



XI Congresso Português de Sociologia
*Identities ao rubro: diferenças, pertencas e
populismos num mundo efervescente*
Lisboa, 29 a 31 de março de 2021

**Secção/Área temática / Thematic Section/Area:
Migrações, Etnicidade e Racismo | Refugiados**

**As diferentes dimensões da integração e dificuldades sentidas pelas instituições
de acolhimento de refugiados**

BÄCKSTRÖM/ Bárbara, Universidade Aberta/DCSG, Lisboa; CICS.NOVA,
barbara.backstrom@uab.pt

SOUSA/ Lúcio, Universidade Aberta, lucio.sousa@uab.pt

COSTA/ Paulo Manuel, pmcosta@uab.pt

ALBUQUERQUE / Rosana, Universidade Aberta, Rosana.Albuquerque@uab.pt

MAGANO/ Olga, Universidade Aberta, Olga.magano@uab.pt

Resumo

O presente artigo é resultado do Projeto “Integração de refugiados em Portugal: papel e práticas das instituições de acolhimento. Projeto PT/2017/FAMI/151”. Este artigo analisa os diferentes domínios de integração e a forma como as instituições da sociedade civil conseguiram ou não preencher todas as condições exigidas para acolher os refugiados, nas suas diferentes dimensões. Iremos analisar as principais dificuldades sentidas no processo de integração incluindo a situação de dependência ou de autonomia que se conseguiu potenciar ao longo do programa de acolhimento. Em paralelo, vamos também perceber em que dimensões de integração os refugiados procuraram apoio por parte das instituições. Os dados reportam-se aos refugiados recolocados em 2015 e 2016 e a nos resultados do inquérito por questionário a 97 instituições que acolheram refugiados recolocados e entrevistas em profundidade efetuadas com 20 destas 97 instituições. Os resultados permitem identificar que foram o acesso ao emprego e a aprendizagem da língua portuguesa, as dimensões em que a maioria das instituições avaliaram as condições locais como tendo sido as piores no sentido de responderem às necessidades de integração dos refugiados.

Várias propostas sublinham a necessidade de reforçar a oferta dos serviços de tradução e do ensino da língua portuguesa, na medida em que a comunicação é fundamental para o processo de integração e exige que decorra algum tempo, sobretudo quando as características culturais são muito diferentes.

Abstract

This article is the result of the Project “Integration of refugees in Portugal: role and practices of host institutions. Project PT / 2017 / FAMI / 151 ”. This article analyzes the different areas of integration and the way in which civil society institutions have managed or failed to fulfill all the conditions required to welcome refugees, in their different dimensions. We will analyze the main difficulties experienced in the integration process, including the situation of dependence or autonomy that was managed to be enhanced during the reception program. In parallel, we will also see in what dimensions of integration the refugees sought support from the institutions. The data refer to refugees relocated in 2015 and 2016 and to the results of the questionnaire survey of 97 institutions that received displaced refugees and in-depth interviews with 20 of these 97 institutions. The results make it possible to identify that it was access to employment and learning the Portuguese language, the dimensions in which most institutions assessed local conditions as having been the worst in terms of responding to the integration needs of refugees. Several proposals underline the need to reinforce the provision of translation and education services in Portuguese language, insofar as communication is fundamental to the integration process and it demands that some time elapses, especially when the cultural characteristics are very different.requires.

Palavras-chave: dimensões da integração; refugiados; direitos humanos

Keywords: integration dimensions; refugees; human rights

Introduçãoⁱ

Este artigo tem por base o Projeto “Integração de refugiados em Portugal: papel e práticas das instituições de acolhimento. Projeto PT/2017/FAMI/151”.

Portugal participou no processo de integração dos refugiados recolocados de 2015 a 2018 no âmbito do programa de recolocação da União Europeia. Este foi um novo e grande desafio para Portugal, onde o anteriormente o número de requerentes de asilo era muito residual e quase invisível, e comparativamente pequeno em comparação com os restantes países europeus (Sousa, 1999; Sousa & Costa 2016) e onde não existe uma tradição histórica de receber requerentes de asilo (Costa & Sousa, 2017).

Até 2015 o processo era conduzido principalmente pelo Conselho Português para os Refugiados (CPR), principal instituição responsável no acolhimento de requerentes de asilo e integração de refugiados. Este desafio de implementação de um programa específico de acolhimento e integração de refugiados recolocados representa um novo modelo de recolocação de refugiados em Portugal, centrando-se em duas medidas principais, com a dispersão geográfica em todo o território nacional e o envolvimento de múltiplas instituições da sociedade civil e entidades locais no processo de receção e integração de refugiados (Costa & Sousa, 2017), em vez do modelo anterior.

No sentido de compreender este processo, foi implementado o projeto de investigação “Integração de refugiados em Portugal: papel e práticas das instituições de acolhimento”ⁱⁱ. Decorridos alguns anos após o período de recolocação, tornou-se possível obter um conhecimento de como decorreram os percursos de integração dos refugiados em Portugal, através do trabalho das instituições participantes, e que medidas concretas foram desenvolvidas no sentido de integrar os refugiados nas comunidades locais.

