

**Instituto Politécnico de Beja**

**Escola Superior de Educação**

**Mestrado em Serviço Social – Riscos Sociais e  
Desenvolvimento Local**

**Dissertação**

**Perceções do Serviço Social em contexto emergencial:  
O caso das pessoas refugiadas oriundas da Ucrânia  
em Sines- Portugal**

**Sofia Cristina Silva Santos nº 18318**

**Beja**

**2022**

**Instituto Politécnico de Beja**

**Escola Superior de Educação**

**Mestrado em Serviço Social – Riscos Sociais e  
Desenvolvimento Local**

**Dissertação**

**Perceções do Serviço Social em contexto emergencial: O caso  
das pessoas refugiadas oriundas da Ucrânia em Sines-  
Portugal**

**Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Serviço Social – Riscos  
Sociais e Desenvolvimento Local, apresentado na Escola Superior de  
Educação do Instituto Politécnico de Beja**

**Elaborado por:**

Sofia Cristina Silva Santos

**Orientado por:**

Professora Doutora Ana Isabel Lapa Fernandes

**Beja**

**2022**

## Resumo

A presente Dissertação pretende dar a conhecer a investigação, no âmbito do mestrado em Serviço Social – Riscos Sociais e Desenvolvimento Local, em torno das perceções das pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia sobre o trabalho do Serviço Social em contexto emergencial no concelho de Sines. No dia 24 de fevereiro de 2022, foi iniciado os ataques ao território ucraniano. Portugal e outros países começaram a receber pessoas provenientes da Ucrânia. Em Sines, constituiu-se o grupo de trabalho “SOS Ucrânia” que incluía várias entidades com o objetivo de acolher e integrar estas pessoas. Face ao recente acontecimento pareceu relevante e necessário investigar uma abordagem do Serviço Social nesse contexto. Assume-se como objetivo geral desta dissertação: “Compreender as perceções das pessoas refugiadas da Ucrânia sobre o trabalho do Serviço Social em contexto emergencial no concelho de Sines.” No sentido de responder à premissa da investigação e de obter conclusões representativas do objeto de estudo, nesta investigação foram recolhidos dados junto dos deslocados da Ucrânia e, de forma a entender que trabalho foi desenvolvido pelas entidades no acolhimento e integração destas pessoas em Sines, pensou-se em recolher dados junto das entidades presentes no Grupo de Trabalho. Para a presente dissertação optou-se por se fazer uso de um estudo de caso com uma abordagem qualitativa, através do uso da técnica de entrevistas, de forma a analisar com profundidade as interpretações dos intervenientes na investigação.

**Palavras-Chave:** Refugiados, Serviço Social, Intervenção, Acolhimento, Integração

## Abstract

This Dissertation aims to present the research, under the context of the Master's Degree in Social Work - Social Risks and Local Development, regarding the perceptions of refugees from Ukraine about the service of Social Work in emergency contexts in the municipality of Sines. On February 24, 2022, attacks on Ukrainian territory began. Portugal and other countries started receiving people from Ukraine. In Sines, the working group "SOS Ucrânia" was established, which included various entities with the objective of welcoming and integrating these individuals. In light of this event, it seemed relevant and necessary to investigate a Social Work approach in this context. The general objective of this dissertation is to "Understand the perceptions of Ukrainian refugees regarding the service of Social Work in emergency contexts in the municipality of Sines." In order to address the research premise and obtain representative conclusions of the study object, data was collected from displaced individuals from Ukraine. Additionally, in order to understand the work carried out by the entities involved in the reception and integration of these individuals in Sines, data was also collected from the entities participating in the Working Group. For this dissertation, a qualitative case study approach was chosen, utilizing the technique of interviews to deeply analyze the interpretations of the research participants.

**Keywords:** Refugees, Social Work, Intervention, Reception, Integration

## Agradecimentos

À minha família, por acreditarem, por me motivarem e por estarem sempre presentes.

Ao meu pai que estará sempre presente na minha memória em todos os passos e conquistas da minha vida.

Um especial agradecimento à Professora Doutora Ana Fernandes pela sua disponibilidade e apoio.

Aos restantes professores que fazem parte do mestrado de Serviço Social.

Aos meus colegas da Associação Caboverdiana de Sines, que me mostram todos os dias o verdadeiro exemplo do que é ser uma equipa unida. Às minhas colegas do CLAIM que são um exemplo para mim.

Agradecer à minha colega Assistente Social e amiga Catarina Santos que para além da partilha de uma amizade, partilhamos o amor pelo Serviço Social.

Agradecer ao meu companheiro Carlos Simões pelo apoio e paciência.

Por fim, mas não menos importante, agradecer-me a mim.

Obrigada a todos!

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

**ACM-** Alto Comissariado para as Migrações

**ACNUR-** Alto-comissariado das Nações Unidas para os Refugiados

**ACSSC-** Associação Caboverdiana de Sines e Santiago do Cacém

**APSS-** Associação de Profissionais de Serviço Social

**CNAIM-** Centro Nacional de Apoio a Integração de Migrantes

**CLAIM-** Centro Local de Apoio a Integração de Migrantes

**CPR-** Conselho Português para os Refugiados

**ECRE-** Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados

**GAIR-** Gabinete de Apoio à Integração do Refugiado

**GAPLIM-** Gabinete de Apoio às Políticas Locais de Integração de Migrantes

**GAR-** Gabinete de Asilo e Refugiados

**IEFP-** Instituto do Emprego e Formação Profissional

**LAS-** Litoral Alentejano Solidário

**NAIR-** Núcleo de Apoio à Integração de Refugiados

**NSNS-** Número do Serviço Nacional de Saúde

**ONU-** Organização das Nações Unidas

**PAR-** Plataforma de Apoio aos Refugiados

**PMII-** Planos Municipais para a Integração de Imigrantes

**SEF-** Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

## Índice Geral

Índice de Tabelas .....	10
Introdução .....	11
Parte I – Enquadramento Teórico .....	15
1. Conceito de refugiado e a sua distinção.....	15
2. Serviço Social – Pressupostos da profissão.....	25
3. A intervenção dos Assistentes Sociais com pessoas refugiadas .....	35
3.1. A intervenção dos Assistentes Sociais no processo de integração e acolhimento.....	36
3.1.1. Entidades envolventes no processo de integração e acolhimento de pessoas refugiadas em Portugal.....	46
3.1.2. O pedido de proteção temporária e as medidas de apoio aos deslocados da Ucrânia.....	49
Parte II - Enquadramento metodológico .....	53
1. Problemática e sua Contextualização.....	53
1.1. Concelho de Sines e o fenómeno da imigração .....	53
1.1.1. Concelho de Sines e imigração- Dados demográficos.....	56
1.2. As pessoas refugiadas oriundas da Ucrânia no Concelho de Sines	60
2. Modelo de Investigação.....	61
3. Questão e Objetivos de Investigação .....	64
3.1 Questão de Partida .....	64
3.2. Objetivos de Investigação .....	64
3.2.1. Objetivo Geral .....	64
3.2.2. Objetivos Específicos .....	64
4. Caracterização do contexto e dos participantes (amostra) .....	64

5. Técnicas e Instrumentos de Recolha de Informação .....	67
6. Técnicas de Análise e Tratamento de Dados .....	70
7. Apresentação dos resultados .....	72
7.1. Deslocados da Ucrânia .....	72
7.1.1 Identificação e Caracterização dos Entrevistados .....	72
7.1.2. Análise das Entrevistas .....	74
7.2. Entrevistas aos Profissionais do Grupo de Trabalho SOS Ucrânia ....	81
7.2.1. Identificação e Caracterização dos Entrevistados .....	82
7.2.2. Análise das Entrevistas .....	84
Parte III- Discussão dos resultados .....	102
Conclusão .....	111
Referências .....	115
APÊNDICES .....	123
Apêndice I: Declaração de Consentimento Informado .....	124
Apêndice II: Guião de Entrevista Profissionais .....	125
Apêndice III: Guião de Entrevista Pessoas Refugiadas .....	126
Apêndice IV: Entrevistas Transcritas .....	127



## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Momentos da Situação de Crise .....	30
Gráfico 2: Distribuição Geográfica dos Residentes Estrangeiros em Portugal (2021).....	58
Gráfico 3: Nacionalidades mais representativas em Portugal (2021).....	58
Gráfico 4: Pedidos de Asilo em Portugal (2021).....	59
Gráfico 5: Idades dos Inquiridos .....	72
Gráfico 6: Cidade de Proveniência.....	73
Gráfico 7: Identificação das Entrevistas .....	82

## Índice de Tabelas

Tabela 1: População residente .....	57
Tabela 2: Densidade Populacional .....	57
Tabela 3: Objetivos e indicadores dos instrumentos de recolha de informação	69
Tabela 4: Identificação dos Entrevistados - Deslocados da Ucrânia .....	73
Tabela 5: Sensação de Acompanhamento .....	74
Tabela 6: Obstáculos na chegada a Sines .....	75
Tabela 7: Caracterização do Trabalho dos Profissionais e Entidades no Processo de Integração e Acolhimento .....	76
Tabela 8: Dificuldades na ligação/Comunicação com as Entidades .....	77
Tabela 9: Áreas onde sentiram mais dificuldades .....	78
Tabela 10: Perceções do trabalho desenvolvido .....	79
Tabela 11: Propostas de melhoria .....	80
Tabela 12: Caracterização dos Entrevistados- Profissionais .....	82
Tabela 13: Funções e Procedimentos dos Profissionais .....	84
Tabela 14: Orientações e Procedimentos de atuação .....	87
Tabela 15: Diferença na atuação dos profissionais .....	89
Tabela 16: Descrição do procedimento e integração de pessoas refugiados ..	91
Tabela 17: A forma como as entidades se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração .....	93
Tabela 18: Estratégias de acolhimento e Integração utilizadas para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia .....	95
Tabela 19: Estratégias/ técnicas/procedimentos/conselhos na intervenção com pessoas refugiadas .....	97
Tabela 20: Referenciais teóricos que contribuam para a intervenção com pessoas refugiadas .....	99

## Introdução

Este trabalho de investigação apresentado sob a forma de Dissertação do Mestrado em Serviço Social, Riscos Sociais e Desenvolvimento Local, desenvolvido na Escola de Educação do Instituto Politécnico de Beja, pretende analisar as perceções dos refugiados sobre o trabalho desenvolvido pelos profissionais e entidades locais do concelho de Sines no seu processo de integração e acolhimento.

Este trabalho de investigação tem como tema: Perceções do Serviço Social em contexto emergencial: O caso das pessoas refugiadas oriundas da Ucrânia em Sines- Portugal.

Apresenta como objetivos específicos: Caracterizar as perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no Concelho de Sines; Caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos nesta problemática; Analisar as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia; Entender como as pessoas refugiadas caracterizam o trabalho desenvolvido pelas várias entidades e profissionais; Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas.

O Serviço Social tem de acompanhar as mutações e desafios, estando em permanente questionamento de forma a adequar a prática profissional em torno de novos e emergentes contornos sociais. (Cabral, 2017). Compete ao Assistente Social contribuir para a construção de modelos que contribuam para a correção das desigualdades e para a promoção de um mundo melhor. (APSS, 2018). A escolha deste tema, foi deste modo, motivada pelas afirmações anteriores.

Torna-se assim pertinente efetuamos a relação entre o tema em estudo e o Serviço Social, na medida em que a própria definição global da profissão de Serviço Social enfatiza a coesão social, o desenvolvimento social, o empoderamento e a libertação das pessoas. Os Princípios da Profissão e a estreita ligação com os Direitos Humanos demonstra que o Serviço Social está bem posicionado para entender, apoiar e intervir com pessoas refugiadas. Deste modo, pode-se dizer que o Serviço Social nesta área é um contributo valioso para a efetivação e garantia dos direitos humanos.

Importa ainda salientar que de acordo com o autor Córoba (2020), a prática com pessoas refugiadas inclui: avaliar os fatores psicossociais e avaliar a comunidade; construir um relacionamento empático e trabalhar com as pessoas refugiadas de modo ético, respeitoso e centrado na pessoa; trabalhar com grupos, organizações e a comunidade para responder a objetivos compartilhados; fazer a ligação das pessoas e suas famílias a redes comunitárias; facilitar a coordenação e cooperação entre saúde, bem-estar e os outros sistemas; defesa e garantia de serviços e educação; advocacia em relação aos direitos da pessoa refugiada; aconselhamento especializado e culturalmente sensível em relação à perda e luto; abordar as necessidades psicossociais específicas; desenvolvimento de políticas e programas; desenvolvimento de pesquisas e investigação.

Em consequência da invasão militar em território ucraniano no final no mês de fevereiro do ano 2022 previa-se o afluxo massivo de deslocados da Ucrânia, e os países começavam a preparar-se para acolher e receber estas pessoas. O envolvimento de várias frentes no acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Portugal foi abundante, inclusive por parte da população, onde se verificou solidariedade e uma resposta massiva na angariação de bens perante o conflito.

Em Sines, constituiu-se um grupo de trabalho “SOS Ucrânia” no qual estavam inseridas várias entidades com o objetivo de assegurar e garantir o acolhimento e integração dos cidadãos deslocados da Ucrânia com dignidade e em condições. Fazia parte deste grupo: Escolas do concelho de Sines, Santa Casa da Misericórdia de Sines, Litoral Alentejano Solidário, Cáritas de Sines, Centro de Saúde, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Câmara Municipal de Sines, Associação de Países de Leste, Associação Caboverdiana de Sines/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém, Alto Comissariado para as Migrações, Proteção Civil. Definiu-se que as pessoas refugiadas que chegavam a Sines seriam instaladas na “Colónia de Férias- A Conchinha”, espaço cedido pela Segurança Social.

Ao longo da história, por motivos distintos, seja guerras, catástrofes ambientais ou outros, milhões de pessoas são obrigadas a fugir e a procurar um lugar seguro para viver. Aqui assiste a principal diferença entre pessoa refugiada e os migrantes, pois para o primeiro grupo não existe uma opção de escolha,

mas sim a obrigação de se deslocarem. A presente dissertação para além de definir e distinguir o conceito de refugiado de outros conceitos no enquadramento teórico, irá também abordar tópicos como: Os Instrumentos Internacionais e Europeus destinados a pessoas refugiadas; Ser Refugiado- A Exposição ao Conflito e a Partida para o País de Acolhimento; Serviço Social – Pressupostos da Profissão; Serviço Social emergencial/em catástrofe e o modelo de intervenção em crise; A Intervenção dos Assistentes Sociais com pessoas refugiadas; A Intervenção dos Assistentes Sociais no Processo de Integração e Acolhimento; Entidades Envolventes no Processo de Integração e Acolhimento de pessoas refugiadas em Portugal; O Pedido de Proteção Temporária e as medidas de apoio aos deslocados da Ucrânia.

A presente dissertação é um estudo de caso de tipologia descritiva e exploratória, com recurso a técnicas de análise qualitativas nomeadamente, através do uso de entrevistas. Pretende-se compreender a perspetiva das pessoas refugiadas, pois acredita-se que são elas quem sabem melhor da sua própria experiência.

De maneira a compreendermos também o trabalho de integração e acolhimento desenvolvido no município de Sines, propôs-se que, para além de recolher dados junto das pessoas refugiadas, se iria explorar esta temática recolhendo dados junto das entidades que faziam parte do Grupo de trabalho SOS Ucrânia. Todas as entidades foram convidadas a participar neste estudo, contudo, só se alcançou resposta positiva de seis.

Tendo sido já introduzido o tema e os objetivos deste estudo, no que concerne à estrutura do mesmo, este encontra-se dividido em três partes:

Na primeira parte é apresentado o enquadramento teórico que apoia e sustenta toda a investigação contando com vários autores sobre os conceitos chave.

Na segunda parte é apresentado o estudo empírico, particularmente, a problemática, a contextualização, o modelo de investigação, a questão de partida e os objetivos, a caracterização do contexto e dos participantes, os instrumentos de recolha de dados e tratamento dos mesmos, bem como a análise e a apresentação de resultados.

Na terceira parte do trabalho é apresentada a discussão dos resultados obtidos, relacionando a abordagem teórica da primeira parte do trabalho com os

resultados obtidos na aplicação dos instrumentos da nossa investigação e os objetivos do estudo.

Por fim, apresenta-se a conclusão da investigação prosseguida das referências bibliográficas.

## Parte I – Enquadramento Teórico

Com o objetivo de fazer uma análise que se enquadre na temática em estudo, surgiu a necessidade de abordar diversas questões referentes à pessoa em situação de refúgio, o Serviço Social emergencial, o modelo de intervenção em crise e a intervenção do Assistente Social com pessoas refugiadas.

Contando com vários autores sobre os conceitos chave, o enquadramento teórico encontra-se dividido pelos seguintes tópicos: Conceito de Refugiado e a sua Distinção; Instrumentos Internacionais e Europeus destinados a pessoas refugiadas; Ser Refugiado- A Exposição ao Conflito e a Partida para o País de Acolhimento; Serviço Social – Pressupostos da Profissão; Serviço Social emergencial/em catástrofe e o modelo de intervenção em crise; A Intervenção dos Assistentes Sociais com pessoas refugiadas; A Intervenção dos Assistentes Sociais no Processo de Integração e Acolhimento; Entidades Envolventes no Processo de Integração e Acolhimento de pessoas refugiadas em Portugal; O Pedido de Proteção Temporária e as medidas de apoio aos deslocados da Ucrânia.

### 1. Conceito de refugiado e a sua distinção

Perante o que se pretende estudar, interessa a este tópico fazer um esclarecimento do conceito de refugiado, proporcionando um melhor entendimento da temática. Para isso, fazer a distinção do conceito de refugiado com outros conceitos da temática da migração é relevante, uma vez que esta envolve diferentes causas e procedimentos.

O conceito de refugiado desde a modernidade designava os deslocados em função de guerras, epidemias, entre outros. Internacionalmente, a noção de refúgio surgiu face aos acontecimentos do século XX. A violência existente na época fez aumentar os fluxos migratórios, tornando-se necessário uma preocupação a nível internacional.

A Primeira Guerra Mundial e a Revolução Russa forçaram milhões de pessoas a se deslocarem como refugiados, ou por compulsórias “trocas de população” entre Estados, que equivaliam a mesma coisa. Um total de 1,3 milhão de gregos foi repatriado para a Grécia, sobretudo da Turquia; 400 mil turcos foram decantados no Estado que os reclamava;

cerca de 200 mil búlgaros passaram para o diminuído território que tinha o seu nome nacional; enquanto 1,5 ou talvez 2 milhões de nacionais russos, fugindo da Revolução Russa ou no lado perdedor da Guerra Civil russa, se viram sem pátria. (...) Numa estimativa por cima, os anos 1914-22 geraram entre 4 e 5 milhões de refugiados. (Sousa, 2019, citando Hobsbawn, 1995, p.6)

No decurso da história mundial, seja por motivos de guerra, catástrofes ambientais ou outros, milhões de pessoas vêm a necessidade de largar o seu lar, os seus bens e as suas famílias, procurando um lugar seguro e onde encontrassem o bem-estar. Logo após a I Guerra Mundial (1914-1918), milhões de pessoas procuraram refúgio, e deste modo, os governos ocidentais organizaram uma série de acordos para conceder os documentos de viagem às pessoas que se encontravam nessa situação. Até aos anos 30, a preocupação era sobretudo voltada às vítimas da I Guerra Mundial. Contudo, com o surgimento de uma outra Grande Guerra (1939-1945), o número de pessoas refugiadas era exorbitante e tornou-se um problema crítico, sendo somente aí, que o apoio a pessoas refugiadas se tornou matéria no plano da comunidade internacional. (Cabral, 2017).

Os movimentos migratórios e os estatutos jurídicos dos refugiados tornaram-se cada vez mais complexos, existindo diferentes denominações que podem facilmente ser confundidas e utilizadas de forma incorreta. (Cabral, 2017). Deste modo vê-se a necessidade de fazer a distinção dos conceitos.

De um modo simplista, começa-se por caracterizar a palavra migrante. Esta costuma designar “aquele que se desloca dentro de seu próprio país e também pode ser usada para falar dos deslocamentos internacionais.” (Instituto de Migrações e direitos humanos; MigraMundos e Fica, 2019, p.10) Já o termo imigrante, refere-se aquele que vem de outro país e o termo emigrante, aquela deixa o seu país. (Instituto de Migrações e direitos humanos; MigraMundos e Fica, 2019).

Sobre o conceito de refugiado e o seu estatuto, Carvalho (2017) refere que a Convenção de 28 de julho de 1951 foi um marco importante no que concerne à proteção dos refugiados. De acordo com o 1º Artigo a pessoa refugiada é



qualquer pessoa que, receando com razão ser perseguida em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, filiação em determinado grupo social ou das suas opiniões políticas, se encontre fora do país de que tem nacionalidade e não possa ou, em virtude daquele receio, não queira pedir a proteção daquele país; ou que, se não tiver nacionalidade e estiver fora do país no qual tinha a sua residência habitual após aqueles acontecimentos, não possa, ou em virtude do fundado receio, a ele não queira voltar (Convenção de Genebra, parágrafo 2º, Seção A, do artigo 1º). (Carvalho, 2017).

Mais Tarde, esta Convenção viria a ser retificada devido a limitações de origem temporal e geográfica, e nesse sentido, entrou em vigor um novo instrumento jurídico a 4 de outubro de 1967.

A principal diferença entre a pessoa refugiada e os migrantes é a origem da deslocação. Enquanto os migrantes possuem a opção de escolherem deslocar-se, principalmente em busca de condições melhores, e continuam a gozar da proteção do seu governo de origem, as pessoas refugiadas são forçadas a sair pelas razões descritas na definição citada acima. Desta forma, a distinção de migração voluntária e forçada é necessária, sendo a pessoa em situação de refúgio membro do segundo termo. A distinção destes dois grupos de imigrantes baseia-se no facto de que um escolhe voluntariamente sair do país, o outro, por motivos forçosos, é obrigado a sair como se fossem “(...) empurrados para fora na maioria das vezes sem poderem escolher o seu destino.” (Antunes, 2017, p.4). A diferença é que a pessoa refugiada é um imigrante involuntário sendo vítima de questões políticas de guerra ou de catástrofe natural, e nessa lógica, todos os refugiados são imigrantes, mas nem todos os imigrantes são refugiados. (Franqueiro, Oliveira e Miranda, 2022).

Existe ainda o termo migrantes económicos, ou seja, “aqueles que migram por razões económicas ou outras, através de uma decisão refletida (...)”(Jesus, 2015, p.13), não sendo um termo aplicável às pessoas refugiadas já que as razões económicas não chegam para motivar a saída de pessoas dessa situação do país. Embora, muitas vezes existe uma confusão entre os conceitos de refugiados e migrantes económicos, uma vez que, em certa parte também são “obrigados” a migrar devido a razões de índole económica. (Santos, 2014).

Para as pessoas refugiadas, a saída do país é vista não como uma escolha, mas como a opção de sobrevivência. Para além das circunstâncias e as razões que estão na base da emigração, existem ainda outras diferenças a apontar entre os termos acima mencionados, tais como:

próprio percurso migratório, que no caso dos refugiados é exageradamente conturbado; às questões burocráticas, que no caso dos refugiados são deveras morosas; às atitudes de estigmatização e exclusão, que face aos refugiados são demasiado recorrentes; e às redes de apoio, que no caso dos refugiados são praticamente nulas. Mais, ao escolherem o caminho mais acertado (entrar de forma legal no espaço Schengen), os refugiados ficam no mesmo instante “sujeitos a uma entrevista com a polícia de fronteira” (Santinho, 2009, p. 585).

Cabe ainda diferenciar o termo refugiado de Asilo político. Este último é atribuído àqueles que “não podem retornar ao seu Estado de origem em razão de perseguição injustificada. No entanto, difere do refúgio porque a sua concessão a um determinado indivíduo por este ou aquele Estado, é de ordem estritamente política (...)”. (Instituto de Migrações e direitos humanos; MigraMundos e Fica, 2019).

Souza (2017), faz a distinção entre pessoas refugiadas, requerente de Asilo, reinstalado, Beneficiário de Proteção Subsidiária, Proteção Internacional e Apátrida:

- Refugiados: “imigrante que tem este status reconhecido pelo governo português, pelo ACNUR ou por outra organização internacional a partir da normativa da Convenção de 1951 sobre status de refugiado, do Protocolo de 1967 sobre o status de refugiado, ou de uma normativa interna”.
- Requerente de Asilo: “Todo imigrante que, tendo formalizado o seu pedido de refúgio ao governo português, aguarda a decisão da sua solicitação.”
- Reinstalado: “O conceito de refugiados reinstalados, corresponde a pessoas que já adquiriram o estatuto previamente à entrada [por exemplo] Portugal, mas que por alguma razão não puderam permanecer nesse país.”
- Beneficiário de proteção subsidiária: “A concessão de autorização de residência aos estrangeiros e aos apátridas a quem não seja aplicável a definição de refugiado e que sejam impedidos ou se sintam

impossibilitados de regressar ao país da sua nacionalidade ou da sua residência habitual

- Proteção Internacional: “o reconhecimento, por parte das autoridades portuguesas competentes, de um estrangeiro ou de um apátrida como pessoa elegível para concessão de autorização de residência por proteção subsidiária”
- Apátrida: “Ser apátrida significa não possuir nacionalidade ou cidadania. É quando o elo legal entre o Estado e um indivíduo deixa de existir.

Após a distinção dos diferentes termos na área em estudo e se ter concluído que internacionalmente a noção de refúgio surgiu tendo em conta os acontecimentos do século XX, considera-se importante perceber quais os Instrumentos Internacionais e Europeus nesta matéria.

### **1.1. Instrumentos internacionais e europeus destinados às pessoas refugiadas**

No seguimento do tópico anterior e face ao exposto, com os acontecimentos depois da I Guerra Mundial, a preocupação internacional surgiu e fez intensificar a necessidade da criação de políticas e legislação sobre o refúgio. Deste modo, o regime internacional dos refugiados é um conjunto de leis, de normas e instituições que tem como objetivo proteger os refugiados “(...) que cruzaram uma fronteira internacional devido ao medo de perseguição ou – conforme instrumentos regionais – devido à violência generalizada em seus próprios países, agressão estrangeira, conflitos internos ou violação massiva de direitos humanos.” (Menezes e Reis, 2012 citando Rogers ,1992, p.1).

De acordo com a ONU- Organização das Nações Unidas (2002), a situação dos refugiados é a prova clássica da interdependência da comunidade internacional, pois demonstra que os problemas de um país podem ter consequências noutros países. A violação dos direitos humanos é uma das principais causas dos êxodos massivos e, o respeito pelos direitos humanos é necessário para prevenir e solucionar os fluxos de refugiados. Os seus direitos devem ser assegurados antes, durante e depois do processo de concessão de asilo e segundo Sadako Ogata “a questão dos refugiados deve ser colocada a todos os governos e a todos os povos como um teste revelador do seu

empenhamento em prol dos direitos humanos”. (Sadako Ogata citada por ONU, 2002, p.7).

A nível internacional é possível verificar alguns avanços na legislação sobre o refúgio, nomeadamente, (...) “a convenção de Genebra 1951, relativa ao Estatuto dos Refugiados, o Protocolo de Nova Iorque (1967) e a Declaração de Cartagena, 1984”. (Goerck, C., et al. 2017, p.2).

De acordo com a ONU (2002), a convenção de 1951, redigida e criada pela Comissão dos Direitos Humanos, foi um marco histórico e um instrumento importante a nível internacional onde se estabelecia os princípios básicos para o tratamento de pessoas refugiadas, assim como, o seu estatuto jurídico. Nesta estabelecia-se também as “disposições relativas ao direito ao emprego remunerado e ao bem-estar, à emissão de documentos de identidade e de viagem, à aplicabilidade de encargos fiscais e ao direito à transferência de bens para outro país, onde tenham sido admitidos com vista à sua instalação.” (p.2) Contudo, este instrumento, só contemplava as pessoas refugiadas em resultado de acontecimentos anteriores a 1 de janeiro de 1951, surgindo a necessidade de alargar o âmbito da convenção a pessoas refugiadas em consequência dessa data. Foi então criado o protocolo de 1967. Outros instrumentos internacionais relevantes a esta matéria são:

- A Quarta Convenção de Genebra de 1949, onde o 44º artigo desta convenção se refere à proteção das vítimas civis, nomeadamente pessoas refugiadas e pessoas deslocadas, e o artigo 73º do protocolo Adicional de 1977 onde se refere a proteção de pessoas refugiadas e apátridas de acordo com o I e III capítulo da Quarta Convenção de Genebra.
- A Convenção relativa ao Estatuto dos Apátridas de 1954, onde se esclarece o termo Apátridas e os princípios de tratamento a atribuir aos mesmos e a Convenção sobre a Redução da Apatridia de 1961, onde se especifica que nenhuma pessoa será privada da sua nacionalidade seja por quaisquer motivos (étnicos, políticos, etc.).
- A Declaração das Nações Unidas sobre a Concessão de Asilo Territorial de 1967, onde consta uma serie de princípios básicos referentes ao asilo territorial afirmando que este é um ato pacífico e humanitário que não pode ser desconsiderado por qualquer Estado.

A nível Europeu os vários instrumentos no domínio de pessoas refugiados são: O Acordo Europeu relativo à Supressão de Vistos para os Refugiados - 1959; A Resolução 14 - 1967 sobre Concessão de Asilo a Pessoas ameaçadas de Perseguição; O Acordo Europeu sobre a Transferência da Responsabilidade relativa a Refugiados - 1980; Recomendação sobre Harmonização de Procedimentos Nacionais Relativos ao Asilo -1981; A Recomendação relativa à Proteção de Pessoas que satisfazem os Critérios da Convenção de Genebra e que não são Formalmente Reconhecidas como Refugiados- 1984; A Convenção de Dublin- 1990. (ONU, 2002).

Deste modo percebe-se que a convenção de Genebra 1951 é um marco importante a nível Internacional, que apesar de ter sido atualizada (pois consistia apenas na proteção de pessoas refugiadas de acordo com acontecimentos anteriores) esta teve um grande contributo relativamente ao Estatuto dos refugiados.

#### **1.1.1. Ser refugiado- A exposição ao conflito e a partida para o país de acolhimento**

Os motivos que levam uma pessoa a entrar noutra país na condição de refúgio são vários, seja por guerras, perseguições religiosas, processos políticos e censura à opinião política, repressão às minorias, entre outros. (Franqueiro, Oliveira e Miranda, 2022). As pessoas refugiadas encontram-se numa posição de extrema vulnerabilidade. Dada a impossibilidade de regressar ao país de origem devido à falta de segurança e, em muitos casos, por conta dos conflitos, muitos vêm se obrigados a procurar um novo lugar. (Córoba, 2020). De acordo com Pozhoga (2018), o conflito ocorre a diversos contextos e níveis, seja a nível intrapessoal, intergrupar, organizacional ou a nível internacional. O conflito ocorre quando existe objetivos/ideologias discordantes entre as partes (indivíduos, grupos ou nações).

Face às deslocações e à passagem de fronteiras entre países, a Organização das Nações Unidas refere,

Um número recorde de refugiados e migrantes cruzam as fronteiras internacionais fugindo de conflitos, perseguições e pobreza. (...) Essas viagens não estão livres de perigos. Todos os dias, as manchetes de

jornais e outros meios de comunicação informam sobre terríveis tragédias. Aqueles que conseguem chegar a seus destinos, não raramente são recebidos com alguma hostilidade e intolerância.<sup>1</sup>

Cada pessoa refugiada tem as suas particularidades de acordo com o processo experienciado, contudo, todos têm em comum a obrigatoriedade de abandono do seu país rumo a um outro contexto desconhecido, muitas vezes totalmente diferente da sua cultura, à procura de sobrevivência e dignidade. Acrescentando que “É uma situação de risco iminente que demanda respostas rápidas e eficazes, devido às condições desumanas em que vivem.” (Cabral, 2017, p.16).

Segundo Carvalho (2017), as pessoas refugiadas estão fora do seu país devido a perseguições ligadas com a religião, nacionalidade, grupo social, opinião política e ainda por causa de conflitos armados, violência e violação de direitos humanos. Muitos, são expostos a cenários de guerra e a inúmeras experiências traumáticas e devastadoras,

Às experiências traumáticas como a tortura, prisão, cenários de guerra, permanência em campos de refugiados, perda de entes queridos, testemunho de outros sendo assassinados ou abusados sexualmente, perda de pertences e risco de perda da sua própria vida, junta-se o trauma de perderem o seu próprio país, os seus familiares e amigos, a viagem para outros países ao longo de caminhos perigosos, a incerteza da permanência e o stresse de adaptação a uma nova cultura muitas vezes feita na solidão e enfrentando a intolerância e o racismo (Antunes, 2017, citando Buhmann, 2014, p.2).

Tendo em conta o exposto, sugere-se ser importante ter também uma atenção a todas as experiências que a pessoas possa ter vivenciado até à chegada ao país de acolhimento. Silva (2017) refere que para além da viagem física, a pessoa refugiada precisa de tempo para compreender e absorver a realidade que é caracterizada por uma precariedade a vários níveis:

(...) país de origem, onde deixou de ser possível a sua sobrevivência; do país de acolhimento, derivado das dificuldades de integração numa nova economia e no seu tecido social, assim como da necessidade absorção de uma nova língua e cultura; e uma precariedade psíquica, associada à

---

<sup>1</sup> <https://news.un.org/pt/focus/migrantes-e-refugiados>

dificuldade em mobilizar os seus recursos internos necessários para a elaboração dos lutos dos referenciais objetivos e simbólicos, (...) de modo a (re)constituir a sua identidade face à nova realidade externa. (p.54)

De acordo com a autora supracitada, o migrante é alguém deslocado que se encontra “suspense entre dois mundos” (Nathan, 1986 citado por Silva 2017, p.13), numa condição de des-identidade que conduz a inúmeras alterações na realidade externa e, por consequência, a realidade interna. Ou seja, aquilo que se apresenta como diferente no exterior irá influenciar o “nosso” interior, “uma vez que o migrante se encontra num local que não corresponde ao lugar onde construiu as bases da sua identidade e referenciais simbólicos, a comunicação entre o mundo externo e o mundo interno é afetada.” (Martins-Borges, 2013 citado por Silva, 2017, p.13). Essa ausência de comunicação por sua vez, pode trazer imensas vulnerabilidades psicológicas especialmente no caso de pessoas refugiadas “devido à falta de compreensão da nova realidade e à falta de proteção do lugar de origem”. (Martins-Borges, 2013 citado por Silva, 2017, p.13).

Já feita a distinção entre refugiados e migrantes no tópico anterior, sabe-se que o discurso dos primeiros é assinalado pela ameaça física e psicológica, tanto no país de origem, como nos de passagem, mas também, no de acolhimento. (Grinberg & Grinberg, 1996; Machlah, 2017 citados por Silva, 2017). São diversas as barreiras encontradas ao chegar ao país de acolhimento, acarretando muitos perigos ao cruzar as fronteiras. (Franqueiro, Oliveira e Miranda, 2022).

Desta forma, as pessoas refugiadas vêm com o objetivo de fugir e de sobreviver. Para estes, implica uma partida precipitada que em muitos casos impede uma despedida, causando muita angústia entre os que partem e os que ficam. “A partida é vivida como atravessar a fronteira entre o reino dos mortos e dos vivos” (Grinberg & Grinberg, 1996, citados por Silva, 2017, p.14). Para além disso, a migração em si pode ser vista como um processo de luto que envolve várias perdas, como família e amigos, mas também da língua, posição social, da cultura, entre outros. (Silva, 2017). Todos esses aspetos podem se tornar uma ampla dificuldade de estes se identificarem no novo país, pois, a pessoa refugiada,

transporta consigo muito pouco do que até então caracterizava a sua identidade, (...) encontra-se num país estranho sem todos os seus membros da família, sem o domínio da língua, sem documentos que comprovem as suas habilidades e conhecimentos, sem as referências culturais que o caracterizavam como pertencente a um determinado grupo, com hábitos carregados de sentidos e representações simbólicas. (Martins-Borges, 2013, citado por Silva, 2017, p.15).

Neste sentido, as dificuldades persistem mesmo quando a pessoa chega ao país de acolhimento. No estudo “As diferentes dimensões da integração e dificuldades sentidas pelas instituições de acolhimento de refugiados” é apontado a Satisfação das Necessidades e dificuldades sentidas para as pessoas refugiadas em Portugal. As áreas onde foi sentido maior facilidade de resolver e satisfazer as necessidades foram: “(...) a alimentação (88,7%), a saúde (87,6%), a habitação (80,4%), a educação (70,1%), a cultura (59,7%) e a obtenção de documentação de identificação (contribuinte, segurança social) (55,7%).” (Bäckström et al., 2021, p. 10). Sendo as mais difíceis: “(...) a aprendizagem da língua portuguesa e o acesso ao emprego, com a mesma percentagem de respostas (78,3% em cada uma delas), o tratamento de outros documentos, como a obtenção de equivalências escolares, o reconhecimento de certificados, a tradução de diplomas (76, 3%) e a obtenção da documentação de residência (55,7%).” (Bäckström et al., 2021, p. 10).

Segundo Silva (2017), de entre muitas dificuldades, a mudança de língua é das mais marcantes, pois, a linguagem tem uma relação direta com a identidade e deste modo, apresenta-se como um dos componentes culturais mais tradicionais e resistente à mudança. Outra dificuldade apontada, é o facto de as pessoas refugiadas no país de acolhimento trabalharem em áreas distintas das que trabalhavam no país de origem. A dificuldade de recuperar o estatuto profissional, a posição social e encontrar/recuperar o seu lugar dentro da sociedade de acolhimento é sentida.

Neste sentido é visível que antes da migração, as pessoas refugiadas encontram-se numa posição vulnerável onde é perceptível a violação dos direitos humanos. Contudo, o caminho a percorrer já no país de acolhimento contém também alguns obstáculos e dificuldades. Deste modo, todo o seu caminho de pré migração, durante e pós é conturbado.



## 2. Serviço Social – Pressupostos da profissão

Segundo a definição global da profissão de Serviço Social, esta é “uma profissão baseada na prática e uma disciplina acadêmica que promove a mudança e o desenvolvimento social, a coesão social e o empoderamento e a libertação das pessoas. Princípios de justiça social, direitos humanos, responsabilidade coletiva e respeito pelas diversidades são centrais para o trabalho social. Apoiado por teorias de Serviço Social, ciências sociais, humanidades e conhecimento indígena, o serviço Social envolve pessoas e estruturas para enfrentar os desafios da vida e melhorar o bem-estar.”<sup>2</sup> (Federação Internacional de Assistentes Sociais, 2014).

Segundo a APSS (Associação de Profissionais de Serviço Social), o Assistente Social pretende a mudança, o desenvolvimento, a coesão social, o bem-estar, a capacitação e a emancipação das pessoas. A finalidade é a emancipação das pessoas criando condições de acesso aos seus direitos, recursos, informação e equipamentos sociais. O Assistente Social reconhece que existe fatores que se demonstram como barreiras na promoção de bem-estar. Existindo assim obstáculos estruturais que contribuem para a desigualdade, da discriminação, da exploração e da opressão. É um profissional da intervenção social com uma prática inter e transdisciplinar, que atua com e para as pessoas, melhorando as suas condições de vida e capacitando-os.

A sua prática é caracterizada por uma visão emancipadora, para que aqueles que são oprimidos se libertem dessa situação opressiva, promovendo a sua inclusão na sociedade. O Serviço Social apresenta como princípios centrais a justiça social, os direitos humanos, responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade. Intervêm nos setores da Segurança social, Saúde, Educação, Trabalho, Habitação, Justiça, Ação social e Desenvolvimento social e sustentável. (APSS, 2018).

Segundo Martins (2012), o Serviço Social é “uma profissão que tem como objetivo promover a mudança, assim como o bem-estar da sociedade e dos indivíduos, em particular. A intervenção social apoia-se em teorias de comportamento humano, na teoria dos sistemas sociais e assenta igualmente

---

<sup>2</sup> <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

em princípios de justiça social e de direitos humanos. Estão ligados a estes princípios os valores de respeito pela igualdade, valor e dignidade de todos os seres humanos.” (p.16). Tem como objetivo a promoção das capacidades e competências pessoais, sociais e grupais, quer a nível cognitivo, relacional ou organizativo. A nível cognitivo, ao informar os indivíduos acerca do funcionamento da vida em sociedade tendo em conta os recursos existentes; a nível relacional ao promover o desenvolvimento das relações interpessoais e grupais, capacitando o indivíduo para o avanço; e ao nível organizativo, uma vez que pretende garantir a interação entre os indivíduos e organizações mobilizando os vários recursos sociais. (Negreiros, 1999).

