

GUIA DE PRÁTICAS  
DE ACOLHIMENTO DE

# Pessoas Ucranianas

ORGANIZAÇÃO

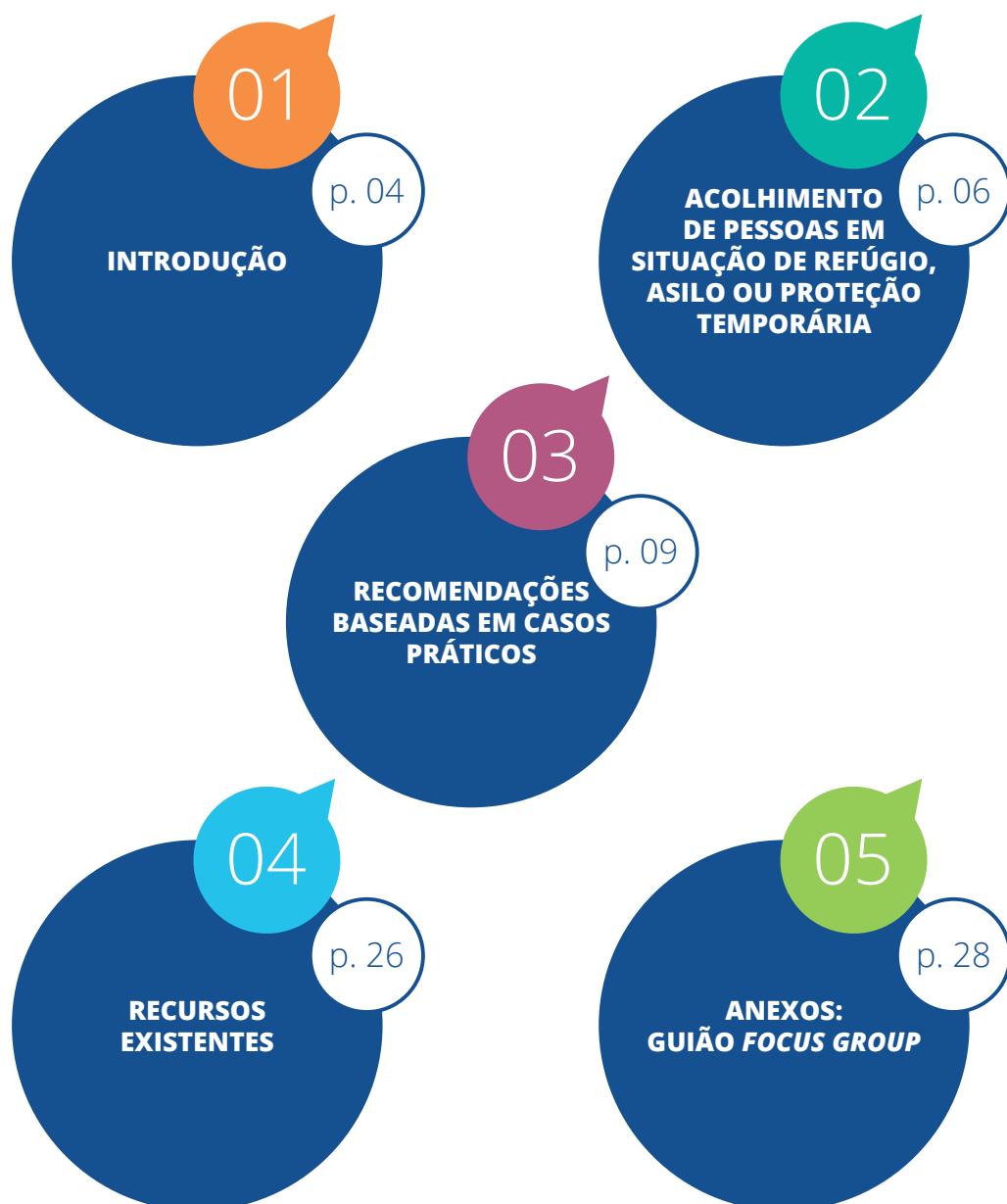


ESTE GUIA FOI PRODUZIDO COM O APOIO  
FINANCEIRO DO PROGRAMA CIDADES  
INTERCULTURAIS, CONSELHO DA EUROPA



As opiniões expressas no presente documento são da responsabilidade de Carla Calado, Rede Portuguesa das Cidades Interculturais, e não refletem necessariamente a política oficial do Conselho da Europa. O presente documento é publicado tal como foi submetido ao secretariado.

## ÍNDICE



04



GUIA DE PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO DE  
PESSOAS UCRANIANAS

01

## INTRODUÇÃO

# Guia de Práticas de Acolhimento de Pessoas Ucranianas

O presente guia resulta do projeto ***Welcoming Ukrainians***, que contou com a participação das cidades de Santa Maria da Feira, Vila Nova de Famalicão e Vila Verde, cujo objetivo era desenvolver e testar ferramentas conjuntas de acolhimento para melhor integrar as pessoas ucranianas e outros grupos de pessoas refugiadas ou requerentes de asilo e proteção temporária nas cidades parceiras, utilizando metodologias participativas.

