e Calamidade decretados no contexto de Pandemia;
- Encaminhamento de pedidos de passaporte via *BackOffice* com o objetivo de facilitar o pedido de renovação de passaportes de cidadãos nacionais com a maior brevidade possível;
- Consolidação e reforço de estratégias de acompanhamento dos cidadãos migrantes e nacionais relativos à dificuldade em realizar agendamentos, num contexto de forte procura de agendamentos, no contexto já anteriormente identificado;

De uma forma geral, em 2021, o principal desafio prendeu-se com a necessidade de saber atuar, mediar e ajudar os cidadãos estrangeiros e nacionais que procuraram ajuda para a regularização das suas situações perante um contexto de pandemia, que alterou toda a estrutura e funcionamento do atendimento. Por sua vez, o principal problema resolvido, prendeu-se com o forte trabalho realizado pela equipa que permitiu, em 2021, realizar cerca de 270.000 agendamentos, 695.000 contactos telefónicos e 453.000 respostas a pedidos por email.

Em suma, a equipa de mediadores socioculturais, num contexto de grandes desafios e incertezas, conseguiu manter o foco e apoiar os migrantes e refugiados que todos os dias procuraram o centro de contacto nos seus processos de regularização em Portugal.

5.8.2. Câmara Municipal do Porto

O Município do Porto, convergindo com as orientações da União Europeia, das políticas nacionais para as minorias étnicas e migrantes, definiu a Coesão Social como uma prioridade estratégica do Executivo Municipal. Para a sua concretização foi definido um conjunto de políticas ativas que visam melhorar a qualidade de vida das pessoas, promovendo uma verdadeira inclusão e coesão social da população, designadamente pessoas em situação de sem-abrigo, idosos isolados, vítimas de violência de género e doméstica, crianças e os jovens em risco, pessoas com necessidades especiais, comunidades migrantes e ciganas.

Na premissa que a promoção da interculturalidade no concelho é essencial para o desenvolvimento de comunidades mais inclusivas, o Município do Porto, em 2018, submeteu uma candidatura ao Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), gerido pelo Alto Comissariado para as Migrações, aprovando o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais da Cidade do Porto, com início em abril de 2019 e término em março de 2022.

O Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais visa contribuir para a integração das populações mais vulneráveis da cidade do Porto, designadamente as comunidades imigrantes e minorias étnicas, através da mediação intercultural como metodologia social que permite estreitar relações de convivência saudável entre estas comunidades e a população em geral.

O projeto está ancorado numa parceria estratégica e multiterritorial, coordenada pelo Município do Porto e estabelecida com 4 entidades dos territórios de intervenção: JRS-Portugal - Serviço Jesuíta aos Refugiados, ASAS-Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde; a Associação Ludotecas do Porto e o Espaço T - Associação para Apoio à Integração Social e Comunitária, cujo diagnóstico identificou, não só pelos territórios prioritários, como as problemáticas associadas e as entidades com melhor posicionamento ao nível das respostas.

O mediador, assume-se como um facilitador do diálogo intercultural entre as diferentes comunidades migrantes e de minorias étnicas, e as instituições de domínio público ou privado; de promotor da compreensão e do respeito pelas diferenças culturais, de forma a reduzir os estereótipos e os preconceitos culturais, sendo um elemento desbloqueador do diálogo entre as partes envolvidas no processo de mediação.

A metodologia social privilegiada é a mediação intercultural, permitindo atuar em proximidade com as comunidades, com os territórios, em concertação com as entidades parceiras e em particular com os mediadores que facilitam o processo de reconhecimento de necessidades e a interface com os envolvidos, numa lógica de compreensão e aceitação da diversidade cultural.

A mediação intercultural adota uma perspetiva transversal, tendo como princípios aglutinadores a promoção da interculturalidade, a não discriminação e a igualdade de oportunidades, integrando áreas específicas, tais como – a Educação; a Cultura; a Saúde, a Habitação, a Empregabilidade, entre outras. A promoção da interculturalidade será fundamental para o desenvolvimento de comunidades mais inclusivas, fomentando o sentimento de comunidade e de pertença à cidade.