Cabe ao profissional atuar “(...) na transversalidade das múltiplas expressões da questão social, na defesa dos direitos sociais e humanos e das políticas públicas que os materializam.” (citado por Mito & Nogueira, 2013, p.62).

De acordo do Cabral (2017), a profissão “está constantemente em relação com os diversos contextos que a envolvem, sendo sustentada ativamente por eles. Não existe dissociada das conjunturas sociais, económicas e políticas da realidade social, visto que opera dentro das mesmas.” (Cabral, 2017, p.29) Neste sentido, o Serviço Social tem de acompanhar as mudanças e desafios, estando em permanente questionamento de forma a adequar a prática profissional em torno de novos contornos sociais. À medida que estas evoluem e se transformam, o Serviço Social é impulsionado para acompanhar essas mudanças e desafios, impondo-se um permanente e contínuo questionamento sobre a adequação da prática profissional aos novos e emergentes contextos. (Cabral, 2017).

Atendendo às mudanças ocorrentes no mundo e à complexidade da vida humana compete ao Assistente Social contribuir para a construção de modelos sustentáveis relativos à sociedade, do ponto de vista económico, social, cultural e ambiental, contribuindo para a correção das desigualdades e para a promoção de um mundo melhor para as gerações futuras. (APSS, 2018).

Malcolm Payne definiu três vertentes/Perspetivas do Serviço Social. A individualista-reformista, a socialista-coletivista e a terapêutica-reflexiva. A primeira é considerada uma abordagem clássica que coloca o problema na pessoa intervencionada. Tem como objetivo o ajuste e adaptação à realidade. O

profissional fornece serviços de apoio, diagnostica as necessidades e encaminha o processo para outros órgãos/ entidades competentes. A corrente terapêutica reflexiva, baseia-se na capacitação dos indivíduos, o desenvolvimento pessoal e humano, pretende alcançar objetivos pessoais e poder sobre o contexto. A corrente socialista-coletivista implica questionamento da ordem social. A ordem social é vista como causadora dos problemas e das injustiças sociais. Desta forma pretende-se que se consiga transformar o sistema.

O autor refere que com a utilização destas visões em simultâneo é possível uma atuação completa. (Marques e Carvalho, 2021), e que “a maioria das conceções do Serviço Social integra aspetos destas três visões, visto que os problemas sociais, muitas vezes, assumem facetas complexas que necessitam de diferentes abordagens, não existindo apenas uma forma ou um método de responder às situações.” (Cabral, 2017 citando Payne, 2004, p.33).

Deste modo, e como referido anteriormente, a prática deve ser sempre adaptada com a necessidade de diferentes abordagens para responder aos novos contornos da sociedade e da evolução dos acontecimentos.

Já a autora Dominelli refere três abordagens do Serviço Social, a emancipatória “procura a justiça social, a mudança social e individual” a adaptativa “que procura mecanismos que permitam ao indivíduo gerir a sua vida” e a terapêutica de ajuda “centrada no indivíduo e, no desenvolvimento da sua capacidade para se compreender a si mesmo e à relação com o meio e com os outros.” (Carvalho, 2017, p.119). Estas vertentes supracitadas encontram-se em correspondência e em semelhança com as visões de Payne acima identificadas.

A definição global da profissão de Serviço Social enfatiza a coesão social, o empoderamento e a libertação das pessoas. Os Princípios da profissão fazem entoar estreita ligação entre o Serviço Social e os Direitos Humanos. Deste modo, e como refere o autor, o Serviço Social está bem posicionado para entender e apoiar as experiências complexas dos migrantes e trabalhar com eles de modo a desafiar a opressão e exclusão e obter um reconhecimento dos direitos humanos e justiça social.

Social work (...) is well placed to understand and support migrant people’s engagement with complex emotions, experiences, in their loss of and rebuilding social relationships, to work with them to challenge

marginalisation, oppression and exclusion, and to achieve recognition of their human rights and rights to social justice. For the combined issues of migration and social work, human rights and social justice are Paramount.<sup>3</sup>

A definição insere os direitos humanos como parte dos princípios e valores do Serviço Social, os profissionais têm um papel fulcral “(...) na garantia e execução dos princípios fundamentais universais, consagrados nos demais instrumentos de direitos humanos, e devem contribuir para uma maior e mais efetiva aplicação prática dos mesmos, que culmina na satisfação das necessidades mais urgentes dos seus utentes” (Costa, 2017 citando ONU, 1999, p.37). Deste modo, e de acordo com a área em estudo, pode-se dizer que o Serviço Social na área da migração é um contributo valioso para a efetivação e garantia dos direitos humanos.

O Serviço Social tem ideais humanitários e democráticos e é uma profissão que tem como objetivo a mudança social para o bem-estar dos indivíduos e da sociedade. Assenta sob princípios de justiça social e direitos humanos e a valores como a igualdade e dignidade. É uma profissão que se compromete com esses valores e princípios.

## **2.1. Serviço Social emergencial/em catástrofe e o modelo de intervenção em crise**

Os autores Mórán Carrillo e Marques (2020), abordam o conceito de crise do ponto de vista terapêutico, referindo que este apresenta duplo significado e é relevante para o Serviço Social. O conceito, por um lado apresenta a ideia de risco e de maior vulnerabilidade, por outro, apresenta a ideia de oportunidade: “(...) por um lado, assumindo a tensão, o desconforto psicossocial, a incerteza ou o colapso que cada situação pode gerar, existe, por outro lado, uma oportunidade de crescimento, de introspeção ou de conversão emocional nossos

---

<sup>3</sup> Tradução livre: O Serviço Social (...) está bem posicionado para compreender e suportar a interação de pessoas migrantes com emoções complexas, experiências, na perda e na reconstrução de relações sociais, para cooperar com elas de modo a combater a marginalização, a opressão e a exclusão, e de modo a atingir o reconhecimento dos seus direitos humanos e direito à justiça social. Para o problema conjunto da migração e do trabalho social, os direitos humanos e a justiça social são cruciais.

espaços cognitivos e autorreferenciais.” (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques, p.27).

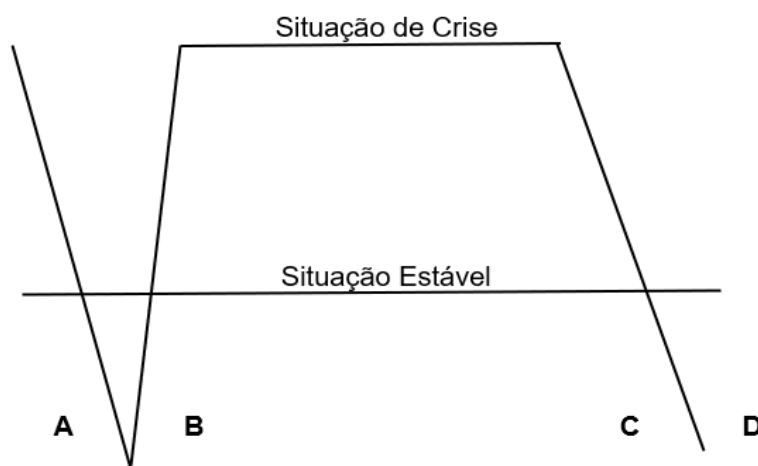
Este conceito é polissémico e regularmente vinculado à perceção de urgência e/ou emergência. Neste sentido, os autores esclarecem e distinguem os conceitos associados à experiência de crise, nomeadamente, o de urgência: “qualidade de urgência; necessidade ou falta urgente daqueles que são necessários; obrigação imediata de cumprir a lei ou preceito”, o de emergência: “evento; acidente, situação de perigo ou de desastre, que requer ação imediata; e o de catástrofe: “evento que produz grande destruição ou dano; mudança abrupta de estado de um sistema dinâmico”. (p.28). Os autores acrescentam que a crise “(...) é o resultado de uma tensão que afeta um sistema um sistema que precisa de mudança. A virtude das crises, em termos transacionais ou terapêuticos, é transformarem-se no momento certo para solicitar às pessoas grandes mudanças”, (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques, p.31) e podem ainda ser divididas em Evolutivas ou Acidentais,

As crises evolutivas são intrínsecas, universais e, portanto, previsíveis, estando relacionadas com os ciclos da vida. As crises evolutivas abarcam a vida desde o nascimento até à morte, passando, de forma intermédia, pela idade escolar, pela puberdade, pelo casamento, pelos filhos, pelo envelhecimento e pela reforma. No caso das crises acidentais, estamos a falar de infortúnios inesperados (individuais ou familiares). Exemplos de crises acidentais são acidentes de trânsito ou aéreos, os incêndios, as catástrofes ambientais, os colapsos financeiros com sérias consequências e os diagnósticos médicos fatais. (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques, p.31).

A pessoa que se encontra numa crise tem tendência a desvalorizar as expectativas e as proibições, os valores e objetivos perdem relevância, e o estado de choque “(...) pode ser exacerbado pela introspeção, que força a lembrança de suposições básicas sobre si mesmo, os outros ou o undo ao seu redor.” (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques, p.31). Durante a crise a pessoa é envolvida por tensões de ordem biológica, psicológica e sociais e a perceção do nível de tensão tem em conta diversas variáveis como por exemplo a intensidade do stressor e o seu nível de duração.” (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques).

O autor Caplan (1980), analisa os momentos associados a situações de crise e identifica quatro fases. Fase A- existe um impacto que aumenta a tensão e que testa os recursos homeostáticos da pessoa; Fase B- o insucesso na resolução do problema e o impacto contínuo do stressor aumenta o nível de tensão; Fase C- a pessoa reforça-se com reservas de energia e a mecanismos de emergência de modo a solucionar o problema; Fase D- se nenhuma das fases anteriores acontecer a tensão acumulada reorganiza-se ou dissimula-se. (Gráfico 1). (Móran Carrillo e Marques, 2020 citando Caplan, 1980).

**Gráfico 1: Momentos da Situação de Crise**



Fonte: Elaboração Própria adaptado de Slaikeu (2000).

Slaikeu (2000), acrescenta ainda, descrevendo as reações das pessoas face ao evento, a fase Desordem, a Negação/Intrusão, a Transformação e o término (Carvalho, 2020, citando Móran Carrillo e Marques):

- Desordem: Remete-nos para uma reação que ocorre geralmente no início do evento e acarreta "(...) um conjunto de comportamentos e de emoções mais óbvios, como chorar, angustia, gritos, desmaios, lamentações e hipercinesia, ou não tão evidentes, como silêncio, introspeção, nó na garganta, lágrimas que fluem silenciosamente." (Carvalho, 2020, citando Móran Carrillo e Marques, p.33).
- Negação/ Intrusão: Nesta, a reação de negação e instrução "(...) a negação permite amortecedor a tensão, pela estratégia de evasão

cognitiva. Em algumas ocasiões, os indivíduos afetados comportam-se como se nada tivesse acontecido, numa tentativa inconsciente de adiar para o futuro os comportamentos de enfrentamento da situação.” (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques, p.33). Já a intrusão remete um processo cognitivo e involuntário sobre a vivência ao evento através de imagens sons cheiros e até emoções. Esta é uma reação muito negativa já que pode influenciar a capacidade de tomada de decisões e implementação de respostas adaptadas.

- Transformação: o autor refere ser o objetivo principal do trabalho em crise, sendo o processo onde a pessoa é auxiliada a se expressar, a compartilhar sentimentos e emoções relacionados com a experiência. Nesta fase, o objetivo é “(...) a pessoa a explorar o sucesso de superação da crise, refletir sobre as reações à mesma e trabalhar com sentimentos. O objetivo é expandir as estruturas cognitivas e desenvolver novos comportamentos de confronto úteis para o futuro.” (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques, pp.33-34).
- Término: A experiência traumática é incorporada na vida da pessoa, no sentido em que é visto como um “(...) produto de transformação, permite descobrir habilidades e capacidades não conhecidas para o individuo, que o deixam aberto e predisposto a novas experiências esta etapa conduz a uma integração das experiências traumáticas na vida diária.” (Carvalho, 2020, citando Mórán Carrillo e Marques, p.34).

Na intervenção psicossocial em crise, o Serviço Social utiliza diversas ações, nomeadamente de índole operacional e de gestão (Acolher familiares das vítimas; fornecer informações; diminuir a incerteza e organização da Intervenção), de índole psicossocial (Acompanhamento, escuta ativa, gestão de emoções e amortecimento de más notícias) e ao nível das Técnicas de comunicação de crises utilizando a resposta empática, reflexão, esclarecimento, silêncio, entre outras. (Carvalho citando Mórán Carrillo e Marques).

Segundo Nogueira (2011), na intervenção social em crise pretende-se que o Assistente Social guie e oriente a pessoa nas questões mais emergentes. É uma intervenção breve, mas eficaz. Esta intervenção baseia-se no pressuposto em que a pessoa aumente a sua abertura para a assistência em momentos de crise, criando maior probabilidade de a intervenção ser bem-

sucedida. Refere ainda que, a intervenção do Serviço Social perante situações de catástrofe “(...) deve centrar-se em diferentes níveis: individual, familiar e comunitário, proporcionando, deste modo, apoio emocional, fornecendo informações, promovendo o acompanhamento e distribuindo alimentos e outros bens necessários. Para que o Assistente Social efectue uma intervenção eficaz torna-se fundamental que se planifique previamente o tipo de intervenção.” (p.27).

Para Roberts (1991), a intervenção em crise está dividida pelas seguintes fases: Em primeira instância, deve-se analisar os riscos e condições de segurança e criar uma relação de confiança com o indivíduo. Depois, a fase de identificar os principais problemas a solucionar. Fazendo essa identificação, será possível fornecer o apoio necessário e lidar com as situações de carácter emergente. Em seguida, deverá ser feito um plano de ação que deve ser sempre acompanhado e adaptado às necessidades da pessoa. (Nogueira, 2011).

Na Teoria de Intervenção de Golan (1978) identificam-se três fases. A percepção cognitiva adequada à realidade, gestão dos sentimentos e aceitação dos factos e aquisição de novos comportamentos. A primeira é a percepção cognitiva adequada à realidade (fase inicial):

(...) análise da situação do indivíduo, recolhendo informação centrada no “aqui e agora”, devendo ser também neste momento que o Assistente Social deverá estabelecer uma relação de qualidade fundamental ao desenvolvimento do processo, baseada na confiança e empatia (...), nesta fase poderá ser utilizada a “Reformulação”, como forma de facilitar a aceitação dos acontecimentos (...) que permite ao Assistente Social confirmar a informação recolhida.

Segue-se a fase da gestão dos sentimentos e aceitação dos factos. A partir desta estabelece-se objetivos, tarefas e tempos. Nesta fase, a pessoa expressa os seus sentimentos e partilha os pensamentos com o profissional, fazendo diminuir a tensão emocional pela situação de crise vivida. A partir daí, em conjunto, é construído um projeto explorando as alternativas e possibilidade, constituindo um contrato que para além de ter como objetivo a resolução dos problemas criados pela crise, também se espera a autonomia da pessoa. (Nogueira, 2011).



Antes fase final, refere a fase intermediária onde é feita uma ou mais entrevista que pode ser utilizada para continuar a recolha de dados, confirmação de informações, observação das respostas, formas de atuar, fazendo uma adaptação à realidade do indivíduo. É essencial promover a capacitação do indivíduo e reorganizar o comportamento, procurando a autonomia. Na fase final, diz respeito à análise do trabalho feito (analisar progressos, tarefas, objetivos delineados e alcançados, mudanças). A intervenção em crise termina quando a pessoa arranja as soluções, novos rumos e formas de funcionamento alcançando a sua reintegração social. (Nogueira, 2011).

De acordo com Gillespie (2013), uma catástrofe “integra todos os tipos de desastres e de situações de conflito, afeta muitas pessoas ao mesmo tempo, o grau de envolvimento e de perturbação é grande e as perdas são significativas.” (Gillespie, 2013, citado por Carvalho, 2020 p.3).

Estas catástrofes podem ser classificadas como catástrofes naturais ou catástrofes ambientais resultantes de alguma forma de intervenção humana, catástrofes ambientais resultantes da intervenção humana direta e Catástrofes diretamente relacionadas com ações humanas (atos terroristas, conflitos). De entre muitos exemplos dados pelo autor, este refere as guerras como situações de catástrofe” (...) a guerra na Síria, no Médio Oriente, e outras guerras que existem noutras latitudes e geram milhares de refugiados.” (Carvalho, 2020, p.4). A autora supracitada refere ainda que, a catástrofe não contém apenas uma dimensão nacional, tendo também uma extensão internacional pois os fenómenos sociais e as catástrofes apresentam uma dimensão global.

Segundo Marques e Morán-Carrillo (2020), os Assistentes Sociais são profissionais muito capazes para intervir em catástrofes podendo estar presente em todo o seu ciclo, referindo ainda que esta intervenção deve ser processada em torno de três fases: preparação/mitigação, impacto/resposta e recuperação/reconstrução, tendo as suas funções dependentes do tipo de catástrofe. Na primeira fase os profissionais devem responder a uma série de questões<sup>4</sup> antes de ir para o terreno com o objetivo de sistematizar e preparar a

---

<sup>4</sup> Os autores referem-se a questões como “O que é que já sabemos?”; “O que é que não sabemos?” “O que é que já estamos a fazer?” “O que necessitamos que a comunidade faça?” “Onde é que podemos obter as informações pretendidas?” “Quem é o responsável?” “Onde é que nos encaixamos”. (Morán-Carrillo, citando Alston et. Al, 2019, p. 20).

sua intervenção. Na fase de impacto (imediatamente a seguir à catástrofe), a intervenção deve ser bem articulada com todos os atores do terreno para que se possa organizar a assistência psicossocial à população afetada. O profissional pode assumir funções de,

primeiros socorros psicossociais, de intervenção em crise, de gestão de casos, de coordenação de voluntários e das organizações internacionais (...) existe também um trabalho importante com os sobreviventes no que diz respeito a ações de informação e de mediação com as equipas de resgate, de ligação com os seus familiares ou amigos e também de resposta a necessidades específicas, fazendo a articulação com os recursos existentes com a comunidade. (p.20).

Na fase última fase (reconstrução), o Assistente Social irá aplicar os seus conhecimentos de trabalho comunitário de forma a defender, estimular e mobilizar a participação da comunidade, existindo uma variedade de funções que como se referiu anteriormente, dependerá das características da catástrofe. É importante ainda mencionar que os autores referem que sempre que possível os Assistentes Sociais devem envolver-se na construção de políticas de desenvolvimento e de investigação.

Para Simões (2018), o profissional para intervir em catástrofes deve assumir duas grandes competências: a resiliência e a vulnerabilidade/sensibilidade, e, é o profissional de Serviço Social que contém a capacidade de “integrar as pessoas e as comunidades, ajudando-as a superar as dificuldades, desenvolvendo estratégias e atividades que asseguram os direitos dos cidadãos”. (Simões,2018 citada por Carvalho, 2020, p.9).

Carvalho (2020), acrescenta ainda que o Serviço Social não está só preparado para promover o acesso a serviços básicos, mas também está preparado para atuar em todas as fases de intervenção (pré-desastre, durante o desastre e pós desastre, incluindo a fase de recuperação). Relativamente às funções dos profissionais, estas variam de acordo com a fase onde estão a intervir. Contudo, Dominelli (2011), delinea fatores que afetam a intervenção dos Assistentes Sociais em desastres, nomeadamente, o tipo de desastre; os recursos disponíveis; estruturas políticas; tradições culturais, relações de poder

ao nível interpessoal; género, idade, classe, etnia e outras divisões sociais; questões específicas do território. Carvalho, 2020, citando Dominelli, 2011, p 22).

Para orientar a ação o trabalho dos Assistentes Sociais, Roberts (2002), desenvolveu um modelo de Intervenção- ACT (Assessment, Crisis and Trauma), que inclui as tarefas e métodos em situação de catástrofe para a área médico-social. Esta, como o nome indica divide-se em três pontos fulcrais, começando com a fase da avaliação, ou seja, onde é feita a “Avaliação/ análise de necessidades médicas imediatas, ameaças à segurança pública e danos em propriedades; Avaliação em triagem, de crises, de trauma biopsicossocial e cultural”. (Carvalho 2020, citando Roberts 2002, p.18). Segue a fase da intervenção em crise que se refere à “Conexão com grupos de apoio, prestação de assistência em catástrofes e em serviços sociais” (Carvalho 2020, citando Roberts 2002, p.18) e por fim a fase do tratamento os Assistentes Sociais atuam sobre “Reação ao stress traumático, sequelas, transtornos de stress pós-traumático; Protocolo de gestão intensivo de trauma e stress; Plano de tratamento do trauma e estratégias de recuperação implementadas”(Carvalho 2020, citando Roberts 2002, p.18). Contudo, este modelo não teve em consideração certos aspetos como a implementação da fase da reconstrução das comunidades afetadas, focando-se só na situação de tratamento.

A partir destas noções o serviço Social apresenta funções no planeamento e gestão do apoio, na prevenção, na intervenção imediata e na recuperação, na reconstrução e na promoção do autocuidado. Pois é importante que o profissional atue sobre a mitigação das necessidades imediatas, como a alimentação e abrigo, assim como também atuar na articulação com as redes de apoio (saúde, habitação, etc) e participar em estratégias interinstitucionais fundamentais. (Carvalho, 2020).

### **3. A intervenção dos Assistentes Sociais com pessoas refugiadas**

O objetivo deste tópico é abordar o agir do profissional em torno deste campo de atuação. Referindo-me especificamente, aos movimentos migratórios e de conflitos vivenciados internacionalmente com a existência de deslocamentos

em massa de população refugiada. Deste modo, este ponto encontra-se dividido em três partes que pretendem fazer uma análise da intervenção dos Assistentes Sociais no processo de integração e as entidades envolvidas.

### **3.1. A intervenção dos Assistentes Sociais no processo de integração e acolhimento**

Portugal durante grande parte da sua história foi principalmente um país de emigração. Só a partir de meados de 1980 é que começou a existir um maior volume de imigrantes no país e uma maior visibilidade desse fenómeno. Sendo que, a partir de 1980 “(...) o país passou a observar o desenvolvimento e consolidação de fluxos imigratórios estáveis e a formação de comunidades de imigrantes com alguma dimensão quantitativa e de variada composição sociodemográfica.” (Marques, Vieira e Vieira, 2020, p.17). Desta forma, a presença de vários grupos de imigrantes levou Portugal a ser um país mais diversificado e com a necessidade de lidar socialmente e politicamente com a integração de imigrantes.

A imigração em Portugal é complexa e assinalada por distintas estruturas sociodemográficas e fluxos de entrada, que exigiu maior flexibilidade nas políticas migratórias. Os autores acima citados ainda referem que, de acordo com os diferentes tipos de fluxo migratórios e a classificação dos imigrantes no sentido temporal (Imigrantes sazonais, temporários e de longo prazo), a expectativa de integração é diferente. Para os sazonais “a integração na sociedade de acolhimento é principalmente instrumental (resultando num nível baixo de integração), uma vez que sua interação com a sociedade de acolhimento é limitada a curtos períodos de tempo.” (Marques, Vieira e Vieira, 2020, p.20). No caso do grupo dos imigrantes temporários, estes encontram-se mais disponíveis para se envolverem em sistemas sociais específicos, como por exemplo o sistema educativo. No último tipo de imigrante, em que o objetivo é permanecer e estabelecer vida, este necessita de uma integração em pleno envolvendo a maioria dos sistemas sociais do país. (Marques, Vieira e Vieira, 2020, pp.20-21).

De acordo com Constantino (2019), definir integração é complexo, pois este conceito apresenta-se como individualizado, contestado e entendido de

forma diferente dependendo do contexto onde se insere. Assim, refere que, a integração é um processo contínuo e de longa duração, e que no contexto da migração, se inicia imediatamente quando a pessoa chega ao novo território.

A integração deverá envolver as condições para a participação dos recém-chegados nos diferentes domínios da vida e, procurar a adoção por parte dos imigrantes, um papel ativo como agentes da sua comunidade que os permita realmente participar nesses domínios. Integrar implica considerar o reconhecimento das diferenças culturais e perceber até onde estas se evidenciam na sociedade. (Marques, Vieira e Vieira, 2020). Para os autores supracitados, existem diversos modelos e políticas sociais ligadas ao acolhimento para lidar com a presença de grupos socioculturais, tais como a assimilação, o modelo multicultural e o modelo intercultural. Desta forma, os países, utilizando um ou mais desses mesmos modelos, levam a diferentes formas de integração de imigrantes.

Córoba (2020), refere que os Assistentes Sociais contêm uma ampla série de teorias, conhecimentos e habilidades que garantem uma análise abrangente e holística das circunstâncias do indivíduo. As avaliações do Serviço Social podem ir desde análises breves de necessidades específicas até avaliações psicossociais e de risco abrangentes de necessidades sociais e psicológicas,

Social work assessments range from targeted and brief specific-needs analyses through to comprehensive holistic psychosocial and risk assessments of the full range of social and psychological needs, strengths and stressors. These assessments underpin targeted interventions to address the psychosocial and emotional issues that are impacting on the individual's health, development and wellbeing<sup>5</sup>. (p.7).

No âmbito da prática com pessoas refugiadas, esta inclui: avaliar os fatores psicossociais e avaliar a comunidade; construir um relacionamento empático e trabalhar com as pessoas refugiadas de modo ético, respeitoso e centrado na pessoa; trabalhar com grupos, organizações e a comunidade para responder a objetivos compartilhados; fazer a ligação das pessoas e suas

---

<sup>5</sup> Tradução livre: Os pareceres do Serviço Social variam desde análises focadas e breves a necessidades específicas até avaliações abrangentes de carácter holístico e psicossocial, e de risco de todo o espectro de necessidades sociais e psicológicas, pontos fortes e stressantes. Estes pareceres sustentam intervenções direcionadas a abordar os problemas psicossociais e emocionais que afetam a saúde, o desenvolvimento e o bem-estar de um indivíduo.

famílias a redes comunitárias; facilitar a coordenação e cooperação entre saúde, bem-estar e os outros sistemas; defesa e garantia de serviços e educação; advocacia em relação aos direitos da pessoa refugiada; aconselhamento especializado e culturalmente sensível em relação à perda e luto; abordar as necessidades psicossociais específicas; desenvolvimento de políticas e programas; desenvolvimento de pesquisas e investigação. (Córoba, 2020).

De acordo com Cabral (2017), e tendo em conta o âmbito da investigação se centra na população que se encontra em refúgio, o acolhimento refere-se ao processo de recebimento dos “(...) refugiados recém-chegados ao país, procurando responder às necessidades imediatas destas populações, através da prestação de apoio psicossocial e jurídico, de informações, de bens essenciais, de alojamento e de assistência médica, bem como da familiarização com a língua portuguesa.” (p.20). Já a integração é o modo de como as pessoas refugiadas são incorporadas num espaço social comum através dos seus relacionamentos, não só no plano simbólico, como a língua e educação, mas também no plano material.

Para Carvalho (2017), o processo de acolhimento é complexo e gradual uma vez que, aborda questões legais, económicas sociais e culturais. Acarreta exigência de ambas as partes, pois “o refugiado deve cumprir as leis e respeitar os costumes do país” e, por outro a sociedade de acolhimento deve conceder à pessoa refugiada assistência.

Segundo Pires (2016), é a nível local, onde os imigrantes vivem, trabalham e têm acesso aos serviços que o impacto das migrações se faz sentir sobre com maior intensidade sobre o tecido socioeconómico. Os contextos socioeconómicos de acolhimento diferem de região para região e essas diferenças vão impactar sobre o processo de integração. Aspetos demográficos, sociais, culturais ou laborais e económicos apresentam-se como distintos de região para região,

Por exemplo, Odemira, um concelho que ainda está atualmente numa fase de acolhimento de imigrantes, que precisa de mão-de-obra para colmatar a falta de recursos humanos necessários no território para o setor agrícola, que é a base da sua economia, tem um perfil completamente distinto de, por exemplo, um concelho da Área

Metropolitana de Lisboa, que recebe imigrantes há várias décadas e em que os setores económicos predominantes são outros. (P.46).

Esta consciência da importância da integração de migrantes a nível local começou a entrar mais consideração e, é em 2014, que o ACM cria Planos Municipais para a Integração de Imigrantes (PMII). Estes planos, apresentam-se como instrumentos de política e de gestão que delinearão estratégias de atuação a nível local, incluindo diferentes entidades de atuação na área das migrações: “embora dando resposta às especificidades locais, são coerentes com os instrumentos de planeamento estratégico na área das migrações, quer de âmbito local - os Planos de Desenvolvimento Social, quer regional - dimensões supraconcelhias -, quer ainda a nível nacional.” (Pires, 2016, P.48) Estes planos podem permitir uma resposta mais eficaz e eficiente às necessidades dos imigrantes.

De acordo com Córbo (2020), o Serviço Social tem muito a dar às pessoas refugiadas e pessoas em busca de asilo. Pois, usando a base dos direitos humanos, os Profissionais conseguem responder às necessidades complexas das pessoas refugiadas com uma compreensão do contexto das relações familiares e instituições sociais. Contudo, de acordo com Costa (2017), são vários os limites vistos na prática do Assistente Social na matéria em questão:

em primeiro lugar, as desigualdades entre grupos majoritários e minoritários que dificultam o intercâmbio e aceitação recíproca dentro de uma sociedade; em segundo lugar, a relação entre o que se estabelece normativamente e a diversidade cultural, pois tendencialmente a regulação legislativa reflete o que a maioria considera como correto; em terceiro lugar, a fronteira de tolerância que cada sujeito está disposto a estabelecer em relação à diferença cultural. (Costa, 2017 citando Aguado 2001, p.37).

Deste modo, cabe ao profissional encontrar mecanismos e estratégias que ultrapassem esses constrangimentos para uma efetivação da inclusão e integração das pessoas refugiadas. De acordo com Costa (2017), salienta-se um conjunto de práticas que o Assistente Social deve ter no trabalho com pessoas refugiadas, nomeadamente, “(...) a inclusão social, a confiança e o respeito pelas opiniões dos migrantes sobre aquilo que funciona para a sua vida, a promoção

da participação cívica e a sua capacitação” (Costa, 2017, citando Powell, 2001, p.37).

Para Souza (2017), existem cinco áreas mais urgentes na chegada de pessoas refugiadas: a habitação, o trabalho, a educação, a cidadania, a saúde

Os executores locais, sejam quais forem os seus dispositivos têm de dar respostas, nomeadamente para promoverem habitação, empregos, equipamentos escolares e de saúde, inclusive responder a reivindicação quanto à satisfação de obrigações religiosas e saber lidar com parte da população nativa no processo de discriminação e exclusão social. (P.47).

Desta forma os profissionais têm de estar informados sobre as questões dos direitos humanos, justiça social, as leis internacionais e locais, os sistemas de prestação de serviços no processo de acolhimento e áreas problemáticas-chaves como saúde mental, diversidade cultural, entre outras. (Souza, 2017).

De acordo com a European Council on Refugees and Exiles (ECRE) (2002), a integração deve ser multidimensional, ou seja, ter em conta condições disponíveis para a participação da pessoa refugiada no país de acolhimento em todas as vertentes (Económica, social, civil e política), e desta forma, procurar a participação e perceber a aceitação e pertença à sociedade de acolhimento nessas vertentes. (Souza, 2017).

A ECRE afirma ainda que, a integração deve ser um processo de mudança dinâmico e two-way, de longa duração e multidimensional. A integração como two-way implica que ambos os atores envolvidos façam esforços para alcançar o sucesso. Deste modo, por um lado as pessoas refugiadas devem “estar preparados para a adaptação aos modos de vida da sociedade de acolhimento sem que isso lhes exija a perda da sua própria identidade cultural” e por outro, a sociedade de acolhimento deve “mostrar-se disponível para a aceitação dos refugiados como parte da comunidade nacional, adaptando as instituições públicas para estas mudanças e facilitando o acesso aos recursos de que estes necessitam” (ECRE, 2002, citado por Souza, 2017, p.46). Desta forma a integração positiva deve atender e valorizar a identidade cultural.

O Autor Trindade (2009), refere a importância de se reconhecer dois direitos fundamentais das pessoas refugiadas, sendo eles o direito à diferença “Promoção e valorização da diversidade cultural e Promoção da integração



positiva entre vários grupos étnicos – culturais – diálogo intercultural” e o direito à cidade “como elemento de usufruto coletivo, o que significa um espaço público como espaço de todos, e também, a promoção da participação coletiva na construção da cidade” (Trindade, 2009, citado por Souza, 2017, p. 48).

Segundo Carvalho (2017), o processo de formação dos técnicos nos processos de acolhimento e integração- “capacitar para acolher” - é fundamental. Contudo, aponta que esta, não está completamente estruturada: “(...) alguns encontros e/ou sessões/ações de informação com responsáveis do SEF, do centro de emprego, do ministério da saúde, das finanças, entre outros. Estes encontros permitem o debate sobre algumas questões relacionadas com o acolhimento, as dificuldades, a integração, programas que existem, entre outros, mas não uma formação estruturada.” (P.100).

Este novo contexto de uma sociedade globalizada exige um desenvolvimento de práticas de integração e acolhimento. Deste modo, no processo de integração e acolhimento,

(...) deverse-ão implementar ações que impulsionem transformações a médio e longo prazo. Deste modo, uma habitação estável, a aprendizagem da língua portuguesa, o acesso ao ensino, o reconhecimento de habilitações e o acesso ao mercado de trabalho e à cultura são fatores imprescindíveis para uma integração mais completa no país. (Cáritas Diocesana de Portalegre - Castelo Branco, 2016 citado por Cabral, 2017, p.22).

Já por si a adaptação para um novo país tem os seus desafios. À pessoa refugiada junta-se a saída forçosa que já é, também uma violência, onde a pessoa não se encontra no direito de escolher permanecer, abandonando “toda a sua vida” para trás. Para além disso dever-se ter em conta que estes “Devem ter um tratamento especializado que entre em linha de conta com as particularidades culturais, as barreiras da língua e os cenários de exposição a violência e a guerra na fase de pré-migração” (Antunes, 2017, p.13).

De acordo com Cabral (2017), a integração é feita não só no plano simbólico, mas também no plano material. Nesta lógica, o processo compreende três características:

- “Dinâmico e recíproco: Envolve deveres da sociedade de acolhimento dos refugiados. A sociedade de acolhimento deve aceitar as pessoas

refugiadas como parte da nossa comunidade, procurar adaptar as instituições públicas às alterações na composição da população e simplificar o acesso a recursos e aos processos de tomada de decisão. Os refugiados devem estar preparados para se adaptar ao estilo de vida da sociedade de acolhimento sem danificar a sua identidade cultural”

- “A longo prazo: A nível psicológico, frequentemente só termina quando o refugiado se torna ativo na sociedade do ponto de vista jurídico, social, económico, educacional e cultural.”
- “Multidimensional: Está relacionado com as condições existentes e com a participação real em todos os processos da vida económica, social, cultural, civil e política do país. Requer igualmente que os refugiados se sintam aceites e que pertencem à sociedade do país de acolhimento” (Cabral, 2017 citando Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados, 1999, p.22).

Posto isto, torna-se necessário o diálogo intercultural uma vez que o acolhimento nas práticas sociais contem sempre uma dimensão simbólica, e que esta deve ser consciente na sociedade de acolhimento para permitir que as pessoas se sintam integradas. Ou seja, procurar um reforço prático das competências, uma melhor comunicação e compreensão entre indivíduos de diferentes culturas. (Souza, 2017). O Assistente social deve desenvolver sensibilidade cultural, uma vez que deverá ter o compromisso de respeitar e agir em conformidade com as diferenças culturais do outro, defendendo a igualdade, a empatia e o respeito.

De acordo com Cabral (2017), para uma integração bem-sucedida, acredita-se que esta tem de ser conseguida através e dos esforços em conjunto do Estado português, dos municípios, das organizações estatais e da sociedade civil. De acordo com autora supracitada, esta população é exigente e tem particularidades nos quais os Assistentes Sociais não estão tão acostumados. Desta forma procura-se saber quais os modelos de intervenção, estratégias e competências que se tornam relevantes neste campo de atuação.

Ao profissional de Serviço Social e a outros profissionais envolvidos, espera-se que estes desenvolvam um conjunto de competências, nomeadamente, a sensibilidade cultural, a empatia, o respeito e muitos outros

que contribuam para um bom acolhimento e integração na sociedade, uma vez que estes atuam sobre as expressões das mudanças vida: “No contexto dos novos refugiados, e visto que a profissão lida com população muito heterogénea, é necessário que adote uma abordagem baseada numa perspetiva multicultural que acolha a diversidade e a diferença. Para tal, requerem-se competências culturais.” (Cabral, 2017 citando, Almeida & Sousa, 2014).

De acordo com Bracons (2018), no que concerne às principais competências do Assistente Social com pessoas culturalmente diferentes, esta descreve que o profissional, “necessita de saber comunicar e compreender como as pessoas vivem e experienciam diferentemente o mundo e a sociedade.” (p.17).

Sendo a competência cultural a habilidade de interagir com pessoas de diferentes culturas, Bracons (2018), refere quatro componentes desta (p.17):

- Sensibilidade da própria visão cultural;
- Atitude para com as diferenças culturais;
- O conhecimento das diferentes visões e práticas culturais
- Competências multiculturais

Para o desenvolvimento da competência cultural o profissional terá de ter (...) a capacidade de compreender, comunicar com eficácia e interagir com as pessoas oriundas de culturas diferentes e a capacidade de integração cultural e de transformação dos conhecimentos sobre os indivíduos, grupos de pessoas em normas específicas, políticas, práticas, atitudes culturais utilizadas em configurações adequadas para aumentar a qualidade dos serviços, produzindo assim melhores resultados. (p.17).

Os sentimentos causados devido às incertezas/dúvidas, discriminação/estereótipos sentidos podem desencadear um entrave no desenvolvimento da intervenção social intercultural, deste modo é necessário trabalhar as competências culturais. Relativamente a estas competências, é implicado a necessidade de o profissional conter as três dimensões interculturais, nomeadamente, a cognitiva, a afetiva e a visão comportamental. (Aguado, 2005, citando Rodrigo, 1999). A junção destas competências é o ideal. Respeitar a diversidade existente e aceitar as diferenças do outro, a compreensão da diversidade cultural é necessária à intervenção social. O profissional deverá respeitar as diferentes identidades e as características da

cultura, assim como, a preservação dos costumes e tradições como parte fundamental da identidade da pessoa. Para tal, deve-se rejeitar uma visão estática de identidade e cultura. As competências interculturais são uma ferramenta que pressupõe habilidades que irão assistir na gestão da diversidade cultural. (Aguado, 2005).

Posto isto, na intervenção deve-se ter em conta os fatores culturais, socio estruturais e pessoais. O profissional deverá ter um compromisso de respeitar e agir em conformidade com as diferenças culturais do outro, defendendo a igualdade, a empatia e o respeito. Para além disso, as pessoas refugiadas encontram-se numa “(...) situação de risco iminente que demanda respostas rápidas e eficazes, devido às condições desumanas em que vivem.” (Cabral, 2017, p.17).

Nos pós migração, apesar das pessoas refugiadas já terem saído da situação que os obrigou a deslocarem-se, estas pessoas ainda de encontram em grande sofrimento, pelo que, segundo Cabral (2017), “(...) ações baseadas no modelo de intervenção em crise poderão constituir uma mais-valia na recuperação da normalidade da vida dessas pessoas.” (p.36). Contudo, pode ser conjugado outros modelos de intervenção a ser utilizados na prática do profissional de Serviço Social com a população refugiada que são pertinentes. A autora supracitada aponta algumas abordagens do Serviço Social que auxiliam e são pertinentes no âmbito da intervenção com pessoas refugiadas. A Advocacia social assume-se como um guia e como prática que assume extrema importância durante o processo de integração e acolhimento de pessoas refugiadas, pois,

Esta população, acabada de chegar a um novo contexto sobre o qual tem pouca informação, não conhecem grande parte dos seus direitos e posição legal. Destarte, é fundamental que os Assistentes Sociais informem devidamente os utentes sobre os aspetos legais, procurem defender os seus interesses e direitos, promovendo gradualmente, durante a integração, o self-advocacy. Assim, esta população será capaz de se tornar autónoma na sua própria defesa. (Cabral, 2017, p.37).