**De acordo com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), desde o dia 24 de fevereiro de 2022, com a invasão do território da Ucrânia pela Rússia, vieram para Portugal mais de 37 mil pessoas oriundas da Ucrânia, o que torna a comunidade ucraniana o segundo maior grupo de pessoas estrangeiras a viver no país.**

**Até outubro de 2022, mais de 2 mil pessoas obtiveram um contrato de trabalho e cerca de 4 mil crianças encontram-se a estudar.**

Este guia visa trazer uma perspetiva prática, com orientações para o acolhimento de pessoas. As recomendações aqui constantes resultam da partilha de práticas entre as cidades da Rede Portuguesa de Cidades Interculturais, de *focus groups* realizados com pessoas ucranianas acolhidas nas 3 cidades envolvidas e do evento realizado em 3 de novembro de 2022 em Vila Nova de Famalicão, onde se proporcionou um diálogo frutífero entre cidades, atores sociais e pessoas ucranianas.

02

## ACOLHIMENTO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE REFÚGIO, ASILO OU PROTEÇÃO TEMPORÁRIA

# Acolhimento de pessoas em situação de refúgio, asilo ou proteção temporária

O acolhimento ou receção de pessoas migrantes, refugiadas ou requerentes de asilo e proteção temporária, pode ser entendido como o resultado de políticas públicas criadas pela administração pública, em conjunto com agentes sociais, a fim de contribuir para uma sociedade inclusiva e diversificada. Acolher faz parte do processo de integração e inclusão e pode começar antes mesmo da chegada da pessoa ao país de acolhimento.

**Apesar de os Estados-Membros da União Europeia (UE) serem os principais responsáveis pela integração das pessoas, a UE apoia tanto as autoridades nacionais quanto as locais, no que se refere a coordenação política, o intercâmbio de conhecimentos e ainda com recursos financeiros. As prioridades da UE são a educação, formação inclusiva, reconhecimento das qualificações, aprendizagem de línguas, integração no mercado de trabalho, acesso aos serviços de saúde e habitação adequada e a preços acessíveis.**

Devido à conhecida situação de conflito existente na Ucrânia, como forma de apoio, o governo de Portugal atribuiu o regime de proteção temporária às pessoas ucranianas. Esse regime abrange todas as pessoas ucranianas e familiares, pessoas de outras nacionalidades que sejam parentes, cônjuges ou em união de facto, pessoas nacionais de países terceiros ou apátridas e familiares que tenham proteção internacional na Ucrânia e que não possam regressar ao seu país de origem.

Nesse sentido, o **Título de Proteção Temporária** atribui às pessoas vindas da Ucrânia um título de residência temporária, um Número de Identificação Fiscal (NIF), um Número de Identificação Social (NISS) e um número de utente no Serviço Nacional de Saúde (SNS), facilitando o acesso aos serviços públicos no nosso país.

Para solicitar a proteção temporária, a mesma pode ser feita *online* no site <https://sefforukraine.sef.pt/>, ou presencialmente nos Centros Nacionais de Apoio à Integração de Migrantes (CNAIM), em Lisboa, Faro e Porto e nas delegações do SEF. Relativamente às crianças não acompanhadas que chegam a Portugal, foi criado um grupo especial para acompanhá-las. Para registá-las, deve estabelecer contato através do [Formulário online no portal Portugal For Ukraine](#) ou pelo telefone 300 511 490.

As pessoas que ainda estão a deslocar-se para Portugal poderão contactar o Alto Comissariado para as Migrações (ACM) através do e-mail [sosucrania@acm.gov.pt](mailto:sosucrania@acm.gov.pt) ou do formulário online no Portal Diplomático. Relativamente ao alojamento, caso não



## 02. ACOLHIMENTO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE REFÚGIO, ASILO OU PROTEÇÃO TEMPORÁRIA

disponham de condições para pagar o arrendamento, devem também solicitar apoio através do e-mail disponibilizado pelo ACM ou pelo [Portal Diplomático](#). Além disso o programa [Porta de Entrada](#), disponibiliza apoio financeiro para tal. Caso a pessoa tenha um animal de estimação, deve entrar em contacto com a Direção Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV) através do email [acsccdim@dgav.pt](mailto:acsccdim@dgav.pt) ou com a equipa de medicina veterinária através dos emails [tcastro@dgav.pt](mailto:tcastro@dgav.pt) e [pdomingos@dgav.pt](mailto:pdomingos@dgav.pt).

03

## RECOMENDAÇÕES BASEADAS EM CASOS PRÁTICOS



# Recomendações

As seguintes recomendações são **baseadas em casos práticos partilhados** pelas várias cidades pertencentes à Rede Portuguesa de Cidades Interculturais e na auscultação de pessoas acolhidas em Vila Verde, Vila Nova de Famalicão e Santa Maria da Feira. Cada cidade envolvida realizou *focus groups* com pessoas acolhidas, usando para tal um guião comum que se encontra em anexo a este guia.

## A) DIGNIDADE

### **Primeiro que tudo, importa assumir uma postura significante no acolhimento.**

As pessoas que chegam, por mais que se encontrem em situação de fragilidade, podem não ser pessoas frágeis: possuem competências e têm requisitos mínimos e expectativas de qualidade para a sua vida. Devem, portanto, ser recebidas e tratadas como quaisquer outras pessoas no que diz respeito à qualidade dos artigos entregues, da habitação fornecida e do seu conforto. Tal implica igualmente dignidade no tratamento e forma como se abordam as pessoas, assegurando que a todo o momento podem perceber o que está a ser dito, para onde estão a ser encaminhadas e o que irá acontecer a si e às suas famílias.

A título de exemplo, uma pessoa ucraniana refere que, durante o caminho para Portugal, as crianças foram muitas vezes abordadas por homens estranhos que lhes tocavam e se dirigiam a elas, sem que as mães fossem informadas do que se tratava nem de quem eram estas pessoas. Tal situação gerou nelas medo, desconforto e insegurança.