Atividades	Ações realizadas
Sessões de Formação/ Capacitação em Mediação Intercultural	6
Reuniões de acompanhamento	12
Encontros de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte	2
Reuniões com parceiros	25
Novos Atendimentos	59
Acompanhamentos (» 1º atendimento)	117
Acompanhamentos a serviços	26
Ações de sensibilização	8
Ações com a população alvo	16
Visita Pedagógicas e culturais	3
Espaços de convivência intercultural	8
Momentos socioeducativos e interculturais	4
Pontes interculturais no mercado de trabalho	3

Tabela 5 – Mediação Porto: Atividades realizadas

O Concelho do Porto é um distrito particularmente afetado pela desigualdade e precariedade social. No que concerne a processos de vitimização contra grupos étnicos ou imigrantes, verifica-se uma acentuada desigualdade social, discriminação e racismo, sendo as mulheres estrangeiras, ciganas e refugiadas, as principais vítimas de estigma, estereótipos e preconceitos.

A Mediação tende a situar-se próxima de abordagens que a entendem como um método ou uma técnica disponível para resolver conflitos, ou próxima de abordagens que encontram nela potencialidades de intervenção social. Deste modo visa-se gerar uma nova cultura de Mediação, sendo esta fruto de uma mudança assente nos princípios da Mediação, como a não-violência, a participação, a inclusão e a coesão.

O projeto dos mediadores tem se destacado no apoio aos imigrantes e às instituições, apesar dos constrangimentos que a Pandemia do COVID 19 nos trouxe, tivemos que reencontrar soluções inovadoras para resolver a comunicação entre os serviços, mediando através de telefone, videochamadas e outros mecanismos online que nos permitisse continuar a apoiar os imigrantes e a facilitar a sua relação com as instituições.

A boa relação interinstitucional tem contribuído para dar respostas mais rápidas aos problemas apresentados, sendo que a abertura do gabinete de Mediação Intercultural no gabinete do Município também contribuiu para dar maior visibilidade ao projeto e maior procura dos serviços prestados.

O projeto assenta em várias vertentes sendo a educação e sensibilização de vários agentes educativos, na promoção da interculturalidade um dos seus pilares fundamentais. Esta dimensão esteve mais presente em 2021, onde tivemos oportunidade de estar em várias escolas públicas e privadas.

Continuamos a apoiar as famílias, encaminhando para os serviços que melhor pudessem dar respostas adequadas aos novos desafios, nomeadamente apoios sociais, apoio alimentar, serviços jurídicos, etc.

O principal desafio encontrado em 2021 foi sem dúvida a adaptação às múltiplas necessidades que foram surgindo e a adaptação em simultâneo dos serviços e encaminhamento e sensibilização para a questão da importância da vacinação.

No entanto com a mobilização de vários recursos públicos e privados, o projeto foi sendo um instrumento importante na comunicação entre diferentes instituições, no enquadramento das dificuldades específicas encontradas e no encaminhamento adequada a cada situação apresentada.