Seguidamente e na mesma linha de pensamento, a autora supracitada refere o empowerment como auxílio para as pessoas refugiadas ganharem mais controlo sobre as suas vidas. Por sua vez, a Gestão de Casos, também é

relevado pois no que concerne “à resolução do problema no sentido de assegurar a continuidade dos serviços e superar os sistemas inflexíveis, os serviços segmentados, a utilização incorreta de equipamentos e problemas de acessibilidade” (Cabral, 2017, p. 37), esta pode ser uma mais-valia.

No que diz respeito às práticas assistencialistas, que como a autora refere, não são transformadoras. Contudo, estas podem ser uma resposta a determinadas circunstâncias e necessidades básicas: “numa primeira fase de intervenção em situações de risco, estas são essenciais para assegurar as necessidades humanas de segurança e sobrevivência, desde que não se reduzam a isso” (Cabral, 2017, p. 36). No caso das pessoas refugiadas, esta prática é “determinante, essencialmente durante o período de acolhimento, uma vez que necessitam de alimentação e alojamento seguro no momento imediato em que chegam ao país que os acolhe” (Cabral, 2017, pp. 36-37).

Segundo Carvalho (2017), o processo de acolhimento em Portugal é colocado em diversas organizações e instituições de acolhimento que necessitam de profissionais competentes para a intervenção a população refugiada. Aos Assistentes Sociais destaca-se o acompanhamento social a todos os níveis às famílias/pessoas refugiadas (nível da saúde, segurança social, finanças e tudo o que envolva a integração da família no país). Destaca, também, a necessidade de os profissionais procurarem saber sobre o percurso de vida das pessoas refugiadas, pois na verdade, é aos Assistentes Sociais que cabe fazer um diagnóstico social, sendo que, é fulcral entrevistar e questionar sempre que oportuno. “É fundamental que os técnicos ouçam as histórias dos refugiados, que conheçam as particularidades, sobretudo relacionadas com os percursos migratórios e os itinerários burocráticos.” (p.116)

De acordo com Zviršek (2017), os assistentes sociais para trabalhar com pessoas refugiadas devem em primeira instância procurar ouvir, questionar e aprender com a experiência dos que se viram obrigados a fugir dos conflitos, perseguições e condições de vida desumanas.

A promoção da relação com outro e a explicação à pessoa refugiada do papel do Assistente Social nestes processos é importante. (Carvalho, 2017). Na intervenção com pessoas refugiadas, o investimento na integração passa por procurar instrumentos, como guias de acolhimentos entre outros, e trabalhar a

questão da integração da população refugiada na sociedade de acolhimento, pois,

As sociedades de acolhimento, pouco preparadas para um confronto com realidades distintas da sua, colocam muita importância em características iguais ou similares às suas como, por exemplo, a questão da língua e da cultura, o que pode contribuir para agravar as condições de exclusão. (...)

O Serviço Social e os seus profissionais devem procurar investir na mobilização de soluções integradas na comunidade. Só deste modo se conseguirá passar de uma matriz de integração técnico-assistencialista para uma matriz de envolvimento estendido à comunidade. (P.117).

Desta forma trabalhar as questões da diversidade no Serviço Social e na Sociedade de acolhimento é extremamente essencial para um bom processo de integração.

Segundo Amaro (2015), existem dois grandes campos de mudança ao nível da intervenção, a nível individual e a nível Societal. A nível individual a mudança ocorre “numa lógica de redução de danos e de introdução de mudanças de forma a garantir que as situações se mantenham sem piorar.” (p.121). Na mudança a nível Societal “no sentido de uma abrangência mais meso e macro, seja nos grupos, nas comunidades, no território e na sociedade em geral, implica a transformação social e a autonomização individual.” (p.121). Esclarece-se que o Serviço Social enquanto profissão que auxilia as pessoas a trabalhar a sua vida através de mudanças, como é o caso das pessoas refugiadas que passam um processo de mudança muitas vezes traumático e brusco, deve-se então procurar soluções que efetivamente se baseiem nisso, com o objetivo de aumentar a eficácia do processo de acolhimento. (Amaro, 2018, citando Carvalho, 2017).

### **3.1.1. Entidades envolvidas no processo de integração e acolhimento de pessoas refugiadas em Portugal**

De acordo com o estudo, cabe agora entender e fazer uma leitura sobre quais as entidades envolvidas no processo de integração de pessoas refugiadas.

Segundo Carvalho (2020), a primeira legislação sobre o asilo em Portugal foi em 1998, revista em 2008 e em 2014. Esta lei encontra-se enquadrada com as duas principais diretivas da União Europeia- Diretiva de qualificação 1 e Diretiva de Asilo 2. Atualmente, a versão mais recente da lei que determina a concessão de asilo ou proteção subsidiária é a Lei nº 18/2022 de 25/08 que estabelece “as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária”.

A fim de agilizar e facilitar os processos de integração a nível local foi criado, pelo ACM (Alto Comissariado para as Migrações) em 2003, uma Rede de Centros Locais de apoio à integração de Imigrantes (CLAI), atualmente com a designação de CLAIM (Centros Locais de apoio à integração de Migrantes). Nestes gabinetes espalhados por todo o território nacional o objetivo é informar e apoiar os migrantes em todo o seu processo de acolhimento e integração, articulando-se com diversas estruturas locais, promovendo informações em diversas áreas, tais como, regularização, reagrupamento familiar, habitação, trabalho, saúde, educação, entre outros áreas que façam parte do quotidiano. (Torres, et al., 2022).

Em 2015, foi criado o Núcleo de Apoio à Integração de Refugiados (NAIR). Este Núcleo está inserido na Estrutura do ACM e tem como funções “validação das disponibilidades manifestadas pelas instituições locais, o mapeamento das instituições disponíveis para acolherem refugiados, a seleção das instituições em função do perfil dos refugiados e o apoio e o acompanhamento das instituições ao longo do processo de acolhimento” (Costa et al., 2019 p.119).

De acordo com o ACM, Portugal assume um exemplo como sociedade acolhedora, pois

é visto, no quadro internacional, como um país exemplar na forma como aborda as migrações, com uma sociedade acolhedora e tolerante e que conta com décadas de políticas públicas que procuram responder a este desafio de forma participada, descentralizada e inclusiva. (ACM, 2022, p.1).

Segundo Rosado (2017), o processo de recolocação de pessoas refugiadas em Portugal, além das estruturas da sociedade civil que trazem um

papel importante neste tema, tem um conjunto de instituições de acolhimento abertas à receção de pessoas refugiadas como:

o Conselho Português para os Refugiados (CPR) que se destaca por ter sido a primeira organização não governamental a dedicar-se exclusivamente à questão do acolhimento de refugiados; o Alto Comissariado para as Migrações (ACM, com o Núcleo de Apoio à Integração de Refugiados); o Ministério da Educação; o Ministério da Saúde; a Associação Nacional dos Municípios Portugueses; a Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR); a Cruz Vermelha Portuguesa; a União das Misericórdias Portuguesas; o JRS-Portugal; Serviço Jesuíta aos Refugiados; a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas, entre outras.” (p.26).

Segundo Rosado (2021), em Portugal, a autoridade responsável pela entrada e Permanência e saída de estrangeiros em território nacional é da competência do SEF- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e, em conjunto com o Gabinete de Asilo e Refugiados (GAR) são responsáveis pelo acompanhamento dos processos de asilo.

O Gabinete de Apoio à Integração do Refugiado (GAIR) criado pelo ACM em 2016, tem como objetivo a garantia de respostas de integração de pessoas refugiadas. Este gabinete articula com

(...) instituições de acolhimento e possibilita o acesso dos refugiados aos serviços de apoio (...) sobretudo os serviços do Centro Nacional de Apoio ao Imigrante, o Programa Mentores para Imigrantes, os Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes, entre outros. (Cabral,2017 citando Observatório das Migrações, 2016, p.27).

Em Portugal, todos os migrantes beneficiam de um conjunto de serviços de integração prestados pelo ACM. Começamos pelos Centro Nacional de Apoio a Integração de Migrantes (CNAIM) que contém representantes diversas áreas e gabinetes de apoio ao migrantes, contudo, de forma a chegar a todas as áreas geográficas existe também os Centros Locais de apoio à Integração de Migrante (CLAIM), atualmente 154 distribuídos de norte a sul e nas ilhas.<sup>6</sup>

Segundo Rosado (2021), o processo de requerer asilo começa com o Gabinete de Asilo e Refugiados (Gabinete do SEF- responsável pelo tratamento

---

<sup>6</sup> <https://www.acm.gov.pt/pt/-/rede-claii-centros-locais-de-apoio-a-integracao-de-imigrant-3>



de todos os pedidos de proteção internacional humanitária). Após se apresentar um pedido ao SEF, este tem sete dias para avaliar esse pedido e trinta dias se esse pedido tiver sido feito em Território nacional. Sendo o pedido admitido é atribuído ao requerente de asilo uma Autorização de Residência Provisória válida por 6 meses e renovável até que o SEF chegue à decisão final. Esta decisão final pode ser a atribuição do estatuto de refugiado (autorização de Residência válida por cinco anos), a atribuição de proteção subsidiária (autorização de Residência válida por três anos) ou a negação de proteção internacional.

Existe ainda uma Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR) criada em 2015 por trinta organizações como o Conselho Português para os Refugiados (CPR) e a Cáritas Portuguesa, como resposta da parte da sociedade civil portuguesa à crise humanitária emergente. A missão da PAR “(...) promover uma cultura de acolhimento e apoio aos refugiados, tanto na sociedade portuguesa como nos países de origem e transitórios” (Vieira e Marques *et al*, 2017 citado por Rosado, 2021, p.36). A PAR conta com 350 organizações e criou um modelo de integração comunitário “no qual utilizou a rede de instituições que constituíam a PAR para colocar as famílias junto de comunidades locais, em diferentes pontos do país.” (Costa et al, 2019, p.117). As Instituições locais deveriam assegurar as condições básicas de acolhimento, tais como, alimentação e alojamento. (Costa et al, 2019).

Neste sentido existem diversas entidades envolvidas no processo de acolhimento e integração que se destinam a pessoas refugiadas, para além do SEF e ACM, existem também diversas instituições de acolhimento que fornecem apoio a pessoas refugiadas.

### **3.1.2. O pedido de proteção temporária e as medidas de apoio aos deslocados da Ucrânia**

Uma vez que o estudo recai sobre a população deslocada da Ucrânia, configura-se importante perceber qual foi o processo e as medidas de apoio disponibilizadas. Segundo o ACNUR (2016), a pessoa refugiada tem o direito ao asilo que nos remete não só para a sua segurança física, mas também compreende uma serie de direitos básicos, nomeadamente, “a liberdade de

pensamento, a liberdade de deslocamento e a não sujeição a tratamentos degradantes ou tortura (...) direito à assistência médica e ao mercado de trabalho no caso dos adultos e à escolaridade no caso das crianças.” (ACNUR, 2016, citado por Silva, 2017).

Tendo em conta o conflito na Ucrânia, em Portugal foi disponibilizado vários serviços e medidas de apoio aos cidadãos portugueses, que se encontram já em Portugal ou que pretendiam deslocar-se para o território português. Podem viajar diretamente para Portugal<sup>7</sup>:

- “cidadãos portugueses e lusodescendentes”
- “cidadãos ucranianos e familiares”
- “pessoas refugiadas residentes na Ucrânia e familiares”
- “cidadãos residentes com situação regular na Ucrânia, portadores de passaporte biométrico.”

Neste sentido, percebe-se que não são apenas os nacionais da Ucrânia a poder deslocar-se, mas todos os que se encontrem na Ucrânia a fugir da guerra.

Na área do transporte, aos que necessitam de transporte para chegar a Portugal, a situação deve ser comunicada ao ACM ou através do preenchimento de um formulário online. São também disponibilizados através viagens gratuitas e outras ações de avião e de comboio em Portugal. Para além disso, foi disponibilizado lugares em voos para Varsóvia a organizações de ajuda humanitária que pretendiam ajudar as pessoas refugiadas.<sup>8</sup>

Através das Plataforma SEF for Ukraine<sup>9</sup> e da Plataforma Portugal for Ukraine é exposto o que é o Pedido de Proteção Temporária. Este, é um regime de proteção ao abrigo da Resolução de Conselho de Ministros n. 29-A/2022 <sup>10</sup>de 1 de março, destinado aos cidadãos ucranianos e os seus familiares, bem como

---

<sup>7</sup><https://eportugal.gov.pt/migrantes-viver-e-trabalhar-em-portugal/ucrania-informacoes-e-apoios-disponiveis-em-portugal/ucrania-informacoes-para-cidadaos-portugueses>

<sup>8</sup><https://eportugal.gov.pt/migrantes-viver-e-trabalhar-em-portugal/ucrania-informacoes-e-apoios-disponiveis-em-portugal#transporte>

<sup>9</sup>Plataforma onde se obtém o pedido de processo de Proteção Temporária: <https://sefforukraine.sef.pt/>

<sup>10</sup> “Estabelece os critérios específicos da concessão de proteção temporária a pessoas deslocadas da Ucrânia, em consequência dos recentes conflitos armados vividos naquele país” Resolução do Conselho de Ministros n.º 29-A/2022

a cidadãos de outras nacionalidades que residam na Ucrânia e que não possam lá regressar por causa da situação de guerra<sup>11</sup>:

- “cidadãos ucranianos e seus familiares que não possam voltar ao seu país devido à situação de guerra”
- “cidadãos de outras nacionalidades que sejam parentes, afins, cônjuges ou unidos de facto de cidadãos de nacionalidade ucraniana que também não possam voltar à Ucrânia pelo mesmo motivo”
- “cidadãos nacionais de países terceiros ou apátridas, e respetivos familiares, que beneficiem de proteção internacional na Ucrânia”
- “cidadãos nacionais de países terceiros ou apátridas, com residência na Ucrânia e que não possam regressar ao seu país de origem.”

Este programa de proteção, feito online, consiste na atribuição de uma autorização de residência que garante a atribuição dos números de Identificação Fiscal, Segurança Social e Utente do Serviço Nacional de saúde. O Título é válido por um ano, tendo a possibilidade de ser prorrogado até um ano. As atribuições dos números de identificação asseguram o acesso aos vários serviços e mercado de trabalho. Para os menores este pedido de proteção temporária é feito presencialmente num balcão de atendimento do SEF: “O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) disponibiliza, nas suas Delegações, balcões de atendimento exclusivos para recolha de dados biométricos de menores ucranianos”.<sup>12</sup> No caso das crianças e jovens que chegam a Portugal desacompanhadas, ou seja, sem um adulto responsável, surgiu a necessidade de as proteger e nesse sentido, formou-se um grupo especializado de acompanhamento, de composição multidisciplinar formado por equipas Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, do Ministério da Justiça, SEF e do ACM. O registo destes menores é feito através de uma plataforma que “permite ainda o levantamento de disponibilidades de acolhimento temporário, bem como a identificação de ações voluntárias de transporte para território nacional”.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup><https://eportugal.gov.pt/migrantes-viver-e-trabalhar-em-portugal/ucrania-informacoes-e-apoios-disponiveis-em-portugal>

<sup>12</sup> <https://www.acm.gov.pt/pt/-/sos-ucrania>

<sup>13</sup> <https://www.acm.gov.pt/pt/-/sos-ucrania>

De acordo com dados fornecidos pelo SEF 28 de janeiro de 2023, decorrido quase 1 ano desde o início do conflito, foi atribuído 57.428 Proteções Temporárias a cidadãos ucranianos e a estrangeiros que residiam na Ucrânia (33.563 foram destinados a mulheres, 23.865 a homens e 14.060 a crianças). Mais referem que Portugal só recebeu um número de pessoas refugiadas com esta dimensão, nos anos 40, como consequência da 2ª Guerra Mundial.<sup>14</sup> (SEF, 2023)

São fornecidas informações que tem como objetivo o acesso à informação em várias áreas como o emprego, saúde e habitação. Desta forma, conta uma lista de oportunidades de emprego e bolsas de alojamento.

O Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP (IEFP), assumiu “a disponibilização de serviços e medidas de emprego e formação dirigidas aos empregadores nacionais e aos cidadãos deslocados da Ucrânia”.<sup>15</sup> E a par disto, foi criado um programa do IEFP para oportunidades de Emprego, apoios à contratação e programas de formação e alojamento na região do posto de trabalho.

Abriu-se também, inscrições para cursos de Português Língua de acolhimento. Na parte da Educação a Direção-Geral da Educação divulgou um conjunto de orientações para a integração de crianças refugiadas na educação pré-escolar- “Integração de crianças refugiadas na educação pré- escolar”. E estabeleceu, de forma a facilitar o processo de integração, medidas como concessão de equivalências de habilitações estrangeiras e apoio social escolar.

No ensino Superior também foi disponibilizado a garantia dos estudantes ingressarem nos seus ciclos de estudo e concluírem a sua formação. Já na área da habitação contou-se com um programa “Porta de Entrada” destinado a acolher pessoas deslocadas da Ucrânia. Tendo este apoio a duração até dezoito meses, podendo ser renovado até um máximo de trinta meses.

O XXII Governo Constitucional criou um regime excecional ao programa Porta de Entrada, (...) permite disponibilizar uma habitação a pessoas que ficaram sem casa, de forma temporária ou definitiva, em resultado de

---

<sup>14</sup> <https://fb.watch/iytAR33RGo/>

<sup>15</sup> <https://portugalforukraine.gov.pt/emprego-formacao-ucrania/>

um acontecimento imprevisível e excecional, como é o caso da guerra na Ucrânia.<sup>16</sup>

Na área da saúde, e como referido anteriormente, após o pedido de proteção temporária é concedido o Número do Serviço Nacional de Saúde (NSNS) e desta forma, passam a ter acesso a todos os serviços básicos de saúde. Outras ações nesta área foi também, por exemplo, a disponibilização de uma consulta de acompanhamento a jovens e crianças chegadas da Ucrânia.<sup>17</sup>

De forma a agilizar o processo de integração e acolhimento dos deslocados da Ucrânia foi disponibilizado uma serie de medidas e apoios em diversas áreas.

## Parte II - Enquadramento metodológico

### 1. Problemática e sua Contextualização

#### 1.1. Concelho de Sines e o fenómeno da imigração

Uma vez que a Área geográfica onde recai o estudo é a cidade de Sines, surgiu a necessidade de recorrer a uma breve caracterização do território.

Após o 25 de abril de 1974, os primeiros imigrantes chegaram a Sines para a construção nas grandes obras de ampliação do complexo industrial, pesca e construção civil. A comunidade imigrante fixou-se então no Município de Sines e locais vizinhos, aumentando o seu número com a vinda de familiares e de novos imigrantes. Na década de 70 a vida de Sines muda<sup>18</sup>,

o governo de Marcello Caetano resolve criar um grande complexo portuário e industrial, com a intenção de dotar Portugal de autonomia em setores fundamentais como a energia e a transformação de matérias-primas. Sines é a localização escolhida, sobretudo devido às águas profundas que detinha, ideais para a atracagem de barcos de grande calado. (...) Entre 1972 e 1981, a população da área de Sines cresce 92 por cento, recebendo famílias de todo o país e de portugueses regressados das ex-colónias de África. 1 Sines é composto por ter “(...) o principal centro energético e Petroquímico

---

<sup>16</sup> <https://www.acm.gov.pt/pt/-/sos-ucrania>

<sup>17</sup> <https://portugalforukraine.gov.pt/> e <https://sefforukraine.sef.pt/>

<sup>18</sup> <https://www.sines.pt/pages/311>

do País e seu porto de águas profundas (...) representa um fator de atração de empresas, capital e competências.”<sup>19</sup>

Neste sentido, existe uma variada panóplia de empresas industriais situadas em Sines que fornecem emprego nessa área.

O município de Sines atualmente é um dos principais polos de atração de investimento do Alentejo, tendo o principal centro energético e petroquímico do País e, contando com o seu porto de águas profundas, cujo reconhecimento é assumido para o desenvolvimento nacional. Estes fatores são uma grande atração de empresas, capital e competências. (Diagnóstico Social de Sines, 2014).

De acordo com o Diagnóstico Social de Sines, os principais recursos existentes em termos de rede de equipamentos e serviços no domínio da ação social no concelho de Sines são:

#### **Família e Comunidade:**

Ajuda Alimentar: conta com o Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC), Banco Alimentar e Cantina Social, Santa Casa da Misericórdia e A Gralha.

Lojas Sociais: Duas lojas promovidas pela Santa Casa Misericórdia de Sines e Associação Sines Solidária, na freguesia de Porto Covo, a Associação Sociocultural de Porto Covo assume o projeto.

O Cartão Social do Município: com o objetivo de melhorar as condições de vida e a inserção social dos agregados familiares que vivam em situações de carência socioeconómica.

#### **Crianças e Jovens:**

Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Sines (CPCJS)

Lar de Crianças e Jovens em Risco - A Âncora

Mãe Sol – Centro de Apoio à Vida

Intervenção Precoce

Escola Segura

#### **Pessoas idosas:**

Santa Casa da Misericórdia de Sines: destinada a alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos. Toda a estrutura é composta

---

<sup>19</sup> <https://www.sines.pt/pages/311>

por três edifícios: Lar Prats, Anexo I e Anexo II. Conta também com Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia.

A Associação para o Desenvolvimento do Porto Covo “A Gralha” -\_Centro de dia  
**Portadores de Deficiência:**

A Cercisiago - Cooperativa de Educação e Reabilitação: conta com o Centro Educativo, Formação Profissional, Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial.

**Violência Doméstica:**

Projeto (Des)Igualdades promovido pela Associação Intervir.Com.

**Toxicoddependência:**

Existe um centro de Tratamento do Instituto da Droga e Toxicoddependência que dá resposta aos concelhos de litoral alentejano.

**Imigrantes- Associação Caboverdiana (ACSSC) e o CLAIM de Sines e Santiago do Cacém:**

Após o 25 de abril de 1974, os primeiros imigrantes chegaram a Sines para a construção nas grandes obras de ampliação do complexo industrial, pesca e construção civil. A comunidade imigrante fixou-se então no Concelho de Sines e locais vizinhos, aumentando o seu número com a vinda de familiares e de novos imigrantes. A História da Associação Caboverdiana de Sines e Santiago do Cacém tem início no ano 1983, data da sua fundação. O seu objetivo era dar respostas sociais, culturais através da promoção do convívio e a integração à primeira comunidade imigrante em Sines. Em 2003 a Associação Caboverdiana passou a acolher e dar respostas a todos os imigrantes e inseriu-se no Alto Comissariado para as Migrações, passando também a integrar a Rede CLAIM (Centro Local de apoio à Integração do Migrante). (Associação Caboverdiana de Sines e Santiago do Cacém, 2022).

Atualmente, a instituição trabalha em várias frentes na integração dos imigrantes, apresentando uma panóplia de parcerias a nível local, nacional e internacional. Aponta-se como principais parcerias a Câmara Municipal de Sines, Repsol e Galp.

A sua área de atuação é relativa à Ação Social; Apoio ao Migrante; Capacitação e Emprego; Cultura e Interculturalidade. (Associação Caboverdiana de Sines e Santiago do Cacém, 2022).

A Associação Caboverdiana tem uma panóplia de finalidades, entre muitas outras aponta-se:

- Apoio à integração social e comunitária;
  - A proteção dos direitos e interesses específicos dos imigrantes e dos seus descendentes residentes em Portugal;
  - A integração e promoção comunitária das pessoas e desenvolvimento das respetivas capacidades;
  - Prevenção e reparação de situações de carência e deficiências a idosos;
  - Informar, promover e divulgar a cultura cabo-verdiana e de outras comunidades imigrantes;
  - Promover a educação e formação profissional dos cidadãos e a resolução dos problemas habitacionais das populações locais;
  - estabelecer intercâmbios culturais, desportivos e de solidariedade;
  - Participar junto das autarquias locais na definição e execução das políticas que dizem respeito aos imigrantes;
  - Proporcionar aos associados um espaço físico condigno para o desenvolvimento das suas capacidades e de atividades que vão de encontro com os seus interesses e Necessidades;
  - Promover a cidadania e a igualdade de género, etnia, língua e religião.
- (Associação Caboverdiana de Sines e Santiago do Cacém, 2022, Relatório de Atividades 2021).

### **1.1.1. Concelho de Sines e imigração- Dados demográficos**

Sines é um concelho dos cinco concelhos pertencente ao Alentejo litoral com uma área de 202,7km<sup>2</sup>. Este tem uma extensa frente litoral (53 km) que faz fronteira com o concelho de Santiago de Cacém a norte e nascente e com o concelho de Odemira a sul. (Diagnóstico Social, 2014).



**Tabela 1: População residente**

<b>População Residente (2021)</b>	<b>Total</b>
Portugal	10343066
Continente	9855909
Alentejo	704533
Alentejo Litoral	96442
Alcácer do Sal	11112
Grândola	13822
Odemira	29538
Santiago do Cacém	27772
Sines	14198

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE). <https://tabulador.ine.pt/>

**Tabela 2: Densidade Populacional**

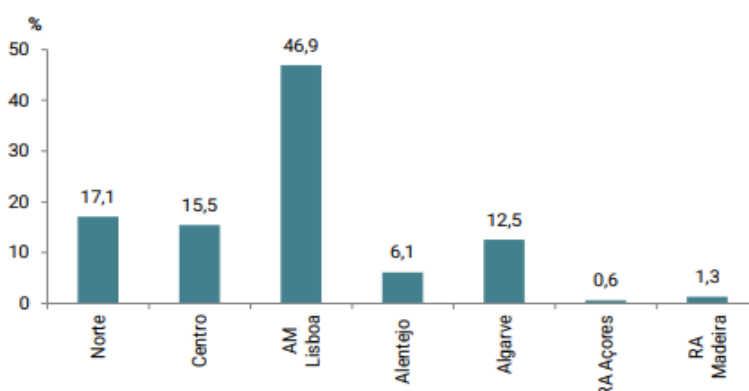
<b>Local de residência (2021)</b>	<b>Total</b>
Portugal	112,15
Continente	110,61
Alentejo	22,29
Alentejo Litoral	18,16
Alcácer do Sal	7,41
Grândola	16,74
Odemira	17,17
Santiago do Cacém	26,21
Sines	69,84

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE). <https://tabulador.ine.pt/>

Segundo os valores do censo do ano 2021, a população residente no Alentejo Litoral caracterizava-se por um total de 96442 habitantes. Os concelhos com mais população no Alentejo Litoral são Odemira e Santiago do Cacém com 29538 e 27772 respetivamente. Os concelhos com menos população residente é Alcácer do Sal contabilizando 11112 habitantes e Grândola com 13822 habitantes.

No que concerne à densidade populacional, ou seja, a relação entre a população e a superfície do território. A densidade populacional observada no Alentejo Litoral, em 2021, era de 18,16 hab/km<sup>2</sup>. O concelho com maior densidade populacional no Alentejo Litoral corresponde a Sines que contabilizava em 2021 com 69,84 hab/km<sup>2</sup>. O concelho com menor valor de densidade populacional corresponde a Alcácer do Sal que contava com 7,41 hab/km<sup>2</sup>.

**Gráfico 2: Distribuição Geográfica dos Residentes Estrangeiros em Portugal (2021)**



Fonte: INE: Censos de 2021

De acordo com os censos, a população de estrangeira residente no ano de 2021, encontrava-se distribuída geograficamente com uma grande discrepância entre a Área Metropolitana de Lisboa e as outras. Sendo que, quase metade da população estrangeira residente encontrava-se na Área Metropolitana de Lisboa, nomeadamente, 46,9%. Em seguida encontramos o Norte com 17,1% e o Centro com cerca de 15,5%. No extremo oposto, as regiões autónomas dos Açores e da Madeira descreviam cerca de 0,6% e 1,3% respetivamente.

**Gráfico 3: Nacionalidades mais representativas em Portugal (2021)**

País de nacionalidade	2021		2011	
	N.º	%	N.º	%
1.º Brasil	199 810	36,9	109 787	27,8
2.º Angola	31 556	5,8	26 954	6,8
3.º Cabo Verde	27 144	5,0	38 895	9,9
4.º Reino Unido	24 609	4,5	15 774	4,0
5.º Ucrânia	21 199	3,9	33 790	8,6
6.º França	19 064	3,5	14 360	3,6
7.º China	16 631	3,1	11 458	2,9
8.º Guiné-Bissau	15 298	2,8	16 360	4,1
9.º Índia	14 130	2,6	3 148	0,8
10.º Roménia	13 837	2,6	24 356	6,2
11.º Itália	13 829	2,6	3 443	0,9
12.º Nepal	13 224	2,4	959	0,2
13.º Espanha	12 811	2,4	10 486	2,7
14.º Alemanha	11 193	2,1	9 238	2,3
15.º São Tomé e Príncipe	10 024	1,8	10 408	2,6

Fonte: INE: Censos de 2021

A fim de compreender as nacionalidades mais representativas em Portugal considera-se a coluna esquerda as nacionalidades e as colunas da direita o número de habitantes em 2021 e em 2011.

Em 2011, as nacionalidades com mais representatividade em Portugal são os nacionais do Brasil com o equivalente a 27,8%, em seguida Cabo Verde com 9,9% e a Ucrânia com 8,6%.

As nacionalidades com mais representatividade em Portugal em 2021 continuam a destacar-se os nacionais do Brasil com o equivalente a 36,9%, em seguida Angola com 5,8% e Cabo Verde com 5%.

**Gráfico 4: Pedidos de Asilo em Portugal (2021)**



Fonte: SEF- Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2021  
<https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2021.pdf>

O Gráfico de linhas apresentado menciona o número de pedidos de Asilo em Portugal referente aos anos 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021.

Em 2021, os pedidos de Asilo em Portugal registavam um total de 1.537, sofrendo assim um aumento em relação ao ano anterior. Ao analisar o gráfico observa-se oscilações nos números de pedido de asilo no decorrer dos anos, nunca ultrapassando os 2000 pedidos. Os anos onde ocorreu mais pedidos de Asilo foram 2017, 2019 e 2021, onde o seu número aponta para 1.750, 1.848 e 1.537 respetivamente. Os anos onde ocorreu menos pedidos de Asilo foram 2018 e 2020, onde o seu número aponta para 1.272 e 1.002 respetivamente. Desta forma conclui-se que o ano de 2019 teve um maior número de pedidos de Asilo.

## 1.2. As pessoas refugiadas oriundas da Ucrânia no Concelho de Sines

No dia 24 de fevereiro de 2022, foi iniciado os ataques ao território ucraniano. Diante o sucedido, os países começaram a receber pessoas deslocadas da Ucrânia que fugiam ao conflito.

Em Sines, constituiu-se um grupo de trabalho em articulação com o ACM, onde foi estabelecido o acolhimento de pessoas refugiadas que se encontravam em Centro de Acolhimento. As pessoas refugiadas foram instaladas na “Colónia de Férias- A Conchinha”, cedida pela Segurança Social. Em parceria com a Associação Cultural dos Países de Leste e outras, o número de pessoas a residir na Colónia de férias foi aumentando face à necessidade de acolhimento. A equipa técnica do Município, com o apoio de elementos da comunidade ucraniana residente em Sines, acompanhou o grupo que se encontrava aí instalado. As entidades do grupo deram o seu contributo, ao nível da saúde, emprego, registo de pedidos de acolhimento temporário, entre outros. No Transporte até Sines, as pessoas refugiadas contavam com o acompanhamento de uma pessoa da comunidade ucraniana residente em Sines que falava português facilitando a comunicação entre os vários intervenientes. Ao nível da alimentação e outros bens, a Santa Casa da Misericórdia, a Cooperativa Litoral Alentejano Solidário (LAS) e a Cáritas forneceram apoio às pessoas que se encontravam em situação de acolhimento.<sup>20</sup>

Sobre o acolhimento da população deslocada da Ucrânia no concelho de Sines, o presidente da Câmara de Sines referiu:

Desde a primeira hora que nos dispusemos, através da Embaixada ucraniana em Lisboa, a participar nas ações de acolhimento e de auxílio aos cidadãos ucranianos. Naturalmente que esta participação tem de se fazer pelos meios oficiais, garantindo-se assim que o acolhimento de cidadãos é feito com dignidade e em condições que permitam a reestruturação das suas vidas. Os nossos serviços, em articulação com as instituições oficiais e com as organizações da sociedade civil, acompanharão a integração destes cidadãos, zelando pelas condições

---

<sup>20</sup> [https://www.sines.pt/pages/396?news\\_id=3029](https://www.sines.pt/pages/396?news_id=3029)

de acolhimento, de aprendizagem da língua, de emprego, de integração escolar e social.<sup>21</sup>

Deste modo é perceptível o envolvimento das Entidades Locais no acolhimento de pessoas refugiadas da Ucrânia em várias áreas.

## 2. Modelo de Investigação

Neste tópico o objetivo é explicar o modelo de investigação que será utilizado de maneira a conseguir resposta às questões de investigação colocadas.

Para isso, iremos definir primeiro o que é metodologia. Para Almeida e Pinto (1990), metodologia é a organização das práticas de investigação.

Segundo Robertis (2011), a metodologia em trabalho social surgiu devido à acumulação, sistematização e contribuição de conhecimentos de diferentes áreas das ciências sociais (Psicologia, sociologia, psicologia, entre outras).

Segundo a mesma autora, existe duas formas de sistematização da prática e da elaboração metodológicas: Na primeira forma, é tida em conta uma abordagem pragmática, ou seja, o trabalhador atua sobre acumulação de experiências e através do procedimento da experiência e da reflexão sobre os seus resultados. Esta forma de metodologia apresenta falhas pois, na realidade, os resultados esperados noutras experiências serão reutilizados, e a repetição desta forma de sistematização permite elaborar ideias forçosas aplicáveis a diferentes situações. A segunda forma de sistematização da prática é uma abordagem mais científica, pois utiliza instrumentos colocados à disposição pelas disciplinas contributivas em ciências sociais. (P.62).

Para a autora supracitada, metodologia é “(...) a parte de uma ciência que estuda os métodos aos quais se recorre (...) permite-nos assim precisar e estudar a ou as maneiras de fazer em trabalho social, a forma de proceder segundo uma certa ordem e seguindo princípios, isto é, o(os) métodos.” (P. 64).

O Método define-se como “(...) um conjunto concertado de operações que são realizadas para atingir um ou mais objectivos, um corpo de princípios que

---

<sup>21</sup> [https://www.sines.pt/pages/396?news\\_id=3029](https://www.sines.pt/pages/396?news_id=3029)

presidem a toda a investigação organizada, um conjunto de normas que permitem seleccionar e coordenar as técnicas.” (Bäckström 2008 citando Madeleine Grawitz, 1993, p.10).

Para Robertis (2011), “O método é a maneira de fazer (dizer ou ensinar) uma coisa seguindo certos princípios e com uma certa ordem (...) é um instrumento para atingir objetivos previamente definidos, está subordinado aos valores e aos fins, mas existe uma estreita relação entre os objetivos perseguidos e a forma de fazer (...)” (pp.64- 65). Nesta lógica, o método é o que permite compreender uma determinada realidade.

Para a presente dissertação optou-se por realizar um estudo de caso. Sendo o objetivo da presente dissertação estudar o caso das pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia no concelho de Sines, esta metodologia de investigação (estudo de caso), é aquela que analisa um determinado fenómeno numa realidade específica com o propósito de conhecer, perceber e explicar o ocorrido nesse contexto, sendo por isso estudado um contexto real de um indivíduo, grupo, comunidade, organização, etc. É por isso, um estudo detalhado com o propósito de conhecer a realidade investigada na sua profundidade. (Cohen et al., 2018; Branski et al., 2010, citados por Traqueia et al., 2021). As características apontadas nesta metodologia são: a procura pela descoberta de um dado fenómeno caracterizando-o tendo em conta as suas particularidades; dar ênfase ao contexto; e procurar diversas fontes de informação com o objetivo de expor diferentes perspetivas e efetuar generalizações. (Rosa, 2013, citado por Traqueia et al., 2021).

Será um estudo de caso uma vez que pretende estudar um fenómeno específico num determinado contexto. Neste caso, estudar-se-á a intervenção com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia no concelho de Sines.

Tendo em conta a sua tipologia, este estudo de caso apresenta-se como descritivo pois existe descrição pormenorizada e detalhada de um fenómeno num determinado contexto, com vista a obter o conhecimento de características de uma população, e, foi também exploratório, pois procurou evidências sobre quais as variáveis que estão em torno do problema em estudo, podendo servir, assim, para ampliar questões para investigações futuras. (Rosa, 2013, citado por Traqueia et al., 2021).

A dissertação obteve uma abordagem qualitativa de forma a analisar com profundidade as interpretações dos intervenientes no estudo. Assim importa clarificar as características da investigação qualitativa.

A abordagem qualitativa “(...) é um meio para conhecer, compreender e explicar os significados que indivíduos e/ou grupos atribuem aos fenômenos de ordem social e/ou psíquica nos quais esses indivíduos e grupos estão inseridos.” (Brizolla, Petry, Uchôa & Ferreira, 2020, p.7). É por isso caracterizada pela tentativa de compreender os significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados. (Brizolla, Petry, Uchôa & Ferreira, 2020). O objetivo desta abordagem de pesquisa é “(...) desenvolver conceitos que melhorem a compreensão dos fenômenos sociais em ambientes naturais, com a devida ênfase nos significados, experiências e pontos de vista de todos os participantes (Brizolla, Petry, Uchôa & Ferreira, 2020, citando Neergaard & Ulhoi, 2007, p. 16).

Uma forma de definir a pesquisa qualitativa é definir exatamente o que ela não é: “(...) não é um conjunto de procedimentos que depende fortemente de análise estatística para suas inferências ou de métodos quantitativos para a coleta de dados.” (Glazier & Powell, 2011 citado por Câmara, 2013, p.3). Sendo que a pesquisa qualitativa,

não procura enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. Parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo a medida que o estudo se desenvolve. Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo (Godoy, 1995, citado por Câmara, 2013, pp. 3-4).

Em suma, a presente dissertação é um estudo de caso de tipologia descritiva e exploratória, com recurso a técnicas de análise qualitativas nomeadamente, através do uso de entrevistas. Pretende-se compreender a perspetiva das pessoas refugiadas, pois acredita-se que quem sabe melhor a sua experiência de integração são eles mesmos sendo estas técnicas explicitadas no tópico “Técnicas e Recolhas de dados”.

### **3. Questão e Objetivos de Investigação**

#### **3.1 Questão de Partida**

- Quais são as perceções das pessoas refugiadas oriundas da Ucrânia sobre o trabalho do serviço social em contexto emergencial no concelho de Sines?

#### **3.2. Objetivos de Investigação**

##### **3.2.1. Objetivo Geral**

- Compreender as perceções das pessoas refugiadas da Ucrânia sobre o trabalho do Serviço Social em contexto emergencial no concelho de Sines.

##### **3.2.2. Objetivos Específicos**

-Caracterizar as perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no Concelho de Sines;

-Caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos nesta problemática;

-Analisar as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia;

-Entender como as pessoas refugiadas caracterizam o trabalho desenvolvido pelas várias entidades e profissionais;

-Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas.

### **4. Caracterização do contexto e dos participantes (amostra)**

De acordo a investigação, irão ser recolhidos dados junto dos deslocados da Ucrânia e também, das entidades locais que intervieram na problemática e que tiveram em contacto com a população refugiada deslocada da Ucrânia.

Nesta investigação, para não restringir apenas à visão dos profissionais, pretendeu-se também recolher dados de informação junto dos deslocados da Ucrânia, uma vez que se procura uma perspetiva pessoal dos mesmos e da sua experiência, e, como afirma Amaro (2015),

Há uma defesa da prática antiopressiva, mas, quando se passa para o aprofundamento de ideias e para a reflexão sobre as práticas, existem muitos factos que apontam para práticas como claramente opressivas Paradigmático de tal é o facto de não se dar oportunidade aos refugiados



de poderem opinar sobre o seu próprio processo de integração. Portanto, é importante que o Serviço Social, bem como os seus profissionais, apostem numa abordagem baseada nos direitos, promovendo, em simultâneo, a participação dos indivíduos nestes processos (...). (Carvalho, 2017, citando Amaro 2015, p.120).