A nossa escolha recaiu no olhar e na perspetiva das instituições que acolheram os refugiados, com o propósito de analisar como as práticas usadas pelas instituições locais possibilitaram (ou não) a implementação do Plano Nacional de Integração dos Refugiados. Foi uma opção neste projeto de investigação, ouvir o lado das instituições, e no caso presente optou-se por não incluir os testemunhos dos refugiados, apesar de reconhecida a extrema importância de dar “voz” aos refugiados envolvidos no processo.

Neste artigo, apresentamos alguns aspetos que podem indicar possíveis respostas à questão específica de “*como se concretizaram as medidas de integração nas suas várias*

dimensões” (Sousa et al, 2021; Costa et al, 2019), quer por parte das instituições, quer por parte dos refugiados e das comunidades locais.

Esta apresentação está estruturada em quatro partes: começamos por apresentar um breve enquadramento teórico, seguido da metodologia, a apresentação dos resultados e as conclusões.

Em comunicações anteriores e publicações do projeto, já foram apresentados resultados, e alguns deles serão discutidos também neste artigo (Sousa, L. et al. 2021; Costa, P. M. *et al.* 2019).

Enquadramento teórico

As políticas de integração de refugiados são muito variáveis na zona da Europa e as diferenças dependem de fatores como a tradição histórica de receber refugiados ou os sistemas de proteção social locais (ECRE, 2000). É possível identificar diferentes modelos de integração. Um desses modelos é, por exemplo, desenvolvido nos países nórdicos, na Alemanha ou no Reino Unido, onde os refugiados são forçados a participar em programas de integração financiados pelo Estado, e que se baseiam no princípio de dispersão geográfica de refugiados (ECRE, 2000, Hynes, 2011). Um outro modelo de integração é aplicado nos países do sul da Europa, como Portugal ou Itália, onde o estado tem uma intervenção reduzida e as atividades e serviços de integração são prestados por organizações não governamentais num contexto de poucos recursos financeiros disponíveis (ECRE, 2000).

Em Portugal, a implementação do sistema europeu de deslocalização produziu uma mudança no modelo de acolhimento de refugiados, com a implementação da dispersão geográfica e a transferência de apoio social para instituições locais como uma postura do Estado (Costa & Sousa, 2017).

Existem inúmeras conceções e definições do que é a integração (Castles et al., 2002; Schnapper, 2007; ECRE, 1999; Joly, 1996) e sabemos que muitas não são consensuais, apesar de todas se complementarem de uma forma ou de outra, de acordo com o contexto em que as sociedades de acolhimento perspetivam a integração local visão, mais conservadora ou mais liberal, consoante o contexto do local de acolhimento em que ocorre a integração, mas essa integração também varia consoante o contexto de partida, de onde vêm os refugiados e dos próprios fatores pessoais de cada pessoa refugiada.

Um pressuposto da nossa investigação é o de que a integração resulta quer de ações concretas realizadas localmente pelas instituições de acolhimento, quer das condições dos contextos sociais de cada local e da forma como decorre a interação entre os técnicos e os refugiados, enquanto protagonistas de intervenção institucional, dentro da estrutura mais ampla da sociabilidade quotidiana que surge em cada contexto local.

Um segundo pressuposto é o de que a integração é um processo de gestão mútua tanto de expectativas, como de frustrações, para ambas as partes, refugiados, técnicos e sociedade de acolhimento, tal como em Stein (1981) e Van Heelsum, (2017). Nesse sentido pressupomos também que a integração é “estruturada por normas e políticas nacionais e europeias, resulta, em grande medida, de ações concretas que são desenvolvidas a nível local, no quadro das sociabilidades quotidianas” (Penninx, 2009); é um “processo que permite aos refugiados tornarem-se parte da nova sociedade” (Hynes, 2011), com “múltiplos sentidos, implica e envolve os recém-chegados, mas também a sociedade de acolhimento” (Castles et al., 2002; Spencer et al., 2004; Ager e Strang, 2008; Hynes, 2011).

O fator tempo é determinante em qualquer processo de integração social, económico e cultural. Os refugiados, no caso de se estabelecerem em determinada localidade, acabam com o tempo, por construir redes e relações sociais, que podem ser entendidas como capital social (Elliot & Yusuf 2014). No entanto o desconhecimento em relação ao local para onde irão, pode gerar ansiedade, incerteza e desorientação (Alcalá et al., 2008: 78-79). Estes sentimentos podem entrar em conflito com as expectativas de iniciativas de acolhimento voluntário (Youkhana & Sutter, 2017: 2). De acordo com Schech (2014) um dos problemas do uso de políticas de dispersão geográfica é que os destinatários das medidas estão sujeitos a dupla vitimização. Na Noruega e na Suécia, muitos dos refugiados acabaram por se mudar posteriormente para os centros urbanos. Como em Finney & Robison (2008), nos processos de dispersão geográfica de refugiados, um dos pontos críticos é o fracasso das autoridades em preparar as comunidades locais para a chegada de refugiados.

Metodologia

Tal como já foi referido em Costa *et al*, 2019 e em Sousa *et al*, 2021, “o objetivo geral do projeto consistiu em analisar o papel e práticas de organizações locais no processo de acolhimento de refugiados e a questão de partida era “como é que as praticas

desenvolvidas pelas instituições locais de acolhimento de refugiados contribuem para a implementação da política nacional de integração dos refugiados recolocados em Portugal”. Tínhamos diversas questões específicasⁱⁱⁱ, mas neste artigo apenas quisemos olhar para a questão de “como é que as medidas de integração se concretizaram, nas suas várias dimensões”.