No âmbito dos *focus groups*, foi muito referenciada a importância dos primeiros momentos de chegada à cidade: a forma como as pessoas são recebidas, a entrega de alguns bens essenciais e a dignidade com que os diferentes recursos foram colocados à disposição das famílias.

Muitas mulheres referiram desconforto pela forma como são tratadas, sendo que se dirigem a elas muitas vezes como “as ucranianas”, o que as deixa desconfortáveis. Noutras situações sentiram que quem as acolheu sentia muita necessidade de entrar em todo o lado, invadindo a sua privacidade.

Por fim, algumas pessoas ucranianas referem ainda não saber que talentos/saberes/competências/formações podem ser uma mais-valia porque estão a trabalhar em áreas completamente diferentes das que estavam na Ucrânia e estão a aprender.



### TESTEMUNHO

V. chegou a Vila Nova de Famalicão com o filho depois de uma viagem atribulada e perigosa até à fronteira com a Polónia. Já nesse país tiveram a sorte de contar com a ajuda de pessoas que lhes pagaram a viagem até Portugal. Conta-nos com muita gratidão: «**Conheci o Sr. Jorge num supermercado que se disponibilizou para apoiar no que fosse preciso e, de facto, ele tem sido uma ajuda preciosa na minha integração. A Olga (colaboradora do município) também tem ajudado muito: já encontrámos uma casa e agora procuramos uma escola para o meu filho.**»



### TESTEMUNHO

I. veio para Vila Verde com os seus dois filhos depois de uma atribulada e perigosa viagem através da Polónia. Ela conta com satisfação que «**foi graças a uma professora aqui em Vila Verde que o filho mais novo descobriu o seu talento musical e agora está a frequentar a escola de música!**». Em tom de gratidão e com lágrimas nos olhos, adianta «**Sinto que estou entre o céu e a terra...**»



### EXEMPLOS

Em **Vila Verde** foram entregues kits de higiene a cada pessoa ucraniana, e as roupas entregues eram de boa qualidade, estavam limpas e engomadas, estando separadas por idades e género e com etiquetas em ucraniano, facilitando a sua escolha por parte das famílias e evitando que as mesmas tivessem de «vasculhar» em caixotes ou simplesmente receber sem questionar o que lhes fosse dado. Os espaços estavam identificados nas duas línguas, português e ucraniano. Foi dado também um dicionário ilustrado às crianças com uma caixa de lápis de cor para poderem colorir ao seu gosto. Os quartos estavam limpos e arrumados, com o conforto mínimo.



Almoço intercultural, Vila Verde 2022



## 03. RECOMENDAÇÕES

### B) RESPOSTAS INTEGRADAS

**Uma boa articulação com entidades parceiras locais e nacionais é essencial para um bom acolhimento.**

Nenhuma cidade consegue apoiar este processo sozinha. Existem, por um lado, diversas entidades locais com experiência neste tipo de situação que podem agilizar processos e, por outro, entidades com recursos que podem ser disponibilizados e/

ou adaptados para esta população. Por fim, as metodologias devem ainda incluir uma **forte participação das comunidades a acolher**.

A **boa articulação com cidades vizinhas** foi outro fator de sucesso identificado. Por vezes, os recursos necessários estão na cidade ao lado, e as pessoas circulam para obter emprego e acesso a bens e serviços.



## EXEMPLOS

**Vila Verde** promoveu o acolhimento de famílias tendo consciência da complexidade e exigência deste acolhimento, que implicava respostas em todas as vertentes, como o alojamento, a alimentação adequada, o apoio de saúde, a educação, a aprendizagem do português. Nesse sentido, fez uma **estreita articulação com todos os agentes locais para garantir uma melhor integração**, tendo sempre um elemento focal que antevia as necessidades e fazia a articulação com todas as entidades para uma resposta mais célere e de proximidade, o que permitiu que as pessoas nunca se sentissem sozinhas. Houve ainda a preocupação na integração laboral das pessoas adultas que compõem os agregados familiares.

Acidade promoveu condições para a continuação da prática de tradições através da comemoração dos dias significativos, tal como a participação das pessoas acolhidas nas atividades e celebrações da cidade. Exemplo disso foi a comemoração da Páscoa Ortodoxa, entre outras.

De salientar que este acolhimento foi feito através de uma **estreita parceria entre a Câmara Municipal de Vila Verde e a Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde**.



## EXEMPLOS

Em **Albufeira** já existia uma [associação de pessoas ucranianas](#), que tem desenvolvido um papel ativo no acolhimento das pessoas recém-chegadas. Desde o início do acolhimento foi definido que a associação **teria um espaço no Gabinete do centro local de Acolhimento a Pessoas Migrantes**, onde se encontra sempre pelo menos uma pessoa voluntária da associação.

A associação tem profissionais de tradução e uma notária. A cidade tem colaborado com a associação nas dificuldades que vão surgindo, por exemplo, a determinada altura foi difícil para as organizações sociais locais continuarem a prestar apoio de bens alimentares às pessoas, sendo assim, a **Câmara Municipal de Albufeira e a associação organizaram uma recolha de bens alimentares para aliviar as organizações locais**. A associação recebeu muitos donativos, nomeadamente vestuário. Foi também estabelecido um **acordo entre a associação e uma unidade hoteleira que disponibilizou 10 apartamentos** para acolher pessoas em situação de proteção temporária. As pessoas que estavam aí instaladas tiveram de sair no dia 31 de maio, umas foram para outras zonas do país, outras regressaram à Ucrânia, outras conseguiram casa na região.