É nesta linha de pensamento surgiu a opção de os incluir na investigação, pois “at the heart of social work are the principles of respecting human dignity, supporting a person’s right to have a say in their own recovery and building a person’s capacity”. <sup>22</sup>(Carvalho, 2017 citando Truell, 2015, p.120).

De acordo com os dados fornecidos pela Câmara Municipal de Sines, algumas pessoas refugiadas que chegaram ao concelho de Sines passaram pela “Colónia de Férias- A Conchinha”. Uma vez que apenas se utilizou uma parcela da população de deslocados da Ucrânia no concelho de Sines, selecionou-se uma amostra, ou seja, uma porção representativa da população. Como afirma Guimarães (2018) é necessário garantir essa representatividade, “(...) significa que, com exceção de pequenas discrepâncias inerentes à aleatoriedade sempre presente, em maior ou menor grau, no processo de amostragem, a amostra deve possuir as mesmas características básicas da população, no que diz respeito à(s) variável(is) que desejamos pesquisar.” (p.120).

Neste sentido, foram inquiridos cinco deslocados da Ucrânia, dois dos quais estavam ainda a residir na “Colónia de Férias- A Conchinha”. À data da aplicação das entrevistas desta investigação, o número de pessoas refugiadas a residir na colónia era reduzido, sendo necessário o contacto com outras pessoas refugiadas da Ucrânia fora desse contexto. Deste modo, juntou-se mais 3 inquiridos.

Relativamente às entrevistas aos profissionais das entidades que estiveram envolvidos nesta problemática, pensou-se no grupo de Trabalho SOS Ucrânia criado pela Câmara Municipal de Sines no qual incluía: Escolas do concelho de Sines, Santa Casa da Misericórdia de Sines, Litoral Alentejano Solidário, Cáritas de Sines, Centro de Saúde, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Câmara Municipal de Sines, Associação de Países de Leste,

---

<sup>22</sup> Tradução livre: Na essência do trabalho social, estão os princípios do respeito à dignidade humana, a suportar o direito de uma pessoa ter voz sobre a sua recuperação e contruir a capacidade de uma pessoa.

Associação Caboverdiana de Sines/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém, Alto Comissariado para as Migrações, Proteção Civil.

Sobre o método utilizado, é relevante distinguir o método probabilístico e o não probabilístico, sendo que, os probabilísticos atribuem, ao acaso e de forma aleatória a escolha das unidades que irão compor a amostragem, já a não probabilística realiza essa escolha tendo por base outros critérios. (Sampaio & Lycarião, 2021, p. 75). Nesta lógica, optou-se por uma amostra não probabilística por conveniência de forma a garantir que o estudo possa ser de possível realização uma vez que vai de acordo com a disponibilidade dos entrevistados bem como dos recursos humanos, financeiros e materiais existentes. De acordo com Guimarães (2018), a amostragem não probabilística é utilizada quando “(...) o acesso a informações não é tão simples ou os recursos forem limitados; assim, o pesquisador faz uso de dados que estão mais a seu alcance, é a chamada amostragem de conveniência.” (p.14).

Para Sampaio & Lycarião, (2021), a amostragem não probabilística, justifica-se,

pelas limitações de recursos da pesquisa ou da própria impossibilidade de acesso aos dados de uma maneira mais ampla e completa. Tal tipo de escolha acaba sendo necessária quando se pretende analisar, por exemplo, políticas públicas ou fenômenos nacionais, mas os pesquisadores só possuem acesso à realidade (pessoas e documentos) local dessas políticas ou fenômenos. (p.76)

Neste seguimento, optou-se por uma amostra por conveniência, uma vez que, esta amostra é justificada pela disponibilidade e acessibilidade dos participantes no estudo.

Concluindo, a amostragem probabilística não é aleatória onde cada elemento tem a mesma probabilidade de fazer parte da amostra, mas sim uma amostragem com escolha deliberada que depende dos critérios e julgamento do investigador. Os critérios utilizados para esta amostra foram o perfil e características dos entrevistados, a proximidade com a problemática, a relevância de informação e a disponibilidade dos participantes.

Neste seguimento, a investigação seguiu o molde de investigação qualitativo que recorre à seleção de uma amostra não probabilística por conveniência, propositada e representativa da população.

## 5. Técnicas e Instrumentos de Recolha de Informação

Em consonância com os objetivos do estudo que visam compreender a as percepções das pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia sobre o trabalho do serviço social em contexto emergencial no concelho de Sines, optou-se por fazer uso da técnica de entrevistas, tanto para os profissionais das várias entidades do concelho de Sines, como para os refugiados.

Por um lado, pretende-se através das entrevistas realizadas aos profissionais compreender que trabalho foi realizado pelas entidades e profissionais no acolhimento de pessoas deslocadas da Ucrânia, por outro, pretende-se compreender a opinião das pessoas refugiadas sobre esse mesmo trabalho desenvolvido. De acordo com Almeida e Pinto (1990), as técnicas de investigação são,

conjuntos de procedimentos bem definidos e transmissíveis, destinados a produzir certos resultados na recolha e tratamento da informação requerida pela actividade de pesquisa. O inquérito por questionário, a entrevista, o teste, as escalas de atitudes, a regressão simples, constituem exemplos das várias técnicas utilizadas em ciências sociais. Almeida & Pinto, 1990, p. 15).

A entrevista apesar de não ser um instrumento exclusivo na pesquisa qualitativa, esta é utilizada com frequência e é reconhecida como uma técnica de qualidade na recolha de dados. (Batista, Matos & Nascimento, 2017). Esta técnica caracteriza-se por ser

uma modalidade de interação entre duas ou mais pessoas. Essa pode ser definida como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e por meio de perguntas formuladas busca a obtenção dos dados que lhe interessa. É uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador, destinada a construir informações pertinentes para o objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes tendo em vista este objetivo (Batista, Matos & Nascimento, 2017, citando Minayo, 2010, p.7).

De forma sintética, trata-se de uma conversa com o objetivo de entrevistador obter informações e recolher dados ao entrevistado. Conclui-se que a entrevista é uma técnica muito rica na recolha de informação.

Nesta investigação optou-se por entrevistas individuais e coletivas, sendo elas semidiretivas ou semidirigidas, ou seja, “não é inteiramente aberta nem inteiramente encaminhada por um grande número de perguntas precisas” (Quivy, 1995, p.192). Desta forma o entrevistador dispõe de um guia de perguntas relativamente aberta, mas não terá necessariamente de as fazer pela ordem previamente estabelecida, dando liberdade para o entrevistador e entrevistado explorar as questões de acordo com o decorrer da conversa. (Quivy, 1995).

Para Manzini (s/d), a entrevista semi-estruturada são questionamentos básicos apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam com o tema da investigação. Estes questionamentos dão novas hipóteses que surgem a partir das respostas dos entrevistados. Para o autor supracitado as entrevistas semi-estruturadas favorecem “(...) não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta de informações” (Triviños citado por Manzini, s/d, p.2).

Tendo em conta os vários autores supramencionados, a recolha de informação vai ser dividida em dois planos com a mesma técnica de investigação (Entrevista). Numa primeira fase irá ser realizado entrevistas às pessoas refugiadas da Ucrânia, indo ao encontro com os objetivos da investigação: “Caracterizar as perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no Concelho de Sines; Entender como as pessoas refugiadas caracterizam o trabalho desenvolvido pelas várias entidades e profissionais”.

Numa segunda fase irá ser realizado entrevistas aos profissionais das entidades que estiveram envolvidas no processo de acolhimento e integração de pessoas refugiados no concelho de Sines, tentando dar resposta aos seguintes objetivos de investigação: “Caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos nesta problemática; Analisar as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia; Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas.”

Deste modo, foram realizadas entrevistas de acordo com um guião de entrevista, com base nos objetivos e indicadores dos instrumentos de recolha de informação.

Assim, a fase seguinte do trabalho de investigação refere-se à aplicação dos instrumentos de recolha de dados. Todos os participantes estiveram esclarecidos para que se destinava e que as informações obtidas eram exclusivamente para a investigação em questão. Sendo por isso, a primeira questão colocada acerca da autorização para recolha de dados.

Segue-se a tabela que especifica os objetivos e indicadores dos instrumentos de recolha de informação.

**Tabela 3: Objetivos e indicadores dos instrumentos de recolha de informação**

<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>População</b>
Caracterizar as perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no Concelho de Sines	-Sensação de acompanhamento -Obstáculos na chegada a Sines -Caracterização do trabalho dos Profissionais e entidades no processo de integração e acolhimento -Dificuldades na ligação/comunicação com as Entidades	Deslocados da Ucrânia
Entender como as pessoas refugiadas caracterizam o trabalho desenvolvido pelas várias entidades e profissionais;	-Áreas onde sentiram mais dificuldades -Perceções do trabalho desenvolvido/ Propostas de melhoria	Deslocados da Ucrânia
Caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos nesta problemática	-Funções e procedimentos na abordagem com a população refugiada; -Procedimentos de atuação e orientações de cada entidade;	Profissionais das Entidades (Câmara Municipal de Sines, ACM, Santa Casa da Misericórdia, CLAIM/ ACSSC,

	-Atuação com pessoas refugiadas tendo em conta a profissão e entidade onde exerce funções.	Escola EB 2,3 Vasco da Gama, IEFP)
Analisar as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia	-Descrição do procedimento e integração de pessoas refugiados; -A forma como as entidades se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração; -Estratégias de acolhimento e Integração utilizadas para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia.	Profissionais das Entidades (Câmara Municipal de Sines, ACM, Santa Casa da Misericórdia, CLAIM/ ACSSC, Escola EB 2,3 Vasco da Gama, IEFP)
Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas.	-Estratégias/ técnicas/ procedimentos/ conselhos na intervenção com pessoas refugiadas; -Referenciais teóricos que contribuam para a intervenção com pessoas refugiadas.	Profissionais das Entidades (Câmara Municipal de Sines, ACM, Santa Casa da Misericórdia, CLAIM/ ACSSC, Escola EB 2,3 Vasco da Gama, IEFP)

Fonte: Elaboração Própria

Em seguida segue o tópico referente à técnicas de Análise e tratamento de dados.

## 6. Técnicas de Análise e Tratamento de Dados

Após a recolha de dados através das entrevistas realizadas, procede-se à sua análise. Selecionou-se como técnica de análise e tratamento dos dados recolhidos, a análise de conteúdo categorial temática.

De acordo com Cardoso, Oliveira e Ghelli (2021), a análise de conteúdo é uma metodologia de pesquisa utilizada para descrever e interpretar o conteúdo. “Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum”. Moraes, 1999, p.2 citado por Cardoso, Oliveira e Ghelli, 2021, p.3). A análise de conteúdo

categorial procura a criação de inferências sobre um determinado conteúdo, dessa forma, o investigador vai formar categorias. (Sampaio & Lycarião, 2021).

Para Bardin (2016) análise de conteúdo é,

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Sampaio & Lycarião, 2021, p. 15 citando Bardin, 2016, p. 48).

Downe-Wamboldt (1992) define ainda a técnica como,

um método de pesquisa que providencia meios objetivos e sistemáticos para fazer inferências válidas de dados verbais, visuais ou escritos para descrever e quantificar fenômenos específicos. Infelizmente, para alguns pesquisadores, validade científica é igualada a quantificação (...) Análise de conteúdo é mais que um jogo de soma; ela se preocupa com significados, intenções, consequência e com o contexto (Sampaio & Lycarião, 2021, p. 17 DowneWamboldt, 1992, p.314).

De acordo com Junior, Melo & Santiago (2010), existem diferentes tipos de análise de conteúdo, sendo a categorial temática uma delas. Esta propõe “descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado, utilizando-a de forma mais interpretativa, em lugar de realizar inferências estatísticas.” (Minayo, 1998 citado por, Júnior, Melo & Santiago, 2010, p. 4).

Acrescenta ainda que a análise categorial temática “funciona por etapas, por operações de desmembramento de texto em unidades e em categorias para reagrupamento analítico posterior. (Minayo, 1998 citado por, Júnior, Melo & Santiago, 2010, p. 4).

No que concerne ao tratamento de dados, as entrevistas aplicadas tantos aos profissionais como aos deslocados da Ucrânia, os dados recolhidos das mesmas foram analisados seguindo a estrutura da análise de conteúdo categorial temática. O tópico seguinte é referente à apresentação dos resultados obtidos através das entrevistas.

## 7. Apresentação dos resultados

### 7.1. Deslocados da Ucrânia

Com o objetivo de investigar as percepções dos deslocados da Ucrânia sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no Concelho de Sines foi aplicado um inquérito por questionário.

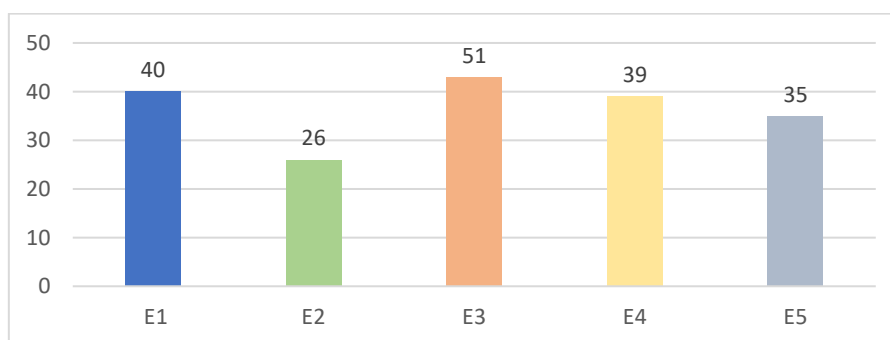
O inquérito por questionário foi aplicado a 5 pessoas refugiadas da Ucrânia residentes em Sines. Embora não fosse estritamente necessário, é de realçar que em duas das entrevistas houve a participação de tradutores que facilitaram o processo de comunicação. O questionário é constituído por 6 perguntas principais.

Passemos de seguida à análise dos diagramas e gráficos de barras que nos elucidam as respostas.

#### 7.1.1 Identificação e Caracterização dos Entrevistados

Primeiramente, uma breve caracterização onde se questiona o género, a idade e a cidade de Proveniência. Relativamente ao género, os 5 inquiridos são do género feminino.

**Gráfico 5: Idades dos Inquiridos**

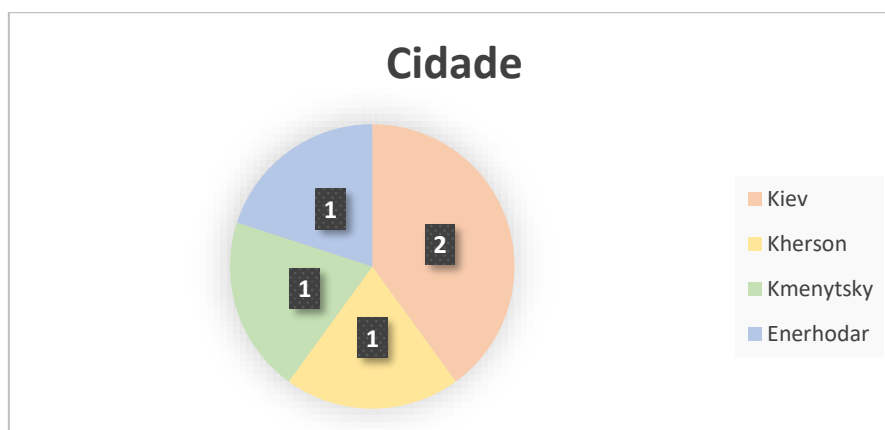


Fonte: Elaboração Própria

As idades estão compreendidas entre os 26 e os 51, mais precisamente 26, 35, 39, 40 e 51.



**Gráfico 6: Cidade de Proveniência**



Fonte: Elaboração Própria

No que concerne à cidade de proveniência (Kiev, Enerhogar, kmenytsky e Kherson), verifica-se uma predominância da Capital- Kiev com 2 resultados, posteriormente, Enerhogar, Kherson, kmenytsky com 1 resultado cada.

Optou-se pela elaboração de uma tabela de identificação e caracterização dos entrevistados para uma melhor indicação entre os elementos entrevistados e as suas respostas:

**Tabela 4: Identificação dos Entrevistados - Deslocados da Ucrânia**

Identificação	Idade	Cidade	Apoio frequente
E1	40	Kiev	Associação de Países de Leste
E2	26	Enerhodar	Associação de Países de Leste
E3	51	kmenytsky	Informal
E4	39	Kiev	Grupo de Trabalho SOS Ucrânia
E5	35	Kherson	Grupo de Trabalho SOS Ucrânia

Fonte: Elaboração Própria

## 7.1.2. Análise das Entrevistas

**Tabela 5: Sensação de Acompanhamento**

<b>Pergunta 1. Sensação de Acompanhamento</b>	
<b>E1</b>	“Sim, sim, senti-me acompanhada”; “O que precisávamos era mais na Segurança Social (...) era mais na Segurança Social, sempre estavam lá pessoas disponíveis para nós, sempre, sempre foi disponível (...) qualquer dúvida acompanhava muito de perto”
<b>E2</b>	“Sim, senti-me”
<b>E3</b>	“Não” “Senti muito bem naquela família, eles eram muito bons para mim, eu tive sorte por estar a trabalhar naquela família, era pessoa muito boas e sempre me ajudaram”
<b>E4</b>	“Eu senti, muita gente ajudaram-nos e ucranianos também e também pessoas de Sines” “Primeiro nós fomos à Associação Caboverdiana e aí nos fizemos os três números, todos os documentos, e todas as pessoas ajudaram muito para nós, e foi muito rápido para estes três números”
<b>E5</b>	“Sim muito, todos muito ajuda” “uma senhora buscar roupa, outra senhora buscar comida, outra senhora buscar fraldas, senhora para Lisboa traz brinquedos” “todas estas pessoas ajudaram muito na documentação, porque eu não entendi nada, e nem todos falam inglês, porque eu falo inglês, mas como outras pessoas como <i>volunteers</i> eles traduzir tudo, nós tudo muito rápido”

Fonte: Elaboração Própria

Ao analisarmos a tabela infra, constatamos que quatro das cinco entrevistadas sentiram-se acompanhadas pelos profissionais das várias entidades, destacando a rapidez da documentação (Certificado de Pedido de Proteção Temporária onde era atribuído o

número de Identificação Fiscal, o número de Identificação da Segurança Social e o número de utente), o apoio dos Profissionais da Segurança Social e as questões relacionados com a distribuição de bens essenciais. Relativamente à resposta negativa sobre o acompanhamento dos profissionais, a entrevistada refere que sentiu apoio da família que acolheu, e por isso, não sentiu necessidade de ser acompanhada pelos serviços.

Seguidamente apresentamos a tabela que analisa os obstáculos que sentiram na chegada a Sines.

**Tabela 6: Obstáculos na chegada a Sines**

<b>Pergunta 2. Obstáculos na chegada a Sines</b>	
<b>E1</b>	“Nada, não senti”
<b>E2</b>	“Senti, claro, na Língua, na linguagem é que tinha dificuldade”
<b>E3</b>	“Não” “trataram logo de tudo” “dificuldades foi só na Língua, de resto esta tudo bem”
<b>E4</b>	“Sim, acho que a primeira dificuldade é a língua porque aqui é muito difícil, mas aqui temos pessoas ucranianas e eles ajudaram-nos” “é assim agora tenho esta dificuldade de ter o diploma porque sou professora de música, não sei se vou conseguir mas vou tentar.”
<b>E5</b>	“Único, esta língua, muito muito muito diferente, eu estudar inglês, eu estudar alemão, eu estudar coreano, mas português, hmmm esta muito difícil.”

Fonte: Elaboração Própria

Pela análise do conteúdo apresentado na tabela, constatamos que de forma global o obstáculo mais sentido foi a questão da língua portuguesa, e deste modo 4 respostas foram direcionadas para essa vertente. É de mencionar que uma das entrevistadas refere ter atualmente a dificuldade em obter a equivalência de estudos.

De seguida analisaremos, através da tabela 6, a perspetiva das pessoas refugiadas sobre a caracterização do Trabalho dos Profissionais e Entidades no Processo de Integração e Acolhimento

**Tabela 7: Caracterização do Trabalho dos Profissionais e Entidades no Processo de Integração e Acolhimento**

<b>Pergunta 3. Caracterização dos Profissionais e Entidades no Processo de Integração e Acolhimento</b>	
<b>E1</b>	“No meu caso eu fui mais acompanhada pela Associação, <sup>23</sup> não tive no grupo da colónia, tive um acompanhamento muito próximo da Associação, cada família tinha uma pessoa que ajudava, tivemos acompanhamento”
<b>E2</b>	“Funcionava tudo bem, funcionava tudo corretamente, foi bom”
<b>E3</b>	“muito bom”
<b>E4</b>	“Muito profissional, com calma, muito inteligente”
<b>E5</b>	“ <i>high level</i> , <sup>24</sup> todos trabalham muita força para ajuda”

Fonte: Elaboração Própria

---

<sup>23</sup> Associação Países de Leste

<sup>24</sup> Tradução Livre: Alto nível

Analisando o conteúdo da tabela, apesar do apoio mais frequente ser distinto (conforme visível na tabela 3), todas as entrevistadas caracterizaram positivamente o trabalho dos profissionais.

**Tabela 8: Dificuldades na ligação/Comunicação com as Entidades**

<b>Pergunta 4. Dificuldades na ligação/Comunicação com as Entidades</b>	
<b>E1</b>	“Não tive dificuldade”
<b>E2</b>	“Senti dificuldades na Língua, mas de resto não senti mais dificuldades com os profissionais”
<b>E3</b>	“Esta família é que me ajudou” “onde trabalho gosto muito desta família, porque são pessoas muito corretas certas e inteligentes e davam me ajuda em tudo”
<b>E4</b>	“não senti”
<b>E5</b>	“Centro de emprego não”, “saúde primeira vez eu não entendi nada como trabalhavam ... mas agora já sei”

Fonte: Elaboração Própria

Em relação à ligação com as entidades e serviços, as repostas recaem negativamente sobre novamente a questão da barreira linguística e na parte da Saúde.

De seguida procederemos à análise da tabela 7 que diz respeito às áreas onde possam ter sentido mais dificuldades.

**Tabela 9: Áreas onde sentiram mais dificuldades**

<b>Pergunta 5. Áreas onde sentiram mais dificuldades</b>	
<b>E1</b>	“se calhar na área da saúde, não houve problemas, mas o sistema de saúde na Ucrânia é diferente, porque era preciso esperar muito tempo, o atendimento....mas houve lá uma rececionista que falava ucraniano que facilitou”
<b>E2</b>	“Saúde... É a comunicação, explicar, e tinha filhos e tinha muita dificuldade em explicar”
<b>E3</b>	“Só na língua”
<b>E4</b>	<p>“Para mim educação não, por exemplo o meu filho foi para a escola, porque por exemplo viemos para Portugal a 18 de abril e 18 de abril já estava na escola”</p> <p>“emprego, ok, aqui não há trabalho na minha área, mas... um mês depois eu já comecei a trabalhar num restaurante, então com trabalho não há problemas.”</p> <p>“saúde hmmm também não há problemas mas aqui o sistema de saúde é diferente, na Ucrânia temos tudo mais fácil e mais rápido por exemplo eu fui ao médico e tenho médico pronto, aqui é diferente e não sei acho que a cidade é pequena mas o hospital é longe, mas há um ano que não sinto essas dificuldades”</p>
<b>E5</b>	<p>“eu entendi este problema em Portugal, mas minha filha não vai estudar, porque greve, greve greve”.</p> <p>“eu sou agente imobiliária há 14 anos, para Portugal não preciso de certificado, com emprego esse problema dont touch me you know? Eu trabalho sou agencia imobiliária, eu falo muito mal, mas eu falo inglês para clientes que falam inglês, e depois lá todos ajudam muito, mas eu não recebo dinheiro porque este contrato é sem dinheiro entende?... quanto por cento, eu não recebo dinheiro, mas quando vendo casa recebo dinheiro... eu tenho problemas com língua porque quando cliente falam inglês boa, mas como por exemplo quando não fala inglês e quando falam muito baixo e muito fechado é muito difícil”</p>

Fonte: Elaboração Própria

Após uma análise cuidada da tabela apresentada podemos constatar que a área mais destacada é a área da saúde, nomeadamente o tempo de espera e a comunicação, pois as entrevistadas referem que o funcionamento e o Sistema de Saúde são distintos na Ucrânia.

Mais uma vez a área da Língua é mencionada como uma dificuldade. Uma das entrevistadas refere a interferência que a questão da língua tem no seu local de Trabalho. Apesar disso, o trabalho não é uma área onde tenham tido dificuldade.

Relativamente à área da Educação, a integração dos filhos na escola foi rápida.

**Tabela 10: Perceções do trabalho desenvolvido**

<b>Pergunta 6. Perceções do trabalho desenvolvido</b>	
<b>E1</b>	“O tempo, algumas questões demoravam algum tempo e único problema era o alojamento, aqui em Sines eu não vi dificuldade em nada para além do alojamento....Mas resumindo estava tudo bem” “no início estavam todos disponíveis para ajudar, agora podem ajudar, mas já não é a mesma coisa, acho que a pessoa que vem agora tem mais dificuldades do que há uns meses”
<b>E2</b>	“Foi mais ou menos” “No Hospital, tinha dificuldades no Hospital”
<b>E3</b>	“Foi bom, primeiro documento foi rápido, foi tudo rápido”
<b>E4</b>	“Por mim tudo bem”
<b>E5</b>	Foi muito bom, todos ajudaram muito

Fonte: Elaboração Própria

Quanto à resposta desta questão, faz-se um balanço positivo onde três das cinco entrevistadas respondem positivamente ao trabalho desenvolvido no município de Sines, contudo foi destacado um ponto menos positivo na área do alojamento e na área da Saúde.

Procede-se à Análise da Tabela 10, onde é sugerido aspetos a melhorar.

**Tabela 11: Propostas de melhoria**

<b>Pergunta 7. Propostas de melhoria</b>	
<b>E1</b>	“Esteve tudo bom”
<b>E2</b>	“Poderiam ouvir mais, melhor, ouvir e dar mais atenção”
<b>E3</b>	“Não, estava tudo bem”
<b>E4</b>	“na Ucrânia o sistema é diferente, na Ucrânia não utilizamos muito papel, tudo é digitalizado hmmm por exemplo se eu quero abrir cartão banco eu vou eu vou ao banco e abro cartão e depois duas semanas já tenho cartão e pronto... e eu já não me lembro por exemplo quando usei correio na Ucrânia, porque nós não usamos, tudo é internet e digitalizado”
<b>E5</b>	Não sei, porque tudo muito bom

Fonte: Elaboração Própria

Face às respostas obtidas das entrevistadas quanto às sugestões de melhoria obtemos respostas similares, pois não melhoravam nada. Contudo, uma das entrevistada deixa uma observação aos profissionais, pois estes deveriam escutar/prestar mais atenção e fazer perceber o que o outro tenta expressar.



## 7.2. Entrevistas aos Profissionais do Grupo de Trabalho SOS Ucrânia

O grupo de Trabalho criado em articulação com o ACM “SOS Ucrânia” no concelho de Sines contava com a atuação de entidades das diversas áreas de atuação:

- Escolas do concelho de Sines
- Santa Casa da Misericórdia de Sines
- Litoral Alentejano Solidário
- Cáritas de Sines
- Centro de Saúde
- Instituto de Emprego e Formação Profissional
- Câmara Municipal de Sines
- Associação de Países de Leste
- Associação Caboverdiana de Sines/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém
- Alto Comissariado para as Migrações
- Proteção Civil

Todas as entidades acima mencionadas foram contactadas para participar na investigação, contudo, apenas a Câmara Municipal de Sines, Associação Caboverdiana/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém, Instituto de Emprego e Formação Profissional, Alto Comissariado para as Migrações, Santa Casa da Misericórdia de Sines, Escola EB 2,3 Vasco da Gama optaram por participar.

É de mencionar que os profissionais do ACM que foram entrevistados estiveram envolvidos na integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines, e por essa razão também foram incluídos na investigação.

## 7.2.1. Identificação e Caracterização dos Entrevistados

**Gráfico 7: Identificação das Entrevistas**



Fonte: Elaboração Própria

**Tabela 12: Caracterização dos Entrevistados- Profissionais**

Identificação	Entidade	Profissão	Cargo Função
<b>E1 e E2</b>	<b>Câmara Municipal de Sines</b>	Assistente Social (E1); Técnico Superior de Educação (E2)	Chefe de Divisão do Desenvolvimento Social (E1); Técnica da Rede Social (E2)
<b>E3 e E4</b>	<b>ACM</b>	Socióloga (E3); Assistente Social (E4)	Técnicas do Alto Comissariado para as Migrações (E3 e E4)
<b>E5, E6 e E7</b>	<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines</b>	Assistente Social (E5); Psicóloga (E6); Assistente Social (E7)	Responsável pelas respostas Sociais POAPMC, Cantina Social,

			Loja Social, ABEM (E5); Técnica de Atendimento e Acompanhamento Social (E6); Técnica de Atendimento e Acompanhamento Social (E7)
<b>E8 e E9</b>	<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém</b>	Técnica Superior de Ciências Sociais (E8); Assistente Social (E9)	Presidente e Coordenadora dos Projetos (E8); Técnica CLAIM Sines (E9)
<b>E10</b>	<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama</b>	Técnica Superior de Educação Comunitária (E10)	Funções de Técnica Superior de Educação Comunitária (E10)
<b>E11</b>	<b>IEFP</b>	Psicóloga (E11)	Técnica Superior da área do Emprego e Formação

Fonte: Elaboração Própria

## 7.2.2. Análise das Entrevistas

Seguidamente apresentamos as tabelas de Análise das Entrevistas Realizadas. Começamos por analisar a tabela referente às funções e procedimentos de atuação que cada profissional entrevistado teve na abordagem com a população deslocada da Ucrânia.

**Tabela 13: Funções e Procedimentos dos Profissionais**

<b>Pergunta 1. Funções e procedimentos na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a profissão e Instituição</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	<p>“primeiro reunimos e formámos a equipa, quando formamos a equipa, portanto, fomos nós as duas mais as outras entidades”</p> <p>“(…) depois de criado esse grupo... é que se se começaram as diligências”</p> <p>“(…) começámos por pedir à segurança social espaço (...) não queríamos fazer como outros municípios fizeram que foi acolhê-los em pavilhões (...) nós pretendíamos sim apoiar as famílias, mas como costumávamos dizer na altura preferimos apoiar poucas, mas com qualidade e condições, do que estarmos a apoiar um grande grupo e depois não dar resposta”</p>
<b>ACM E3 e E4</b>	<p>“Neste âmbito o ACM de alguma forma pediu a todos os colaboradores quem é que estaria disponível para se voluntariar neste processo de ajuda e de apoio nas equipas e nós tivemos muito a fazer aquele trabalho de backoffice a dar informação, portanto, nós recebemos milhares de e-mails diariamente e houve aqui task force de resposta de e-mails (...) em que pediram a várias equipas, nós começámos a criar respostas templates de respostas para determinadas situações que não sabíamos e mandávamos a gabinetes mais específicos... mas todos os colaboradores do ACM foram desafiados a fazer este processo”</p> <p>“(…) outros foram fazer acolhimento a cidadãos no âmbito de recebimento aviões, voos humanitários, portanto, tínhamos muitas vezes de fazer o follow-up das pessoas que chegavam das pessoas chegavam”</p>

	“(...) o ACM foi muito chamado resolver situações de pessoas que ficaram sem abrigo, de pessoas que foram desalojadas pelos seus familiares pessoas, que não estavam a conseguir integrar em mercado de trabalho pessoas que estavam em sofrimento pós traumático por qualquer motivo (:..)”
<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b>	“(...) fomos convidadas a fazer parte deste grupo de trabalho no sentido exatamente do atendimento e acompanhamento social (...)” “(...) fomos então abordadas no sentido de fazer alguns acompanhamentos iniciais dos refugiados, que já na altura se encontrava na colónia que era o abrigo que tinha na altura, e depois fizemos alguns encaminhamentos RSI (...)” “(...) a nível também da misericórdia, fornecemos cerca de 200 e tal refeições durante quase 2 semanas através da nossa cantina social, vinham cá buscar o jantar para todos os refugiados que estavam na colónia na altura, ao nível da loja demos roupa, vários brinquedos para as crianças, calçado, toalhas, lençóis, nós facultamos (...)”
<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b>	“Enquanto técnica CLAIM procedemos ao acolhimento, diagnóstico de necessidades e respostas, enquanto ponte que somos entre os vários serviços, quer seja nos processos de legalização, no encaminhamento de respostas no âmbito da segurança social, IEFP, finanças entre outros serviços.”
<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b>	“(...) foi a questão dos alunos, acolher os alunos, fizemos uma abordagem com eles, quer dizer tivemos uma abordagem com os alunos ucranianos que já cá estavam e os russos, e teve ali um grande impacto ao nível da escola com quando rebentou a guerra para os alunos que já cá estavam, portanto, a compreensão do porque é que estava a acontecer uma guerra (...)” “(...) acompanhámos as famílias na escola (...)”
<b>IEFP E11</b>	“(...) fizemos logo aqui uma articulação, o IEFP e a Segurança Social tentaram fazer aqui uma articulação de partilha de informação e de intervenção dentro daquilo era possível ir fazendo (...) houve sempre grupos de trabalho para cada concelho com a intervenção de várias entidades (...)”

“(…) a nossa primeira abordagem nossa de do IEFP em conjunto com a Segurança Social era inscrever as pessoas na Segurança Social para elas poderem ter acesso aos apoios e conosco IEFP nesta primeira fase poder fazer formação em língua portuguesa, português língua de acolhimento (…)”

“(…) em termos nacionais foi logo criada a nossa página do IEFP “SOS Ucrânia”... onde se faziam um apelo às entidades empregadoras que quisessem tivessem interesse em acolher e dar trabalho a a cidadãos vindos da Ucrânia com proteção temporária podiam fazer lá um registo diretamente (…)”

Fonte: Elaboração Própria

Ao analisarmos a tabela infra, constatamos as diferentes funções de cada instituição na abordagem com a população refugiada da Ucrânia no Município de Sines. Todas as entidades referem a articulação entre elas e observa-se um papel específico:

A Câmara Municipal de Sines foi a criadora do Grupo de Trabalho SOS Ucrânia e tem um papel importante na gestão e acompanhamento do espaço que fora criado especificamente para acolher as pessoas que chegavam.

O ACM tem um trabalho importante no acompanhamento, coordenação e acolhimento na chegada de pessoas refugiadas a Portugal. Têm também um papel fundamental na informação e comunicação com os outros serviços e pessoas. Perante a vaga de refugiados, houve um reforço e apoio das equipas de forma a dar resposta.

A Santa Casa da Misericórdia destaca-se pelo atendimento e acompanhamento social, para além de dar resposta também na questão da alimentação e vestuário.

O CLAIM de Sines, para além do encaminhamento para os outros serviços, destaca-se nos processos de legalização, nomeadamente, no pedido de proteção temporária.

A escola para além de acompanhar as crianças que já se encontravam em Portugal e que tinham alguma relação com os Países envolvidos na guerra, também acompanham as crianças e famílias que chegavam.

A primeira abordagem do IEFP foi a questão da formação do português língua de acolhimento, posteriormente auxiliavam na procura de trabalho. Para além dessas questões, foi criada uma listagem online de entidades empregadoras que tenham a intenção de contratar cidadãos vindos da Ucrânia.

Em seguida, segue a análise da tabela que reflete sobre as orientações dadas aos profissionais e procedimentos de atuação tendo em conta a problemática.

**Tabela 14: Orientações e Procedimentos de atuação**

<b>Pergunta 2. Orientações e procedimentos de atuação</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	<p>“Depois de ter o espaço autorizado pela segurança social tivemos que preparar o espaço para receber as pessoas (...)”</p> <p>“(...) foi em parceria com todas as entidades do grupo foram desencadeados os passos todos (...) foi tudo pensado para receber estas pessoas... incluindo também a parte da educação ...foi criada inclusivamente uma nova turma pré-escolar para receber estes meninos e meninas vieram da Ucrânia...”</p> <p>“(...)como é que as famílias pequenas chegaram a nós? umas realmente vindas através da associação países de leste e da comunidade também .... e também alguns nós fomos também buscar diretamente ao ACM (...) o ACM indicou aquele grupo ... “nós temos vagas para X pessoas”, eles organizaram um grupo (...) chegámos a ter trinta pessoas (...)”</p>
<b>ACM E3 e E4</b>	<p>O procedimento do ACM (...) foi identificar os locais onde existia a possibilidade de acolher pessoas, de contactar os municípios para saber se poderiam estar disponíveis para acolher e de que forma é que podiam acolher, porque nós ACM através da equipa dos refugiados os colegas terão feito um acompanhamento mais próximo (...)”</p>

	<p>houve aqui questões de interpretação houve aqui questões de ajuda no processo de regularização, no desbloqueio de de de inscrições na escola, de desbloqueio de acesso à segurança social, o desbloqueio de acesso ao centro de emprego, houve aqui este tipo de trabalho...</p>
<p><b>5 Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b></p>	<p>“Só mesmo a nível da campanha social, que na altura nós não tínhamos capacidade e o nosso provedor disse que podíamos disponibilizar tudo aquilo que lá fizesse falta não é, que as refeições seriam gratuitas e que a misericórdia assumiria essa essa despesa e essa parte”</p>
<p><b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b></p>	<p>“o Alto Comissariado criou um departamento no qual delegou então as diretrizes (...) nós seguimos essas diretrizes (...)”</p> <p>“localmente foi criado um grupo de trabalho através da Câmara municipal de Sines no qual éramos eramos algumas entidades (...) para trabalhar no sentido de dar resposta aos que cá chegavam (...) foram feitas várias várias reuniões (...) demonstrou que as entidades estavam assim sensibilizadas para para esta problemática e íamos sempre debatendo (...)”</p>
<p><b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b></p>	<p>“(...) ao nível do Ministério da Educação tivemos que acolher, a nível internamente na escola reorganizarmos para acolher da melhor forma possível, tentamos que os miúdos tivessem alguma referência dentro das turmas serem colocados com alguns miúdos que também falassem ucraniano para também não se sentirem desamparados solicitamos um professor de português língua não materna (...)”</p> <p>“(...) a nível de pré-escolar, foi criada uma turma de pré escolar, nós já não tínhamos capacidade para acolher os miúdos todos (...)”</p>
<p><b>IEFP E11</b></p>	<p>“(...) foi criada mesmo uma orientação técnica de propósito (...) a orientação foi enquadrar este público que... enquadrá-los legalmente para poderem ser integrados nas nossas medidas (...) enquadrar isto na questão da formação, o poderem receber apoios enquanto estão na formação que foi o subsídio de refeição e bolsa (...)”</p> <p>“(...) emprestarmos portáteis e emprestarmos routers pessoas (...)”</p> <p>“(...) foram criados por exemplo, desde terem sido criados adquiridos telemóveis com com tradutor ucraniano que essa pessoa pudesse fazer as chamadas e usar o WhatsApp... e tudo mais, porque os nossos meios de abordagem e de comunicação são</p>



telefones fixos e pelo e-mail institucional e carta, e para este público não dava portanto teve que ser criado aqui outro canal de comunicação (...)"

"(...) depois houve um acompanhamento, no final de cada ação de formação destas a do português língua de acolhimento ali nos umas sessões antes do fim eu entrava em sessão com a formadora para tentar perceber aquelas pessoas quem é que queria depois ser contactado para ofertas de emprego (...)"

Fonte: Elaboração própria

Pela análise do conteúdo apresentado na tabela, constatamos que cada entidade se guia por diversas orientações institucionais. Para além disso, a nível local, existe reuniões regulares com profissionais das várias entidades do grupo de trabalho para acompanhar e debater as questões relacionadas com a problemática.

Seguidamente iremos proceder à análise da tabela que reporta as respostas dos entrevistados quanto à diferença de atuação entre os Profissionais e entidades que compõem o grupo de trabalho, tendo em conta a sua área de intervenção.