Em termos do nosso universo de estudo, após diversas etapas no sentido de tentar apurar o número total de instituições envolvidas neste processo de acolhimento de refugiados, obtivemos a informação de um total de 205 instituições locais que à data manifestaram a disponibilidade para fazer o acolhimento de refugiados. Posteriormente constatou-se que desse total, apenas 151 tinham efetivamente iniciado o processo de acolhimento de refugiados, pelo que foi este o universo do questionário.

No projeto de pesquisa, estabelecemos três etapas. Na primeira etapa realizámos entrevistas exploratórias a responsáveis de entidades interlocutoras, com intervenção no processo de acolhimento. Fizemos 10 entrevistas exploratórias a representantes de entidades nacionais com o objetivo de compreender a origem do movimento social português de acolhimento de refugiados.

Numa segunda etapa, um questionário foi aplicado online às instituições locais que receberam e acompanharam os refugiados, a fim de saber suas motivações, como correu o processo e fazer o balanço do próprio processo. Para a aplicação do questionário, o universo de instituições era de 151. Foram validadas 97 respostas (taxa de resposta de 64,24%), a margem de erro foi de 5,97%, com uma taxa de confiança de 89,5%. O anonimato das instituições respondentes foi garantido, e foi privilegiado o tratamento agregado dos resultados. Usamos o software SPSS para a análise e tratamento dos dados recolhidos.

Por fim, foram realizadas 20 entrevistas a técnico/as das instituições participantes no questionário. efetuadas presencialmente do Norte ao Sul do país.

Resultados

As instituições expressaram a sua vontade de participar na relocação de refugiados, revelando o principio da solidariedade, o espirito de missão da instituição e as razões humanitárias como principais motivações para manifestarem disponibilidade em acolher refugiados e o dever em participar neste processo. Estas motivações estão

relacionadas com as características particulares das instituições, que são principalmente de cariz religioso ou instituições de solidariedade social. Há ainda instituições como a Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), as Câmaras Municipais, e a Santa Casa da Misericórdia.

Embora manifestassem disponibilidade para receber refugiados, a maior parte destas (89,7%) não possuía nenhum tipo de experiência anterior no trabalho com refugiados. Em alguns casos, para ultrapassar esta ausência de experiência, foram realizadas ações de formação pelo Alto Comissariado para as Migrações (ACM) e pelo Conselho Português para os Refugiados (CPR). Igualmente, os técnicos das instituições também sentiram necessidade de se prepararem individualmente, procurando superar a inexistência de orientações técnicas específicas.

Para além da tipologia diversificada, as instituições inquiridas encontram-se dispersas pelo território nacional, mas concentram-se sobretudo onde há maior densidade populacional, na Região Norte (33) e na Área Metropolitana de Lisboa (29). As restantes instituições distribuem-se pelas zonas do Alentejo, Algarve e Centro do país.

Para o acolhimento e integração dos refugiados recolocados, no terreno, a nível local, e de acordo com o manual de procedimentos do Grupo de Trabalho sobre a Agenda Europeia para as Migrações (GTAEM, 2016)^{iv}, as instituições deveriam assegurar o acesso às seguintes vertentes: habitação, alimentação, acesso à saúde, acesso à educação, aprendizagem da língua portuguesa, o reconhecimento de habilitações escolares, a qualificação e formação profissional e o acesso ao mercado de trabalho.

Para além disso, e das dificuldades que as instituições locais enfrentaram para atender às necessidades dos refugiados, também estávamos interessados em como estas, através dos seus técnicos, avaliaram as respostas locais para satisfazer as necessidades básicas dos refugiados. Em geral, as instituições classificaram as condições locais proporcionadas aos refugiados acolhidos em todas as vertentes acima, como Boas e Muito Boas, menos no acesso ao emprego, em que foram consideradas “Boas” (43,3%) e “Más” (38,1%) , ou seja apenas 52,6% fizeram uma avaliação negativa das condições locais de acesso ao emprego.

O manual de procedimentos produzido pelo Grupo de Trabalho sobre a Agenda Europeia para as Migrações (GTAEM, 2016) previa que as instituições locais envolvessem todos os intervenientes locais, regionais e até mesmo nacionais.

Quando as instituições foram questionadas se haviam envolvido outras instituições ou autoridades locais no processo de tomada de decisão, verificámos que isso aconteceu em mais da metade dos casos (51,5%).

No entanto, em apenas 21,6% dos casos (21 de 97 instituições) as instituições foram incapazes de cumprir todas as condições exigidas para acomodar os refugiados internamente. Nesses casos, as áreas onde foi necessário estabelecer contratos ou parcerias foram as do emprego, habitação e a educação. E em 68 dos casos, cooperaram ou trocaram experiências com outras instituições.

A articulação com as entidades oficiais foi no geral positiva, embora haja uma opinião um pouco mais negativa em relação ao contacto e a relação com o Serviço de Fronteiras e Estrangeiros (SEF) e o Centro de Emprego, representando cerca de 20 % de respostas negativas no caso do SEF e 25 % de experiências menos positivas no caso do Centro de Emprego.

Esta articulação foi difícil sobretudo devido ao desconhecimento das especificidades da situação dos refugiados, a existência de muita burocracia, a falta de flexibilidade das entidades em encontrar soluções adequadas a situações específicas e por vezes, uma ausência de resposta por parte dessas entidades.