Com o apoio da Câmara Municipal de Albufeira, a associação organizou uma feira para recolher ajuda tanto para a Ucrânia, como para as pessoas que estão a viver no concelho e, atualmente, está a promover uma exposição de fotografia.



## 03. RECOMENDAÇÕES



## EXEMPLOS

**Vila Nova de Famalicão** criou em tempo recorde um **Gabinete de Apoio “SOS Famalicão - Ucrânia”** com 4 elementos (sendo um deles ucraniano), com a criação de um email específico ([ucrania@famalicao.pt](mailto:ucrania@famalicao.pt)) e três linhas telefónicas SOS distintas de apoio. Além disso, no espaço foram colocados cartazes e panfletos escritos em ucraniano os vários passos, trâmites legais, dúvidas e esclarecimentos de como se iria desenvolver a inclusão das pessoas ucranianas, através de uma estreita comunicação com o ACM.

A tradutora existente no município teve um papel fulcral em todo este processo, já que foi um **catalisador para organizar o trabalho e um elemento primordial de comunicação e de integração para as famílias que iam chegando**. Este gabinete logo no primeiro momento providenciou alimentação, vestuário, produtos básicos de higiene, entre muitas outras necessidades prementes.

Organizou-se rapidamente uma base de dados das pessoas ucranianas, contendo todos os dados biográficos e pessoais necessários para receberem respostas céleres em termos de alojamento, alimentação, vestuário, educação, formação (aulas de PLA), saúde (vacinação), apoio psicológico, desporto, entre outras. Esta **base de dados permitiu agilizar os recursos locais e mobilizar as parcerias locais** de forma célere e eficaz.

A colaboração interdepartamental do município foi igualmente chave para um acolhimento de qualidade e articulado, sobretudo a área da ação social foi notável e imprescindível para dar respostas rápidas e dignas a todas as pessoas. **Foi criada uma equipa de âmbito multidisciplinar que no terreno ia analisando e verificando as condições de habitabilidade, emprego e perfil psicológico** de quem se oferecia para alojar, empregar e ajudar, de forma a barrar qualquer tentativa de abuso e/ou aproveitamento das famílias ucranianas. Ou seja, tudo foi feito com a máxima segurança e certeza quanto às ofertas que eram disponibilizadas.



## C) ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO DAS COMUNIDADES A ACOLHER

A realização de um *focus group* foi algo avaliado como positivo por parte das cidades envolvidas no projeto. **Permitiu perceber melhor as questões das pessoas e tentar melhorar a sua resposta em relação às comunidades acolhidas.**

O *focus group* é um espaço de partilha de necessidades e expectativas, que pode possibilitar a cada cidade auferir o que correu menos bem durante o período de acolhimento, e aprender e melhorar a partir desse momento.

É essencial ouvir as pessoas (de todas as idades), considerando que cada uma terá necessidades e interesses diferentes, e posteriormente envolvê-las na decisão e implementação de medidas. Um *focus group* pode ainda permitir auscultar a motivação para o envolvimento nas ações propostas. Algumas pessoas, por exemplo, poderão não querer/poder assumir um compromisso profissional, mas podem estar disponíveis para apoiar na distribuição de comida ou cuidar de crianças de outras famílias, ou vice-versa.

**É muito importante olhar para as pessoas, independentemente da situação em que**

**se encontram, como parte da solução** e não como um problema a resolver ou meras destinatárias de uma ação. As pessoas trazem consigo competências, talentos, saberes e motivações, e não apenas necessidades. O seu envolvimento ativo nas soluções deve passar por um levantamento destes aspectos como potenciais contributos para os projetos e estratégia do município. Ao assumirmos uma postura de valorização, conferimos dignidade e mostramos respeito, o que pode ser muito valioso para potenciar sentimentos de pertença e bem-estar, principalmente em situações extremas.

**Atenção para o seguinte:** promover a abertura e disponibilidade para a participação significa distribuir o poder de decisão. Para tal, é essencial que o município assuma esta posição com tudo o que ela implica e se comprometa com as soluções encontradas em conjunto com as pessoas e entidades parceiras, sob pena de cair em descrédito e não conseguir mobilizar as pessoas futuramente para as suas iniciativas. Ainda, o poder de decisão inclui o poder de decidir não participar em algo. O importante é que esta seja uma decisão informada e individual que cada pessoa sente que pode tomar e não por não se rever nas soluções ou não ter sido escutada.

Do mesmo modo, deve ser evitado qualquer sentimento de obrigação em participar nas iniciativas propostas.



### 03. RECOMENDAÇÕES

Em anexo poderá encontrar um guião modelo de *focus group* usado neste projeto que poderá servir de base caso deseje usar esta metodologia para auscultar e mobilizar pessoas acolhidas em situação de refúgio, asilo ou proteção temporária.

#### Um importante alerta:

nenhuma pessoa representa todo um grupo, é necessário assegurar que tem representatividade de pessoas de diferentes géneros, origens, idades, religiões, níveis socioeconómicos e educacionais, etc.

Desenhos de crianças acolhidas em Vila Verde durante processo de auscultação, 2022

*Focus Group* Vila Nova Famalicão, 2022





## EXEMPLOS

Foi criada recentemente uma [associação de pessoas refugiadas em Portugal](#), que pode ser um importante contributo para a reflexão e implementação de políticas públicas neste âmbito. **Sabe que associações existem deste tipo no seu território? Que papel podem ter nesta questão?**



## EXEMPLOS

Em **Lisboa** foi criado um restaurante que emprega e promove a integração de pessoas em situação de refúgio, asilo ou proteção temporária chamado [Mezze](#).