**Tabela 15: Diferença na atuação dos profissionais**

<b>Pergunta 3. Diferença na atuação dos profissionais</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	<p>"envolvemos o grupo"</p> <p>"ao nível das refeições (...) ao almoço assumia a Câmara, ao jantar assumiu a santa casa da misericórdia de Sines"</p> <p>"enquanto Câmara tinha aqui outras valências, mas cada entidade fez a sua parte"</p>

<b>ACM E3 e E4</b>	“eu fui envolvida no grupo de trabalho aqui em Sines, muito porque os técnicos do município sabiam que eu trabalhava no Alto Comissariado e, portanto, fui envolvida nesse processo (...) fui integrada como elemento do do ACM de forma agilizar algum assunto que fosse necessário desbloquear”
<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b>	“A nossa atuação foi na área da ação social não é propriamente dita, na parte do fornecimento das refeições na parte do fornecimento de bens, na orientação, no acompanhamento social”
<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b>	“(...) a nossa área abrange a parte da legalização, ou seja, os procedimentos que eram feitos nesse sentido (...) conseguimos apoiar nestes processos de regularização e acompanhamento desses pedidos, e constrangimentos que possam existir mesmo relativamente à plataforma, a emissão dos certificados, a comunicação com o SEF” “(...) nós conseguimos fazer a monitorização aliás o nosso papel era regularizar e monitorizar aqueles que cá chegavam e conseguíamos encaminhar para os serviços deste grupo de resposta (...)”
<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b>	“(...) eu estava no contexto escolar eu fazia a ponte entre a escola e este grupo de trabalho (...)”
<b>IEFP E11</b>	Tínhamos aqui um objetivo muito específico na nossa parte que era levar as pessoas primeiro a ter um contacto com a língua portuguesa para depois então se ainda se justificasse poder fazer a integração no mercado de trabalho

Fonte: Elaboração Própria

Perante a análise de conteúdo da tabela, no que respeita às diferenças de atuação, cada profissional intervém de acordo com a sua área de intervenção e o contexto onde está inserido. Ou seja, a Câmara Municipal de Sines diferencia-se na gestão e acompanhamento do espaço de acolhimento, entre outros aspetos. O ACM, como órgão experiente na área da Migração, está presente no sentido de desbloquear algumas situações que possam ser complexas nessa área. A Santa Casa da Misericórdia distingue-se, pois, o seu trabalho está voltado para o acompanhamento social e distribuição de bens. O CLAIM de Sines diferencia-

se uma vez que está responsável pelos processos de regularização, nomeadamente, acompanhamento do processo, emissão do certificado de Proteção Temporária e comunicação com o SEF. Para além disso o CLAIM de Sines desempenha o papel de monitorização das pessoas que chegam ao concelho de Sines. Na escola há um acompanhamento mais próximo com as crianças e famílias. Por parte do IEFP, sendo uma entidade em que o seu foco é a formação e o emprego, a questão da formação na língua portuguesa é mais uma vez referida e integração no mercado de trabalho é assegurado se ainda se justificar.

**Tabela 16: Descrição do procedimento e integração de pessoas refugiados**

<b>Pergunta 4. Descrição do procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas em Sines</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	“Foi um trabalho em parceria, trabalho em rede em si”
<b>ACM E3 e E4</b>	“(…) aqui funcionou bem, volto a reforçar que acho que a Câmara aqui teve uma postura correta, não foi atrás logo daquela emoção inicial... ponderou muito bem (...) consolidou muito bem a sua postura e depois é que que interveio... tanto que penso que as coisas correram bem por isso”
<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b>	“Na minha opinião acho que funcionou e tem funcionado bastante bem, bastante bem e continua a funcionar, portanto as pessoas continuam com o apoio dos serviços”
<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b>	“A integração foi muito positiva (...) houve uma maior organização (...) realmente notou-se aqui uma sensibilidade da população e das próprias entidades e dos serviços administrativos que facilitaram, por exemplo, eles obtinham o NIF e o número da Segurança Social em tempo recorde, enquanto que supostamente um imigrante ou um outro refugiado de outra nacionalidade não tinham, portanto estes procedimentos facilitaram bastante.... também se viu nas campanhas de angariação criadas que

	tiveram uma resposta massiva por toda a população de Sines, onde nós fomos um dos pontos de entrega e de recolha e de facto verificamos todos os bens que foram que foram dados e foram realmente bastantes”
<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b>	“Eu posso falar em relação aos miúdos na escola nós tivemos foi no acolhimento dos miúdos na escola (...) fazíamos a inscrição deles e a gente colocava nas turmas consoante aquilo que eu estava a dizer há pouco, ou seja com alguma referência (...) e foi neste sentido de acolhimento para eles não se sentirem completamente desamparados ... as famílias vinham sempre quando vinham à escola vinham sempre com o tradutor... com essa pessoa de referência para facilitar ali a articulação mas foi basicamente isto a nível de integração da escola”
<b>IEFP E11</b>	“Eu vejo como tendo sido positivo, mas é o meu lado”

Fonte: Elaboração Própria

No que concerne à opinião dos profissionais sobre os procedimentos de acolhimento e integração de pessoas refugiadas no concelho de Sines, constatamos que na opinião dos entrevistados, esta foi de forma geral positiva. Por parte das entidades, estas afirmam ser um trabalho em rede e articulação, sendo sido por isso, um trabalho positivo. Referem ter sido algo ponderado, consolidado e organizado.

Relativamente ao acolhimento por parte da população sineense, o CLAIM refere que houve uma resposta massiva neste sentido e por isso, as campanhas de angariação de bens tiveram bons resultados.

A próxima tabela pretende analisar, a forma como as entidades se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines

**Tabela 17: A forma como as entidades se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração**

<b>Pergunta 5. A forma como as entidades se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	Foi um trabalho em parceria (...) onde ninguém trabalhou sozinho (...) “Havia reuniões sim ... começaram por ser sem horário porque aí tiveram que ser marcadas com urgência e era o único horário em que todos estavam disponíveis .... e os parceiros vieram e responderam (...)”
<b>ACM E3 e E4</b>	“As entidades aqui funcionaram muito bem, estiveram envolvidas e foi um trabalho ponderado (...)”
<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b>	“Nós no fundo fizemos aquilo que nos que competia não é, fazemos diariamente que é assistir, apoiar, encaminhar, integrar, aconselhar as famílias que chegam até nós, já trabalhamos em articulação junto das outras entidades também” “(...) nós aqui em Sines até podemos dizer que funcionamos muito bem em rede e articulação e temos várias iniciativas e vários projetos em que nos juntamos e fazemos”
<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b>	“Nessas reuniões do grupo de trabalho que permitia que nós verificássemos aqueles no qual precisassem de bens, ou seja, por exemplo se eles fossem ao LAS já não iam à Cáritas porque já estão identificados e essa necessidade já estava a ser colmatada (...)” “(...) nós depois através de e-mails e tudo mais e também de conversas nós íamos então fazendo esse acompanhamento (...)” “(...) podemos falar que foi um bom modelo de organização que entrou no terreno, porque ou seja, envolve várias entidades que estão próximas da comunidade e que estão próximas das necessidades (...)”
<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b>	“O Grupo de trabalho que se organizaram em várias vertentes, a nível de escola, da autarquia, alimentação tudo e mais alguma coisa e acho que neste sentido foram bastante proativos, portanto, facilmente se conseguiu arranjar ali um alojamento provisório, a questão de trabalho também foi arranjado ali algum trabalho temporário para algumas famílias, a questão dos apoios que foram também acionados, e nesse aspeto acho que se organizaram muito rapidamente (...)”

<b>IEFP E11</b>	<p>“(…) houve uma articulação entre as entidades numa tentativa de lá está, de não criar uma situação ainda mais desestabilizadora (…)</p> <p>(…) foi tudo articulado, por exemplo, pessoas que tivessem condições de saúde que precisassem de ter logo ali uma atuação, e esse enquadramento foi logo feito portanto, todas as entidades fizeram um esforço, e um esforço para além daquilo que era o seu dia-a-dia, aquilo que é o seu pleno funcionamento…”</p> <p>“(…) aqui é um concelho mais pequeno e as instituições estão todas mais perto umas das outras, e aqui tínhamos uma comunidade que foi acolhida não é numa numa residência aqui não é… e acabava por ser ali a ponte com o resto (…)”</p>
-----------------	--

Fonte: Elaboração Própria

Após uma análise cuidada da tabela apresentada podemos constatar que existe uma comunicação entre as entidades que permite acompanhar com maior proximidade os deslocados da Ucrânia. Por um lado, as reuniões mais uma vez mencionadas e por outro, existe também outras vias de comunicação entre as entidades. Desta forma, trabalham em articulação e parceria, mesmo tendo papéis distintos na intervenção.

Para as Técnicas da Santa Casa da Misericórdia de Sines, a forma como as entidades se organizaram não foi algo novo, pois a articulação com as diversas entidades de Sines funciona bem em projetos e outras iniciativas.

A tabela seguinte reporta as estratégias de acolhimento e integração utilizadas pelas entidades para a integração dos deslocados da Ucrânia.

**Tabela 18: Estratégias de acolhimento e Integração utilizadas para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia**

<b>Pergunta 6. Estratégias de acolhimento e Integração utilizadas para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	<p>“(...) acho que a única a única coisa que se pode recomendar é mesmo o trabalho em rede e a rentabilização de recursos no território e na comunidade (...)”</p> <p>“(...) outra coisa muito importante aqui que foi o envolvimento de de outros cidadãos ucranianos que estavam cá já há mais de vinte anos e que foram fundamentais em todo o processo.”</p> <p>“(...) foi uma grande mais-valia envolvimento da comunidade mesmo... e também foi algo bem aceite ... a própria comunidade siniense”</p>
<b>ACM E3 e E4</b>	<p>“(...) a questão de fazer os contactos com as autarquias, tentar perceber se se eles estavam recetivos a receber os refugiados, se tinham estruturas para os receber (...)”</p> <p>“(...) no fundo foi tentar através daqueles que são os nossos recursos diários, naquelas pessoas com quem nós articulamos ou com entidades com quem vamos diariamente a tentar passar isso perante esta necessidade, perante esta questão Ucrânia, de que forma é que podemos ajudar e desbloquear?”</p> <p>“(...) outra coisa que também fizemos e essa responsabilidade também é nossa junto Secretaria de Estado, no fundo acionar respostas nacionais para apoiar aos cidadãos e a questão da resposta do “porta de entrada” teve um bocado a ver com isso ou seja tentar encontrar .... nós vimos, nós identificamos os constrangimentos no terreno, reportamos superiormente para que a Secretaria de Estado para que também de alguma forma se acione respostas de emergência para estas questões ... uma das questões que era muito falada era que as pessoas não tinham como aceder ao pagamento de rendas e então acionou-se a resposta da porta de entrada ... há muitas questões que derivam a nível nacional orientações ou de regulamentos ou decretos ou portarias que vão sair que respondem muito aquilo que o nosso gabinete faz, porque o nosso gabinete medeia aquilo que são os atendimentos no terreno, aquilo que os técnicos fazem no âmbito dos CLAIM’S no terreno que nos reportam a nós como</p>

	constrangimentos e nós regressamos à Secretaria de Estado e a Secretaria de Estado de alguma forma também tenta criar aqui respostas neste sentido portanto funciona um bocado nesta lógica (...)"
<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b>	<p>"Tentarmo-nos adaptar não é ... às necessidades (...)"</p> <p>"(...) nós mantivemos o nosso trabalho porque aqui neste serviço nós fazemos atendimento à população em geral, além de uma adaptação se calhar e de uma melhor informação que nós tivemos que munir, continuámos a fazer o nosso trabalho porque esse é o nosso trabalho não é... é trabalhar com imigrantes, com toxicodependentes, com pessoas vulneráveis ou idosos com crianças, com famílias, com a comunidade, portanto foi apenas uma questão de adaptação, de gerir melhores recursos também, porque houve um maior boom de ajuda, portanto uma gestão maior de recursos sim sem dúvida (...)"</p> <p>"(...) manter a articulação direta e estreita com as outras entidades para que o trabalho fluísse da melhor forma"</p>
<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b>	"Talvez os técnicos que trabalham diretamente, entender e procurar saber o contexto"
<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b>	<p>"(...) a questão do acolhimento deles.. foi sentirem-se integrados... foi explicar a escola, foi explicar os procedimentos, e sentirem-se no mínimo confortáveis (...)"</p> <p>"(...) nós também tivemos a nível de de recurso da escola a psicóloga (...) nós solicitámos a várias entidades se nos disponibilizavam apoio psicológico em certos períodos porque nós temos ali situações de miúdos que eram ucranianos mas tinham família na Rússia e entraram ali um bocadinho em conflito mas não tivemos resposta positiva nesse tipo de apoio"</p>
<b>IEFP E11</b>	Foi isto foi em articulação com a Segurança Social porque a Segurança Social era a primeira entidade que fazia a abordagem, eles faziam a convocatória e nós em conjunto portanto, para não haver uma outra convocatória, em conjunto abordávamos as pessoas no mesmo no mesmo momento (...) fizemos sempre isto em conjunto e pronto (...)"

Fonte: Elaboração Própria

Relativamente às estratégias de acolhimento e integração destaca-se o trabalho em rede, a articulação direta e estreita, a rentabilização de recursos no território e na comunidade, o envolvimento tanto da comunidade ucraniana como da população



sineense, a adaptação, procurar saber e entender o contexto das pessoas refugiadas, tentar fazerem-se sentir confortáveis e realização de convocatórias em conjunto em vez de se fazer esse trabalho em separado.

A tabela seguinte pretende saber a opinião, e com base na sua experiência profissional, que estratégias, técnica, procedimentos e/ou conselhos poderiam identificar na intervenção com pessoas refugiadas.

**Tabela 19: Estratégias/ técnicas/procedimentos/conselhos na intervenção com pessoas refugiadas**

<b>Pergunta 7. Estratégias/ técnicas/procedimentos/conselhos na intervenção com pessoas refugiadas</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	Sempre o trabalho em rede sem a menor dúvida e o envolvimento da comunidade acho que foi muito importante
<b>ACM E3 e E4</b>	<p>“(...) eu tenho que saber respeitar a cultura dele e tenho que identificar algumas questões que por vezes não estão identificadas vezes existem conflitos que podiam ser perfeitamente evitados se tivéssemos o conhecimento destas culturas (...)”</p> <p>“(...) nós temos que fazer toda uma preparação prévia para que não haja um choque tão grande (...)”</p> <p>“(...) não temos aquilo que é uma avaliação de competências, ou aquilo que é uma certificação de competências, classificamos tudo muito em graus as pessoas, têm que ter um grau, tem que ter uma graduação (...) com cidadãos que vêm de contextos de guerra prolongados como é Iraque como irão, que situações em que as pessoas vivem em guerra eles próprios nunca viveram momentos de paz, e se não viveram um momento de paz não foram à escola, como é que nós estamos preparados no nosso país que classifica as pessoas por graus e a nível de uma classificação escolar em que tens que ter o nono ano para integrar um curso técnico profissional ou uma coisa qualquer? como é que integras uma pessoa que não foi à escola? (...) foi uma das maiores frustrações que estes jovens sentiram, eles depois acabaram por fugir para para Alemanha e era o que maior parte deles fazia na altura, eles não queriam fixar em Portugal, não queriam fixar em Portugal porque Portugal... o que é que tinha o que é que eu tinha tinha para lhes oferecer? Agricultura.... trabalho agrícola... um jovem com 18 anos com 21 anos (...) vamos lá perceber se</p>

	esta pessoa tem competência esta competência sim senhor, não podem ir à escola então vamos fazer aqui uma avaliação de competências, e pronto, temos que começar a qualificar nesse sentido!”
<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b>	<p>“O trabalho em equipa, em rede (...)”</p> <p>“(...) troca de informação entre entidades (...)”</p> <p>“(...) uma monitorização do que está a ser feito com aquela família (...)”</p> <p>“(...) acho que é importante investirmos numa regulamentação, porque não podemos esquecer que temos já pessoas aqui e não podemos só a focar nuns e descorar do outro lado (...)”</p>
<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b>	(...) uma formação nesta área para dar mais atenção e mais conhecimento (...) da nossa parte também requer um pouco de sensibilidade e de atenção e de adaptação também ao atendimento ao próprio contexto das pessoas e fazer sempre o melhor enquanto técnico na sua intervenção, no seu diagnóstico no seu encaminhamento, acho que estas bases acabam por ser a estrutura de todo o processo de integração e de acolhimento mas sim a formação é fundamental porque um, vá um técnico não está preparado para determinados públicos para determinadas fragilidades então é necessário haver essa formação e essa capacitação desse técnico”
<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b>	“(...) a grande barreira era a língua, eu acho podia se investir nestes nestes tradutores, que nós fomos buscar uma comunidade não é... disponibilizaram se na comunidade para serem os tradutores não é... a questão da língua isso foi um grande entrave que nós tivemos a nível de acolhimento”
<b>IEFP E11</b>	“Ouvir... ouvir, (...) naquele imediato as pessoas precisam ser ouvidas, portanto pausa! é uma intervenção isto foram dias e dias, nós aqui já temos uma rotina, agora com estas pessoas elas vinham de situações... lembro-me de estar a falar com a pessoa mas o olhar da pessoa não está cá, o olhar da pessoa estava noutra lado qualquer (...) no fundo o que é preciso é de tempo... tempo para se ouvir as pessoas, é fundamental”

Fonte: Elaboração Própria

Face às respostas obtidas dos entrevistados, mais uma vez foi mencionado o trabalho em rede, a troca de informação entre entidades, monitorização e regulamentação. Para além dessas questões, foi mencionado que é fundamental saber respeitar e ter conhecimento sobre a cultura e o contexto do outro, fazer uma preparação prévia, ter sensibilidade, saber identificar algumas questões que por vezes não são tão visíveis. No seguimento disso, foi abordado que é importante a formação dos profissionais para que estes possam estar preparados para trabalhar com este público e nestas questões.

A tabela seguinte é referente à última pergunta que foi colocada aos profissionais relativamente aos referenciais teóricos das suas profissões que possam contribuir com a intervenção de pessoas refugiadas.

**Tabela 20: Referenciais teóricos que contribuam para a intervenção com pessoas refugiadas**

<b>Pergunta 8. Referenciais teóricos que contribuam para a intervenção com pessoas refugiadas</b>	
<b>Câmara Municipal de Sines E1 e E2</b>	O próprio ACM e outras entidades criaram documentos próprios já com base em experiências anteriores e naquelas que foram surgindo ... agora com o conflito existem vários documentos disponíveis na Internet que podem ser consultados e que são um apoio... na altura quando isto aconteceu não havia ainda assim tanta coisa ... foram sendo criados documentos de apoio
<b>ACM E3 e E4</b>	<p>“Podemos utilizar vários e de tudo um pouco (...)”</p> <p>“(...) muitas vezes a prática do serviço social anda à frente dos modelos ou seja nós andamos com os modelos dentro da mochila e nós agimos na prática por isso é que é bom supervisão, porque nos faz sentar e pensar outra vez e dizer assim “o que é que tu fizeste e que podias ter feito diferente à luz teoria?” e vamos refletir sobre isto, que eu acho que está aqui a faltar muito na nossa prática de intervenção, é esta teoria que temos que refletir (...)”</p> <p>“(...) estaríamos a fazer muito mais trabalho com maior qualidade se fizéssemos este trabalho de reflexão (...) na prática estamos a perder porquê? porque nos afogamos e mais uma vez voltamos aí buscar aquela bandeira que gostamos muito e buscar que é dizer que somos bombeiras.... Não somos bombeira coisa nenhuma!, somos assistentes sociais ponto... falta ter esse tempo</p>

	para a reflexão (...) achamos que é intuitivo e não é tão intuitivo quanto isto, se calhar é mais teórico do que achamos, às vezes não conseguimos é aplicar logo ali e definir automaticamente mas depois quando sentamos, percebemos”
<b>Santa Casa da Misericórdia de Sines E5, E6 e E7</b>	“(…) a intervenção sistémica (...)” “(…) o mais importante é uma intervenção concertada (...) focada nesta questão que nós estávamos a falar à bocado, da justiça social... não é um referencial mas é tudo, é o nosso foco e a nossa linha orientadora de fazer uma intervenção social concertada ... o nosso foco é sempre assistir, mas não assistir por assistir não é, é assistir no sentido em que depois as pessoas sejam o principal agente da sua mudança não é... é e acho que por aí é o caminho, o foco da verdadeira intervenção social ou seja, nós não podemos dar, nós temos que apoiar e temos que aconselhar, trabalhar estratégias com a pessoa de forma a que realmente faça diferença, de planear com a pessoa porque senão não faz diferença nenhuma (...)”
<b>ACSSC/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém E8 e E9</b>	“(…) um conjunto de vários contributos e referenciais... no curso de serviço social temos sim algumas bases formativas que permitem esta intervenção e este trabalho no terreno como os direitos humanos, da psicologia social, intervenção comunitária, claro que facultam e ajudam no processo de intervenção (...)”
<b>Escola EB 2,3 Vasco da Gama E10</b>	“(…) agora assim de repente não me está a surgir”
<b>IEFP E11</b>	“Bom eu sou de psicologia não é... logo ai tenho treino de ouvir de escuta ativa (...)” “(…) acredito que seja da área da da dos técnicos sociais e de psicologia tenham aqui uma abordagem se calhar mais (...) têm ferramentas para poder estar naquela situação numa postura de acolhimento, de empatia, de escuta ativa, não é, em vez de ser só vou resolver um problema que tem que ser resolvido agora (...)”

Fonte: Elaboração Própria

O objetivo desta questão era compreender que referenciais teóricos e modelos de intervenção são utilizados nos processos de acolhimento e de integração de pessoas refugiadas por parte dos profissionais. Quanto às respostas a esta questão, estas são dissemelhantes.

Os profissionais entrevistados da Câmara Municipal de Sines mencionaram que o que os auxiliou nesta questão foi os documentos disponibilizados pelo ACM e por outras entidades especializadas nesta área, não referindo especificamente modelos nem referenciais teóricos das suas profissões.

Tanto o ACM e o CLAIM referem que poderá ser utilizado diversos e mistos contributos, referenciais e modelos da sua área de formação, contudo sem especificação. Ainda dentro deste tópico, salientou-se na entrevista ao ACM a importância da reflexão para a prática do Assistentes Sociais.

O CLAIM alude que as bases formativas do Serviço Social facultam e auxiliam a intervenção com este público. À semelhança desse ponto de vista, a entrevistada do IEF, refere a escuta ativa como técnica da sua área (psicologia) que contribui para a intervenção. Na opinião da mesma, os profissionais das áreas sociais e de psicologia têm ferramentas para intervir com pessoas refugiadas, nomeadamente, a postura de acolhimento, de empatia e de escuta ativa.

As técnicas da Santa Casa da Misericórdia referem que o modelo sistémico em Serviço Social é um contributo na intervenção com este público-alvo. Para além disso, foi mencionado como linha orientadora a justiça social para uma que seja possível uma intervenção concertada. Foi destacado a capacitação com o propósito de autonomização das pessoas, no sentido em que, são elas o principal agente da sua mudança, e nestes moldes a intervenção não passa apenas pela assistência.

### **Parte III- Discussão dos resultados**

Uma vez realizada a apresentação dos resultados, torna-se fundamental uma análise geral dos dados obtidos através das entrevistas realizadas aos profissionais das várias entidades envolvidas na problemática em questão, assim como, uma análise das entrevistas realizadas aos deslocados da Ucrânia fixados no concelho de Sines.

Relembramos que a presente investigação tem como objetivos específicos: Caracterizar as perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no Concelho de Sines; Entender como as pessoas refugiadas caracterizam o trabalho desenvolvido pelas várias entidades e profissionais; Caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos nesta problemática; Analisar as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia; Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas.

Face aos objetivos supramencionados, pretende-se discutir os resultados obtidos, de forma a responder à questão de partida do nosso estudo: Quais são as perceções das pessoas refugiadas oriundos da Ucrânia sobre o trabalho do serviço social em contexto emergencial no concelho de Sines?

Começa-se então por se discutir os pontos que se relacionam com os dois primeiros objetivos referidos, sendo que para isso é necessário analisar as respostas das entrevistas realizadas ao deslocados da Ucrânia.

De acordo com Santinho (2009), as pessoas refugiadas apresentam percurso migratórios conturbados, as questões burocráticas morosas, atitudes de exclusão e de estigmatização e redes de apoio praticamente nulas.

Constata-se que quatro das cinco entrevistadas sentiram-se acompanhadas pelos profissionais das várias entidades, destacando a rapidez da documentação (Certificado de Pedido de Proteção Temporária onde era atribuído o número de Identificação Fiscal, o número de Identificação da Segurança Social e o número de utente), o apoio dos Profissionais da Segurança Social e as questões relacionados com a distribuição de bens essenciais. É de relembrar que o Pedido de Proteção Temporária é realizado na plataforma “SEF for Ukraine” e consiste na atribuição de uma autorização de residência que

garante logo os números de Identificação Fiscal, Segurança Social e Utente do Serviço Nacional de Saúde. Esses números asseguram o acesso a vários serviços e ao mercado de trabalho, sendo por isso, importante garantir a celeridade da sua atribuição. Apesar de existir uma resposta negativa sobre o acompanhamento dos profissionais, esta tem uma explicação, pois a entrevistada refere que sentiu apoio da família que a acolheu, e por isso, não sentiu necessidade de ser acompanhada pelos serviços, uma vez que era através desta família que tinha suporte. (Tabela 5).

Deste modo, conclui-se que a forma de acompanhamento onde tiveram mais apoio foi distinta e que os processos de atribuição de números de identificação e de regularização em território nacional foram rápidos. O acompanhamento veio de 3 formas: através da Associação de Países de Leste, pelo grupo SOS Ucrânia e é destacado ainda, outra forma de apoio, nomeadamente através de uma família.

Sobre os obstáculos sentidos na chegada ao concelho de Sines pelos deslocados, é de referir que de forma global o obstáculo mais sentido foi a questão da língua portuguesa, e deste modo, 4 respostas foram direcionadas para essa vertente. Uma das entrevistadas descreve a interferência que a questão da dificuldade na língua portuguesa tem no seu local de Trabalho. (Tabela 6).

Segundo Silva (2017), a mudança de língua é das mais marcantes, pois, a linguagem tem uma relação direta com a identidade, apresenta-se como um dos componentes culturais mais tradicionais e resistente à mudança. Outra dificuldade apontada, é o facto de as pessoas refugiadas no país de acolhimento trabalharem em áreas distintas das que trabalhavam no país de origem. A dificuldade de recuperar o estatuto profissional, posição social e encontrar/recuperar o seu lugar dentro da sociedade de acolhimento é sentida.

De acordo com o estudo “As diferentes dimensões da integração e dificuldades sentidas pelas instituições de acolhimento de refugiados” mencionado no enquadramento teórico, a aprendizagem da língua portuguesa é das dimensões mais difíceis sentidas pelas pessoas refugiadas. (Bäckström et al., 2021). Desta forma, as respostas às entrevistas foram ao encontro dessa dificuldade.

Para Souza (2017), existe cinco áreas que se destacam e que necessitam de ser asseguradas às pessoas refugiadas: a habitação, o trabalho, a educação, a cidadania, a saúde

Os executores locais, sejam quais forem os seus dispositivos têm de dar respostas, nomeadamente para promoverem habitação, empregos, equipamentos escolares e de saúde, inclusive responder a reivindicação quanto à satisfação de obrigações religiosas e saber lidar com parte da população nativa no processo de discriminação e exclusão social. (P.47).

Em relação à ligação com as entidades e serviços, as repostas recaem negativamente sobre novamente a questão da barreira linguística e na parte da Saúde. (Tabela 8). A área saúde é a mais destacada como área onde se sentiu mais dificuldades, pois são mencionados o tempo de espera e a comunicação. A razão apontada recai sobre o funcionamento e o Sistema de Saúde, que são distintos na Ucrânia. Relativamente à área da Educação, é apontado a rapidez da integração das crianças na escola. (Tabela 9).

Sobre a caracterização do Trabalho dos Profissionais e Entidades especificamente no Processo de Integração e Acolhimento, o balanço foi positivo. (Tabela 7). De acordo com Cabral (2017), para uma integração bem-sucedida, acredita-se que esta tem de ser conseguida através e dos esforços em conjunto do Estado português, dos municípios, das organizações estatais e da sociedade civil.

Quanto às perceções do trabalho desenvolvido pelas entidades do grupo de trabalho “SOS Ucrânia”, faz se um balanço positivo onde três das cinco entrevistadas respondem positivamente ao trabalho desenvolvido no município de Sines, contudo, foi destacado pontos menos positivo na área do alojamento e na área da Saúde. (Tabela 10).

Face às respostas obtidas das entrevistadas quanto às sugestões de melhoria obtemos respostas similares, pois modificavam nada. Contudo, uma das entrevistadas deixa uma observação aos profissionais, nomeadamente, que estes deveriam escutar/prestar mais atenção e fazer perceber o que o outro tenta expressar.

Em seguida discute-se os resultados das entrevistas às entidades que estiveram no envolvidas nesta problemática, para responder aos objetivos: “Caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos



nesta problemática; Analisar as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia; Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas.”

Segundo Pires (2016), é a nível local, onde os imigrantes vivem, trabalham e têm acesso aos serviços. Os contextos socioeconómicos de acolhimento diferem de região para região e essas diferenças vão impactar sobre o processo de integração. Aspetos demográficos, sociais, culturais ou laborais e económicos apresentam-se como distintos de região para região, “(...) Odemira, (...) tem um perfil completamente distinto de, por exemplo, um concelho da Área Metropolitana de Lisboa (...)”. (P.46). Nesta lógica, foi relevante caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos na integração de pessoas refugiadas no município de Sines.

Relativamente às funções que cada instituição tem na abordagem com a população refugiada da Ucrânia no Município de Sines, pareceu fundamental aprofundar melhor as diferenças de cada instituição. Todas as entidades, no que toca a esta problemática, estão em articulação e têm um papel específico (Tabela 13):

-A Câmara Municipal de Sines foi a promotora do Grupo de Trabalho SOS Ucrânia e tem um papel importante na gestão e acompanhamento do espaço que acolhe as pessoas (Colónia de Férias – a conchinha) que chegam ao Município de Sines.

-O ACM tem um trabalho importante no acompanhamento, coordenação e acolhimento na chegada de pessoas refugiadas a Portugal. Têm um papel fundamental na informação e comunicação com os outros serviços. Perante a vaga de refugiados, houve um reforço e apoio das equipas de forma a dar resposta.

-A Santa Casa da Misericórdia destaca-se pelo atendimento e acompanhamento social, para além de dar resposta também na questão da alimentação e vestuário.

-O CLAIM de Sines, para além do encaminhamento para os outros serviços, destaca-se nos processos de legalização, nomeadamente, no pedido de proteção temporária.

-A escola para além de acompanhar as crianças que já se encontravam em Portugal e que tinham alguma relação com os Países envolvidos na guerra, também acompanham as crianças e famílias recém-chegadas.

No que respeita às diferenças de atuação, cada profissional intervém de acordo com a sua área de intervenção e o contexto onde está inserido. (Tabela 15). Para Carvalho (2020), o profissional de Serviço Social na intervenção com pessoas refugiadas apresenta funções no planeamento e gestão do apoio, na prevenção, na intervenção imediata e na recuperação, na reconstrução e na promoção do autocuidado. Refere ainda, ser importante que o profissional atue sobre a mitigação das necessidades imediatas, como a alimentação e abrigo, assim como também atuar na articulação com as redes de apoio (saúde, habitação, etc) e participar em estratégias interinstitucionais fundamentais.

Neste sentido, a atuação da Câmara Municipal de Sines distingue-se na gestão e acompanhamento do espaço de acolhimento, entre outros aspetos. O ACM, como órgão experiente na área da Migração, está presente no sentido de desbloquear algumas situações que possam ser complexas nessa área. A Santa Casa da Misericórdia distingue-se, pois, o seu trabalho está voltado para o acompanhamento social e distribuição de bens. O CLAIM de Sines diferencia-se uma vez que está responsável pelos processos de regularização, nomeadamente, acompanhamento do processo, emissão do certificado de Proteção Temporária e comunicação com o SEF. Para além disso o CLAIM de Sines desempenha o papel de monitorização das pessoas que chegam ao concelho de Sines. Na escola existe um acompanhamento mais próximo com as crianças. Por parte do IEFP, sendo uma entidade em que o seu foco é a formação e o emprego, a questão da formação na língua portuguesa é mais uma vez referida e integração no mercado de trabalho é assegurado se ainda se justificar. É de mencionar também que cada entidade se guia por orientações institucionais. (Tabela 14).

Este novo contexto de uma sociedade globalizada exige um desenvolvimento de práticas de integração e acolhimento. Deste modo, no processo de integração e acolhimento,

(...) deverse-ão implementar ações que impulsionem transformações a médio e longo prazo. Deste modo, uma habitação estável, a aprendizagem da língua portuguesa, o acesso ao ensino,

o reconhecimento de habilitações e o acesso ao mercado de trabalho e à cultura são fatores imprescindíveis para uma integração mais completa no país. (Cáritas Diocesana de Portalegre - Castelo Branco, 2016 citado por Cabral, 2017, p.22).

Perante o referido, no que concerne à opinião dos profissionais sobre os procedimentos de acolhimento e integração de pessoas refugiadas no concelho de Sines, constata-se que na opinião dos entrevistados, esta foi de forma geral positiva. Afirmam ser um trabalho em rede e articulação, ponderado, consolidado e organizado sendo por isso, um trabalho positivo. Relativamente ao acolhimento por parte da população sineense, o CLAIM refere que houve uma resposta massiva neste sentido e por isso, as campanhas de angariação de bens tiveram bons resultados. (Tabela 16).

É verificado que existe comunicação entre as entidades e que essa comunicação permite acompanhar com maior proximidade as questões relacionadas com os deslocados da Ucrânia. Por um lado, existe as reuniões regulares com os profissionais que integram as várias entidades envolvidas, ao qual as entidades respondem bem e, por outro, é visível outras vias de comunicação entre as entidades, nomeadamente email. Desta forma, verifica-se um trabalho em articulação e parceria, mesmo tendo papéis distintos na intervenção com a população refugiada da Ucrânia. Para as Técnicas da Santa Casa da Misericórdia de Sines, a forma como as entidades se organizaram não foi algo novo, pois a articulação com as diversas entidades de Sines funciona bem em outros projetos e outras iniciativas. (Tabela 17).

Relativamente às estratégias de acolhimento e integração destaca-se o trabalho em rede, a articulação direta e estreita, a rentabilização de recursos no território e na comunidade, o envolvimento tanto da comunidade ucraniana como da população sineense, a adaptação, o procurar saber e entender o contexto das pessoas refugiadas, tentar fazer com que eles se sintam confortáveis e a realização de convocatórias em conjunto de forma a ser rentável e menos amassador para as pessoas. (Tabela 18).

De acordo com Cabral (2017), e tendo em conta o âmbito da investigação se centra na população que se encontra em refúgio, o acolhimento refere-se ao processo de recebimento dos “(...) refugiados recém-chegados ao país, procurando responder às necessidades imediatas destas populações, através

da prestação de apoio psicossocial e jurídico, de informações, de bens essenciais, de alojamento e de assistência médica, bem como da familiarização com a língua portuguesa.” (p.20). Já a integração é o modo de como as pessoas refugiadas são incorporadas num espaço social comum através dos seus relacionamentos, não só no plano simbólico, como a língua e educação, mas também no plano material. Para uma integração bem-sucedida, acredita-se que esta tem de ser conseguida através e dos esforços em conjunto do Estado português, dos municípios, das organizações estatais e da sociedade civil. (Cabral, 2017).

Córoba (2020), refere que os Assistentes Sociais contêm uma ampla série de teorias, conhecimentos e habilidades que garantem uma análise abrangente e holística das circunstâncias do Indivíduo. Refere ainda que no âmbito da prática com pessoas refugiadas, é necessário: avaliar os fatores psicossociais e avaliar a comunidade; construir um relacionamento empático e trabalhar com as pessoas refugiadas de modo ético, respeitoso e centrado na pessoa; trabalhar com grupos, organizações e a comunidade para responder a objetivos compartilhados; fazer a ligação das pessoas e suas famílias a redes comunitárias; facilitar a coordenação e cooperação entre saúde, bem-estar e os outros sistemas; defesa e garantia de serviços e educação; advocacia em relação aos direitos da pessoa refugiada; aconselhamento especializado e culturalmente sensível em relação à perda e luto; abordar as necessidades psicossociais específicas; desenvolvimento de políticas e programas; desenvolvimento de pesquisas e investigação.

De forma a responder ao nosso último objetivo “Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas”.

Foi mencionado o trabalho em rede, a troca de informação entre entidades, monitorização e regulamentação como estratégias. Para além disso, foi mencionado que é fundamental saber respeitar e ter conhecimento sobre a cultura e o contexto do outro, fazer uma preparação prévia, ter sensibilidade, saber identificar algumas questões que por vezes não são tão visíveis. No seguimento disso, foi abordado que é importante a formação dos profissionais para que estes possam estar preparados para trabalhar com este público e nesta área. (Tabela 19). Os encontros, formações e sessões de informação com responsáveis da área da migração e de outras entidades (do centro de emprego,

do ministério da saúde, das finanças, entre outros), permite o debate sobre algumas questões relacionadas com o acolhimento, integração e as dificuldades. (Carvalho, 2017). E por isso, torna-se importante frisar a importância de estes existirem.

Relativamente aos referenciais teóricos e modelos de intervenção que são utilizados nos processos de acolhimento e de integração de pessoas refugiadas por parte dos profissionais. As respostas a esta questão são dissemelhantes.

Os profissionais entrevistados da Câmara Municipal de Sines mencionaram que o que os auxiliou nesta questão foi os documentos disponibilizados pelo ACM e por outras entidades especializadas nesta área, não referindo especificamente modelos nem referenciais teóricos das suas profissões. Tanto o ACM e o CLAIM referem que poderá ser utilizado diversos e mistos contributos, referenciais e modelos da sua área de formação, contudo sem especificação. Ainda dentro deste tópico, salientou-se na entrevista ao ACM a importância da reflexão para a prática do Assistentes Sociais. O CLAIM alude que as bases formativas do Serviço Social facultam e auxiliam a intervenção com este público. À semelhança desse ponto de vista, a entrevistada do IEFPP, refere a escuta ativa como técnica da sua área (psicologia) que contribui para a intervenção. Na opinião da mesma, os profissionais das áreas sociais e de psicologia têm ferramentas para intervir com pessoas refugiadas, nomeadamente, a postura de acolhimento, de empatia e de escuta ativa. (Tabela 20).

De acordo com Cabral (2017), ao profissional de Serviço Social e a outros profissionais envolvidos, espera-se que estes desenvolvam um conjunto de competências, nomeadamente, a sensibilidade cultural, a empatia, o respeito e muitos outros que contribuam para um bom acolhimento e integração na sociedade, uma vez que estes atuam sobre as expressões das mudanças vida.

De acordo com a autora supracitada “(...) ações baseadas no modelo de intervenção em crise poderão constituir uma mais-valia na recuperação da normalidade da vida dessas pessoas.” (Cabral, 2017, p.36). Contudo, pode ser conjugado outros modelos de intervenção do profissional de Serviço Social com a população refugiada.

As técnicas da Santa Casa da Misericórdia referem que o modelo sistémico em Serviço Social é um contributo na intervenção com este público-

alvo. Para além disso, foi mencionado como linha orientadora a justiça social para uma que seja possível uma intervenção concertada. Foi destacado a capacitação com o propósito de autonomização das pessoas, no sentido em que, são elas o principal agente da sua mudança, e nestes moldes a intervenção não passa apenas pela assistência. De acordo com Cabral (2017), algumas abordagens do Serviço Social auxiliam e são pertinentes no âmbito da intervenção com pessoas refugiadas. A Advocacia social assume-se como um guia e como prática que assume extrema importância durante o processo de integração e acolhimento de pessoas refugiadas. O empowerment para autora é visto como uma abordagem que auxilia as pessoas a ganharem mais controlo sobre as suas vidas. Neste sentido, são vários os contributos do Serviço Social para a intervenção com pessoas refugiadas.

## Conclusão

A investigação realizada tem como tema central as Perceções do Serviço Social em contexto emergencial, aprofundando o caso das pessoas refugiadas oriundas da Ucrânia em Sines.

Como efeito do contexto de guerra em território ucraniano no ano de 2022, adveio um fluxo massivo de deslocados da Ucrânia ao qual os países tiveram de apresentar respostas céleres para que se pudesse garantir a integração destas pessoas.