Como é sabido, a dispersão das pessoas pelo território nacional não é voluntária e pode facilitar ou dificultar o acesso aos serviços públicos. A maior proximidade no “local”, num “meio mais pequeno”, pode refletir-se numa maior facilidade na obtenção de respostas mais céleres:

“Era muito rápido. Sim. Muito, muito rápido. A parte escolar, conseguimos aqui resolver de forma muito eficiente. A parte da saúde... também estabelecemos aqui contactos. Anteriormente, quando sabíamos que viriam. Conseguimos aqui número de utente, conseguimos aqui número de finanças, Tínhamos que iniciar os processos junto ao SEF. No caso dos jovens, como vinham de uma forma muito ordenada, quando chegavam ao aeroporto já tinham a declaração, tudo direitinho. Depois o processo iniciava-se naturalmente. Tinham que ir ao SEF. Conseguimos um contacto direto.... Foi sempre muito acessível.” (E6)

“(...). Eu acho que isso acaba por facilitar.” (E7)

Mas por outro lado também pode ser limitadora na resolução de certos problemas devido ao afastamento dos centros de decisão:

“A não ser a questão do PPT, era a questão da formação, não era por falta de vontade, é que não era possível, as normas, as políticas eram assim, são assim, e, portanto, nós também estamos aqui um bocadinho em consonância com o governo central no sentido de se é o governo central que também quer dar apoio a estas famílias, que isto são medidas governamentais, nós aqui localmente, também mais é que facilitar, ser elementos facilitadores e integradores desta gente.”(E15)

“A vontade de haver formações profissionais e empregos e não sei quê, não funcionam, mas lá está, porque eram meios mais pequenos, não havia gente para formar as turmas ou os cursos específicos ou criar não sei quê, mas tinham que estar lá inscritos, lá os fomos inscrever, mas não havia depois grande sequência disso.”(E3)

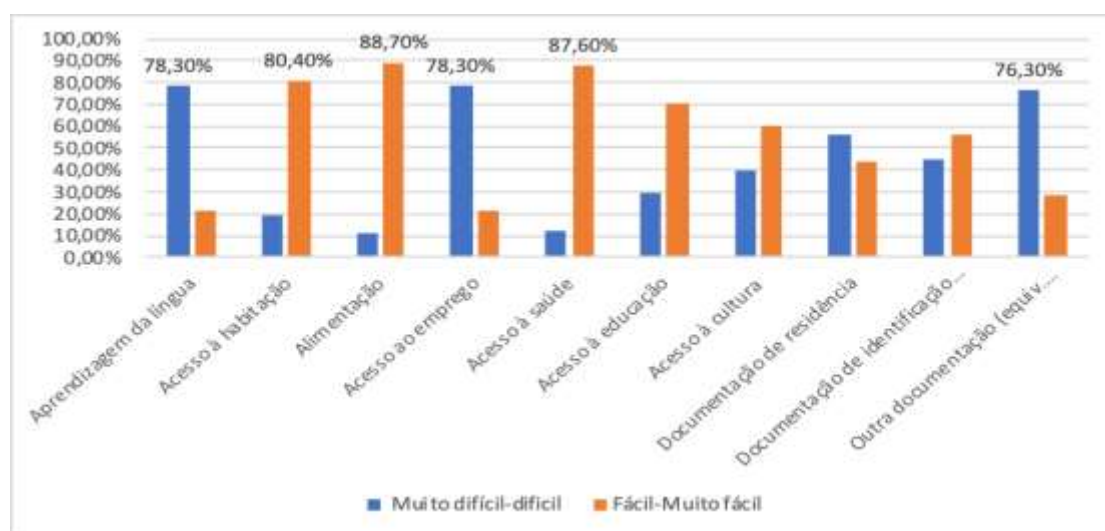
A dispersão geográfica pode ser um constrangimento, devido ao afastamento dos centros de decisão. A dificuldade encontrada para responder à necessidade em matéria de aprendizagem do português foi considerada difícil e muito difícil por 37,1 e 41, 2 % dos inquiridos, respetivamente.

“No caso, nós sentimos que as instituições fundamentais para o processo foi a Segurança Social, o SEF e a saúde e o IEFP, as quatro bases. Pronto sentimos no início uma ligeira dificuldade e eu penso que os serviços ainda não estavam alinhados em termos locais para isso, que foi a questão do centro de saúde também, foi muito complicado, porque elas não tinham depois o número de saúde, ainda não tinham os cartões para as consultas, foi um bocadinho difícil...” (E16)

A obtenção da documentação de residência junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) surge com 55,7% das respostas para qualificar como difícil e/ou muito difícil. Embora a dispersão geográfica pudesse favorecer a celeridade dos processos, todos os processos acabam por ter de ser analisados e são apreciados e decididos pelo Departamento Central sediado na capital do país.

Em termos da satisfação das necessidades e as dificuldades sentidas, tanto através do inquérito por questionário, como através das entrevistas em profundidade, foram referenciadas várias dificuldades sentidas no processo de integração (ver quadro 1).

Quadro 1 Satisfação das Necessidades e dificuldades sentidas



Fonte: Sousa, L. et al, 2021, tabela 8

Se observarmos o quadro 1, as áreas em que foram sentidas maiores facilidades em satisfazer as necessidades, ou seja, em que foi considerado “fácil” e “muito fácil” de resolver 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%).