A [associação Pão a Pão](#) utiliza a alimentação como um veículo de estabelecimento de relações improváveis entre pessoas de diferentes origens, fomentando a coesão e a interculturalidade. As pessoas são envolvidas ativamente na gestão e definição das ações do projeto. **Na comida encontramos diferenças e muitos aspetos que nos ligam através das diferentes influências culturais.**



## 03. RECOMENDAÇÕES

### D) GESTÃO DE CONFLITOS E DE EXPECTATIVAS

**É importante ter em mente que as expectativas de cada família são diferentes de acordo com os seus diferentes contextos de origem (socioeconómicos, culturais, etc.) e este fator influencia a forma como o apoio dado é percecionado e acolhido.**

Por um lado, existem famílias que esperam regressar rapidamente aos seus contextos de origem, enquanto outras equacionam um futuro noutro país, algumas até mesmo em Portugal. Ainda, as profissões de uma vida, as habilitações e o nível de vida de cada pessoa trazem consigo expectativas salariais e de tarefas a desempenhar, fazendo com que a sua disponibilidade para uma integração profissional em Portugal seja muito diferente.

Também tem sido evidente que o facto de as pessoas estarem a passar por uma situação semelhante (a de terem requisitado proteção e de terem origem na Ucrânia) não quer dizer que automaticamente sintam algum tipo de proximidade ou familiaridade entre si.

Criar laços de solidariedade, entre ajuda e vizinhança é algo que necessita de ser trabalhado intencionalmente ao longo do tempo num grupo de pessoas que antes não se relacionava e agora terá que aprender a viver em conjunto. Deveremos ter cuidado com assunções sobre este relacionamento.

**É importante que estas necessidades sejam reconhecidas pelos municípios para que ajustem as expectativas do seu staff (e assim se evitem assunções de partida sobre as necessidades das comunidades) e para que recursos suficientes sejam alocados a esta tarefa.**



#### TESTEMUNHO

O. refere que apesar de ter estado muito relutante em sair do seu país, agora percebe que "foi a melhor decisão" que tomou. Agora tem uma casa, um trabalho e consegue satisfazer as suas necessidades. Diz ainda "**Vou voltar, mas levo um bocadinho de Portugal comigo!**".



## EXEMPLOS

Na cidade **Vila Verde**, até ao presente momento, foram acolhidas cerca de 50 pessoas da Ucrânia, que chegaram a 27 de março de 2022. Dessas pessoas, 25 pessoas adultas e 7 crianças estão instaladas numa antiga residencial, porém, o objetivo é integrá-las brevemente numa habitação. A cidade tem feito um acompanhamento diário do espaço da antiga residencial, onde as pessoas estão instaladas e desenvolve um trabalho de proximidade.

Um desafio com que Vila Verde se tem deparado advém do facto de estarem várias pessoas a viver no mesmo espaço, o que por vezes gera algumas situações de conflito que têm de ser geridas. As pessoas instaladas na residencial são responsáveis pela limpeza e manutenção dos espaços comuns e do seu quarto. Foi instalada uma máquina de lavar e secar grande para fazerem a gestão de forma autónoma. No entanto, é solicitada a presença quase diária da pessoa encarregue do acompanhamento do grupo para gestão de conflitos e reclamações. Relativamente a atividades profissionais, nove mulheres ucranianas já estão inseridas no mercado de trabalho, mas algumas têm revelado a sua não intenção de assumir compromissos laborais em Portugal por terem expectativa de regresso breve.

**Ao realizar uma escuta ativa das pessoas através dos focus groups promovidos e do contacto diário, tem sido evidente que, por um lado, as pessoas acolhidas são muito diferentes entre si, tendo experienciado padrões de vida muito distintos e possuindo culturas familiares muito díspares.**



## EXEMPLOS

Já circularam por **Vila Nova de Famalicão** cerca de 170 pessoas da Ucrânia, algumas já regressaram ao seu país de origem, ou partiram para outros locais em Portugal. Ainda assim, muitas pessoas permanecem em Vila Nova de Famalicão, sendo a maioria mulheres e crianças, embora existam também alguns homens. As crianças já encontram-se integradas nas escolas e serão matriculadas no novo ano letivo.

Grande parte das pessoas adultas já estão inseridas no mercado de trabalho. Todas estão a frequentar aulas de português e aquelas que ainda não têm trabalho, quando terminarem a formação em língua portuguesa serão integradas no mercado de trabalho.

## 03. RECOMENDAÇÕES

### E) ASSEGURAR ACESSO À INFORMAÇÃO E SERVIÇOS

**Como vimos, as pessoas podem trazer expectativas e necessidades muito diferentes. Como tal, a possibilidade de realizarem opções informadas é muito relevante.**

Pretende-se evitar ao máximo que sejam feitas assunções sobre o que cada família/pessoa necessita e deseja para a sua estadia temporária ou permanente no nosso país.

Assim, importa assegurar a **tradução e interpretação**, principalmente numa fase inicial (como tradução de folhetos essenciais sobre acesso aos serviços, criação de um guia de acolhimento em ucraniano com contactos e explicação do funcionamento dos serviços, etc.). O acesso à **aprendizagem do português** é igualmente importante, mas notemos que tal não pode, nem deve ser forçado. Para as famílias cuja estadia seja vista como algo transitório, esta opção pode não ser vista como um bom investimento do seu tempo. **Opções flexíveis** que permitam a cada família fazer as suas escolhas podem ser disponibilizadas, como, por exemplo, a possibilidade de continuar os estudos online em ucraniano, ou de serem atendidas por profissionais que falem russo ou ucraniano (por vezes o inglês oferece uma possibilidade de comunicação, outras não).