Com base no tema pareceu relevante investigar uma abordagem do Serviço Social emergencial e o modelo de intervenção em crise. Este modelo de acordo com Cabral (2017) constitui-se como “(...) uma mais-valia na recuperação da normalidade da vida dessas pessoas.” (p.36).

Durante a investigação foram vários os autores que referiram a capacidade de os Assistentes sociais intervirem em situações de catástrofes e, em seguimento, em situações de guerras. O Assistente Social é dotado de ferramentas, técnicas e modelos de intervenção que auxiliam na intervenção com este público-alvo, podendo intervir em todas as fases do processo de refúgio, sendo que, as suas funções variam de acordo com a fase onde estão a intervir (pré migração, durante e pós migração).

Este novo contexto de uma sociedade globalizada exige um desenvolvimento de práticas de integração e acolhimento. O Serviço Social como profissão que acompanha as mutações e que se coloca em constante questionamento de forma a moldar a prática profissional em torno de novos desafios da sociedade, compete ao profissional de Serviço Social encontrar novas estratégias e a construir novos modelos de forma a efetivar o sucesso de uma boa integração das pessoas.

Os movimentos migratórios são cada vez mais complexos, existindo diferentes denominações que facilmente são utilizadas de forma incorreta. (Cabral, 2017). Deste modo viu-se a necessidade de existir uma diferenciação dos conceitos. Sobre o conceito de refugiado a Convenção de 28 de julho de 1951 foi um marco importante no que concerne à proteção dos refugiados.

O percurso das pessoas refugiadas é marcado muitas vezes por diversas violações dos direitos humanos, sendo estes expostos frequentemente a

inúmeras experiências traumáticas. As adversidades apresentam-se tanto no país de origem, como nos de passagem, mas também, no de acolhimento.

Nesta investigação procurou-se dar voz às pessoas refugiadas para que estes possam opinar sobre o seu percurso de integração e acolhimento e a sua experiência. Desta forma não se restringiu apenas à visão dos profissionais, pois como refere Amaro (2015), “(...) Paradigmático de tal é o facto de não se dar oportunidade aos refugiados de poderem opinar sobre o seu próprio processo de integração.” (Carvalho, 2017, citando Amaro 2015, p.120). Nesta lógica é importante promover o envolvimento deles nestes processos.

Na presente dissertação, de forma a entender as perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no concelho de Sines e do trabalho desenvolvido por parte das entidades envolvidas, foram realizadas entrevistas a cinco entrevistadas da Ucrânia. Estas deram a sua perspetiva e opinião.

Os objetivos do estudo acima identificados, terão sido correspondidos. Terá sido respondido por parte das entrevistadas que estas se sentiram acompanhadas pelos profissionais das várias entidades. Terá sido abordado os obstáculos sentidos na chegada ao concelho de Sines, e é de referir que de forma global o obstáculo mais sentido foi a questão da língua portuguesa. Em relação à ligação com as entidades e serviços, as repostas recaem negativamente tendo por base a dificuldade anteriormente referida. A área saúde é a mais destacada como área onde se sentiu mais dificuldades, a razão apontada recai sobre a diferença no funcionamento e o Sistema de Saúde. Sobre a caracterização do trabalho dos Profissionais e entidades sobre o processo de Integração, o balanço foi positivo por parte das entrevistadas. Concluindo, os resultados obtidos demonstram um balanço positivo no que concerne às perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido em Sines no processo de integração

Sobre a planificação e desenvolvimento das entrevistadas, obteve-se o cuidado de traduzir as perguntas e, para além disso, por vontade das próprias, em duas entrevistas foi utilizado um intermediário.

No Município de Sines, constituiu-se um grupo de trabalho “SOS Ucrânia” com o objetivo de assegurar e garantir o acolhimento e integração dos cidadãos deslocados da Ucrânia com dignidade e em condições. Por forma a responder aos outros objetivos da investigação, realizou-se entrevistas individuais e



coletivas às entidades que integravam o grupo de trabalho. Todos foram requisitados para participar no estudo, contudo, apenas se teve resposta e se realizou entrevistas a profissionais da Câmara Municipal de Sines, ACSSC/CLAIM de Sines e Santiago do Cacém, IEFP, ACM, Santa Casa da Misericórdia de Sines, Escola EB 2,3 Vasco da Gama. No total foram 11 profissionais a participar.

Com o objetivo de caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos nesta problemática verificou-se que todas as entidades, estão em articulação e têm um papel específico. Verificou-se que cada profissional intervém de acordo com a sua área de intervenção e o contexto onde está inserido.

Analisando as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia concluiu-se ser fundamental na intervenção com pessoas refugiadas a comunicação entre os serviços de forma a facilitar o processo de integração e acolhimento. Essa comunicação entre as entidades permite acompanhar com maior proximidade as pessoas.

Foi deste modo mencionado como estratégias: o trabalho em rede, a articulação direta e estreita, a troca de informação entre entidades, monitorização e a rentabilização de recursos no território e na comunidade, o envolvimento da comunidade, ter sensibilidade para entender o contexto e, por último, a realização de convocatórias em conjunto.

De forma a identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas é referido que na prática profissional, os profissionais respeitem e tenham conhecimento sobre a cultura e o contexto do outro, façam uma preparação prévia e que tenham sensibilidade cultural. Neste sentido, a formação dos profissionais nesta área é uma mais-valia para que estes possam estar preparados para trabalhar com este público.

De acordo com Cabral (2017), aos profissionais envolvidos nesta problemática, espera-se que estes desenvolvam um conjunto de competências, como por exemplo a sensibilidade cultural e empatia.

Após todo o estudo em análise, reúne-se condições para afirmar que são vários os contributos do Serviço Social para a intervenção com pessoas refugiadas, tendo sido também, mencionado algumas abordagens regularmente aplicadas na praticada profissional.

Apraz mencionar que os objetivos da presente dissertação foram correspondidos.

No decorrer da investigação ocorreram algumas questões que seriam interessantes investigar no âmbito da intervenção com pessoas refugiadas, nomeadamente:

-A forma como os aspetos sociais, demográficos e económicos de cada região impactam e diferenciam o acolhimento e integração de pessoas refugiadas.

-Seria interessante aprofundar os referenciais teóricos, sistematizar os modelos de intervenção e abordagens do Serviço Social que auxiliam no processo de intervenção com pessoas refugiadas.

-Na sequência das perceções das pessoas refugiadas, e tendo sido levantada a questão da barreira linguística diversas vezes, aponta-se como possível sugestão de futuro estudo e reflexão sobre a interferência da língua no processo de integração.

Em jeito de conclusão salienta-se que se reconhece as limitações do estudo realizado, uma vez que pretendia-se utilizar outra técnica de recolha de dados, nomeadamente, o focus group. Contudo a sua utilização não foi possível dada a dificuldade em reunir condições para a realização do mesmo. Adicionamos à primeira limitação sentida, e apesar das diligências tomadas, o facto de não se ter conseguido entrevistar mais entidades do grupo de trabalho.

## Referências

- Almeida, J., & Pinto, J. (1973). *Teoria e investigação empírica nas ciências sociais*. <https://repositorio.iscte.iul.pt/bitstream/10071/6755/1/Almeida%2c%20Jo%2c%20a3o%20Ferreira%20de%20%281975%29%20Vol.%20XI%2c%20N%2c%20ba%2042-43%2c%20pp.%20365-445.pdf>
- Alto Comissariado para as Migrações. (2022). Guia de Acolhimento. <https://www.acm.gov.pt/documents/10181/0/Guia+de+Acolhimento+para+Migrantes/>
- Aguado, O. (2005). La competencia intercultural y las habilidades de intervención en mediación social intercultural: La Relación de Ayuda Intercultural. Manual de atención social al inmigrante, 107-125.
- Antunes., J. (2017). Refugiados e Saúde mental- Acolher, compreender e Tratar. Revista Psicologia, Saúde & Doenças, 18(1), 115-130. <http://dx.doi.org/10.15309/17psd180110>
- APSS. (2017). *Memorando sobre as e os Assistentes Sociais no Serviço nacional de Serviço Social*. Editora: APSS.
- Cabral, E., (2017). As Práticas Profissionais do Serviço Social nos Processo de de Acolhimento e Integração de Refugiados [Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Universidade de Coimbra, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Obtenção do Grau de Mestre em Serviço Social]. [https://eg.uc.pt/bitstream/10316/83909/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o\\_Estela%20Cabral.pdf](https://eg.uc.pt/bitstream/10316/83909/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Estela%20Cabral.pdf)
- Associação dos profissionais de Serviço Social. (2018). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal*. Editora: APSS. [https://www.apss.pt/wpcontent/uploads/2018/12/CD\\_AS\\_APSS\\_Final\\_A\\_PSS\\_AssembGeral25-10-2018\\_aprovado\\_RevFinal.doc-1-converted-1-C%C3%B3pia.pdf](https://www.apss.pt/wpcontent/uploads/2018/12/CD_AS_APSS_Final_A_PSS_AssembGeral25-10-2018_aprovado_RevFinal.doc-1-converted-1-C%C3%B3pia.pdf)
- Bäckström, B., Sousa, L., Costa, P. Albuquerque, R. & Magano, O. (2021). XI Congresso Português de Sociologia Identidades ao rubro: diferenças, pertenças e populismos num mundo efervescente: As diferentes dimensões da integração e dificuldades sentidas pelas instituições de acolhimento de refugiados.

[https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/12505/1/Migra%  
%c3%b5es\\_XI-APS-21820.pdf](https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/12505/1/Migra%c3%a7%c3%b5es_XI-APS-21820.pdf)

Bäckström, B. (2008). Metodologia das Ciências Sociais Métodos Quantitativos: Caderno de apoio.

[https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/9499/1/MetodologiaCie  
nciasSociais\\_Caderno\\_Apoio.pdf](https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/9499/1/MetodologiaCie<br/>nciasSociais_Caderno_Apoio.pdf)

Batista, E., Matos, L., & Nascimento, A. (2017). A entrevista como técnica de investigação na pesquisa qualitativa. *Revista Interdisciplinar Científica Aplicada*, Blumenau, v.11, n.3, p.23-38.

[https://www.researchgate.net/publication/331008193\\_A\\_ENTREVISTA  
COMO\\_TECNICA\\_DE\\_INVESTIGACAO\\_NA\\_PESQUISA\\_QUALITATIV  
A](https://www.researchgate.net/publication/331008193_A_ENTREVISTA<br/>COMO_TECNICA_DE_INVESTIGACAO_NA_PESQUISA_QUALITATIV<br/>A)

Bracons, H. (2018). Cultura, diversidade, interculturalidade e mediação: percepções dos estudantes de Serviço Social. *Revista Migrações: Mediação Intercultural*.

[https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/183863/PAGINACAO\\_06  
REV15\\_online.pdf/57c28a51-a2ee-4e1f-9d09-780bd00d826c](https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/183863/PAGINACAO_06<br/>REV15_online.pdf/57c28a51-a2ee-4e1f-9d09-780bd00d826c)

Brizola, M., Petry J., Uchôa A. & Ferreira, H. (2020). Uma Revisão Sobre a Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais Aplicadas. *Revista UFAM Business Review*, 2 (3), 103-130.

[https://www.periodicos.ufam.edu.br/index.php/ufambr/article/view/8087/5  
867](https://www.periodicos.ufam.edu.br/index.php/ufambr/article/view/8087/5<br/>867)

Cabral, E. (2017). As Práticas Profissionais do Serviço Social nos processos de acolhimento e integração de refugiados. [Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra].

[https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/83909/1/Disserta%  
%a3o\\_Estela%20Cabral.pdf](https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/83909/1/Disserta%<br/>%a3o_Estela%20Cabral.pdf)

Câmara, H. (2013). Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. *Revista Interinstitucional de Psicologia*, 6(2), 179–191.

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/gerais/v6n2/v6n2a03.pdf>

- Cardoso, M., Oliveira G., Ghelli, K. (2021). Análise de Conteúdo: Uma Metodologia de Pesquisa Qualitativa. Cadernos da Fucamp, v.20, n.43, p.98-111.  
<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2347/1443>
- Carvalho, S. (2017). O acolhimento e a inserção de refugiados em Portugal: Procedimentos e práticas de intervenção [Dissertação de Mestrado, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Obtenção do Grau de Mestre em Serviço Social].
- Constantino, C. (2019). A minha nova Casa. [Dissertação de mestrado, Faculdade de Psicologia e Universidade de Lisboa, para obtenção do grau de Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde – Psicologia Clínica Sistémica].  
[https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/41664/1/ulfpie053596\\_tm.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/41664/1/ulfpie053596_tm.pdf)
- Costa, C. (2017). A Mediação Comunitária como Mecanismo de Inclusão de Refugiados. [Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Instituto Universitário de Lisboa, Departamento de Ciência Política e Ciências Públicas, para obtenção do grau de Mestre].  
<https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/14809/1/A%20Media%C3%A7%C3%A3o%20Comunit%C3%A1ria%20como%20Mecanismo%20de%20Inclus%C3%A3o%20de%20Refugiados.pdf>
- Costa, P., Sousa, L., Bäckström, B., Magano, O. & Albuquerque, R. (2019). O acolhimento de refugiados recolocados em Portugal: a intervenção das instituições locais. In A. M. Costa e Silva, I. Macedo & S. Cunha (Eds.), *Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: a Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação* (pp. 113-133). Braga: CECS.  
[https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/8135/1/costa\\_actas\\_minho.pdf](https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/8135/1/costa_actas_minho.pdf)
- Cox, P. & Geisen, T. (2014). Migration Perspectives in Social Work Research: Local, National and International Context. *British Journal of Social Work*, 44 Supplement 1 <https://core.ac.uk/reader/85211338>
- Franqueiro, N. S., Oliveira, C. R., & Miranda, R. (2022). O Estrangeiro nas Diásporas Contemporâneas: Refugiados da Violência e Imigrantes

- Econômicos. Revista Subjetividades, 22(2), e 12283.  
<http://doi.org/10.5020/23590777.rs.v22i2.e1228>
- Goerck, C., Gaviraghi, F., Manjabosco, A., Posser, C., Biesdorf, C., Luz, L. (2017) Refugiados e Políticas Sociais: dilemas e realidades no século XXI.  
[https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/180100/101\\_00382.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/180100/101_00382.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guimarães, P. (2018). Métodos quantitativos Estatísticos.  
[https://videoiesde.secure.footprint.net/token=nva=1646678853925~dirs=4~hash=01eb39fe5a37972c1b82c/videoteca/iesde/video/57421 METODOS QUANTITATIVOS ESTATISTICOS 2018 PDF/file.pdf](https://videoiesde.secure.footprint.net/token=nva=1646678853925~dirs=4~hash=01eb39fe5a37972c1b82c/videoteca/iesde/video/57421_METODOS_QUANTITATIVOS_ESTATISTICOS_2018_PDF/file.pdf)
- Instituto Nacional de Estatística- Censos de 2021. (2022).O que nos dizem os Censos sobre a população de nacionalidade estrangeira residente em Portugal.  
[https://www.ine.pt/ngt\\_server/attachfileu.jsp?look\\_parentBoui=589802592&att\\_display=n&att\\_download=y](https://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=589802592&att_display=n&att_download=y)
- Instituto de Migrações e direitos humanos; MigraMundos & Fica. (2019). Migrações, Refúgio e Apatridia - Guia para Comunicadores: Guia para comunicadores.[https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2019/05/Migracoes-FICAS-color\\_FINAL.pdf](https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2019/05/Migracoes-FICAS-color_FINAL.pdf)
- Jesus, A. (2015). Intervenção social com crianças refugiadas Estratégias profissionais do Serviço Social com crianças refugiadas em Portugal [Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Instituto Superior Miguel Torga Escola Superior de Altos Estudos, Obtenção do Grau de Mestre em Serviço Social].  
[https://repositorio.ismt.pt/bitstream/123456789/496/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20de%20Mestrado\\_Ana%20Jesus.pdf](https://repositorio.ismt.pt/bitstream/123456789/496/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20de%20Mestrado_Ana%20Jesus.pdf)
- Olena, P. (2018). A relação identidade-conflito: o caso ucraniano. [Dissertação de Mestrado em Relações Internacionais, na especialidade de Estudos da Paz, Segurança e Desenvolvimento, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para obtenção do grau de Mestre].  
<https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/84393/1/Dissertation%20%20MRI%20Olena%20Pozhoga.pdf>

- Organização das Nações Unidas (2002). Direitos Humanos e Refugiados. [https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/ficha\\_informativa\\_20\\_direitos\\_refugiados.pdf](https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/ficha_informativa_20_direitos_refugiados.pdf)
- PIRES, Cláudia (2016), “A integração faz-se a nível local”. O processo de conceção de Planos Municipais para a Integração de Imigrantes”, in *Revista Migrações - Número Temático Planos de Integração para Migrantes*, dezembro 2016, n.º 13, Lisboa: ACM, pp. 45-65 <https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/569795/%E2%80%9CA+integra%C3%A7%C3%A3o+fazse+a+n%C3%ADvel+local%E2%80%9D.+O+processo+de+conce%C3%A7%C3%A3o+de+Planos+Municipais+para+a+Integra%C3%A7%C3%A3o+de+Imigrantes++Cl%C3%A1udia+Pires.pdf/10c261a7-d51b-4259-8daa-0b0e6802ae9c>
- Martins, H. (2012). *O agir do assistente social nas Equipas de Intervenção Precoce*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Lisboa Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas, Obtenção de grau de mestrado]. <https://repositorio.iscteiuil.pt/bitstream/10071/4972/1/O%20Agir%20do%20Assistente%20Social%20nas%20Equipas%20de%20Interven%C3%A7%C3%A3o%20Precoce%20%20Helena%20Martins%20n%C2%BA%201560.pdf>
- Mioto, R. & Nogueira, V. (2013). *Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional*. Revista Katál., Florianópolis, Volume 16, pp. 61-71. <https://www.scielo.br/j/rk/a/HC4Drwd89pyhpRb8fK3cr4S/?format=pdf&lang=pt>
- Nogueira, R. (2011). *A Intervenção do Serviço Social em Situações de Catástrofe Natural*. [Dissertação de Mestrado em Serviço Social, Instituto Universitário de Lisboa, Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas, Obtenção de grau de mestrado]. <https://repositorio.iscteiuil.pt/bitstream/10071/6105/1/Interven%C3%A7%C3%A3o%20Servi%C3%A7o%20Social%20em%20Situa%C3%A7%C3%B5es%20de%20Cat%C3%A1strofe.pdf>
- Reis, R. & Menezes, T. (2012). Direitos humanos e refúgio: uma análise sobre o momento anterior à determinação do status de refugiado. Revista de

- Sociologia e Política, v. 22, n. 49, p. 61-83.  
<https://www.scielo.br/j/rsocp/a/BncG9hS9vWZwzg>
- Ribeiro, M. (2017). "Políticas de acolhimento de refugiados recolocados em Portugal". [Dissertação de Mestrado em Sociologia, Instituto Universitário de Lisboa, Departamento de Sociologia, Obtenção de grau de mestrado].  
[https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/14993/4/dissertacao\\_2017.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/14993/4/dissertacao_2017.pdf)
- Rosado, A. (2021). Acolhimento e integração de refugiados e requerentes de asilo em Portugal: qual o papel do poder local? [Dissertação de Mestrado em Estudos Internacionais, Instituto Universitário de Lisboa, Obtenção de grau de mestrado].  
[https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/25036/1/master\\_ana\\_quintas\\_rosado.pdf](https://repositorio.iscteul.pt/bitstream/10071/25036/1/master_ana_quintas_rosado.pdf)
- Sampaio, R., & Lycarião, D. (2021). Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação. Enap: Escola Nacional de Administração Pública  
[https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6542/1/Analise\\_de\\_conteudo\\_categorial\\_final.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6542/1/Analise_de_conteudo_categorial_final.pdf)
- Santos, C., Santos, S., Fragoso, M., Louro, A., Silva, L. (2022). *Metodologia de Investigação Estudo de Caso*.  
[file:///C:/Users/rock\\_/OneDrive/Ambiente%20de%20Trabalho/Estudo%20de%20Caso.pdf](file:///C:/Users/rock_/OneDrive/Ambiente%20de%20Trabalho/Estudo%20de%20Caso.pdf)
- Santos, R. (2014). Refugiados: Altura de um Novo Paradigma? [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa].  
<https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/7610/1/DM-RJMS-2014.pdf>
- Silva, R. (2017). A Vivência Migratória de um Casal de Refugiados da Síria: Uma Dupla Precariedade. [Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, para obtenção do grau de Mestre na especialidade de Psicologia Clínica].  
<https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/6270/1/24113-OA.pdf>
- Sousa, S. (2019). O Conceito de Refugiado: Historicidade e Institucionalização.  
[https://www.snh2019.anpuh.org/resources/anais/8/1554764413\\_ARQUIVO\\_HISTORICIDADEDOCONCEITODEREFUGIADO\\_ANPUH-RECIFE.pdf](https://www.snh2019.anpuh.org/resources/anais/8/1554764413_ARQUIVO_HISTORICIDADEDOCONCEITODEREFUGIADO_ANPUH-RECIFE.pdf)



Souza, G. (2018). O Acolhimento de Refugiados/Recolocados em Portugal: Modos de Organização e Práticas das Instituições. [Dissertação de mestrado, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, para obtenção do grau de Mestre em Ciências da educação]. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/105953/2/202566.pdf>

Traqueia, A. et al. (2021). *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação*. (ed., Vol. 1). UA Editora. Universidade de Aveiro. [https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30770/1/Metodologias%20investigacao\\_Vol1\\_Digital.pdf](https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30770/1/Metodologias%20investigacao_Vol1_Digital.pdf)

### **Livros e Capítulos**

Carvalho, M. (2020). Serviço Social em Catástrofes: Intervenção em Crise e Emergência Social. Editora: Pactor.

Marques, E. & Morán-Carrillo, J. (2020). Prática profissional em Tempos de Emergência Climática. In Carvalho, M., Serviço Social em Catástrofes (pp. 13-23). Editora: Pactor

Morán-Carrillo, J. & Marques, E. (2020). Intervenção Psicossocial em Caso de Emergência e Catástrofe. In Carvalho, M., Serviço Social em Catástrofes (pp. 27-41). Editora: Pactor

Carvalho, M. (2020). Crianças e Jovens Refugiados Não Acompanhados. In Carvalho, M., Serviço Social em Catástrofes (pp. 155-164). Editora: Pactor

Vieira, R., Marques J., Silva, P., Vieira, A & Margarido, C. (2020). Migrações, Minorias Étnicas, Políticas Sociais e (Trans)formações. Mediação Intercultural e Intervenção Social. Editora: Edições Afrontamento

Marques, J., Vieira, A. & Vieira, R. (2020). Imigração portuguesa, Políticas Sociais e Mediação Intercultural. In Vieira, R., Marques J., Silva, P., Vieira, A & Margarido, C, Migrações, Minorias Étnicas, Políticas Sociais e (Trans)formações. Mediação Intercultural e Intervenção Social (pp.15-32).

Robertis, C. d. (2011). *Metodologia da intervenção em Trabalho Social*. Editora: Porto Editora

## Sites consultados

Organização das Nações Unidas (s/d.). Migração e Refugiados. ONU News.  
<https://news.un.org/pt/focus/migrantes-e-refugiados>

Federação Internacional de Assistentes Sociais (2014). Definição Global da Profissão de Serviço Social <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Alto Comissariado para as Migrações (s/d). Rede CLAIM.  
<https://www.acm.gov.pt/pt/-/rede-claii-centros-locais-de-apoio-a-integracao-de-imigrant-3>

Portal *ePortugal* (2022). *Ucrânia: Informações para cidadãos portugueses*. *Eportugal.gov.pt* <https://eportugal.gov.pt/migrantes-viver-e-trabalhar-em-portugal/ucrania-informacoes-e-apoios-disponiveis-em-portugal/ucrania-informacoes-para-cidadaos-portugueses>

Portal *ePortugal* (2022). *Ucrânia: Informações e apoios disponíveis em Portugal*. *Eportugal.gov.pt* <https://eportugal.gov.pt/migrantes-viver-e-trabalhar-em-portugal/ucrania-informacoes-e-apoios-disponiveis-em-portugal#transporte>

Alto Comissariado para as Migrações (s/d). SOS UCRÂNIA.  
<https://www.acm.gov.pt/pt/-/sos-ucrania>

Serviço de Estrangeiros e Fonteyras (2023). Pedidos de Proteção Temporária desde o início do conflito. Facebook <https://fb.watch/iytAR33RGo/>

Portugal For Ukraine (s/d). Emprego e formação para pessoas deslocadas da Ucrânia <https://portugalforukraine.gov.pt/emprego-formacao-ucrania/>

Serviço de Estrangeiros e Fonteyras (s/d). SEForukraine.  
<https://sefforukraine.sef.pt/>

Câmara Municipal de Sines (s/d). História de Sines. Sines.pt  
<https://www.sines.pt/pages/311>

Câmara Municipal de Sines (2022). Município recebe refugiados ucranianos. Sines.pt [https://www.sines.pt/pages/396?news\\_id=3029](https://www.sines.pt/pages/396?news_id=3029)

## APÊNDICES

## Apêndice I: Declaração de Consentimento Informado

### Declaração de Consentimento Informado

Para a realização de entrevistas no âmbito de uma dissertação final de Mestrado em Serviço Social – Riscos Sociais e Desenvolvimento Local, da Escola Superior de Educação de Beja

Eu, \_\_\_\_\_,  
concordo em participar na elaboração de uma entrevista destinada à elaboração de uma dissertação de mestrado, levada a cabo pela aluna Sofia Cristina Silva Santos, onde o objetivo é compreender as perceções das pessoas refugiadas da Ucrânia sobre o trabalho do Serviço Social em contexto emergencial no concelho de Sines.

Ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril (RGPD), gostaria de contar com o seu consentimento para a participação na entrevista/ grupo de discussão. Sobre os dados que irão ser recolhidos, estes servirão apenas para os fins do estudo em curso. No fim do estudo, o registo áudio/vídeo da entrevista será destruído.

Mais se refere que a participação nesta investigação tem um carácter voluntário, pelo que pode negá-la ou decidir interromper a realização da entrevista, a qualquer momento, se assim o entender.

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

## Apêndice II: Guião de Entrevista Profissionais

### Dados do Entrevistado

- Profissão
- Entidade onde exerce funções
- Percurso Académico

<b>Objetivo</b>	<b>Perguntas</b>
Caracterizar o trabalho do Serviço Social e dos vários profissionais envolvidos nesta problemática;	<p>1. Quais as funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserido?</p> <p>2.Foi elaborado pela sua entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique?</p> <p>3.De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p>
Analisar as estratégias de acolhimento e integração com as pessoas refugiadas deslocadas da Ucrânia;	<p>1.Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p> <p>1.1. De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p> <p>2.Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p>
Identificar estratégias que possam contribuir para a prática do Assistente Social com pessoas refugiadas.	<p>1.Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>2.Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, qual?</p>

## Apêndice III: Guião de Entrevista Pessoas Refugiadas

### Caracterização dos participantes

Idade:

Género:

Cidade de Proveniência:

Objetivos	Perguntas
<p>Entender como as pessoas refugiadas caracterizam o trabalho desenvolvido pelas várias entidades e profissionais;</p> <p>Caracterizar as perceções das pessoas refugiadas sobre o trabalho desenvolvido no processo de Integração e acolhimento no Concelho de Sines</p>	<p>1.Quando chegaram a Sines, sentiram-se acompanhados pelos profissionais?</p> <p>2.Sentiram obstáculos quando chegaram a Sines? Se sim quais?</p> <p>3.Como caracterizam o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?</p> <p>4.Sentiram ou não sentiram dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais? Se sim quais?</p> <p>5.Quais as dimensões e áreas onde tiveram mais dificuldades? Na área da saúde? Na área da Educação? Emprego? (...)</p> <p>6.O que acharam do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho? Na vossa opinião, que aspetos poderiam ter sido melhores?</p>

## Apêndice IV: Entrevistas Transcritas

### Entrevista- Chefe de Divisão do Desenvolvimento Social e Técnica da Rede Social

#### Dados dos Entrevistados

Percurso Académico: Licenciatura em Serviço Social (E1); Licenciatura em Ciências da Educação (E2)

Profissão: Assistente Social (E1); Técnica Superior de Educação (E2)

Entidade onde exercem funções: Câmara Municipal de Sines

Funções/cargo assumidos: Chefe de Divisão do Desenvolvimento Social (E1) e Técnica da Rede Social (E2)

<p><b>Pergunta 1: Quais as funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserido?</b></p>	<p>Quais as funções e procedimentos tiveram na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a vossas profissões e a Instituição onde estão inseridas?</p> <p>Então é assim nós começamos inicialmente quando surgiu a guerra portanto, nós as duas trabalhámos em equipa e surgiu a situação... de recebermos famílias ucranianas, portanto, as famílias como é que elas chegaram a nós? ... portanto nós, primeiro reunimos e formámos a equipa, quando formamos a equipa portanto, fomos nós as duas mais as outras entidades portanto, a área da saúde ... a proteção civil ... o ACM, associação caboverdiana, associação de países de leste, IEF, foi também as duas escolas ou seja o Agrupamento de Escolas e a escola secundária .... depois de criado esse grupo... é que se se começaram as diligências, porque sabíamos que a qualquer momento podíamos receber pessoas, porque manifestamos essa disponibilidade, houve municípios que não receberam, mas como tínhamos essa intenção foi criado o grupo e a partir daí é que</p>
--	--

	<p>se desenvolveram todos os procedimentos ... começámos por pedir à segurança social espaço... porque nós não tínhamos espaço... espaço próprio... não queríamos fazer como outros municípios fizeram que foi acolhê-los em pavilhões... nós não.... porque nós sabíamos infelizmente que as coisas não são tão básicas quanto isso... nós vemos que as pessoas... porque é assim... a situação da pessoa de uma família vive para o pavilhão será uma situação provisória e bastante provisória porque seria para partilhar com outras pessoas então não era isso que nós pretendíamos, nós pretendíamos sim apoiar as famílias mas como costumávamos dizer na altura preferimos apoiar poucas mas com qualidade e condições do que estarmos a apoiar um grande grupo e depois não dar resposta... aconteceu... nós tivemos conhecimento que aconteceu isso... na altura nós .... até por termos recebido tão poucas famílias fomos criticadas por outros concelhos e por outros territórios “ahhh mas podiam receber mais”, estes territórios até realmente acabaram por receber mais, mas por exemplo passado trinta dias as pessoas ficaram à sua mercê tiveram que sair do sítio onde estavam tiveram que ser realojadas ...</p>
	<p>E esse alojamento ainda existe?</p>
	<p>Existe, ainda temos famílias</p>
	<p>Foi elaborado pela entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifiquem?</p>
	<p>Depois de ter o espaço autorizado pela segurança social tivemos que preparar o espaço para receber as pessoas, tiveram que ser feitas algumas pequenas intervenções... a nível de águas e eletricidade... porque o espaço tinha esse problema...e para</p>



**Pergunta 2: Foi elaborado pela sua entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique?**

conseguir suportar pessoas nos dois andares não é... inicialmente até queríamos ter só no primeiro... depois resolvemos que iríamos ocupar os dois andares e queríamos assegurar essas condições e depois disso... foi em parceria com todas as entidades do grupo foram desencadeados os passos todos, nomeadamente ao nível da saúde não é, altura também de de covid, tudo isso tinha que ser assegurado... teve que ser tudo assegurado a questão da alimentação também dos apoios sociais com a segurança social que também fazia parte do do grupo, portanto, foi tudo pensado para receber estas pessoas... incluindo também a parte da educação ...foi criada inclusivamente uma nova turma pré-escolar para receber estes meninos e meninas vieram da Ucrânia... como é que eles chegaram a nós? não é? como é que as famílias pequenas chegaram a nós? umas realmente vindas através da associação países de leste e da comunidade também .... e também alguns nós fomos também buscar diretamente ao ACM ... também havia algumas na comunidade do qual por essa questão de nós inicialmente pensarmos que seria só no rés do chão porque o espaço que nós tínhamos tal como a colega referiu que tiveram para obras ... porque é assim era um espaço que era utilizado mas que é utilizado por exemplo se calhar uma semana consecutiva duas semanas consecutivas no máximo ahhhh... e aqui nós não sabíamos que iria ser por um período bastante maior e então inicialmente realmente mas o resto chão ... depois chegaram e foram chegando mais famílias e mais situações sinalizadas pela comunidade e nós acabamos por também ir ao

	<p>primeiro andar, pronto e chegámos a ter trinta pessoas, não famílias mas trinta pessoas alojadas Mulheres só mulheres e crianças</p>
	<p>Homens não?</p>
	<p>não não porquê? porque o espaço que é ... porque para já é assim... face à situação os homens não vinham.... tivemos um jovem de dezassete anos, inicialmente tivemos crianças isso sim .... tivemos um jovem dezassete anos que também não está agora porque regressou Polónia... nós quando fomos ao centro de acolhimento não escolhemos pessoas para trazer... o ACM indicou aquele grupo ... “nós temos vagas para X pessoas”, eles organizaram um grupo, tanto que até acabou por vir uma rapariga uma jovem, jovem adulta já.... isolada, portanto, não vinha com ninguém... esta jovem por exemplo teve que partilhar espaços já com uma família, portanto... com uma mãe com filhos porque nós o que dissemos ao ACM foi “temos condições temos x quartos com x camas” depois eles organizaram</p>
	<p>De que forma a vossa atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p>
	<p>A nossa em si, é assim poderá eventualmente diferenciado porque fomos nós inicialmente criamos esta situação e envolvemos o grupo, mas o resto foi cada um fez o melhor que pôde fazer sempre em articulação com as entidades, portanto ... julgo que não houve assim... pode ter é assim.... nós as duas pode ter havido uma maior diferenciação porque nós também temos de nós enquanto pessoas ... e o que é eu lhe quero dizer com isto... por exemplo ao nível das refeições, eles quando chegaram tínhamos produtos disponíveis foram confeccionarem a</p>

<p><b>Pergunta 3: De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</b></p>	<p>comida...então o que é que nós fizemos... ao almoço assumia a Câmara, ao jantar assumiu a sua casa da misericórdia de Sines e aqui sim... nós demos nós, porque por exemplo ao almoço normalmente eram os colegas dos refeitórios que iam levar, mas se não pudessem ou era eu ou era a outra pessoa, ao jantar era sempre ou eu a colega, mas pronto, mas aqui enquanto pessoas.</p>
	<p>Diriam que as funções eram mais aqui na gestão do funcionamento da colónia?</p>
	<p>sim, portanto, cada profissional fez de acordo com a sua área de intervenção... Não sentimos que houvesse um que tenha efeito mais que o outro... e nem conseguiríamos trabalhar sozinhos ... todas as áreas eram fundamentais para que as coisas corressem bem... cada um fez a sua parte basicamente isso e nós acabamos de fazer a nossa ... enquanto Câmara tinha aqui outras valências, mas cada entidade fez a sua parte.</p>
<p><b>Pergunta 4: Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</b></p>	<p>Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p>
	<p>Foi um Trabalho em Parceria</p>
	<p>Portanto se tivessem que descrever numa frase ou numa palavra como descreveriam?</p>
	<p>Foi um trabalho em parceria, trabalho em rede em si .... Exatamente</p>
	<p>De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p>

<p><b>Pergunta 5: De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</b></p>	<p>Foi um trabalho em parceria... de sempre sem horário... onde ninguém trabalhou sozinho .... foi sempre a contar com os colegas das outras entidades que se envolveram e todas deram aquilo que conseguiam e o que não conseguiam</p>
	<p>E havia por exemplo reuniões?</p>
	<p>havia reuniões sim ... começaram por ser sem horário porque aí tiveram que ser marcadas com urgência e era o único horário em que todos estavam disponíveis .... e os parceiros vieram e responderam .... e responderam sempre ao nosso ao nosso desafio.... correu sempre tudo muito bem</p>
<p><b>Pergunta 6: Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</b></p>	<p>Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p>
	<p>Acho que é mesmo esta questão do trabalho em Rede... envolver as parcerias de forma a rentabilizar os recursos que existem no território porque é uma situação inesperada que... ninguém está preparado para isto... nenhum território está preparado para uma situação destas à partida.... não se conta que de repente tínhamos um fluxo de pessoas a circular a entrar desta forma no país... portanto acho que a única a única coisa que se pode recomendar é mesmo o trabalho em rede e a rentabilização de recursos no território e na comunidade, ah e outra coisa muito importante aqui que foi o envolvimento de de outros cidadãos ucranianos que estavam cá já há mais de vinte anos e que foram fundamentais em todo o processo porque fizeram aqui a parte da comunicação, porque a língua era outra ... difícil de comunicar ... nem todos falavam inglês ... foi aqui</p>

	<p>fundamental para a integração destas pessoas mesmo depois a nível de procura de emprego da da utilização dos serviços, da deslocação ... foi uma grande mais-valia envolvimento da comunidade mesmo... e também foi algo bem aceite ... a própria comunidade siniense</p>
<p><b>Pergunta 7: Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</b></p>	<p>Na vossa opinião e com base na vossa experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>Sempre o trabalho em rede sem a menor dúvida e o envolvimento da comunidade acho que foi muito importante .... mesmo por exemplo para os donativos de roupas para crianças brinquedos toda a comunidade respondeu muito bem</p>
<p><b>Pergunta 8: Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, qual?</b></p>	<p>Existe algum referencial teórico da vossa profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, quais?</p> <p>O próprio ACM e outras entidades criaram documentos próprios já com base em experiências anteriores e naquelas que foram surgindo ... agora com o conflito existem vários documentos disponíveis na Internet que podem ser consultados e que são um apoio... na altura quando isto aconteceu não havia ainda assim tanta coisa ... foram sendo criados documentos de apoio</p>

## Entrevista- Técnicas do Alto Comissariado para as Migrações

### Dados dos Entrevistados

Percurso Académico: Licenciatura em Sociologia, pós graduação em políticas de igualdade para a inclusão (E3); Licenciatura Serviço Social (E4)

Profissão: Socióloga (E3) e Assistente Social (E4)

Entidade onde exercem funções: Alto Comissariado para as Migrações

Funções/cargo assumidos: Técnicas do Gabinete de Apoio às Políticas Locais de Integração de Migrantes (GAPLIM)