As necessidades em que foram sentidas maiores dificuldades, consideradas “difícil” e “muito difícil” de resolver, foram: 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%).

Aprendizagem da língua portuguesa

A maior dificuldade está centrada na questão da barreira linguística, do obstáculo da língua e da comunicação.

A língua foi a grande dificuldade. Foi também o lidar com o exterior, houve alguma dificuldade de conseguir passar o porquê que nós estávamos a dar apoio a uma família estrangeira. (E10)

“Eu diria, a barreira linguística foi fundamental. Depois começámos com aulas de português, voluntários e tal, tal, tal. E progressivamente fomos entendendo porque quando os miúdos foram para a escola, aí também... os miúdos aprenderam português muito rapidamente. A barreira linguística, mais do que a cultural. Barreira linguística. ... E portanto, a grande barreira foi a língua.”(E5)

“A língua foi sempre a pedra no sapato. (E05)”.

As dificuldades surgiram devido à regulamentação que estabelecia um número mínimo de estudantes para constituir uma turma (26) nos cursos do IEFP, o que é difícil de implementar na promoção da dispersão geográfica de pessoas.

“A questão do português funcionou muito mal. Tinha estado previsto funcionar. As únicas aulas mais ou menos certas que tiveram foi logo no início, com duas pessoas que se voluntariaram para isso dentro das possibilidades delas, portanto, era uma vez por semana, passavam o sábado com eles e estavam contentíssimas e empenhadíssimas em fazer isso e os meus filhos também tentaram no início, sobretudo às crianças, mas as crianças rapidamente na escola conseguiram perceber.

Agora a questão do português para os adultos funcionou muito mal, a questão do emprego...” (E3)

“Sírios, sírios, sírios e, portanto, a barreira da língua foi, de facto, a barreira mais difícil de ultrapassar por essa razão, não estamos nos grandes centros. Depois tínhamos o PPT, programas, tínhamos várias coisas, mas que era difícil por isso ao corrente, por exemplo, o PPT tinha que ter o mínimo e nós aqui só tínhamos aquela família, portanto, não havia o mínimo para formar uma turma, portanto, e andámos nisto meses...” (E15)

Em alguns casos, a solução foi o uso de intérpretes, alguns deles voluntários, e do tradutor do Google. Além da dificuldade do idioma, alguns refugiados chegaram muito cansados e não sabiam onde seriam alojados.

“Era o tradutor da Google, muitas vezes. Era uma aplicação... uma aplicação ou um serviço (agora já não me lembro como é que se chama), era um número para o qual se telefonava... mas que era claramente a pensar nos refugiados. Um número para o qual se ligava e se pedia um serviço de tradução. Punha o telefone em alta voz, uma pessoa do outro lado da linha, falava português e falava árabe. Isto eram as situações de recurso.” (E12)

Essas dificuldades foram sendo resolvidas através de professores voluntários ou aulas em escolas. Houve o apoio de pessoas voluntárias falantes de árabe, na comunicação com as famílias acolhidas, alternativa ou complemento aos serviços de tradução via telefónica, e que funcionou também como mediação cultural.

“(...) Pronto, a partir daí começaram a envolver-se e ele passou a ser nosso tradutor de excelência, porque ele deslocava-se cá, nós ligávamos ... e dizíamos ...nós precisamos que tu fales com o N. por causa disto” e ele lá vinha, falava com ele, porque nós tínhamos confiança nele, foi uma grande ajuda, foi uma das melhores ajudas e passavam a envolvê-los, nós quando queríamos passar algum recado ...percebia-nos, mas nós não sabíamos se ela conseguia transmitir a ele ou se transmitia e ele vinha. Pronto, depois esse passou a ser o nosso voluntário de excelência, eles os dois. (...) sim e mesmo de acompanhamento, às vezes, eles acompanhavam. Ah tivemos um voluntariado excelente “(E10).

Emprego

O emprego foi uma matéria igualmente sensível e estreitamente associado à aprendizagem da língua. Obviamente que a dificuldade em aprender a língua tem um impacto significativo no processo de integração e as condições de vida, e por exemplo, o exercício de uma atividade profissional. Essas dificuldades estavam associadas ao reconhecimento da formação e competências dos refugiados, processo complexo sujeito a reconhecimento de equivalências; as ofertas de emprego encontradas não foram do agrado dos refugiados em 26.8 % dos casos); foram necessários três - seis

meses (20,6 %) e mais de seis meses (23,7 %) para conseguir um emprego; e em cerca de 20 % dos casos não tinha sido possível encontrar emprego. Foram sentidas dificuldades em conseguir acesso ao emprego e um trabalho adequado às competências dos refugiados; e referências à dificuldade de, em determinadas circunstâncias, os refugiados se manterem no emprego.

As respostas sugerem que o tempo necessário para obter um emprego foi relativamente rápido se levarmos em consideração que 24 instituições indicaram um prazo de seis meses ou menos. Embora seis meses possam parecer muito tempo, não podemos ignorar a especificidade da situação em que os refugiados se encontraram num local novo, culturalmente diferente e não dominante. De acordo com Schech (2014), para o sucesso da integração dos refugiados, oportunidades de emprego e ambiente social no local são fundamentais.