A existência de **profissionais de diversas origens no staff da câmara municipal**, que representem as comunidades existentes no

território, é de especial relevância para se conseguir uma aproximação às pessoas de diferentes origens.

A criação de **Guias de Acolhimento locais** é igualmente uma boa prática: além de **permitir o acesso a informações importantes para o dia-a-dia, pode ainda permitir um maior usufruto da cidade** e da sua oferta cultural, desportiva e recreativa, fomentando a interação e troca intercultural entre diferentes pessoas habitantes no território. O tipo de serviços, ações, projetos e associações divulgados deverá representar a diversidade do município, comunicando que a cidade valoriza o seu pluralismo de expressões culturais.

*A existência de profissionais que falam a língua das pessoas acolhidas foi referida como essencial para um bom acolhimento.*

O acesso à informação é referido pelas famílias como um dos principais obstáculos à integração plena, devido à língua. Há muita pressão para saberem a língua e poderem comunicar rapidamente em português. Falar em ucraniano traz desconforto às pessoas portuguesas, por sentirem que estão a “falar mal delas”. Muitas famílias acolhidas referem não conseguir obter e/ou compreender com facilidade acesso à informação sobre, por

exemplo, os transportes escolares, o acesso à habitação, a legislação sobre crianças e jovens ou ofertas de emprego. Um dos motivos prende-se com estas informações não estarem disponíveis em inglês.

A criação de uma plataforma de emprego em inglês ficou como uma sugestão, tal como de um portal sobre acesso à habitação em inglês e ucraniano. Uma plataforma comum para responder a dúvidas, deixar sugestões nos mais variados níveis em inglês e/ou ucraniano, poderia ser igualmente útil um guia de informação sobre as leis do país: direitos e deveres.

Persistem muitas dúvidas sobre as leis do trabalho: que descontos no salário se têm de fazer e para que entidades, que direitos têm no gozo de férias e faltas por motivos de saúde.

### TESTEMUNHO



I. foi das primeiras a chegar a Portugal e foi acolhida por Santa Maria da Feira. Diz que as autoridades estão sempre disponíveis para ajudar e que já está a trabalhar há 6 meses. Adianta “**Aos 48 anos comecei de novo e sinto-me mais jovem por isso, mas ainda não falo a língua...**” e deixa o repto “**Desfrutem muito da vida que têm hoje. Não deixem para amanhã o viver a vida! Eu vivia numa correria, em função do trabalho, sem aproveitar a vida, e agora arrependo-me**”.



## 03. RECOMENDAÇÕES



## EXEMPLOS

A maior barreira para o acolhimento tem sido a língua, pois em **Vila Verde** não existe um profissional de tradução a tempo inteiro. **Atualmente, todas as informações já são escritas sempre nas duas línguas.**

A articulação com o SEF tem sido fácil, pois trata-se de tudo o que for possível por email, evitando deslocações desnecessárias. Foi realizado também o encaminhamento destas pessoas para os serviços de saúde. Existe na cidade uma médica que fala russo e consequentemente, consegue ter mais facilidade em comunicar com as pessoas. Este fator foi referido pelas pessoas auscultadas como essencial para o seu conforto e acesso na área da saúde.

As crianças já estão integradas na escola, entretanto, no respeitante a três adolescentes já no ensino secundário, optou-se por continuarem a assistir às aulas na Ucrânia via online, tendo todas transitado de ano. Apesar de estarem a ter formação de língua portuguesa três dias por semana, não foram integradas na escola local porque acompanhar as aulas das suas turmas regulares seria mais benéfico a nível de conclusão do ano letivo e, no próximo ano deverão ser integradas nas escolas portuguesas.



## EXEMPLOS

Em **Vila Nova de Famalicão**, a comunicação tem sido facilitada por uma **funcionária da Câmara Municipal, de origem ucraniana**, que consegue acompanhar as pessoas recém-chegadas ao centro de emprego, ao centro de saúde, à segurança social, entre outros serviços. Ao mesmo tempo, permite a tradução rápida de toda a informação escrita pertinente.



## EXEMPLOS

**Santa Maria da Feira** criou um **guias de acolhimento, repleto de informações práticas sobre os serviços e igualmente sobre a história e oferta cultural** do município. O guia contém ainda um guia de conversação Português/ Inglês/ Francês e Ucraniano que permite não só a quem chega comunicar na língua nacional, como o inverso.



## EXEMPLOS

Braga desenvolveu uma **aplicação para telemóvel** chamada [Bragalncoming](#), onde fornece informações sobre o território e os seus serviços em 5 línguas. Inclui acesso direto a sites com informações de transportes e ligação a portais de serviços, bem como localização no mapa dos diferentes locais pertinentes e informação sobre a documentação necessária para aceder aos direitos de cada pessoa na cidade.



## EXEMPLOS

Oeiras criou um **guião de informação sobre os serviços nacionais de saúde** em português e inglês.



"Guia de acesso de imigrantes à Saúde - Direito e Recursos"



## EXEMPLOS

Uma aplicação semelhante mas para todo o contexto nacional foi criada pela **Rede Portuguesa de Cidades Interculturais**, chamada [Portugal Incoming](#), que pode ser descarregada gratuitamente. Uma versão em PDF, em português e inglês, pode ser encontrada no site: [Ferramentas – Rede Portuguesa das Cidades Interculturais](#)



## EXEMPLOS

No **Canadá**, foi **desenvolvida uma app** ([CANOO](#)) que permite a pessoas recém-chegadas ao território usufruir de entradas nos museus gratuitamente durante 1 ano.