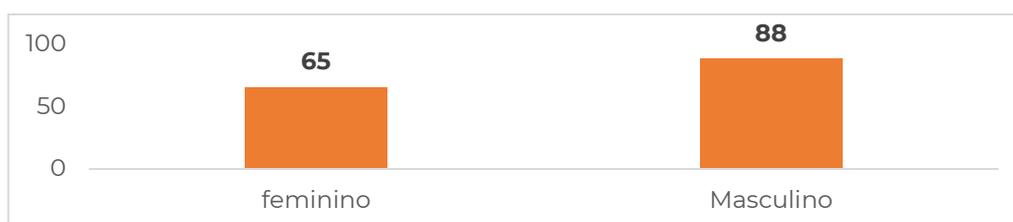


Gráfico 36 – Mediação Porto: Distribuição de utentes por sexo

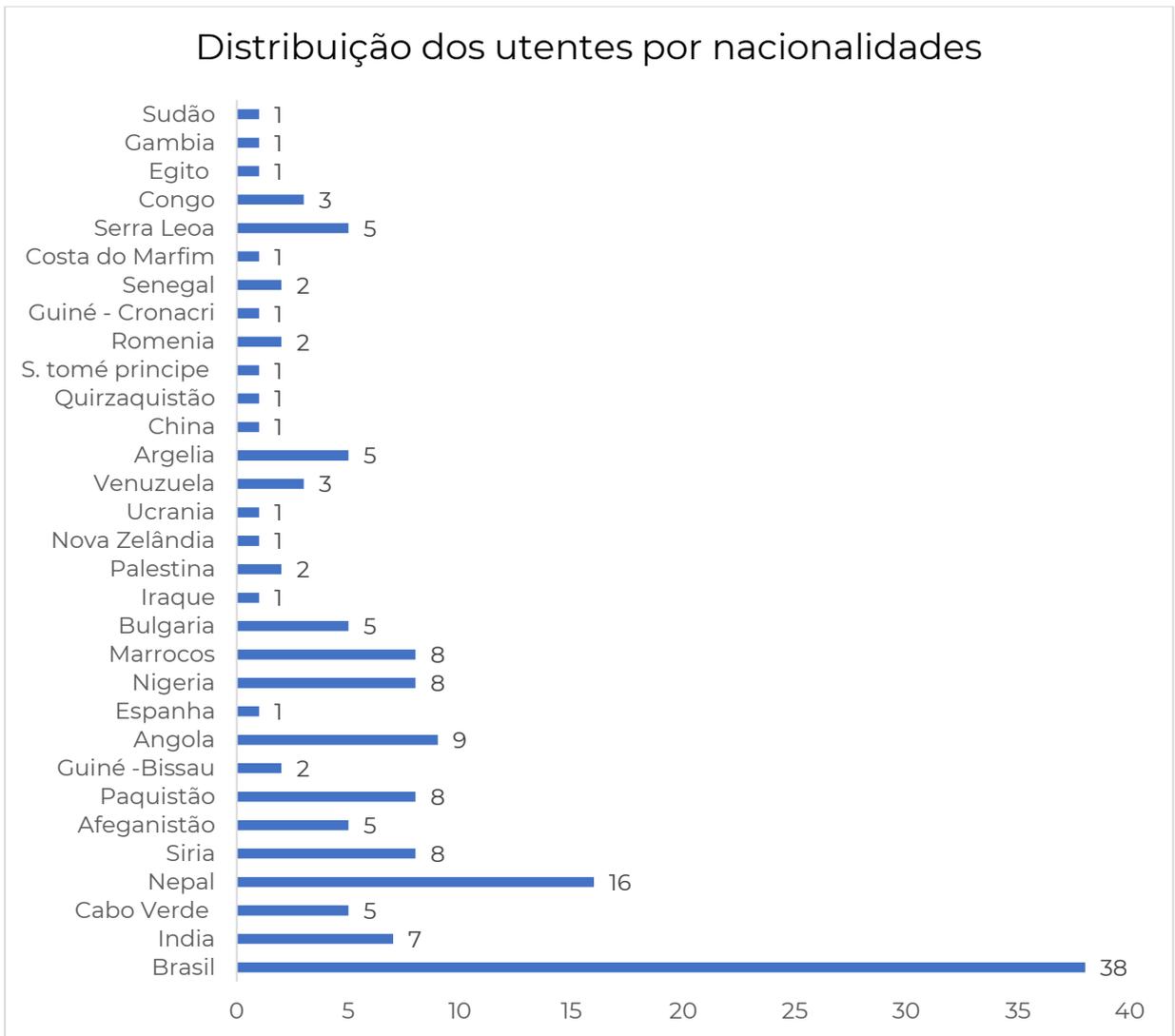


Gráfico 37 – Mediação Porto: Distribuição de utentes por nacionalidade

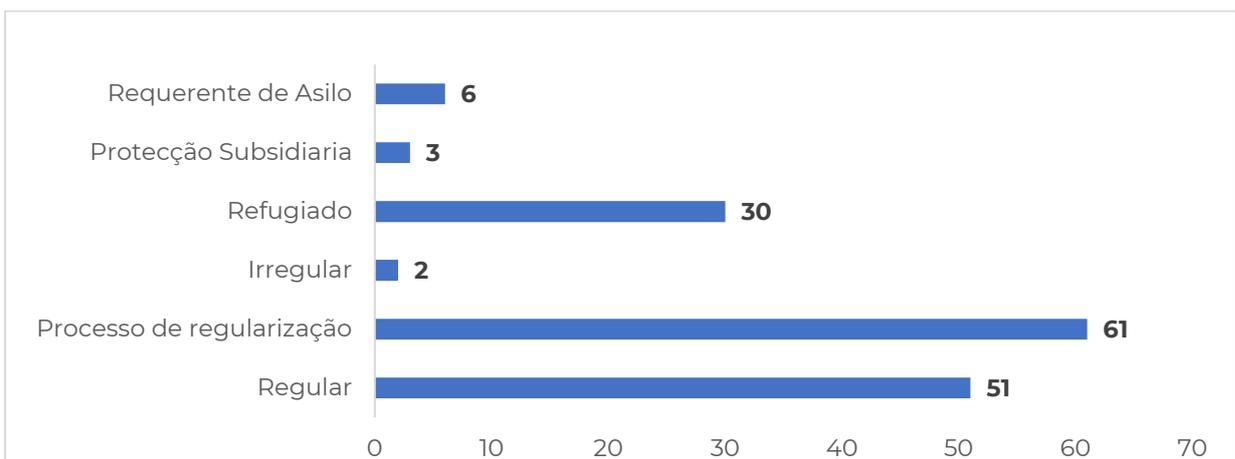


Gráfico 38 – Mediação Porto: Distribuição dos utentes por estatuto jurídico

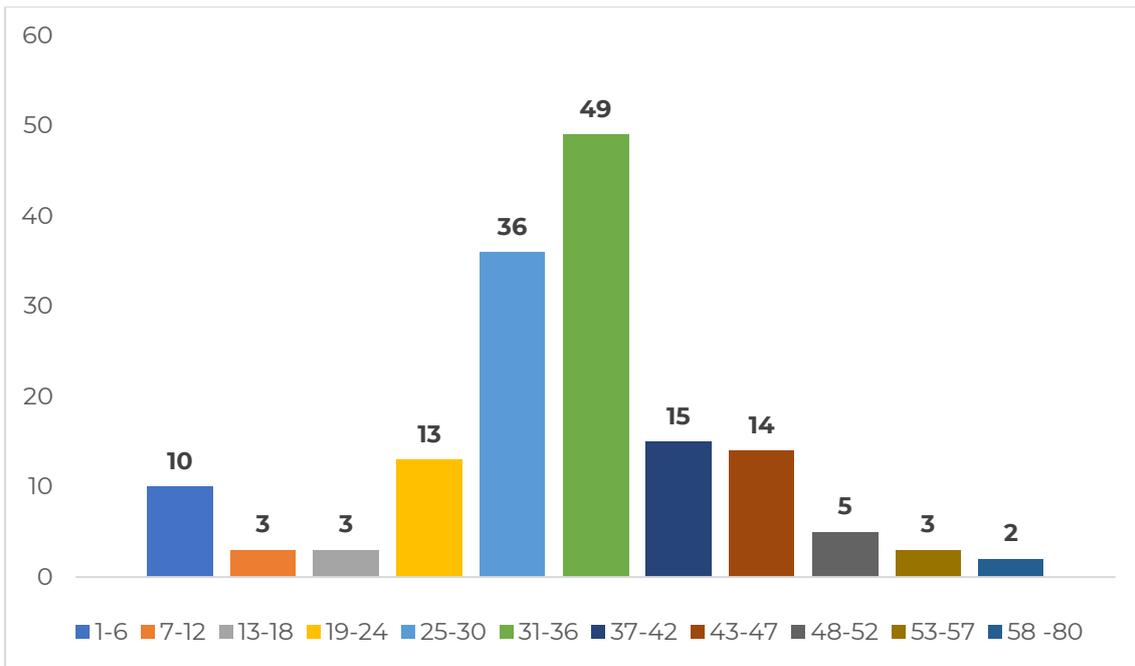


Gráfico 39 – Mediação Porto: Distribuição por faixas etárias

6. Nota Final

Através da leitura do Relatório de Atividades de 2021 do JRS Portugal, poderá concluir que a organização tem evoluído e aumentado a sua capacidade de resposta para assegurar as necessidades e o progresso nas áreas de atuação, de forma a garantir que todas as pessoas que servimos têm acesso a uma vida e percurso dignos, dentro de fronteiras.