Outras dificuldades

Para além destas, foi ainda referida a dificuldade de obtenção de documentos de residência, (ligados ao processo de reconhecimento do estatuto do refugiado ou o de proteção internacional), e que foi um dos desafios que as instituições tiveram de superar. Foi também referida a adaptação cultural essencial para o processo de integração. O desconhecimento quanto a hábitos alimentares e ao tipo de produtos a comprar são referenciados nas entrevistas, assim como a dificuldade em encontrar esses bens no mercado português.

O reconhecimento da diferença e o respeito pelas práticas culturais próprias passa pelo conhecimento das mesmas, mas também o reconhecimento pela aceitação da necessidade de manutenção de uma “identidade” pessoal e de grupo.

Ainda no domínio cultural, as relações de género, e a expectativa sobre os papéis sociais gerou, por vezes, algumas dificuldades no relacionamento com técnicas e voluntárias.

Em relação às principais dificuldades sentidas para a autonomização dos refugiados, os técnicos consideraram que em 32% dos casos, não estavam em condições de viver autonomamente (na fase final do processo de acolhimento pela instituição (18 ou 24 meses), principalmente devido à falta de capacidade económica, falta de emprego, ou seja a não integração no mercado de trabalho, e a aprendizagem da língua portuguesa.

No entanto, isto não se aplicava a 46,4 % dos casos, dado ainda não estarem na fase final do processo.

A dimensão social e integração

A integração também se faz pela via do envolvimento de membros das instituições e da população local no processo e na relação que estabelecem com os refugiados. Quer os membros das instituições, quer a comunidade local foram envolvidos no processo. Ao nível das comunidades locais houve um cuidado em prepara-las para a chegada de pessoas ou famílias de refugiados em contexto religioso (no decurso de missas) ou atividades de voluntariado; houve ações de sensibilização da população local para o acolhimento e dar a conhecer as culturas; encontros ou workshops para divulgar informação e sensibilizar a população e técnicos; sessões de apresentação e boas-vindas às famílias, as quais foram bastante participadas. Em alguns contextos foi necessário lidar com sentimentos de desconfiança e com algumas resistências locais que se traduziam, por exemplo, no receio de se poder estar a receber terroristas; nestas circunstâncias, algumas instituições organizaram convívios interculturais e encontros para as pessoas falarem sobre o assunto ou ficarem a conhecer os refugiados acolhidos.

Cerca de 2/3 dos respondentes entende que os refugiados estabeleceram laços com a comunidade local, tendo esses laços sido proporcionados através de situações de convívio e de partilha cultural e do desenvolvimento de uma “(...) *boa relação de vizinhança.*” (E04). Alguns entrevistados relatam momentos de convívio e de intercâmbio cultural que ilustram o estabelecimento desses laços e ligações:

“..., cada grupo fazia uma partilha da sua cultura, alguma coisa que quisesse partilhar, por exemplo, no nosso caso, as nossas miúdas dançaram e pintaram a bandeira, portanto, elas pintaram a bandeira de tanto orgulho que tinham e explicaram cada elemento...pintámos com elas a bandeira, arranjámos as tintas, estivemos aqui em processo de criação da própria bandeira e foi.... Aliás, é uma coisa que anda com elas.” (E16)

Noutros contextos, são referidos casos em que as famílias eram mais reservadas devido, sobretudo, à questão da língua e de não falarem português, nem inglês, mas

também por questões culturais (por exemplo papéis de género), de religião (muçulmanos e católicos ortodoxos, por exemplo).

Alguns entrevistados referem que a interação dos refugiados com a comunidade local muitas vezes não foi relevante devido a algum autoisolamento:

“Insuficientes. Connosco, só. Connosco. Daí eu dizer que sem o nosso grupo, pouco contacto..... pouca relação. Muito pouca rede. Eles não criaram uma rede de suporte, de amigos... nada, nada. Era connosco. Nós é que éramos, nós é que tínhamos que intervir sempre, falar por eles, ir com eles aos médicos, ir às compras. Até ao fim do processo!” (E8)

Em relação aos aspetos mais positivos do trabalho com os refugiados, o aspeto pessoal e a relação afetiva com os mesmos, destacam-se como o aspeto central da experiência, seguido da capacidade de autonomia do refugiado e, em terceiro lugar, a dinâmica, bem como a mobilização gerada dentro da instituição.

Na situação inversa, os aspetos mais negativos desse processo são, a dificuldade de comunicar com os refugiados, a ausência ou dificuldade de uma resposta externa, a falta de informações das autoridades e a saída de refugiados (Costa P.M. et al, 2019; Sousa, L., et al. 2021).

No que se refere ao tipo de relação e de interação que os refugiados desenvolveram com todas as pessoas, desde os técnicos das instituições, aos voluntários que colaboraram nas instituições, existem laços e ligações de grande proximidade que ultrapassam as relações formais e profissionais, existindo uma

“(...) relação de família e amizade” (E19), uma “(...) relação tipo família” (E03), “uma relação íntima. Mesmo de proximidade” (E04), uma “(...) excelente relação” (E05).