<p><b>Pergunta 1: Quais as funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserido?</b></p>	<p>Quais as funções e procedimentos tiveram na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a vossas profissões e a Instituição onde estão inseridas?</p> <p>Na altura o nosso gabinete não teve diretamente ligado ao acolhimento porque o próprio ACM tem o gabinete dos refugiados o que é que foi pedido dentro do ACM às várias equipas, e tratando-se de uma situação de emergência pronto e ninguém esperaria que surgisse uma guerra,, mas neste âmbito o ACM de alguma forma pediu a todos os colaboradores quem é que estaria disponível para se voluntariar neste processo de ajuda e de apoio nas equipas e nós tivemos muito a fazer aquele trabalho de backoffice a dar informação, portanto, nós recebemos milhares de e-mails diariamente e houve aqui task force de resposta de e-mails para aquele e-mail que surgiu que era SOS Ucrânia que era do ACM... em que pediram a várias equipas, nós começámos a criar respostas templates de respostas para determinadas situações que não sabíamos e mandávamos a gabinetes mais específicos... mas todos os colaboradores do ACM foram desafiados a fazer este processo... outros foram fazer acolhimento a cidadãos no âmbito de</p>
--	--

recebimento aviões, voos humanitários portanto, tínhamos muitas vezes de fazer o follow-up das pessoas que chegavam das pessoas chegavam... e nós normalmente tínhamos uma tenda da Cruz Vermelha onde as pessoas eram encaminhadas para fazer uma triagem ao nível da saúde ou aquelas pessoas precisavam de mais cuidados de saúde e nós fazíamos todo... tínhamos umas listagens com os nomes das pessoas que estavam indicadas para vir no voo... íamos tentar perceber onde é que iam ser acolhidas portanto no fundo foi um bocado fazer este trabalho... aqui em Sines tivemos a Câmara que num processo não foi logo naquele início.... Câmara de Sines amadureceu muito a ideia e.... já estavam as coisas mais ou menos consolidadas quando veio o primeiro grupo para Sines ... sim ...porque isto depois foram a várias velocidades não é... porque e se calhar o processo ...no meu entendimento falha porque começa pelo voluntarismo da da sociedade civil e não devia ser assim devia ser assim... devia ter sido o estado a ter assumido este papel, e eu digo isto? porque o que é que o que é que acontece? é quando quando a sociedade civil não consegue dar uma resposta porque inicialmente dá, porque vai numa questão emotiva no processo não vai uma questão técnica do processo, e depois há aqui questões técnicas que são importantes avaliar... pessoas que enviaram neste processo que não queriam ficar em Portugal que nem sabiam por que é que vinham são pessoas que estão em pânico que saem de um contexto de guerra não é ou no contexto que há a possibilidade de virem a vivenciar no contexto de guerra que alguns deles nem tinham experiência da

própria da guerra a mas.... saem com medos com receios com ansiedades e que me também não foi feito um processo de reflexão neste processo mesmo de migração, e depois vieram para Portugal para casas de pessoas que não estavam preparadas para acolher, este é a minha avaliação porque não não havia...há uma solidariedade emotiva emocional e não uma solidariedade pensada porque a solidariedade também de alguma forma tem que ter aqui alguma reflexão e o que começou a acontecer depois de repente e foi algo que depois o ACM foi muito chamado resolver situações de pessoas que ficaram sem abrigo, de pessoas que foram desalojadas pelos seus familiares pessoas, que não estavam a conseguir integrar em mercado de trabalho pessoas que estavam em sofrimento pós traumático por qualquer motivo, quer dizer, portanto depois começou-se a trabalhar numa experiência bem mais dramática porque se as coisas tivessem sido feitas no género “quem conseguimos acolher?” “quantas pessoas e conseguimos acolher?” “em que escolas é que vamos acolher?” eu acho que até de uma forma geral funcionou bem efetivamente o processo porque houve aqui muito voluntarismo, neste momento é uma coisa que nem sequer se fala não é passado um ano a guerra continua, as pessoas continuam a ter fragilidades e continuam a ter necessidade de apoio e já ninguém fala da guerra da Ucrânia.... já já sou se fala aqui tipo uma coisa que todos os dias aparece na televisão uma entrada do telejornal, mas já todos andam para a frente com os com comando para não ver o processo, e já não se ouvem falar daquelas pessoas no Facebook “ ahhhh estou tão feliz camas



	<p>e beliches para toda a gente” porque este é um processo muito doloroso quer para as famílias.... Foi algo que eu senti ... no início parece que as pessoas quase como uma ideia de fetiche de quererem ter não uma pessoa na sua casa tipo “eu escolhi-te e agora tens que te comportar da minha maneira e tens que comer as minhas panquecas, o pequeno almoço como e eu não como tu queres estar” eu acho que aqui o Estado falhou para mim falhou nesse processo.</p>
<p><b>Pergunta 2: Foi elaborado pela sua entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique?</b></p>	<p>Foi elaborado pela entidade algum procedimento de atuação e orientações? Neste caso o ACM</p> <p>O procedimento do ACM foi no fundo, foi identificar os locais onde existia a possibilidade de acolher pessoas, de contactar os municípios para saber se poderiam estar disponíveis para acolher e de que forma é que podiam acolher, porque nós ACM através da equipa dos refugiados os colegas terão feito um acompanhamento mais próximo em que estavam com as pessoas tinham intérpretes, portanto houve aqui questões de interpretação houve aqui questões de ajuda no processo de regularização, no desbloqueio de de de inscrições na escola, de desbloqueio de acesso à segurança social, o desbloqueio de acesso ao centro de emprego, houve aqui este tipo de trabalho... mas o ACM em termos práticos naquilo que é o terreno não tem equipas de terreno de intervenção, teve a equipa de emergência da Ucrânia claro, e os os colegas dos refugiados, mas não na lógica porque nós não temos centro de acolhimento foi no fundo foi negociar com os municípios que tinham acolhimento para nós podermos identificar, ou seja temos 30 ou 40 pessoas, a possibilidade dessas pessoas passarem para esses municípios e de que forma é vamos fazer, no fundo foi isso... porque o ACM não tem uma estrutura física de resposta, no sentido em que não tem caso de abrigo, não tem apoio alimentar, não tem nada disto, funciona quase, como somos os diplomatas não é...fazemos os contatcos somos os mediadores sim sim exatamente... porque nós não temos estrutura física</p>

	<p>e não temos equipas especializadas...aliás o ACM tem esta parte dos refugiados né mas... esta toda esta parte de agilizar as equipas no terreno ou as respostas no terreno fomos nós que fizemos enquanto ACM foi o nosso trabalho.</p>
<p><b>Pergunta 3: De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</b></p>	<p>De que forma a vossa atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p> <p>eu fui envolvida no grupo de trabalho aqui em Sines, muito porque os técnicos do município sabiam que eu trabalhava no Alto Comissariado e, portanto, fui envolvida nesse processo por essa forma, nem foi ACM que me incumbiu diretamente de fazer parte do grupo de trabalho... pronto o grupo de trabalho constituiu-se e eu depois fui integrada como elemento do do ACM de forma a agilizar algum algum assunto que fosse necessário desbloquear... da nossa parte sim portanto, acompanhei as reuniões do grupo de trabalho e sempre que foi necessário alguma intervenção da parte fui eu que fui a interlocutora</p>
<p><b>Pergunta 4: Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</b></p>	<p>Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p> <p>aqui funcionou bem, volto a reforçar que acho que a Câmara aqui teve uma postura correta, não foi atrás logo daquela emoção inicial... ponderou muito bem... já toda a câmara aqui na redondeza já tinha ido buscar a imigrantes refugiados .... E a Câmara conseguiu, consolidou muito bem a sua postura e depois é que que interveio... tanto que penso que as coisas correram bem por isso</p>
	<p>De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e</p>

<p><b>Pergunta 5: De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines</b></p>	<p>integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p>
	<p>As entidades aqui funcionaram muito bem, estiveram envolvidas e foi um trabalho ponderado</p>
	<p>Portanto considera que o trabalho a este nível foi bem desenvolvido</p>
	<p>Sim, sim</p>
<p><b>Pergunta 6: Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</b></p>	<p>Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p>
	<p>Na minha prática neste caso sim... mas no fundo ... trabalhamos foi no fundo a a questão de fazer os contactos com as autarquias, tentar perceber se se eles estavam recetivos a receber os refugiados, se tinham estruturas para os receber... nós não fizemos propriamente um desenho estratégico do processo não é ... as coisas foram acontecendo, nestes casos e às vezes se calhar um bocado contra o Tempo... na medida em que foi algo que foi no fruto da guerra portanto foi algo que foi surgindo muito rapidamente não é.... portanto nós até o que é que tentamos dentro do nosso gabinete e porque não éramos a equipa de intervenção no terreno, porque aí os colegas dos refugiados é que estavam a fazer essa intervenção, nós tentamos dar um suporte aos colegas que estavam no terreno no âmbito da resposta CLAIM, porque nem todos os CLAIM'S acolheram migrantes mas os colegas por exemplo das câmaras municipais e por inerência, porque a Câmara tinha feito acolhimento a migrantes os CLAIM'S acabaram por estar na ajuda de um processo, o que é que nós motorizávamos muito? a ajuda no processo de regularização cá está ...quando eles tinham fragilidades no processo de regularização comunicavam a nós para nós tentarmos desbloquear esses processos, no acesso à saúde... ou seja, usando aquilo que são os nossos recursos diários, daquilo que é a nossa resposta diária do âmbito do</p>

apoio aos CLAIM's, nós tentamos reportar isso para a necessidade SOS Ucrânia, no fundo é assim que fizemos a adaptação, dando formação em na área nova, o próprio SEF teve a dar uma formação aos técnicos dos CLAIM'S sobre plataforma do SOS Ucrânia, que foi uma forma de capacitar, o ACT também fez alguma formação...no fundo foi tentar através daqueles que são os nossos recursos diários, naquelas pessoas com quem nós articulamos ou com entidades com quem vamos diariamente a tentar passar isso perante esta necessidade, perante esta questão Ucrânia, de que forma é que podemos ajudar e desbloquear? também tivemos ali uma altura que tivemos a fazer uma recolha que tinha a ver com acesso aos computadores para os meninos que estavam na escola, portanto tentar ver os espaços porque é que os meninos não estavam a frequentar as escolas, os que não estavam a ir à escola e estavam escritos ou não, portanto, houve ali uma série de questões que nós tentamos acompanhar, porque o nosso gabinete não é um gabinete terreno, damos suporte a outros gabinetes que estão no terreno mas caros colegas do SOS for Ucrânia fizeram muitas outras intervenções se calhar acompanharam não direi intervenções, mas se calhar acionaram naquilo que são as redes locais, no fundo o que eles faziam era, chegavam à Câmara... a Câmara tentava perceber se uma Cáritas ou se uma Cruz Vermelha ou alguém acionava para dar apoio alimentares ou para dar outro tipo de apoios portanto acionar as essas respostas, os colegas se calhar até andaram a acompanhar muitos destes cidadãos em termos de transporte, em autocarros, em mobilizar estas questões, mas muito nesta lógica, terão acompanhado imenso estes cidadãos a nível nacional, acho que foram incansáveis, corriam o país inteiro mas efetivamente... nós no terreno lá está não somos uma estrutura que tenha apoio alimentar, o ACM não fez recolha de bens, as recolhas de bens nós encaminhamos sempre para os municípios no terreno... outra coisa que também fizemos e essa responsabilidade também é nossa junto Secretaria de Estado no fundo acionar respostas nacionais para apoiar aos cidadãos e a questão da resposta do "porta

	<p>de entrada” teve um bocado a ver com isso ou seja tentar encontrar .... nós vimos nós identificamos os constrangimentos no terreno, reportamos superiormente para que a Secretaria de Estado para que também de alguma forma se acione respostas de emergência para estas questões ... uma das questões que era muito falada era que as pessoas não tinham como aceder ao pagamento de rendas e então acionou-se a resposta da porta de entrada ... há muitas questões que derivam a nível nacional orientações ou de regulamentos ou decretos ou portarias que vão sair que respondem muito aquilo que o nosso gabinete faz, por que o nosso gabinete medeia aquilo que são os atendimentos no terreno, aquilo que os técnicos fazem no âmbito dos CLAIM’S no terreno que nos reportam a nós como constrangimentos e nós regressamos à Secretaria de Estado e a Secretaria de Estado de alguma forma também tenta criar aqui respostas neste sentido portanto funciona um bocado nesta lógica ... nós também muitas vezes usamos os nossos recursos internos para ir buscar estas respostas</p>
<p><b>Pergunta 7: Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</b></p>	<p>Na vossa opinião e com base na vossa experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>A minha experiência não vou falar da experiência com os ucranianos porque Eu Não tive experiência direta com os ucranianos no processo de integração dos refugiados... mas tive uma experiência com cidadãos vindos da Síria e posso dizer que nós não estamos assim tão bem preparados para acolher estes cidadãos... não estamos tão preparados porque desconhecemos a cultura destes cidadãos e por vezes existem conflitos que podiam ser perfeitamente evitados se tivéssemos o conhecimento destas culturas... porque eu não tenho que ...ou seja, o</p>

cidadão sírio não tem que ser português para eu poder compreender, como eu também não tenho que ser Síria para poder compreender os cidadãos... mas eu tenho que saber respeitar a cultura dele e tenho que identificar algumas questões que por vezes não estão identificadas, eu vou dar um exemplo muito prático do que me aconteceu... logo nos primeiros dias... por sorte eu estava a fazer uma mudança de casa e estava-me a libertar tudo o que tinha a ver com cortinas tapetes tudo o que era acessórios supérfluos eu estava a libertar... e faço acolhimento a 2 irmãos que vão para uma casa e eu tentei preparar a casa em condições ... tentei arranjar a valores as coisas todas em conformidade, os lençóis tudo e agora naquele dia arranjei uma cidadã marroquina que falava árabe para poder ajudar neste processo de mediação e foi comigo ao aeroporto para ir buscar os cidadãos, que eu tinha que ir buscar, isto porque eu achava que ia fazer uma viagem de Lisboa a Torres Vedras num silêncio total porque estamos a falar de árabe... fui, mas lá está, algo que nunca me prepararam quando eu decidi que ia fazer um acolhimento assim aos refugiados ... uma das coisas que eu me deparei logo o primeiro grande problema foi os cidadãos vieram em abril e para eles foi super estranho chegar a uma cidade que embora não seja uma cidade assim tão pequena quanto isso... não verem movimento na rua... isto é algo que para eles não fazia sentido, portanto faltava lhes o ruído da rua, eu inclusivamente arranjei um apartamento que ficava no centro da cidade embora não parecesse porque ele ficava nas traseiras de um prédio que faz fronteira com o terreno com o campo, escolhi aquele espaço

para ficar perto da escola, da segunda social, da Câmara, para eu estar até próxima deles e poder fazer aqui um acompanhamento ... na altura até me tinham proposto, o CPR tinha um programa de acolhimento com uma parceria com os bancos Montepio penso que o Montepio que faziam requalificação de casas do Banco e as pessoas podiam ficar acolhidas nessas casas como as rendas simbólicas com um valor bastante simpático em termos de renda com casas restauradas que eram casas que tinham sido penhoradas no âmbito processos falência de algumas pessoas, e essa casa ficava muito perto de um bairro social e ficava muito a saída da cidade ou seja eles para virem ter comigo tinham que apanhar um autocarro ou um táxi eu mesma coisa eu pensei não faz sentido eles ficam ali perto de mim, portanto e senti, isto foi logo para mim choque, a primeira eles chegaram ao pé de mim e disseram-me que a casa não tinha condições ... e eu fiquei completamente chocada porque eu tinha lá estado a tentar ver aquilo com várias pessoas inclusivamente tinha falado com uma colega minha que me tinha dito “arranja tapetes porque eles querem muitos tapetes”, ela não tinha explicado porquê, que tinha a ver com as rezas, portanto era algo que se calhar fazia sentido se me tivessem enquadrado “vai receber sírios, na sua cultura são pessoas que rezam e fazem não sei quantas orações por dia” isto é importante nós percebermos, se calhar também nunca funcionou muito bem porque eu era uma mulher e eles não aceitavam muito bem esta ideia de ser uma mulher a controlar o processo e não ser um homem a controlar o processo, que eu acho que foi

algo em termos culturais mexeu, com cidadãos ucranianos isto não acontece em termos culturais, portanto estamos a falar de acolher refugiados que vêm territórios que são mais diferentes dos nossos e aí que eu acho que nós não estamos assim tão bem preparados quanto isso... estou a dizer que nós temos que fazer toda uma preparação prévia para que não haja um choque tão grande... depois havia algo que isso foi algo que não o SEF chegou me a dizer na altura porque eu fui a uma sessão do SEF onde apresentaram a o perfil das pessoas que vinham... e eu fui assistir a essa essa formação de alguma forma de explicar isto, a diretora do SEF na altura disse-nos que era importante que o município tivesse consciência de quando fosse acolher estes cidadãos, que teria que haver na parte da sociedade autóctone alguma forma de acolhimento e que não podia ser algo que fosse gerar um problema... vamos imaginar vamos receber crianças e depois nós escola para recebê-las, portanto não fazia sentido para fazer isto, porque isto poderia causar outro tipo de problemas portanto ela queria muito não era colocá-los todos só num sítio nem era espalhados aliás para a ideia que era espalhá-los mais possível para não “guetizar” estas pessoas, mas se calhar para esta cultura era importante que tivessem ficado mais ligados porque estão muito habituados a estar ligados, portanto se calhar houve aqui algo que falhou na nossa interpretação no processo e aqui quando falo, falo num todo... e depois eu tive aqui um problema grave que foi... eu não conseguia estes jovens não consegui não conseguia ocupar o dia inteiro, eles tiveram aqui um processo em que não conseguiam



arranjar trabalho porque não tinham competências para o trabalho que não estavam preparados para trabalho no país de origem, tinham feito diziam me eles 7 anos de escola quando eu percebi tinham ido durante 7 anos a escola, não tinham feito sequer o sétimo nível de escola, nem a primeira classe tinham concluído... e depois eu percebi isso porque eu comecei a dar aulas português não consegui uma turma de português para estrangeiros os incluir porque as turmas de Português estavam todas cheias, não havia novas candidaturas para novas turmas ....e depois eu própria fui dar voluntariamente aulas de português a jovens que nem sequer tinham ido à escola praticamente, eu só percebi isso mas no meu dia a dia como é que se ensina letras de escola a alguém que ele próprio não fez escola portanto, e depois são letras diferentes, o árabe é diferente da nossa portanto eu não tinha preparação para aquele processo... foi muito numa lógica de usar esquemas de linguagem usar bonecos pronto tentei muito fazer nesta lógica repetição cumprimentos por aí fora... foi muito muito doloroso não havia aqui intérpretes neste processo percebia que depois os intérpretes e por ser uma língua popular nos vários sítios onde falam árabe, portanto árabe da Síria e de uma maneira o árabe de Marrocos e de outra maneira eu só percebi isso depois, e percebi que até havia choque da forma como a cidadã que morava logo por cima portanto ela morava num prédio por cima no prédio deles ela tinha mesmo acesso ao espaço deles e estavam muitas vezes juntos, às vezes havia choques até a própria forma como ela que também já vivia em Portugal há alguns anos e ser mulher olhava para a religiosidade

deles no processo porque eles tinham uma religiosidade, um deles uma religiosidade muito radical, o outro não era tão radical o irmão mais velho era mais passivo mas o irmão mais novo era mesmo fundamentalista, ele era muito devoto das suas ações aquilo tinha que ser mesmo daquela maneira, .... levei os à praia e saí para ver as pessoas e depois esqueci-me que estamos perante um choque cultural num dia de calor imenso e em que as meninas estão mais desnudadas em que passavam as pessoas, e aquilo para eles foi algo também muito estranho, .... depois levei os até Santa Cruz para irmos experimentar pão feito, porque muitas coisas que eles queixavam é que não gostavam do pão, e depois eu disse há ali um pão tipo caseiro que nós temos aqui na nossa zona um pão tipo caseiro, e porque eles queixavam que o pão era caro que era muito caro, a alimentação deles é muito à base de pão, utilizam muito o pão como se fosse os talheres e o pão acompanha tudo portanto o pão acaba por ser muito caro enfim tudo mesmo... e fomos comprar o pão e enquanto estivermos à espera para comprar o pão e eu estava lá dentro com a marroquina e com um irmão mais velho e de repente amarro eu começo a sentir as pessoas estavam todas na fila, e começo a ver as suas cá fora as pessoas super indignadas a olhar para o lado da casa de banho, e quando cheguei à rua estava o jovem mais a preparar-se para uma oração e estava a lavar os pés no lavatório e foi algo que chocou toda a gente e pois eu tive com calma explicar o que é que se está a passar porque as pessoas estavam todas horrorizadas por ele estar a fazer aquilo, portanto eu própria tive que fazer aqui um processo de

crescimento interno muito grande para conseguir aceitar este processo, depois porque eu por mim faz sentido que estes atendimentos sejam feitos em grande grupo e não individualmente porque aquilo que eu sentia que eu tinha 2 jovens não podia integrá-los na escola porque eles estavam em idade para idade escolar portanto tinham 18 anos e 21, a escola não os podia receber e depois, eu não tinha mesmo que eu tentasse, como incluí-los na escola o que é que ia acontecer? os níveis de escolaridade eram tão baixos que eu não tinha ninguém que aceitasse portanto esse esse é o problema, não havia aqui uma estrutura escolar que pudesse haver estas pessoas, não havia uma ferramenta, uma profissão deste género, não havia nada disto que eu pudesse incluir estes jovens, portanto, eu acho que nós fazemos muito neste tipo de resposta não temos aquilo que é uma avaliação de competências, ou aquilo que é uma certificação de competências, classificamos tudo muito em graus pessoas, têm que ter um grau, tem que ter uma graduação, é disto que nós temos que avaliar porque as pessoas também tinham competências eles eram jovens mas até por terem passado por uma série de processos para chegar a Portugal, é uma competências diferentes que a jovem de 18 anos, portanto devíamos ter trabalhado um bocado neste processo que era forma que nós podíamos ajudar estes jovens e estas pessoas a integrar no mercado de trabalho, dando-lhes ferramentas dando-lhes cursos de formação, qual é o problema? como eles não tinham níveis de qualificação cá em Portugal, e tens que ter uma qualificação qualquer que te ponha num determinado

patamar, não há avaliação de competência do gênero “e faz aí o Pino” “ok sabes fazer o pino vou te integrar” “não sabes fazer o pino então vou te integrar neste curso” sim coisas dentro deste género, e isto não existia, portanto, eu acho que nós temos que pensar nisto porque quando vamos a pensar em refugiados como cidadãos ucranianos que vêm com formação académica com o 12º ano se calhar até se torna simples de fazer um acolhimento, agora com cidadãos que vêm de contextos de guerra prolongados como é Iraque como irão, que situações em que as pessoas vivem em guerra eles próprios nunca viveram momentos de paz, e se não viveram um momento de paz não foram à escola, como é que nós estamos preparados no nosso país que classifica as pessoas por graus e a nível de uma classificação escolar em que tens que ter o nono ano para integrar um curso técnico profissional ou uma coisa qualquer? como é que integras uma pessoa que não foi à escola? estás agarrada, e estás a pô-la no final da linha e não traz uma resposta, portanto eu acho que este foi uma das maiores frustrações que estes jovens sentiram, eles depois acabaram por fugir para para Alemanha e era o que maior parte deles fazia na altura, eles não queriam fixar em Portugal, não queriam fixar em Portugal porque Portugal... o que é que tinha o que é que eu tinha tinha para lhes oferecer? Agricultura.... trabalho agrícola... um jovem com 18 anos com 21 anos em que o sonho deles era, um deles queria ser condutor de máquinas ele disse-me que queria fazer aquilo e eu OK, então vamos tentar ... não conseguia incluí-lo em meu curso para aprender a conduzir e manobrar uma máquina daquelas porque não tinha

	<p>qualificações para poder entrar num processo daqueles, portanto devia passar por um processo de reconhecimento de competências OK, vamos lá perceber se esta pessoa tem competência esta competência sim senhor, não podem ir à escola então vamos fazer aqui uma avaliação de competências, e pronto, temos que começar a qualificar nesse sentido</p>
<p><b>Pergunta 8: Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, qual?</b></p>	<p>Existe algum referencial teórico da vossa profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, quais?</p> <p>Podemos utilizar vários e de tudo um pouco... agora não há receitas, agora... sem dúvida que aquilo que nós aprendemos na formação aquilo que são os referenciais teóricos, aquilo que são os métodos e técnicas, aquilo que são as práticas que aprendemos... quando achamos que não estava a fazer sentido nenhum quando estamos lá dar as teorias quando olhámos para a prática e olhámos o que cada teoria identifica na prática nós conseguimos casar e aí conseguimos ver qual foi o modelo teórico que conseguimos encontrar... se calhar seria fazer ali ao contrário, olhar para o modelo teórico dizer assim, “eu vou aplicar aqui um modelo teórico” mas muitas vezes a prática do serviço social anda à frente dos modelos ou seja nós andamos com os modelos dentro da mochila e nós agimos na prática por isso é que é bom supervisão, porque nos faz sentar e pensar outra vez e dizer assim “o que é que tu fizeste e que podias ter feito diferente à luz teoria ?” e vamos refletir sobre isto, que eu acho que está aqui a faltar muito na nossa prática de intervenção, é esta teoria que temos que refletir, que é algo que nós trabalhamos no curso, aquilo que eu noto que vos falta ferramentas para fazer esta ligação, vocês têm dificuldade em ligar a teoria e a prática... esta última questão que fazes até nós trabalhamos no terreno porque eu não estou a pensar “estou a usar o modelo de intervenção encontra-se exatamente...” não estou a pensar nisto mas... Se eu depois me sentar, é importante fazer, sentar-me e dizer assim: “de acordo com aquilo que</p>

eu estive a fazer hoje deixa cá ver qual foi o modelo que eu utilizei, OK, foi este, o que é que eu devia ter feito neste modelo que falhou e que eu não fiz isso?” teria feito diferença na minha intervenção, se calhar tinha, então deixa-me cá olhar e o que é que eu tenho que fazer da próxima?” que é isto que nós não estamos a fazer na qualidade de assistentes sociais, sim porque estaríamos a fazer muito mais trabalho com maior qualidade se fizéssemos este trabalho de reflexão que acho que nos está a faltar completamente, porque temos tudo, temos as ferramentas aprendemos a fazer os esquemas, os quadros, tudo, os objetivos gerais, específicos, as medidas, as metas, que estão lá tudo, aprendemos tudo, agora na prática estamos a perder porquê? porque nos afogamos e mais uma vez voltamos aí buscar aquela bandeira que gostamos muito e buscar que é dizer que somos bombeiras.... Não somos bombeira coisa nenhuma!, somos assistentes sociais ponto... falta ser esse tempo para a reflexão e e a reflexão tem que passar por nós, é aquilo que eu digo, não para ti mas que eu digo tem que passar por nós, que chega esta hora e desliga e agora eu vou fazer o meu trabalho de casa sim, eu amanhã volto a intervir com aquela família, mas não volto a intervir naquilo sem eu primeiro olhar para o meu referencial teórico e perceber o que tenho que mudar .... porque até posso vir a ser uma criadora de um novo referencial teórico, pode fazer sentido porque a realidade é outra e temos uma outra experiência não é portanto, isto pode fazer todo o sentido, aquele modelo está desadequado na sociedade que está a mudar diariamente, portanto pode fazer, posso fazer uma mistura de referenciais teóricos e dizer assim: “esta é minha mistura que para mim faz sentido” e se calhar aplicar outras coisas para que funcione naquela família, agora nos fazemos isto que achamos que é intuitivo e não é tão intuitivo quanto isto, se calhar é mais teórico do que achamos, às vezes não conseguimos é aplicar logo ali e definir automaticamente mas depois quando sentamos, percebemos.

### Entrevista- Santa Casa da Misericórdia de Sines

Percurso Académico: Licenciatura em Serviço Social, Pós-Graduação em Criminologia, Pós-Graduação em Gerontologia Social (E5), Mestrado Integrado em Psicologia (E6), Licenciatura em Serviço Social, Pós Graduação em Gestão de Equipamentos Sociais e de Saúde (E7)

Profissão: Assistente Social (E5), Psicóloga (E6), Assistente Social (E7)

Entidade onde exercem funções: Santa Casa da Misericórdia de Sines

Cargo/Função: Responsável pelas respostas sociais POAPMC, Cantina Social, Loja Social, ABEM (E5), Técnica de atendimento e acompanhamento social (E6), Técnica de atendimento e acompanhamento social (E7)

<p>Pergunta 1: Quais as funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserido?</p>	<p>Quais as vossas funções e procedimentos que tiveram na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserida?</p> <p>Inicialmente, nós fazemos parte da rede social não é ... e na altura na altura eu ainda fazia a coordenação do SAAS* do concelho de Sines e nós fomos convidadas a fazer parte deste grupo de trabalho no sentido exatamente do atendimento e acompanhamento social não é, já vinham para Sines e estava tudo a ser organizado para tal e, nós começamos com algumas reuniões preparatórias, e depois fomos então abordadas no sentido de fazer alguns acompanhamentos iniciais dos refugiados, que já na altura se encontrava na colónia que era o abrigo que tinha na altura, e depois fizemos alguns encaminhamentos RSI ...e outros ficaram aqui acompanhamento connosco dependendo da situação em que estavam, porque houve pessoas que facilmente arranjar um trabalho e começaram a trabalhar... a nível também da misericórdia, fornecemos cerca de 200 e tal refeições durante quase 2 semanas através da nossa cantina social, vinham cá buscar o jantar para todos os refugiados que estavam na colónia na altura, ao nível da loja demos roupa, vários brinquedos para as crianças, calçado, , toalhas lençóis, nós facultamos e vinham cá a escolher não é, porque as pessoas também tinham o direito de escolher o que eu mais gostam e de ver o que experimentar... houve ali uma manhã que vieram várias famílias... várias famílias a escolher aquilo que mais necessitavam, algumas realmente vinham praticamente sem nada não é</p>
---	---

	<p>E este acompanhamento com esta população ainda é realizado?</p> <p>Não... porque a maioria das famílias integraram-se e autonomizaram-se, começaram a trabalhar, algumas ainda têm rendimento social, mas penso que, não sei se tem essa perceção, agora eu acho que estão 4 famílias lá na colónia, sim, são pouquinhas, porque maior parte integrou-se e isso quer dizer que o trabalho em equipa e em rede funcionou</p>
<p>Pergunta 2: Foi elaborado pela sua entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique?</p>	<p>Foi elaborado pela vossa entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifiquem</p> <p>Só mesmo a nível da campanha social, que na altura nós não tínhamos capacidade e o nosso provedor disse que podíamos disponibilizar tudo aquilo que lá fizesse falta não é, que as refeições seriam gratuitas e que a misericórdia assumiria essa essa despesa e essa parte</p>
<p>Pergunta 3: De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p>	<p>De que forma a vossa atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p> <p>A nossa atuação foi na área da ação social não é propriamente dita, na parte do fornecimento das refeições na parte do fornecimento de bens, na orientação, no acompanhamento social</p>
<p>Pergunta 4: Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p>	<p>Como descrevem o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p> <p>Na minha opinião acho que funcionou e tem funcionado bastante bem, bastante bem e continua a funcionar, portanto as pessoas continuam com o apoio dos serviços</p>
<p>Pergunta 5: De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p>	<p>De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p> <p>Nós no fundo fizemos aquilo que nos que competia não é, fazemos diariamente que é assistir, apoiar, encaminhar, integrar, aconselhar as famílias que chegam até nós, já trabalhamos em articulação junto das outras entidades também</p> <p>Portanto não é algo novo este tipo de trabalho</p> <p>Não é, porque nós aqui em Sines até podemos dizer que funcionamos muito bem em rede e articulação e temos várias iniciativas e vários projetos em que nos juntamos e fazemos</p>
<p>Pergunta 6: Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas</p>	<p>Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na vossa prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p>



<p>na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p>	<p>Tentarmo-nos adaptar não é ... às necessidades existiam se calhar, pois lá a nossa prática nos mantivemos o nosso trabalho porque aqui neste serviço nós fazemos atendimento à população em geral, além de uma adaptação se calhar e de uma melhor informação que nós tivemos que munir, continuámos a fazer o nosso trabalho porque esse é o nosso trabalho não é... é trabalhar com imigrantes, com toxicodependentes, com pessoas vulneráveis ou idosos com crianças, com famílias, com a comunidade, portanto foi apenas uma questão de adaptação, de gerir melhores recursos também, porque houve um maior boom de ajuda, portanto uma gestão maior de recursos sim sem dúvida, a estratégia foi a de sempre acho eu ... manter a articulação direta e estreita com as outras entidades para que o trabalho fluísse da melhor forma</p>
<p>Pergunta 7: Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p>	<p>Na vossa opinião e com base na vossa experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>O trabalho em equipa, em rede, isso foi fundamental ... troca de informação entre entidades, uma monitorização do que está a ser feito com aquela família... também a nível de regulamentação acho que é importante investirmos numa regulamentação, porque não podemos esquecer que temos já pessoas aqui e não podemos só a focar nuns e descorar do outro lado, e isso não pode acontecer</p>
<p>Pergunta 8: Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, qual?</p>	<p>Existe algum referencial teórico da vossa profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>Se calhar a intervenção sistémica não é, se calhar foi aquilo que nós mais utilizamos sim e penso que é a que se enquadra melhor não só para refugiados mas com toda a comunidade e é a que nós utilizamos sim... o mais importante é uma intervenção concertada não é, e sempre focada nesta questão que nós estávamos a falar à bocado, da justiça social... não é um referencial mas é tudo, é o nosso foco e a nossa linha orientadora de fazer uma intervenção social concertada ... o nosso foco é sempre assistir, mas não assistir por assistir não é, é assistir no sentido em que depois as pessoas sejam o principal agente da sua mudança não é... é e acho que por aí é o caminho, o foco da verdadeira intervenção social ou seja, nós não podemos dar, nós temos que apoiar e temos que aconselhar, trabalhar estratégias com a pessoa de forma a que realmente faça diferença, de planear com a pessoa porque senão não faz diferença nenhuma e andamos aqui numa bola</p>

\*Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

## Entrevista- Associação Caboverdiana e CLAIM de Sines

### Dados dos Entrevistados

Percurso Académico: Licenciatura em Ciências Sociais e Pós-Graduação em Desenvolvimento Comunitário e Empreendedorismo (E8), Licenciatura em Serviço Social (E9)

Profissão: Técnica Superior de Ciências Sociais (E8), Assistente Social (E9)

Entidade onde exercem funções: Associação Caboverdiana/ CLAIM de Sines e Santiago do Cacém

Cargo/Função: Dirigente, Presidente e coordenadora dos Projetos da Associação Caboverdiana (E8), Técnica do CLAIM de Sines e Santiago do Cacém (E9)

<p><b>Pergunta 1: Quais as funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserido?</b></p>	<p>Quais as vossas funções e procedimentos que tiveram na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserida?</p> <p>Enquanto técnica CLAIM procedemos ao acolhimento, diagnóstico de necessidades e respostas enquanto ponte que somos entre os vários serviços quer seja nos processos de legalização, no encaminhamento de respostas no âmbito da segurança social, IEFP, finanças entre outros serviços.</p>
<p><b>Pergunta 2: Foi elaborado pela sua entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique?</b></p>	<p>Foi elaborado pela vossa entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifiquem</p> <p>No âmbito da crise humanitária da guerra... o Alto Comissariado criou um departamento no qual delegou então as diretrizes não é... para serem para os próprios CLAIM'S e para as associações que dessem resposta então nesta área portanto, todo o procedimento de regularização não é... na altura foi disponibilizado uns certificados, as reuniões que foram elaboradas portanto com as várias entidades como IEFP, as finanças, segurança social e as forças policiais também, tínhamos inspetores do SEF nas fronteiras também a receber os refugiados não é ... portanto foi todo este depois processo foi efetuado pelo Alto Comissariado... nós seguimos essas diretrizes mas localmente foi criado um grupo de trabalho através da Câmara municipal de Sines no qual éramos algumas entidades não é... locais... para trabalhar no sentido de dar resposta aos que cá chegavam não é... a neste num percurso deste trabalho</p>

	<p>deste grupo de trabalho, foi criado então, conseguimos um espaço não é ... da colónia de férias de Sines que é o espaço da segurança social, para poder acolher algumas famílias agora não me recordo bem quantas famílias foram, mas ainda foram algumas algumas famílias que foram cá chegando... aaaa foram feitas várias várias reuniões mesmo fora da hora não é... o que o que demonstrou que as entidades estavam assim sensibilizadas para para esta problemática e íamos sempre debatendo, se era na área da saúde que era o problema nós tentávamos debater, se era na área da mediação pela falta de conhecimento da língua portuguesa ou de alguns até do inglês também tínhamos mediadores não é, tínhamos o IEFP por causa dos cursos de português também, que houve um grande envolvimento do IEFP nesse sentido houve um esforço de canalizar as formações para os PLA.</p>
<p><b>Pergunta 3: De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</b></p>	<p>Por falar neste grupo de Trabalho, de que forma a vossa atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p> <p>A nossa atuação diferenciou porque a nossa área abrange a parte da legalização ou seja, os procedimentos que eram feitos nesse sentido eram feitos na Associação, enquanto que, por exemplo, outras entidades apoiavam a parte social dando os bens alimentares, os bens de higiene não é, a Câmara no espaço os técnicos os recursos humanos não é... o IEFP como eu disse, na área do português, nós temos a parte da regularização neste caso não é... aliás foi feita formação aqui dos técnicos... sim até mesmo para a utilização da plataforma criada pelo SEF “SEF for Ukraine”, pronto onde nós através dessa formação conseguimos apoiar nestes processos de regularização e acompanhamento desses pedidos, e constrangimentos que possam que possam existir mesmo relativamente à plataforma, a emissão dos certificados, a comunicação com o SEF pronto... até porque era uma plataforma, foi uma plataforma feita em tempo recorde não é... Portanto, todas as plataformas têm as suas fragilidades no início não é, mas esta até funcionou bem, em relação a outras plataformas que foram criadas assim neste sentido, nesta emergência, até foi das plataformas que mais rapidamente... e verificou-se então estas respostas como eu disse, o nosso trabalho diferenciava se por isso, para</p>

	<p>esta parte da regularização no qual as próprias entidades encaminhavam para nós não é... e o que nós fizemos foi... nós conseguimos fazer a monitorização aliás o nosso papel era regularizar e monitorizar aqueles que cá chegavam e conseguíamos encaminhar para os serviços deste grupo de resposta... ou porque até mesmo de familiares que já estavam aqui no concelho de Sines fomos procurados antes até de das pessoas chegarem aos a esses serviços nós éramos o elo de ligação, fomos muitas vezes o elo de ligação precisamente com os serviços aliás, isto permitia por exemplo ... a junta de freguesia recebia alguns refugiados para pedirem um atestado de residência e eles encaminhavam para nós quem lá tinha ido e assim nós íamos construindo a nossa base de dados para verificar, claro com todos os cuidados, para verificar quem cá estava realmente, porque há vários que vinham ou por várias vias de amigos ou porque conheciam porque tinham cá família, e como não havia uma monitorização... nós ficamos com esse papel para depois encaminhar junto dos outros serviços</p>
<p><b>Pergunta 4: Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</b></p>	<p>Como descrevem o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p> <p>A integração foi muito positiva, isto porquê? porque em comparação com outros procedimentos que existem para outros refugiados houve uma maior organização, tudo bem que as diretrizes também vêm da União Europeia não é... mas realmente notou-se aqui uma sensibilidade da população e das próprias entidades e dos serviços administrativos que facilitaram, por exemplo, eles obtinham o NIF e o número da Segurança Social em tempo recorde, enquanto que supostamente um imigrante ou um outro refugiado de outra nacionalidade não tinham, portanto estes procedimentos facilitaram bastante.... também se viu nas campanhas de angariação criadas que tiveram uma resposta massiva por toda a população de Sines, onde nós fomos um dos pontos de entrega e de recolha e de facto verificamos todos os bens que foram que foram dados e foram realmente bastantes</p>
	<p>Esta pergunta já foi um bocadinho respondida, mas, de que forma as entidades envolvidas se organizaram e</p>

<p><b>Pergunta 5: De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</b></p>	<p>contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p>
	<p>Nessas reuniões do grupo de trabalho que permitia que nós verificássemos aqueles no qual precisassem de bens, ou seja, por exemplo se eles fossem ao LAS já não iam à Cáritas porque já estão identificados e essa necessidade já estava a ser colmatada, portanto isso foi muito bom porque foi mesmo nesse grupo de trabalho que nós depois através de e-mails e tudo mais e também de conversas nós íamos então fazendo esse acompanhamento ... e podemos falar que foi um bom modelo de organização que entrou no terreno, porque ou seja, envolve várias entidades que estão próximas da comunidade e que estão próximas das necessidades por exemplo, eu esqueci-me de falar também no âmbito da educação, por exemplo, havia turmas que já estavam cheias e que se permitiu aumentar o número de alunos isto também é uma grande resposta também, seja em termos de creches, em termos de primeiro ciclo ou mais ..... é que depois e depois vejo pessoalmente as mulheres e os homens havia também os cursos que no qual nós tentamos pelo menos da Câmara e do IEFP no qual encaminhamos para o mercado de trabalho, e seria eles também no mercado de trabalho ou seja era feito momentaneamente, damos a resposta em termos de regularização, inclusão das crianças, na escola, à procura de emprego, curso de português, ou seja todas estas necessidades estavam a ser colmatadas, claro que depois tem outra parte psicológica porque muitas essas famílias e pessoas que vieram muitos queriam regressar ao seu país, porque eles abandonaram tudo, deixaram tudo para trás e não estamos a falar de pessoas que se calhar até tinham os seus bens, tinham uma vida confortável no seu país e tiveram que abandonar não é... portanto não podemos dizer que se calhar queiram mesmo imigrar mas neste momento foi algo forçado não é... e que eles simplesmente estavam a fugir da guerra mas queriam os seus bens e verificar as suas coisas por isso é que muitos já estão regressar e muitos regressaram ou ficaram nas fronteiras mesmo tendo feito o certificado muitos ficaram pela fronteira e os que vieram para cá muitos já regressaram</p>
	<p>E nessa área psicológica houve resposta?</p>