Em 2021 o nosso modo de trabalho estava modificado, mas rapidamente nos adaptamos para prestar, da melhor forma, os nossos serviços de acompanhamento, acolhimento e integração. Todo este compromisso deveu-se à equipa, composta por colaboradores e voluntários do JRS Portugal: empenhada, profissional e humilde. Não há dúvida de que se trabalha por amor e com amor no JRS Portugal.

O Relatório de Atividades e o Relatório e Contas apresentado, prova que o JRS Portugal desenvolve a sua atividade de uma forma realista e equilibrada. O aumento de rendimentos, verificado ao longo dos anos, reflete o esforço feito pelo JRS para conseguir financiar a sua atividade, cada vez mais ativa e abrangente, apresentando as suas contas referentes ao ano de 2021 com um resultado líquido positivo. Por outro lado, temos sempre subjacente a preocupação de não aumentar os gastos num valor que não seja coberto pelas receitas angariadas.

A Direção deixa uma palavra de grande reconhecimento e apreço a um conjunto de Entidades que acreditam na ação do JRS Portugal e nos ajudam a manter a nossa missão, nomeadamente:

- Aos nossos associados e benfeitores, pelo grande contributo que deram à atividade do JRS Portugal durante o ano;
- Aos colaboradores e voluntários, por toda a dedicação e trabalho desenvolvido;
- Às Instituições e Organismos Oficiais com quem o JRS Portugal trabalhou em parceria em prol da mesma causa;
- Às Instituições e empresas privadas que nos contactaram para ajudar e apoiar no cumprimento da nossa missão.