‘também tem uma parte, apesar de tudo não é só técnica, é afetiva, afetiva, no sentido de que a gente gosta de todos eles, porque uns com uma característica, outros com outras, tenho um grande carinho por todos eles. ..., porque havia uma carga afetiva grande...E depois nós vivemos muito os problemas deles, e não sei quê, era assim muito próximo. (E13)

Os técnicos consideraram um trabalho e uma experiência muito enriquecedores:

E não posso deixar de dizer mais uma vez que , apesar de todas as dificuldades, é um desafio diário, mas muito gratificante e que aprendi imenso. Que me sinto muito mais rica, não só a nível profissional como a nível pessoal de ter trabalhado, ainda que não ter cumprido o projeto, mas de ter trabalhado com estas famílias. Foi bastante enriquecedor. (E07)

Portanto, esta experiência é a minha visão. Foi a minha experiência, foi muito enriquecedor o contacto... para mim e para a minha família (E04)

Um dos aspetos a destacar tem a ver com a gestão das expetativas e das frustrações, tal como em Stein (1981), Van Heelsum (2017), como se pode observar pelos relatos a seguir:

‘Tínhamos um plano. Pronto, mas de facto, se calhar um plano ocidental para... pronto, que não era exatamente aquilo que encaixaria dentro das expectativas deles. Se calhar, as próprias expectativas deles nem era continuar cá em Portugal. E nós achávamos que era e estávamos a dar todos os meios para poderem ter uma vida sustentada cá em Portugal. E portanto, acho que funcionou bem, no geral, mas a dificuldade maior foi a... aqui a ligação entre expectativas diferentes. Aquilo que nós achávamos que eles queriam e aquilo que, na verdade, eles queriam.’ (E12)

‘A questão da habitação é central, mesmo para os que pedem reagrupamento familiar, é um problema enormíssimo, porque depois nós aqui, eles vêm com aquela ilusão porque constroem sempre ilusões, não é?! Nós também construímos as nossas, mas eles constroem as deles, eles constroem a ilusão de que a esposa vem ou o marido vem e depois vão ter aqui uma casa quando ele chegar e não é assim, é extremamente difícil encontrar e isso cria também frustrações ...’

... ‘Mas também temos tristezas, porque qualquer coisa que nós consideramos que é importante, ele não considerou que fosse assim tão importante e há também aí algumas frustrações, mas nós temos que fazer esta gestão das nossas expectativas e das expectativas deles, encontrar aqui um meio termo, no sentido de trabalhar.’ (E13)

Conclusão

Podemos afirmar que o processo geral de recolocação de refugiados gerou um enorme impacto social e mobilização institucional da sociedade civil e um número significativo de instituições envolvidas no processo, a maioria delas sem experiência anterior de trabalho com refugiados. Foi considerada uma experiência extremamente rica acumulada pelas instituições locais e será necessária para se compreender como pode ser mobilizada para delinear uma intervenção futura sustentada, com os refugiados.

Existe uma percepção por parte das instituições entrevistadas (67%) que é possível atender às necessidades dos refugiados de forma mais eficiente. Para alcançar essa maior eficiência, as instituições listaram três campos que precisam de ser melhorados: uma maior e melhor preparação e resposta adequada das autoridades (76%); uma maior e melhor preparação das entidades e da sociedade civil (10%); e uma maior e melhor preparação prévia dos refugiados quanto às condições que encontrarão no país de acolhimento (5%).

Por parte das entidades e da sociedade civil manifesta-se a necessidade de promover um maior envolvimento da sociedade civil, das empresas, e a articulação com as outras entidades de acolhimento.

Como forma de promover um melhor modelo de “acolhimento” foram sugeridas as seguintes medidas concretas: promoção do trabalho em rede, uma maior capacidade de resposta das entidades nacionais, a contratação de técnicos a tempo inteiro, elaboração de legislação própria para divulgação aos órgãos estaduais e, por fim, penalidades para refugiados que não cumpram as medidas propostas.

Os aspetos a melhorar que foram destacados por parte dos técnicos das instituições prendem-se com a gestão mútua de expectativas, de ambas as partes. É necessário informar antecipadamente os refugiados sobre o contexto e a realidade que vão encontrar e é necessário informar as instituições sobre o perfil de refugiados que vão receber. É fundamental que no terreno sejam disponibilizadas condições reais adequadas ao perfil dos refugiados acolhidos.

“... Portanto, ter uma casa, habitabilidade, aprendizagem da língua e o conhecimento das regras locais. Portanto, do... das condições de o país para onde vêm, para se puderem integrar. E também, da parte do país que recebe, conhecer as regras, os ambientes de onde vêm, para melhor os ajudar na integração.”(E04)

Por exemplo ao nível do emprego,

“eles dizem o quê que faziam lá e querem fazer cá, mas isso às vezes na prática, por exemplo, essa questão do calçado, nós não temos aqui nenhuma indústria do calçado, isso é lá para Guimarães.” (E15)

Outras medidas a melhorar sugeridas foram o fornecimento oficial de orientações técnicas quanto ao modo como as instituições devem atuar; a realização regular de formação para as instituições; um maior acompanhamento por parte das entidades públicas, respostas mais céleres por parte das entidades oficiais (Ministério da Educação, IEFP, SEF), uma troca de experiências com outras instituições de acolhimento, o reforço do ensino do Português bem como do apoio através da tradução. Sabemos que, entretanto, em 2020 foi criada a Portaria n.º 183/2020, que cria os cursos de Português Língua de Acolhimento, assim como as regras a que obedecem a sua organização, funcionamento e certificação.

Nota

Por decisão pessoal, os/as autores/as do texto escrevem segundo o novo acordo ortográfico.