## 03. RECOMENDAÇÕES

### F) AUSCULTAÇÃO DA OPINIÃO PÚBLICA

**A cidade intercultural deve ainda estar atenta à opinião pública sobre as comunidades recém-chegadas - que tipo de narrativas surgem? Que receios, expectativas e experiências estão a ser relatados? O que circula nas redes sociais?**

Como sabemos, estes aspectos possuem cada vez mais influência sobre a forma como uma determinada ação irá decorrer, de forma que importa **perceber o clima do território** a cada fase do processo de acolhimento. Assim, a cidade poderá antecipar eventuais conflitos e situações que podem prejudicar a integração, tal como antever potenciais comportamentos discriminatórios.

**Ações de sensibilização locais podem ser implementadas, nomeadamente como forma de prevenir o aumento da polarização e intensificação das opiniões.**

Em particular, foi notado algumas cidades que o acolhimento deste grupo de pessoas oriundas da Ucrânia foi alvo de uma mobilização social muito significativa e de opiniões geralmente mais positivas em comparação direta com grupos de outras origens, intensificando a polarização e o efeito "uns" versus "outros" (como se existisse um grupo de "boas pessoas em situação

de refúgio, asilo ou proteção temporária" e outro de "más pessoas em situação de refúgio, asilo ou proteção temporária", um grupo mais desejável do que outro). Tendo experiência de acolhimento de pessoas de diversas origens, inclusive de pessoas da Ucrânia em vagas de migração de mais de uma década atrás, é comum ouvir-se estereótipos e preconceitos, por vezes até positivos, mas que trazem efeitos negativos, quer para as pessoas visadas, quer para outras comunidades.

Se, por um lado, generalizam e exageram as expectativas relativamente a um grupo, potenciam **comparações injustas e desadequadas** com outros que intensificam conflitos sociais e desigualdades existentes. É, portanto, importante aproveitar estas ocasiões para **aumentar os níveis de empatia para com todos os grupos de pessoas que procuram refúgio, asilo ou proteção na cidade**, tendo, por um lado, uma postura proactiva de sensibilização geral da população (através de comunicações públicas e campanhas nos meios de comunicação, por exemplo), como por outro de reflexão e análise sobre a quantidade e qualidade de recursos alocados e iniciativas nas diferentes vagas de pedidos de refúgio e assumindo correções na mesma quando estas se revelarem desiguais.

Esta postura pretende contrariar a tal crença e divisão em "bons e maus grupos de pessoas em situação de refúgio, asilo

ou proteção temporária" e fomentar novas narrativas sobre o acolhimento. A assunção de posições claras e positivas perante o acolhimento e integração das pessoas por parte da presidência e de toda a vereação e o staff é fundamental para este objetivo.

## G) MAIS RECURSOS LÚDICOS, CULTURAIS E DE APOIO À FAMÍLIA

**Durante os *focus groups*, a necessidade de mais apoios à família e educação foi referenciada, tal como atividades de férias e horários escolares mais compatíveis com horários da escola online na Ucrânia (porque muitas crianças acumulam ambas).**

Os apoios ao arrendamento foram mencionados, sendo sentida a necessidade de mais ajuda neste campo.

Mais aulas de português são igualmente referidas como uma necessidade.

Por outro lado, a existência de mais oportunidades de convívio, atividades lúdicas e recreativas e organização de viagens/passeios/excursões para conhecer os locais mais icónicos de Vila Nova de Famalicão, do distrito de Braga e da cidade do Porto, conhecer outras cidades e a sua história, ir à praia (porque muitas nunca foram) e ver espetáculos culturais foram atividades mencionadas pelas comunidades acolhidas.

A criação de uma associação recreativa e cultural de pessoas ucranianas ao nível local foi apontada como uma sugestão que poderia contribuir para este objetivo.

O apoio ao associativismo é essencial para uma política efetiva de acolhimento, potenciando a participação ativa das comunidades no seu processo de integração e permitindo a valorização e continuação das suas práticas culturais de origem, ao mesmo tempo que contactam com outras práticas e realidades étnico-culturais.



04

## RECURSOS EXISTENTES

## Comunicação

- ICOON: [Free picture dictionary and app for refugees / Kostenloses Bildwörterbuch & App für Flüchtlinge | ICOON for refugees](#)
- [Kit de Acolhimento a pessoas refugiadas](#) (ACM)

## Emprego

- [Site de emprego para pessoas refugiadas em Portugal](#) (Refujobs)

## Saúde

- [DGS lança panfletos sobre saúde em 10 idiomas diferentes - ePortugal.gov.pt](#)
- [Guia para a Gravidez e o Pós-parto em Portugal](#) (PRT); [Guidelines for pregnancy](#) (ENG)
- [Guia sobre a Importância do Bem-estar na Saúde](#) (PRT); [Health - the importance of wellbeing](#) (ENG)
- [Guia para a Participação Migrante nas Políticas e Entidades de Saúde](#) (PRT); [Guide for migrant participation in health](#) (ENG)
- ["Saúde para tod@s- Guia de acesso de imigrantes à Saúde - Direito e Recursos"](#)  
Município Oeiras

## Associações representativas

- [Associação de pessoas refugiadas em Portugal](#)
- [Associação dos Ucranianos no Algarve | Faro | Facebook](#)
- [Associação de pessoas ucranianas em Portugal](#)
- [Головна СУП \(spilka.pt\)](#)