	<p>Não sei se foi tanto dado porque acho que estávamos tão canalizados a dar respostas imediatas que eu não sei até que ponto é que nós não falhamos nesse fator isto porque também porque em Portugal também esse fator mental ainda tem que ser mais valorizado não é... nós vemos as necessidades básicas nós esquecemos depois da fragilidade não é... mental emotiva que estas pessoas têm, se bem que os que estão na escola estão inseridos no ensino escolar essas crianças e adolescentes tinham essa resposta na área do apoio psicológico tinham, agora em termos das pessoas adultas que cá chegaram eu acho que não, até porque no âmbito da saúde o que eles pretendiam mais é fazer a triagem no tuberculose porque eles tiveram muito tempo no frio não é... do covid porque ainda tínhamos uma grande vaga de covid também, era mais nessa de tentarmos perceber se tinham outros problemas de saúde por exemplo, tínhamos pessoas que se calhar faziam hemodialise, temos pessoas se calhar estavam com uma doença um tumor era mais nessa área, como estou a dizer isso também tem a ver muito com a política do país</p>
<p><b>Pergunta 6: Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</b></p>	<p>Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na vossa prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p> <p>Talvez os técnicos que trabalham diretamente, entender e procurar saber o contexto</p>
<p><b>Pergunta 7: Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</b></p>	<p>Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>fazer uma formação uma formação nesta área para dar mais atenção e mais conhecimento, até porque neste caso específico nós vimos, muitas especialmente muitas Mulheres até porque os homens tiveram que ficar e mulheres que vieram com os seus filhos sozinhas ou seja da nossa parte também requer um pouco de sensibilidade e de atenção e de adaptação também ao atendimento ao próprio contexto das pessoas e fazer sempre o melhor enquanto técnico na sua intervenção, no seu diagnóstico no seu encaminhamento, acho que estas bases acabam por ser a estrutura de todo o processo de integração e de acolhimento mas sim a formação é fundamental porque um, vá um técnico não está preparado para determinados</p>

	<p>públicos para determinadas fragilidades então é necessário haver essa formação e essa capacitação desse técnico para estar próximo desse Público para poder então dar as respostas, as devidas respostas, por muito que um técnico seja atento à realidade e que procure saber mais, acho que também por outro lado os próprios serviços deveriam dispor dessas formações porque quando falamos de serviço ou por exemplo mesmo os professores dão os cursos de formação do português, porque isto foi uma realidade totalmente diferente não é então podíamos ter feito, mas foi tudo muito imediato e mas deveria de haver sim uma formação no qual se espelhava mais ou menos essa realidade e não os serviços tivessem que ir descobrindo com o decorrer do dos contactos que iam tendo com com a comunidade refugiada neste caso não é... e depois porque quando falamos de refugiados não falamos só dos refugiados mas são os refugiados da guerra da Ucrânia que envolveram várias nacionalidades ou seja os que lá estavam ...nós temos estudantes que lá estavam para estudar e que agora não tem resposta e não tem integração cá em Portugal porque são de outras nacionalidades apesar do estatuto de proteção ser dado efetivamente não só a nacionais da Ucrânia mas também residentes, mas houve aqui uma segregação e uma limitação no acesso precisamente pela questão da nacionalidade, não foi tão fácil sentirmos essa integração e esse reconhecimento enquanto o seu estatuto de refugiados</p>
<p><b>Pergunta 8: Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, qual?</b></p>	<p>Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>Diria que se calhar um conjunto de vários contributos e referenciais... no curso de serviço social temos sim algumas bases formativas que permitem esta intervenção e este trabalho no terreno como os direitos humanos, da psicologia social, intervenção comunitária, claro que facultam e ajudam no processo de intervenção, mas muito além talvez de uma base teórica só mesmo a experiência e a própria prática e intervenção</p>

## Entrevista- Profissional da Escola

### Dados dos Entrevistados

Percurso Académico: Educação Comunitária (E10)

Profissão: Técnica Superior de Educação Comunitária

Entidade onde exerce funções: Escola EB 2,3 Vasco da Gama

Cargo/Função: Técnica Superior de Educação Comunitária

<p><b>Pergunta 1: Quais as funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserido?</b></p>	<p>Quais as sua funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserida? Neste caso na escola...</p> <p>Pronto é assim nós quando surgiu a questão dos ucranianos, dos refugiados, nós articulámos com a autarquia foi criado um grupo de trabalho ou da autarquia e nós tivemos sempre na retaguarda, ou seja, nós a nível dos ucranianos foi a questão dos alunos, acolher os alunos fizemos uma abordagem com eles, quer dizer tivemos uma abordagem com os alunos ucranianos que já cá estavam e os russos, e teve ali um grande impacto ao nível da escola com quando rebentou a guerra para os alunos que já cá estavam, portanto a compreensão do porque é que estava a acontecer uma guerra, e depois acompanhamos as famílias na escola portanto, sempre articulando com a Câmara muitos deles estavam refugiados a conchinha, ou com o LAS*, havia sempre uma pessoa que era intérprete e que ajudava sempre nas questões da escola, e foi assim o nosso papel que tivéssemos assim nos primeiros tempos, sim... porque eles entretanto começaram a ir embora...houve miúdos que se adaptaram muito bem outros que nem por isso</p>
<p><b>Pergunta 2: Foi elaborado pela sua entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique?</b></p>	<p>Foi elaborado pela Entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique</p> <p>É assim, isto foi tudo novo para nós, ao nível do Ministério da Educação tivemos que acolher, a nível internamente na escola reorganizarmos para acolher da melhor forma possível, tentamos que os miúdos tivessem alguma referência dentro das turmas... portanto ou seja, eles para serem colocados serem colocados com alguns miúdos que também falassem ucraniano para também não se sentirem desamparados... também solicitamos um professor de português língua não materna para acompanhar e pronto isto foi acionado... É assim a nível de pré escolar, foi criada uma turma de pré escolar, nós já não tínhamos capacidade para acolher os miúdos todos e muitos dos miúdos que</p>



	<p>vieram tinham idades pré-escolar ou seja aqueles até aos 5/6 anos, então foi exatamente aberto uma sala com miúdos, não só ucranianos, depois entretanto apareceu uma avalanche de miúdos brasileiros também e também foram inseridos ali, mas a grande maior parte dos miúdos da pré portanto, da pré foi nessa turma</p>
<p><b>Pergunta 3: De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</b></p>	<p>De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p> <p>Tem a ver com o contexto onde estava não é ... cada um estava no seu contexto diferente, eu estava no contexto escolar eu fazia a ponte entre a escola e este grupo de trabalho ... a diferença é exatamente essa não é... era eu que fazia a articulação entre entre a escola e o grupo de Trabalho e a autarquia que estava à frente do grupo de trabalho a gerir isso</p>
<p><b>Pergunta 4: Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</b></p>	<p>Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p> <p>O procedimento acolhimento.... é assim .... Eu posso falar em relação aos miúdos na escola não é ... nós tivemos foi no acolhimento dos miúdos na escola, nós nesse sentido fazíamos a inscrição deles e a gente colocava nas turmas consoante aquilo que eu estava a dizer há pouco, ou seja com alguma referência, que fosse perto da zona deles estavam a habitar não é, normalmente eles estavam quase todos ali na escola nº1 para ser mais fácil estarem todos perto portanto, mas também havia muitos miúdos do primeiro do no segundo terceiro ciclo que falavam ucraniano e fazíamos também ali a ponte com eles... e foi neste sentido de acolhimento para eles não se sentirem completamente desamparados ... as famílias vinham sempre quando vinham à escola vinham sempre com o tradutor... com essa pessoa de referência para facilitar ali a articulação mas foi basicamente isto a nível de integração da escola</p>
	<p>De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p>

<p><b>Pergunta 5: De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</b></p>	<p>O Grupo de trabalho que se organizaram em várias vertentes, a nível de escola, da autarquia alimentação tudo e mais alguma coisa e acho que neste sentido foram bastante proativos, portanto, facilmente se conseguiu arranjar ali um alojamento provisório, a questão de trabalho também foi arranjado ali algum trabalho temporário para algumas famílias, a questão dos apoios que foram também acionados, e nesse aspeto acho que se organizaram muito rapidamente, depois houve muitas famílias que se foram embora, algumas ainda continuam por cá principalmente aquelas que tinham já familiares e essas mantiveram-se</p>
<p><b>Pergunta 6: Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</b></p>	<p>Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p> <p>Pronto era aquilo que eu estava te a dizer não é, portanto a questão do acolhimento deles.. foi sentirem-se integrados... foi explicar a escola, foi explicar os procedimentos, e sentirem-se no mínimo confortáveis.. nós também tivemos a nível de de recurso da escola a psicóloga também que teve sempre disponível para a ajudar as situações, mas depois claro tínhamos um grande entrave que era a língua, a nossa psicóloga não sabe falar ucraniano não é.. e então havia ali sempre uma mediação, sempre dentro do possível ... nós solicitámos a várias entidades se nos disponibilizavam apoio psicológico em certos períodos porque nós temos ali situações de miúdos que eram ucranianos mas tinham família na Rússia e entraram ali um bocadinho em conflito mas não tivemos resposta positiva nesse tipo de apoio</p>
<p><b>Pergunta 7: Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</b></p>	<p>Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>É assim, a grande barreira era a língua, eu acho podia se investir nestes nestes tradutores, que nós fomos buscar uma comunidade não é... disponibilizaram se na comunidade para serem os tradutores não é... a questão da língua isso foi um grande entrave que nós tivemos a nível de acolhimento nós comunicávamos mas eles muitos deles não percebiam, porque havia muitos deles que falam inglês e aí conseguimos mais ou menos, consegui falar... é assim</p>

	<p>.... eles estavam disponíveis eles tinham vinham mas a outra parte toda por trás não é ... a língua apesar deles facilmente eles aprendiam facilmente os miúdos facilmente conseguiram aprender a língua sim, mas era um grande entrave que tínhamos ali, tínhamos ali as aplicações do telemóvel e depois elas não eram fidedignas muitos deles não percebiam... era quase por gestos não é... tentar explicar e tentar perceber, os pais era mais complicado pai por exemplo o tradutor não mais consigo explicar não consegui explicar como é que ir à segurança social</p>
	<p>Portanto, é tentar ultrapassar essa dificuldade, essa barreira da língua para que a intervenção corra pelo melhor</p>
<p><b>Pergunta 8: Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, qual?</b></p>	<p>Sim, a questão da barreira da língua, o que nos valeu foi que tivemos ali algumas pessoas que se disponibilizaram da comunidade para ajudar estas famílias e serviram de tradutor</p> <p>Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>É capaz de haver, mas, não tenho conhecimento, é capaz existir, mas agora assim de repente não me está a surgir</p>

\*Litoral Alentejano Solidário

**Entrevista- Técnico Superior Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP)**

**Dados do Entrevistado**

Percurso Académico: Licenciatura em Psicologia(E11)

Profissão: Psicóloga

Entidade onde exerce funções: IEFP

Cargo/Função: Técnica Superior da área do Emprego e Formação

<p><b>Pergunta 1: Quais as funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserido?</b></p>	<p>Quais as sua funções e procedimentos teve na abordagem com a população refugiada da Ucrânia tendo em conta a sua profissão e a Instituição onde está inserida? Neste caso na escola...</p> <p>Primeiro dizer que aqui a nossa instituição o Instituto de Emprego e Formação de Sines, tem uma área de intervenção que não é só Sines... é Sines, Santiago e Odemira, e efetivamente eu eu, tive mais ligada à intervenção com o Conselho de Odemira porque teve muitos muitos muitos muitos refugiados a chegarem, do que depois aqui em Sines... Em Sines foi... não quer dizer que não existam... existem mas comparado com o fluxo que foi com Odemira foi ... não tem nada a ver, nada a ver, portanto aqui nós aqui em Sines como tínhamos o serviço e o serviço em conjunto com a Segurança Social, não é? A Segurança Social que está aqui em baixo.... Aaa fizemos logo aqui uma articulação, o IEFP e a Segurança Social tentaram fazer aqui uma articulação de partilha de informação e de intervenção dentro daquilo que era possível ir fazendo não é... portanto nós tivemos sempre em articulação SEF várias instituições do SEF, Segurança social Aaa Saúde também, portanto, houve sempre grupos de trabalho para cada concelho com a intervenção de várias</p>
--	--

entidades que é um trabalho se calhar que é ficou um bocado invisível não é... porque isto não não não é uma coisa que fique que esteja assim visível para toda a gente ver, aconteceram muitas coisas por causa dessa articulação que houve, portanto, o que é que nós fizemos aqui? quando as pessoas chegavam não sabiam a língua vinham com receios, vinham muitas delas de experiências traumáticas, outras não nem saíram um bocadinho antes mas pronto basicamente .... Mulheres com crianças.... e a nossa primeira abordagem nossa de do IEFP em conjunto com a Segurança Social era inscrever as pessoas na Segurança Social para elas poderem ter acesso aos apoios e conosco IEFP nesta primeira fase poder fazer formação em língua portuguesa, português língua de acolhimento... foi essa a nossa intervenção sem questões ainda relacionadas com o emprego... a não ser que alguém já nos abordasse nesse sentido mas a nossa primeira abordagem foi fazer formação de língua portuguesa língua de acolhimento e fizemos dezenas online, dezenas delas, em que em incluímos nas formações não só a pessoas que estavam a residir aqui foram acolhidas aqui em Sines, como em odemira até de outros pontos do país de Lisboa ...fomos enquanto tínhamos vaga íamos integrando pessoas na formação português língua de acolhimento, que eram 175 horas OK portanto essa essa nossa primeira abordagem, isto localmente... em termos nacionais foi logo criada a nossa página não sei se teve conhecimento? ainda lá está na nossa página do IEFP "SOS Ucrânia"... onde se faziam um apelo às entidades empregadoras que quisessem tivessem interesse em acolher e dar trabalho a a

	<p>cidadãos vindos da Ucrânia com proteção temporária podiam fazer lá um registo diretamente ... era um ofertas que nem entravam neste fluxo normal entre aspas do do IEFP, eram mesmo entidades que queriam efetivamente ajudar nesta situação concreta do foi criada uma base de dados nacional dessas entidades</p>
	<p>Funcionou bem?</p>
	<p>Teve alguns resultados portanto houve ... o que é que nós depois fazíamos? em termos regionais mandávamos ... “olha nossa na nossa área de intervenção inscreveram-se estas entidades” e aí o nosso papel... e pronto, eu também eu é que estava nesta neste grupo de trabalho ... era ligar para as entidades dizer “olha nós no nosso ficheiro temos estas pessoas assim assim vocês tinham este interesse? ainda têm querem entrevistar as pessoas?” e fomos tentando fazer essa ponte não é um bocadinho fora do outro circuito normal que nós temos o nosso papel é o ajustamento entre a procura e oferta, portanto foi assim isso que nós fizemos, tivemos sempre em articulação com as outras entidades, porque isto é uma confusão para as pessoas para quem vem de fora não é? Segurança Social Emprego Saúde e então tentámos ao máximo aqui que as pessoas vissem uma imagem coesa destes serviços todos... mas ainda assim acredito que tenha sido confuso</p>
	<p>Agora agora neste momento assim não consigo dizer, mas si houve</p>
	<p>Foi elaborado pela Entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique</p>

**Pergunta 2: Foi elaborado pela sua entidade algum procedimento de atuação e orientações? Se sim, especifique?**

Sim, tínhamos, sim foi criada mesmo uma orientação técnica de propósito, no fundo a orientação foi enquadrar este público que... enquadrá-los legalmente para poderem ser integrados nas nossas medidas... desde... lembro.... temos várias medidas no IEFP, algumas por exemplo, cujo os beneficiários são os os candidatos que têm rendimento social de inserção, pronto há aqui condições de acesso... então foram criadas orientações para que estas pessoas com proteção fossem elegíveis para as medidas, e assim existissem entidades que as quisessem enquadrar, juntas de freguesia IPSS's e por aí, por aí fora, portanto enquadrar isto na questão da formação, o poderem receber apoios enquanto estão na formação que foi o subsidio de refeição e bolsa, portanto se fosse a situação de estar num sítio onde... porque por exemplo se as pessoas iam fazer formação localmente e tinham refeitório comiam lá, nós como fizemos tudo online... fizemos online emprestarmos portáteis e emprestarmos routers pessoas venham aqui buscar... para para poderem frequentar a formação e para poderem portanto isto foi criado a nível nacional foi criada uma orientação para enquanto para que as coisas ficassem todas enquadradas sim , fossem... tivessem o mesmo tipo de benefícios que o subscritos com com nacionalidade portuguesa, e tivessem também,... foram criados por exemplo, desde terem sido criados adquiridos telemóveis com com tradutor ucraniano que essa pessoa pudesse fazer as chamadas e usar o WhatsApp... e tudo mais, porque os nossos meios de abordagem e de comunicação são telefones fixos e pelo e-mail institucional e carta, e para este público

não dava portanto teve que ser criado aqui outro canal de comunicação, foram foram foram se foram adequados foi se adequando o que existia e criando algumas nuances para poder de facto intervir, contactar as pessoas, intervir sem ser demasiado entre os intrusivos, não é? porque havia muito o “ahhh as pessoas precisam trabalhar precisam trabalhar” OK mas quando nós não dominamos a língua é muito difícil quer a entidade empregadora quer para a própria pessoa trabalhar... primeira há outras coisas para trás que têm que ser feitas sim, e foi mais o nosso papel, o que aconteceu mais? pronto depois houve um acompanhamento, no final de cada ação de formação destas a do português língua de acolhimento ali nos umas sessões antes do fim eu entrava em sessão com a formadora para tentar perceber aquelas pessoas quem é que queria depois ser contactado para ofertas de emprego, quem é que entretanto foram existir mudanças, quem é precisava de alguma ajuda para essas mudanças, portanto fomos sempre tentando acompanhar o que é que o que é que estava a acontecer com com as pessoas muitas delas arranjaram trabalho por elas próprias, algumas das pessoas que vieram e agora se calhar falo mais ali pelo concelho Odemira já tinham contactos cá, porque é um concelho que tem muitas pessoas a trabalhar vindos de outros países nomeadamente da Ucrânia, portanto já havia uma comunidade do ucranianos cá, quase toda a gente recebeu as pessoas, e depois foram fazendo ligações com as empresas, muitas pessoas até arranjaram por sua própria os seus próprios contactos conseguiram arranjar arranjar trabalho e pronto havia aqui um



	<p>esforço de irmos traduzindo as coisas que existiam pelo menos para inglês e para apresentar às pessoas, que é uma língua realmente muito muito diferente</p>
<p><b>Pergunta 3: De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</b></p>	<p>De que forma a sua atuação diferenciou da atuação dos outros profissionais envolvidos?</p>
	<p>Tínhamos aqui um objetivo muito específico na nossa parte que era levar as pessoas primeiro a ter um contacto com a língua portuguesa para depois então se ainda se justificasse poder fazer a integração no mercado de trabalho</p>
<p><b>Pergunta 4: Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</b></p>	<p>Como descreve o procedimento de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia no concelho de Sines?</p>
	<p>Eu vejo como tendo sido positivo, mas é o meu lado</p>
<p><b>Pergunta 5: De que forma as entidades envolvidas se</b></p>	<p>De que forma as entidades envolvidas se organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</p>
	<p>O que posso dizer é isto, é que houve uma articulação entre as entidades numa tentativa de lá está, de não criar uma situação ainda mais desestabilizadora não é... Como eu estava mais ligada a Odemira... porque nós mesmo com a saúde - imagino que aqui tenha sido feito exatamente a mesma coisa- mas foi tudo articulado, por exemplo, pessoas que tivessem condições de saúde que precisassem de ter logo ali uma atuação, e esse enquadramento foi logo feito portanto, todas as entidades fizeram um esforço, e um esforço para além daquilo que era o seu dia-a-dia, aquilo que é o seu pleno funcionamento...</p>
	<p>Mas é interessante porque interveio em vários locais pode fazer essa diferenciação, por exemplo, daqui de</p>

<p><b>organizaram e contribuíram para o processo de acolhimento e integração de pessoas refugiadas da Ucrânia em Sines?</b></p>	<p>Sines para o Odemira se calhar foi completamente diferente a forma como foi feita essa integração...</p> <p>Foi porque aqui eram menos pessoas e logo aí ... agora estou assim a lembrar no primeiro dia que eu fui foi dia 26 de março, e fomos para o colégio de Milfontes, porque o colégio recebeu ENE de repente, talvez lá umas 30 pessoas com os filhos e aí nós estávamos todos, estávamos o Emprego, estava SEF, estava Segurança Social exatamente para não criar ali mais confusão às pessoas, somos todos e tentamos dentro daquele dia que cada entidade retirasse e fizesse os registos que precisava de fazer, dessas informações que pronto, em Odemira tivemos que fazer uma intervenção diferente, tivemos que marcar um dia com a Segurança Social e íamos de freguesia em freguesia à medida que íamos recebendo as listagens das pessoas... íamos de freguesia a freguesia fazer o atendimento às pessoas, para elas ficarem com o RSI, nós fazemos as inscrições para as formações, foi uma intervenção muito mais intensa em Odemira... aqui é um concelho mais pequeno e as instituições estão todas mais perto umas das outras, e aqui tínhamos uma comunidade que foi acolhida não é numa numa residência aqui não é... e acabava por ser ali a ponte com o resto</p>
	<p>Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</p> <p>Foi isto foi em articulação com a Segurança Social porque a Segurança Social era a primeira entidade que fazia a abordagem, eles faziam a convocatória e nós em conjunto portanto, para não haver uma outra</p>

<p><b>Pergunta 6: Quais as estratégias de acolhimento e Integração utilizadas na sua prática para a integração de pessoas refugiadas provenientes da Ucrânia?</b></p>	<p>convocatória, em conjunto abordávamos as pessoas no mesmo no mesmo momento oferecendo esta ajuda a questão de do português e para quem quisesse já a questão da do trabalho... mas não era essa o principal objetivo naquele momento na chegada das pessoas sim, não era isso, também tinha que haver aqui um trabalho que deve ser feito portanto fizemos sempre isto em conjunto e pronto, e a partir dali aquilo que era segurança social era para tratar dos assuntos da segurança social e aquilo que era recolhido por nós era para elaborar as as turmas, tratar a documentação para enviar para o serviço de formação, para eles rapidamente, isto é uma coisa que é importante dizer estamos a falar de pessoas que se inscreviam por exemplo esta semana e 15 dias depois estavam a começar a formação</p>
<p><b>Pergunta 7: Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</b></p>	<p>Na sua opinião e com base na sua experiência que estratégias/ Técnicas/procedimentos/conselhos podem contribuir para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>Ouvir... ouvir, ao início não é... nós estamos preocupados em fazer aquilo que nos pedem, para fazer aquilo que é nossa missão enquanto instituição, precisamos de recolher informação, precisamos de mandar isto, explicar aquilo... mas naquele imediato as pessoas precisam ser ouvidas, portanto pausa! é uma intervenção isto foram dias e dias, nós aqui já temos uma rotina, agora com estas pessoas elas vinham de situações... lembro-me de estar a falar com a pessoa mas o olhar da pessoa não está cá, o olhar da pessoa estava noutra qualquer, e depois aí com as crianças e a terem que tomar conta das crianças e as mães a tentarem resolver os assuntos a preencher documentos... no fundo o que é preciso é de tempo... tempo para se ouvir as pessoas, é fundamental</p>

<p><b>Pergunta 8: Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas? Se sim, qual?</b></p>	<p>Existe algum referencial teórico da sua profissão que contribui para a intervenção com pessoas refugiadas?</p> <p>Bom eu sou de psicologia não é... logo ai tenho treino de ouvir de escuta ativa essas coisas todas não é ...mas do ponto de vista de intervenção com refugiados .... tenho as nossas orientações técnicas são as orientações as diretrizes da nossa instituição são iguais para todas as pessoas, são iguais para todos os técnicos,... acredito que seja da área da dos técnicos sociais de psicologia tenham aqui uma abordagem se calhar mais ... têm ferramentas têm ferramentas não é ...pelo menos em termos da sua estrutura curricular, têm ferramentas para poder estar naquela situação numa postura de acolhimento, de empatia, de escuta ativa, não é, em vez de ser só vou resolver um problema que tem que ser resolvido agora, e acho que neste neste caso com estas pessoas em concreto essa atitude não é essa esse poder estar com as pessoas é fundamental pronto isso também é um treino das nossas próprias profissões, das nossas áreas de estudo</p>
<p><b>Pergunta adicional</b></p> <p><b>Pergunta 9</b></p>	<p>Eu queria só aqui adicionar uma pergunta... Pronto, referiu que a primeira questão, foi a questão da língua, posteriormente caso fosse necessário focavam-se também na questão da procura de trabalho, pronto. Como é que é em relação àquelas pessoas que tinham o ensino superior e que na Ucrânia estavam a trabalhar numa área qualificada? Como ficavam essas pessoas aqui em Portugal?</p> <p>Tivemos situações que para se trabalhar aqui, aqui e em qualquer parte do mundo não é, numa área qualificada temos que ter o reconhecimento das qualificações não é ... tive em casos aqui em concreto um caso aqui, de um farmacêutico e que a farmácia queria mesmo contratá-lo mas efetivamente do ponto de vista legal não pode ter uma pessoa a exercer a profissão de farmacêutico sem ele ter a certificação reconhecida como farmacêutico em Portugal... E</p>

então o que é que acontece o que é que aconteceu?  
Tivemos muitos licenciados que ao início...para já nem tinham documentação, outros trouxeram, alguns não trouxeram e que não puderam trabalhar nas suas profissões qualificadas, médicos temos médicos e vemos pessoas da área da saúde e que são profissões regulamentadas ainda por cima não é ... nestes casos não é só a questão do reconhecimento da qualificação académica, mas também da profissão... no caso dos médicos, enfermeiros, psicólogos não basta o reconhecimento académico, para além do reconhecimento académico daquela licenciatura ou mestrado ou quer que seja ainda há o acesso à profissão, que é uma ordem... portanto essas questões são iguais para toda a gente refugiados ou não refugiados... tivemos muitas pessoas de qualificação superior a aceitar trabalhos em áreas menos qualificadas... em Odemira tivemos licenciados, vários até, a apanhar framboesas porque eram as ofertas que lá existiam... depois já tivemos pessoas que tinham de facto trazido documentação e aqui aquelas que não sabiam nós dávamos orientações de onde é que teriam que se dirigir para começar o processo de pedido de reconhecimento das qualificações pronto... mas essa questão não é... das qualificações, é o que nós acontece a nós se formos para outro país, para podermos trabalhar na nossa profissão qualificada temos que passar por aquele processo

## Entrevista nº1- Pessoa Refugiada

### Dados da entrevistada

Idade: 40

Género: F

Cidade de Proveniência: Kiev

	Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?”
	Sim, sim, senti-me acompanhada
	No caso, por exemplo da Segurança Social, Centro de Saúde, IEFP...?
<b>Pergunta 1: Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?</b>	O que precisávamos era mais na Segurança Social, finanças nunca fui, não era preciso, era mais na Segurança Social, sempre estavam lá pessoas disponíveis para nós, sempre, sempre foi disponível, havia uma pessoa da segurança social que foi muito disponível, qualquer dúvida acompanhava muito de perto, sempre sempre sempre, ela dizia que qualquer mudança para avisarmos logo para não haver problemas
<b>Pergunta 2: Sentiu obstáculos quando chegaram a Sines? Se sim quais?</b>	Sentiu obstáculos quando chegou a Sines?
	Nada, não senti
<b>Pergunta 3: Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das</b>	Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?
	No meu caso eu fui mais acompanhada pela Associação*, não tive no grupo da colónia, tive um acompanhamento muito próximo da Associação, cada família tinha uma pessoa que ajudava, tivemos acompanhamento
	Tinham uma pessoa que vos acompanhava se precisassem?

<b>entidades no processo de integração e acolhimento?</b>	Sim, na escola, na segurança social, tudo, aqui a Câmara Municipal de Santiago do Cacém também ajudou no meu caso, porque pagou os bilhetes
<b>Pergunta 4: Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?</b>	Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?
	Não tive dificuldade
<b>Pergunta 5: Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?</b>	Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?
	Não havia dificuldades, se calhar na área da saúde, não houve problemas, mas o sistema de saúde na Ucrânia é diferente, porque era preciso esperar muito tempo, o atendimento....mas houve lá uma rececionista que falava ucraniano que facilitou
<b>Pergunta 6: O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?</b>	O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?
	O tempo, algumas questões demoravam algum tempo e único problema era o alojamento, aqui em Sines eu não vi dificuldade em nada para além do alojamento....Mas resumindo estava tudo bem... Agora já não trabalham da mesma maneira, as pessoas novas que vêm...já não trabalham da mesma maneira
	Acha que as pessoas no geral agora perderam um bocadinho essa sensibilidade?
	Sim, sim, no início estavam todos disponíveis para ajudar, agora podem ajudar, mas já não é a mesma coisa, acho que a pessoa que vem agora tem mais dificuldades do que há uns meses
<b>Pergunta 7: Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?</b>	Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?
	Esteve tudo bom

## Entrevista nº2- Pessoa Refugiada

### Dados da entrevistada

Idade: 26

Género: F

Cidade de Proveniência: Enerhodar

<b>Pergunta 1: Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?</b>	Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?"
	Sim, senti-me
<b>Pergunta 2: Sentiu obstáculos quando chegaram a Sines? Se sim quais?</b>	Sentiu obstáculos quando chegou a Sines?
	Senti, claro, na Língua, na linguagem é que tinha dificuldade
<b>Pergunta 3: Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?</b>	Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?
	Funcionava tudo bem, funcionava tudo corretamente, foi bom
<b>Pergunta 4: Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?</b>	Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?
	Senti dificuldades na Língua, mas de resto não senti mais dificuldades com os profissionais.
<b>Pergunta 5: Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?</b>	Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?
	Não senti nenhuma dificuldade
	Portanto nem na área do Emprego, nem na escola, na Saúde?
	Saúde
	Na saúde porquê?
É a comunicação, explicar, e tinha filhos e tinha muita dificuldade em explicar	



<b>Pergunta 6: O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?</b>	O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?
	Foi mais ou menos
	Porquê?
	No Hospital, tinha dificuldades no Hospital de Santiago, foi diagnosticada no meu filho diabetes e eu explicava ao médico e não conseguia
<b>Pergunta 7: Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?</b>	Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?
	Poderiam ouvir mais, melhor, ouvir e dar mais atenção

### Entrevista nº3 - Pessoa Refugiada

#### Dados da entrevistada

Idade: 51

Género: F

Cidade de Proveniência: Kmenytsky

<p><b>Pergunta 1: Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?</b></p>	Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?"
	Não
	Por que razão?
	Porque fui trabalhar logo para a casa de uma família, de uma senhora idosa
	Não se sentiu acompanhada pelos profissionais?
	Senti muito bem naquela família, eles eram muito bons para mim, eu tive sorte por estar a trabalhar naquela família, era pessoa muito boas e sempre me ajudaram
	Então não sentiu necessidade de ser acompanhada pelos profissionais das várias áreas, porque sentiu apoio com essa família?
Sim, eles ajudaram me muito	
<p><b>Pergunta 2: Sentiu obstáculos quando chegaram a Sines? Se sim quais?</b></p>	Sentiu obstáculos quando chegou a Sines?
	Não, chegamos e fomos à Associação* e trataram logo de tudo, dos documentos, isso foi tudo bem rápido e documentos, dificuldades foi só na Língua, de resto esta tudo bem
<p><b>Pergunta 3: Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?</b></p>	Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?
	Depois de tratar do documento, muito bom, porque dizer obrigada, outras pessoas nos outros sítios não tivemos lá, não falávamos com

	eles porque é assim...Médicos ou psiquiatras não falávamos muito por não precisámos
<b>Pergunta 4: Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?</b>	Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?
	Comunicação como assim?
	Por exemplo à bocado referiu que nunca falou com os profissionais? Porque teve alguma dificuldade? Ou porque não houve necessidade? Por exemplo, nunca foi à segurança social ou nunca foi...
	Haa sim, porque como eu...nunca recebi nada da segurança social... onde trabalho, gosto muito desta família, porque são pessoas muito corretas certas e inteligentes e davam me ajuda em tudo
	Portanto sentiu-se acompanhada, mas por esta família? E eram eles que ajudavam
	Sim sim sim, esta família é que me ajudou
<b>Pergunta 5: Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?</b>	Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?
	Dificuldades, bem ou mau?
	Dificuldades é mau
	Só na língua, de resto correu bem, porque eu sei de medicina sim, cozinhar sim, também costurar, de tudo um pouco e eu trabalho
	Só a língua é que dificultava?
	Sim
<b>Pergunta 6: O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?</b>	O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?
	Desculpa não percebo
	Se todo o trabalho dos profissionais foi bom ou mau?

	Foi bom, primeiro documento foi rápido, foi tudo rápido
<b>Pergunta 7: Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores</b>	Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?... .... Alguma coisa podia ser melhor?
	Não, estava tudo bem

\* Associação Caboverdiana, onde está inserido o CLAIM de Sine

## Entrevista nº4- Pessoa Refugiada

### Dados da entrevistada

Idade: 39

Género: F

Cidade de Proveniência: Kiev

<b>Pergunta 1: Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?</b>	Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?"
	Eu senti, muita gente ajudaram-nos e ucranianos também e também pessoas de Sines... Primeiro nós fomos à Associação Caboverdiana e aí nos fizemos os três números, todos os documentos, e todas as pessoas ajudaram muito para nós, e foi muito rápido para estes três números... dois três dias foi rápido.
<b>Pergunta 2: Sentiu obstáculos quando chegaram a Sines? Se sim quais?</b>	Sentiu obstáculos quando chegou a Sines?
	Sim, acho que a primeira dificuldade é a língua porque aqui é muito difícil, mas aqui temos pessoas ucranianas e eles ajudaram-nos
	Só a Língua então?
	Então a dificuldade foi a língua, com documentos não tive dificuldades hmmm... é assim agora tenho esta dificuldade de ter o diploma porque sou professora de música, não sei se vou conseguir, mas vou tentar.

<b>Pergunta 3: Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?</b>	Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?
	Muito profissional, com calma, muito inteligente, eu gosto
<b>Pergunta 4: Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?</b>	Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?
	Ahhhh não senti porque eles utilizaram o tradutor, ou falaram inglês e tínhamos muito caminhos para perceber
<b>Pergunta 5: Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?</b>	Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?
	Para mim educação não por exemplo o meu filho foi para a escola, porque por exemplo viemos para Portugal a 18 de abril e 18 de abril já estava na escola... e emprego, ok, aqui não há trabalho na minha área, mas três semanas depois de abril 18 eu já, ok um mês depois eu já comecei a trabalhar num restaurante, então com trabalho não há problemas... de saúde hmmm também não há problemas mas aqui o sistema de saúde é diferente, na Ucrânia temos tudo mais fácil e mais rápido por exemplo eu fui ao médico e tenho médico pronto, aqui é diferente e não sei acho que a cidade é pequena mas o hospital é longe, mas há um ano que não sinto essas dificuldades
	Mas é interessante porque não é a única pessoa a dizer que o sistema de saúde é diferente....
	Muito diferente eeee sim muito diferente
<b>Pergunta 6: O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?</b>	O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?
	Por mim tudo bem
	Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?

<p><b>Pergunta 7: Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?</b></p>	<p>Está tudo bem, mas vou explicar ok, na Ucrânia o sistema é diferente, na Ucrânia não utilizamos muito papel, tudo é digitalizado hmmm por exemplo se eu quero abrir cartão banco eu vou eu vou ao banco e abro cartão e depois duas semanas já tenho cartão e pronto... e eu já não me lembro por exemplo quando usei correio na Ucrânia, porque nós não usamos, tudo é internet e digitalizado</p>
--	--

### Entrevista nº5 - Pessoa Refugiada

#### Dados da entrevistada

Idade: 35

Género: F

Cidade de Proveniência: Kherson

<p><b>Pergunta 1: Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?</b></p>	<p>Quando chegou a Sines, sentiu-se acompanhada pelos profissionais?”</p> <p>Sim muito, todos muito ajuda, todos câmara Municipal, [REDACTED] *, hmmm todas ajudas, por exemplo quando eu saí da Ucrânia, porque foi tudo muito rápido, eu tenho uma mala aqui *, minha filha de nove anos com mala aqui um carrinho, nos não temos roupa, nós vai como.. desculpa, com a mesma roupa, minha criança não tem sapatos não tem roupa... todas as pessoas aqui nos ajudaram “vai próximo dia”, uma senhora buscar roupa, outra senhora buscar comida, outra senhora buscar fraldas, senhora para lisboa traz brinquedos... não sei para outras pessoas, mas para mim esta, secalhar não tiveram tanta ajuda como eu recebi.... Ah todas estas pessoas ajudaram muito na documentação, porque eu não entendi nada, e nem todos falam inglês, porque eu falo inglês, mas como outras pessoas como <i>volunteers</i>**eles traduzir tudo, nós tudo muito rápido, por exemplo estes três números</p>
---	---

	hmmm NIF.. nuff nuff naff naff niff niff... demorou cinco dias, muito muito rápido
<b>Pergunta 2: Sentiu obstáculos quando chegaram a Sines? Se sim quais?</b>	Sentiu obstáculos quando chegou a Sines? Único, esta língua, muito muito muito diferente, eu estudar inglês, eu estudar alemão, eu estudar coreano, mas português, hmmm esta muito difícil.
<b>Pergunta 3: Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento?</b>	Como caracteriza o trabalho dos profissionais e das entidades no processo de integração e acolhimento? Primeiro hmmm <i>high level</i> ***, todos trabalham muita força para ajuda, não sei de ninguém que fala “não quero ajudar”, todos segurança social, centro de emprego, bancário todos ajudaram.
	Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?

<p><b>Pergunta 4: Sentiu ou não sentiu dificuldade em “comunicar” com as entidades e profissionais?</b></p>	<p>Centro de emprego não, eu estudar português, muito rápido, muito bem porque a professora ajuda muito... hmmm saúde primeira vez eu não entendi nada como trabalhavam, a minha filha mais nova quando nos vamos* vai aqui um mês, mas agora eu entendi tudo, agora aqui todas boas, por exemplo elas explicar para mim porque por exemplo eu tenho de dar vacina para minha menina, porque quando nos vamos ok esta carta vacinal ele fala ok “nós vamos buscar” ele buscar para nós e ele traduzir tudo, nós não pagar nada, duas semanas vai, agora “preciso de fazer” e não pagar nada, agora eu sei porque eu perguntava “é preciso paga?” e eles “não” “ohhhh muito bom”, por exemplo eu pagar na Ucrânia mas para Portugal não... mas no inicio quando vai não entendi nada, mas agora já sei, por exemplo banking System**** affh, nós digitalizado tudo, por exemplo nós temo banco este sistema em Portugal muito lento, Portugal precisa update*</p>
<p><b>Pergunta 5: Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?</b></p>	<p>Quais as dimensões e áreas onde teve mais dificuldades?</p> <p>Ahhhh eu entendi este problema em Portugal, mas minha filha não vai estudar, porque greve, greve greve, por exemplo nos dois meses nós tivemos professora muito boa, depois outra professora ficar em casa, mas agora esta professora esta Tchou Tchou, esta ficar, por exemplo numa semana ela estudar um dia, esta situação não é boa..... hmmm... por exemplo, eu sou agente imobiliária há 14 anos, para Portugal não preciso de certificado, com emprego esse problema dont touch me you know?*****, Eu trabalho sou agencia imobiliária, eu falo muito mal, mas eu falo inglês para clientes que falam inglês, e depois lá todos ajudam muito, mas eu não recebo dinheiro porque este contrato é sem dinheiro entende?... quanto por cento, eu não recebo dinheiro, mas quando vendo casa recebo dinheiro</p>



	Ahhhh já sei à comissão, quando vende casa recebe?
	Sim..., mas eu tenho problemas com língua porque quando cliente falam inglês boa, mas como por exemplo quando não fala inglês e quando falam muito baixo e muito fechado é muito difícil
<b>Pergunta 6: O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?</b>	O que achou do trabalho desenvolvido pelo grupo de Trabalho?
	Foi muito bom, todos ajudaram muito
<b>Pergunta 7: Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores</b>	Na sua opinião que aspetos poderiam ter sido melhores?
	Não sei, porque tudo muito bom

\*Nomes de profissionais

\*\*Voluntários

\*\*\*Alto nível

\*\*\*\* Sistema Bancário

\*\*\*\*\* Não me afeta