- ⁱ O texto das atas, que incide sobre a questão específica do projeto “como se concretizaram as medidas de integração nas suas várias dimensões, foi preparado no âmbito do Projeto Integração de refugiados em Portugal: papel e práticas das instituições de acolhimentos, Referência PT / 2017 / FAMI / 151
- ⁱⁱ Projeto PT / 2017 / FAMI / 151 - Integração de refugiados em Portugal: papel e práticas das instituições de acolhimentos. Equipa do Projeto: Lúcio Sousa, Paulo M. Costa, Rosana Albuquerque, Olga Magano, Bárbara Bäckström. Centro de Estudos das Migrações e Relações Interculturais/CEMRI/ Universidade Aberta / UAb
- ⁱⁱⁱ Questões específicas: porque motivo as instituições se manifestaram disponíveis para participar no processo de acolhimento de refugiados recolocados?; que experiência prévia tinham no desenvolvimento de programas de integração social?; como se desenrolou a articulação com as instituições nacionais que coordenaram o processo de recolocação?; como se concretizaram as medidas de integração nas suas várias dimensões?; de que forma

foram envolvidos os membros das instituições e a população local no processo?; como participaram os refugiados na definição e na implementação das medidas?

- ^{iv} Grupo de Trabalho criado em 2015 pelo Governo Português para coordenar a realocação de refugiados e processos de integração, envolvendo diversos institutos governamentais, quando necessário, para garantir que todas as áreas de integração sejam garantidas (GTAEM, s/d: 6).

Referências bibliográficas

- Ager, A., Strang, A (2008) Understanding Integration: A Conceptual Framework, *Journal of Refugee Studies*, Volume 21, Issue 2, June 2008, Pages 166–191, <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>
- Alcalá, P. R. et al. 2008. *Forced Migration of Colombians: Colombia, Ecuador, Canada*. Medellín: Corporación Región.
- Castles, s., Korac, m., Vasta, e. E Vertovec, v. (2002), *integration: Mapping the Field*, Home Office Online Report 28/03, Londres: Home Office
- 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. C. e Silva, I. Macedo & S. Cunha (ed.), *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 - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/3021
- Costa, P. M. & Sousa, L. 2017. “You are welcome in Portugal”: conviction and convenience in framing today's Portuguese politics on European burden sharing of refugees. *Oxford Monitor of Forced Migration*, 6(2): 49-53.
- European council on refugees and exiles (ECRE). 2000. *Bridges and fences: refugee perceptions of integration in the European Union*. ECRE.
- European council on refugees and exiles (1999). *Good practice guide on the integration of refugees in the European Union*. ECRE
- Elliott, S. & Yusuf, I. 2014. ‘Yes, we can; but together’: social capital and refugee resettlement. *New Zealand Journal of Social Sciences Online*, Volume 9, Issue2: 101-110.

- Finney, N. & Robison, V. 2008. Local press, dispersal and community in the construction of asylum debates. *Social & Cultural Geography*, 9(4): 397-413.
- GTAEM (Grupo de Trabalho da Agenda Europeia das Migrações) (2016), Acolhimento e integração de refugiados. Manual de procedimentos para as entidades de acolhimento. Lisboa: Alto Comissariado para as Migrações.
- Hynes, P. 2011. The dispersal and social exclusion of asylum seekers: Between liminality and belonging. The Policy Press.
- Joly, D. (1996). Haven or hell?: asylum and refuges in Europe. London: Macmillan Press Ltd
- Penninx, r. (2009), decentralising integration policies: managing migration in cities, regions and localities, Policy network paper. Londres: policy network.
- Schech, S. 2014. Silent Bargain or Rural Cosmopolitanism? Refugee Settlement in Regional Australia, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 40(4), pp. 601-618.
- Schnapper, D. (2007), *Qu'est-ce que l'intégration?*, Paris: Editions Gallimard.
- Sousa, L.; Costa, P.; Albuquerque, S.; Magano, O. e Bäckström, B. (2021). *Integração de Refugiados em Portugal: o papel e práticas das instituições de acolhimento*. Coleção de Estudos - Observatório das Migrações, Vol. 68. Lisboa: Observatório das Migrações/ACM. – 1ª ed. – (Estudos OM; 68). ISBN: 978-989-685-115-6. <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/10711>
- Sousa, L. 1999. Percursos de inserção de refugiados em Portugal: sós ou acompanhados? Um estudo sobre dificuldades de inserção de refugiados em Portugal. Dissertação de Mestrado em Relações Interculturais, Universidade Aberta. URL: <http://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/2106>
- Sousa, L. & Costa, P. M. 2016. A evolução do direito de asilo e regimes de proteção a refugiados em Portugal (1975 – 2015). In Sofia David (org.), *O contencioso do direito de asilo e proteção subsidiária*. Centro de Estudos Judiciários, p. 103-128.
- Spencer, s. et al. (2004), *Refugees and other new migrants: a review of the evidence on successful approaches to integration*, Centre on Migration, Policy and Society (CO
- Stein, B. N. 1981. The Refugee Experience: Defining the Parameters of a Field of Study, *International Migration Review*, 15(1/2): 320-330.

Van Heelsum, A. 2017. Aspirations and frustrations: experiences of recente refugees in the Netherlands, *Ethnic and Racial Studies*, 40(13): 2137-2150.

Youkhana, E. & Sutter, O. 2017. Perspectives on the European Border Regime: Mobilization, Contestation. *Social Inclusion*, Volume 5, Issue 3: 1–6.