23 de março de 2022

A Direção

Domingos Alberto Rodrigues de Freitas, Sj _____

Francisco Maria Sasseti da Mota, Sj _____

Nuno Filipe dos Reis Marques _____

João Martins Barata Lima _____

José António de Almeida Barreiros _____

7. Anexo: Parcerias 2021

Área	Parceiro	Serviço
Academia	CML	Cofinanciador do projeto - Entre Palavras
	BPI	Financiador do projeto - Cuidar sem Fronteiras
	Linque	Parceiro de execução física, Projeto - Cuidar sem Fronteiras. Dinamização de formação.
	Amara	Parceiro de execução física. Projeto - Cuidar sem Fronteiras. Dinamização de formação.
Advocacy	Universidade Autónoma	JRS dá aulas na pós-graduação de Direitos das Migrações
	Associação Pro-bono	Representação jurídica gratuita a utentes encaminhados por JRS
Comunicação	The square	Agência de comunicação
	Run4Child	Doação monetária
	MOP	Muppis
	MAT- Adriane Kampff	Bilhetes para exposição
	CPR	Refugiados para palestras
	Ernest Young	Auditoria Campanha de Cabo Delgado
	SAPO	Divulgação de iniciativas no site
	Com. projetos sustentabilidade - MEO	Doações, canal 69
	Caixa Geral Depósitos	Doação monetária, telemóveis e computadores
	Aldi	Doação de bens
	Espaço Casa	Doação de brinquedos
	Fundação Oriente	Doação bilhetes
	Ambigular	Formação storytelling e podcast
	Associação Académica Faculdade Direito de Lisboa	Palestra de sensibilização, voluntários JRS
	Gabinete de Comunicação da Companhia de Jesus	Apoio em campanhas, divulgações, etc.
	Broteria	Divulgação iniciativas, eventos
	Ana Raquel Pratas	Projeto de fotografia
	EDUCRIS / SNEC	Divulgação do projeto CHANGE
	Antigos Alunos Colégio São João de Brito	Divulgação de campanhas, doações
	Nokia	Doação de Natal
	EFAPP	Doações e apoio afegãos
	Agridoar	Concurso Natal / doações de bens
	Ana Mira Vaz	Exposição
	NBC	Artista
	Dino D'Santiago	Artista
	Valete	Artista
	Lucas Argel	Artista
	Maria João	Artista
	Lisboa Acolhe	Divulgação de projetos e informações JRS
	Mallu Magalhães	Artista
FNAC	Campanha Cabo Delgado	
Escola de Comunicação Social	Curso de storytelling para afegãos	

	Sindicato dos Jogadores	Doação de equipamento desportivo - afegãos
Centro Pedro Arrupe	Jerónimo Martins	Apoio Alimentar- apoia diretamente com duas refeições diárias para o CPA (almoço e jantar)
	Sonae – puro bio	Apoio Alimentar- legumes /frutas e lacticínios
	Banco Alimentar	Apoio alimentar- com produtos para pequeno-almoço e lanche
	Banco De Bens Doados	Apoia com produtos de higiene e vestuário
	Banco de Utilidade Social	Apoio com Mobiliário
	Segurança Social	Apoio Financeiro
	Mães da Av. Roma	Mobiliário
	Centro de loga de Alvalade	loga
	Museu Nacional da História Natural e da Ciência	Visitas Culturais e Formação
	Médicos do Mundo (MdM)	Apoio médico ao domicílio
	APSOV	Participação Comunitária
	Jardim Botânico da Ajuda	Participação Comunitária
	Gertal	Formação na área da segurança
	Espírito da Sabedoria	
	Hotel D. Pedro	Formação e futura integração laboral
Emprego	CUF, S.A.	Divulgação de vagas de emprego e integração laboral
	Pestana Hotel Group	Divulgação de vagas de emprego e integração laboral
	Hotéis Dom Pedro	Capacitação e integração laboral
	TDGI	Divulgação de vagas de emprego e integração laboral
	Play Planet	Divulgação de vagas de emprego e integração laboral
	MC Technologies, S.A.	Divulgação de vagas de emprego e integração laboral
	By Caring	Divulgação de vagas de emprego e integração laboral
Formação e Identidade	SIS	Formação em Indicadores de radicalização
	Universidade Egas Moniz	Formação em Violência Doméstica
	Entrajuda	Formação Vários Temas
	ILGA	Formação em questões de género
	AESE	Gestão e Comunicação
	ISCTE	Formação, vários
	Ambigular	Storytelling
Habitação	Just a Change	Sinalização do caso de uma utente do Social de extrema vulnerabilidade e pobreza habitacional
	Creative Minds	Agência Criativa e de Comunicação para desenvolvimento do Projeto a-REDE
	Remax	Apoio na procura de casas para os refugiados afegãos
	Associação Pão a Pão	Parceiro do Projeto FIA-TE seguro de fiança
	CRESCER	Parceiro do Projeto FIA-TE seguro de fiança