## Serviços de apoio

- [Serviço Jesuíta de apoio a pessoas refugiadas](#) (JRS)
- Plataforma ["Nunca esquecer - holocausto"](#)
- <https://sefforukraine.sef.pt/>
- [Portal Diplomático](#)
- [Portugal for Ukraine - Página Inicial](#)
- [Município disponibiliza linha de apoio à cidadãos ucranianos | Santa Casa da Misericórdia de Albufeira \(misericordiaalbufeira.com\)](#)

## Habitação

- [Porta de Entrada - Portal da Habitação \(portaldahabitacao.pt\)](#)

## Cultura

- [CANOO](#)

## Informação e acesso a serviços

- [Guia de Acolhimento "Portugal Incoming", RPCI](#)
- APP ["Portugal Incoming"](#), RPCI
- [Guia Acolhimento Amadora](#)

## Políticas de acolhimento

- [Policy Brief: Rethinking welcoming policies from an intercultural perspective](#)
- [Site ONU Portugal - pessoas refugiadas](#)
- [Proteção temporária - perguntas e respostas | Justiça.Gov.pt \(justica.gov.pt\)](#)



05

## ANEXOS

# Guião Focus Group

## PREPARAÇÃO DO FOCUS GROUP

- Caso seja possível, é aconselhável que, em cada ocasião, cada cidade organize dois *focus group* com o máximo de 10/12 pessoas cada.
- Os *focus group* devem ser compostos por pessoas diversificadas (diferentes idades, géneros, formações,...) e representativos das pessoas em situação de refúgio, asilo ou proteção temporária que cada cidade está a acolher.
- É necessário assegurar a presença de uma pessoa que faça a tradução, que tem de compreender o guião do *focus group* e o objetivo do *focus group*.
- Dado o risco de se poder perder informação com a tradução, é aconselhável filmar a sessão. Solicite a autorização das pessoas participantes para gravação em vídeo/ ou áudio.
- Durante cada *focus group* assegurar que há, pelo menos, três pessoas presentes como organizadoras: uma moderadora do *focus group*, uma tradutora e alguém que toma notas e controla o tempo.
- Assegure-se de que quem toma notas pode escrever rapidamente e tomar notas precisas. Quem tira notas deve também estar familiarizado com o guião do *focus group*.
- Adaptar a linguagem ao público do *focus group*. Por exemplo, se existirem crianças no grupo trazer desenhos ou fotografias para ilustrar uma questão.
- Certifique-se de que tem uma lista de participantes, verifique se todas as pessoas presentes assinam a folha de presenças.
- Agendar o *focus group* num horário conveniente para as pessoas participantes (perguntar antes sobre as suas condições para participar, se é necessário assegurar babysitting, etc.).

## DURANTE O FOCUS GROUP

- Agradeça às pessoas participantes pelo seu tempo.
- Crie um ambiente relaxado e empático.
- Explique a razão para o *focus group* e as regras do *focus group*.
- Ajuste as expectativas das pessoas participantes. Explique que é um momento de auscultação, não de decisão ou de deliberação. Explique para que vai ser usada a informação.
- Explique que a informação será agregada e as citações serão anónimas.
- A pessoa moderadora deve estar atenta à linguagem não-verbal, à linguagem corporal e às hesitações na fala.
- Ajude as pessoas participantes a expressarem-se claramente.
- Certifique-se que todas as pessoas participantes falam, que nenhuma monopoliza a sessão.
- Evite posturas rígidas quanto à ordem das perguntas do guião do *focus group*. Se por questões de fluidez da conversa considerar que deve alterar a ordem das perguntas, faça-o.
- Se no fluxo da conversa alguma pergunta já foi respondida, antes de ser colocada, não a volte a colocar.
- Se as pessoas participantes se desviarem dos tópicos, redirecione-os de volta ao tópico.
- Esteja disponível para ouvir as pessoas participantes, mesmo que critiquem o trabalho que tem sido desenvolvido no seu acolhimento. Não esquecer que o objetivo é recolher informações com o propósito de melhorar o acolhimento de pessoas em situação de refúgio, asilo ou proteção temporária. Se necessário, pedir a uma entidade externa que faça este papel.
- Respeite o limite de tempo, entre 45 min a 1h.
- No fim, sumarize as ideias principais.
- Observe a linguagem corporal.
- Agradeça às pessoas participantes.



# Guião para a conversa

## 1. Como foi a chegada à cidade?

- a. O que correu bem? (pedir exemplos)
- b. O que poderia ter corrido melhor?
- c. Que sugestões querem deixar para o futuro?

## 2. Como está a ser a integração em Portugal?

- a. O que corre bem? (pedir exemplos)
- b. O que poderia correr melhor?
- c. Que necessidades sente neste momento?
- d. Sugestões de apoios/ serviços/ medidas / projetos que poderiam ser importantes para esta fase?

## 3. Tem trabalho? Se não, tem interesse em encontrar trabalho?

Que talentos/ saberes/ competências/ formações traz que poderiam ser uma mais-valia ou que podiam ser usados para o mercado de trabalho?

## 4. Tem interesse /disponibilidade para apoiar na integração das outras pessoas da Ucrânia?

Se sim, como? Já o tem feito? Como?



## ORGANIZAÇÃO



ESTE GUIA FOI PRODUZIDO COM O APOIO  
FINANCEIRO DO PROGRAMA CIDADES  
INTERCULTURAIS, CONSELHO DA EUROPA