	Lisbon Project	Parceiro do Projeto FIA-TE seguro de fiança
Mediação Porto	Segurança Social	Apoio à integração de Refugiados e serviços de apoio social
	CNAIM	Encaminhamento e articulação entre os serviços
	Centro Cultural Islâmico do Porto	Apoio religioso e social às comunidades muçulmanas
	Associação Plano I - Para a igualdade e Inclusão	Apoio a imigrantes das comunidades LGBT e formação a técnicos e outros agentes sociais
	Engenho e Obra- Associação para o desenvolvimento e cooperação	Melhorar a qualidade de vida das populações de países fragilizados, criando condições que permitam aumentar a sua autonomia através de projetos integrados de engenharia.
	CAS – Centro de Alojamento Social - SCMP	Alojamento de emergência a imigrantes em especial vulnerabilidade
	ESPAÇO T	Apoio artístico na integração social da população mais vulnerável
	AGÓRA Porto	Empresa municipal de Cultura, promoção e dinamização de atividades culturais com diferentes públicos de forma a promover uma maior coesão social
	Universidade Lusíadas do Porto	Apoio na formação técnica dos mediadores e supervisão
	Meeru	Partilha de voluntários para apoio na integração de imigrantes e refugiados
	Welcome Refugees Porto	Troca de experiências e apoio social a imigrantes e refugiados
	Federação das Associação Juvenis do Distrito do Porto	Promoção de workshops sobre interculturalidade para jovens
	Terra Solta	Apoio na dinamização de atividades lúdicas ligadas à natureza, hortas comunitárias
	Rotary Club do Porto	Integração de jovens imigrantes para a capacitação em coaching e liderança
	Junta de Freguesia de Campanhã	Apoio alimentar e social a famílias imigrantes residentes na freguesia de Campanhã
	Cidade das Profissões	Apoio nas áreas da empregabilidade e empreendedorismo
	EAPN Porto	Participação na semana da interculturalidade e na semana de luta contra a pobreza
	Albergues Noturnos do Porto	Encaminhamento de utentes em situação de sem abrigo, formação na área da saúde para imigrantes residentes nos albergues.
	Escola Superior de Educação do Porto	Sessões do Museu da Empatia
	Escola Secundária do Cerco	Dinamização da Atividade Bibliotecas Humanas
ASAS de Ramalde	Dinamização de atividades de interculturalidade nas escolas primárias	
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti	Dinamização de sessões de sensibilização	

	Escola de Dança - Sabor Latino	Oferta de aulas de dança aos utentes - participação em atividades conjuntas
PAF/JRS	Skoola	Aulas de música aos utentes
	Lisbon Project	Acompanhamento informal através de atividades semanais
	AIDGlobal	Parceria no âmbito do Projeto NEAR, que visa contribuir para a empregabilidade de pessoas refugiadas
	Together Without Borders	Apoio no encontro de voluntários para acompanhar as CASAS JRS; Dinamização de atividades junto dos utentes
	Junta de Freguesia do Lumiar	Apoio através da doação de cabazes de alimentos aos utentes
	Côte D´Azur	Empresa no âmbito da construção civil e imobiliária. Contratação de utente das CASAS e acompanhamento próximo em conjunto com a equipa JRS
Saúde Mental	IAC - Instituto de Apoio à Criança	Avaliações e consultas Psicológicas
	IPDJ - Instituto Português do Desporto e a Juventude	Programa Cuidate +
Social	Associação Espaço Mundo	Projeto Fica Bem Entre Linhas
	Banco do Bebê	Artigos para grávidas/bebés/crianças
	BUS	Mobiliário
	Centro Social e Paroquial do Campo Grande	Vestuário
	Filhas da Caridade de São Vicente de Paulo	Alimentação
	Abraço	Informação, sensibilização e apoio na área da saúde
	ACM	Rede CLAIM
	Clínica Médica e Diagnóstico Alto do Lumiar	Apoio na área da saúde (Medicina Dentária)
	Joaquim Chaves Clínicas Médicas Ambulatório, Soc. Unipessoal, Lda	Exames Complementares de Diagnóstico e Terapêutica
	Hospital da Ordem Terceira	Exames Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (exceto análises clínicas)
	Unilabs	Exames Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (exceto análises clínicas)
	Mundo a Sorrir	Apoio na área da saúde (Medicina Dentária)
	Clínica Dentária Egas Moniz	Apoio na área da saúde (Medicina Dentária)
	Segurança Social	Financiador Resposta Social
	Programa Bairros Saudáveis	Financiador Proj. Fica Bem Entre Linhas
	OIM	Retorno Voluntário

8. Anexo: Projetos JRS Portugal 2021

#	Designação	Financiador	Área	Data Início	Data Fim
1	Área de Atendimento e Acompanhamento de Migrantes - Sede do JRS Portugal	Segurança Social	Centro de Atendimento	01/10/2019	Renovável
2	Área de Atendimento e Acompanhamento de Migrantes - CPA	Segurança Social	CPA	01/05/2006	Renovável
3	Área de Atendimento e Acompanhamento de Migrantes	SEF	UHSA	13/02/2006	Renovável
4	Projeto de Acompanhamento de Famílias	ACM	PAF JRS		
5	TEACH/CHANGE	FAMI	Gabinete de Comunicação	01/01/2019	31/08/2022
6	Somos Voz	FAMI	Gabinete de Comunicação	01/01/2019	31/12/2022
7	Programa Arrupe – Mapa para a Integração de Refugiados	FAMI/CML	PAR; CATR; Gabinete de Habitação	01/01/2019	31/12/2022
8	EPIC - European Platform of Integrating Cities	FAMI	JRS	01/01/2019	31/12/2022
9	PMMI	CM Porto	Mediação Porto	01/04/2019	31/03/2022
10	CSI – Capacitar, Sensibilizar e Integrar	FAMI/ACM	PAR; Formação e Identidade; Comunicação e Advocacy	01/01/2020	31/12/2022
11	Cuidar Sem Fronteiras	BPI "La Caixa" Solidário 2020	Academia	01/01/2021	31/12/2021
12	Ctrl+Alt+Emprego	EEA Grants - Cidadãos Ativos	Gabinete de Emprego	01/04/2021	30/09/2022
13	Entre Palavras	FAMI/CML	Academia	01/06/2020	31/12/2022
14	ALBA – Adaptação das Garagens do CPA	LDS Charities	CPA	30/06/2020	31/12/2022
15	EPIM Covid 19 - Learning from COVID-19 Pandemic for a more Protective CEAS	EPIM	Advocacy	15/07/2020	14/06/2021
16	CLAIM Santa Clara - Um Caminho para a Integração	FAMI/ACM	Gabinete Social/Emprego	01/09/2020	31/12/2022

17	CEIR – Criação de Equipamentos para a Instalação de Refugiados	FAMI/SEF	JRS	01/09/2020	31/12/2022
18	Advancing Immigration Detention Reform	Oak Foundation	Advocacy	01/11/2020	31/10/2023
19	RaCIP - Raising Capacity for Inclusive People engaged in private sponsorship	FAMI	PAR; Formação e Identidade	01/12/2020	30/11/2023
20	CATR – 4º Contrato Programa	CML	CATR	01/07/2021	30/06/2022
21	CLAIM Norte - Empoderamento, Diversidade e Inclusão Social	FAMI/ACM	Porto	01/07/2021	31/12/2022
22	CATR – Contrato Programa Extraordinário de Apoio a Refugiados Afegãos	CML	CATR	27/08/2021	08/05/2022
23	Fica Bem Entre Linhas	Bairros Saudáveis	Gabinete Social	01/10/2021	31/10/2022
24	Porto Seguro	FAMI/SEF	PAF JRS	01/10/2021	31/12/2022
25	Operation Soccer Balls	Romulus T. Weatherman Foundation	PAR; Advocacy	01/11/2021	31/12/2022