



Estela Isabel dos Santos Cabral

AS PRÁTICAS PROFISSIONAIS DO SERVIÇO SOCIAL NOS PROCESSOS DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO DE REFUGIADOS

Dissertação de Mestrado em Serviço Social apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
da Universidade de Coimbra, sob a orientação da Professora Doutora Clara Cruz Santos

Março de 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Estela Isabel dos Santos Cabral

AS PRÁTICAS PROFISSIONAIS DO SERVIÇO SOCIAL
NOS PROCESSOS DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO
DE REFUGIADOS

Dissertação de Mestrado em Serviço Social apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências
da Educação da Universidade de Coimbra, sob a orientação da Professora Doutora Clara Cruz
Santos

Março de 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

AGRADECIMENTOS

Todas as escolhas que tomamos na nossa vida acabam por afetar também aqueles que estão do nosso lado, pelo que sem o seu apoio os caminhos traçados seriam muito difíceis de enfrentar. Deste modo, agradeço com sinceridade a todos os que, direta e indiretamente, me acompanharam ao longo desta trajetória.

Antes de mais expresso os meus agradecimentos à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra por ter consentido a realização deste estudo, possibilitando a minha evolução académica e o aprofundamento de conhecimentos que julgo muito importantes para o meu futuro profissional enquanto Assistente Social.

À coordenadora do Mestrado em Serviço Social, Professora Doutora Helena Neves Almeida, pelos esclarecimentos e conhecimentos partilhados, não apenas ao longo da realização desta dissertação, como também durante todo o Mestrado.

Um obrigada muito especial à minha orientadora, Professora Doutora Clara Cruz Santos, por todos os conhecimentos que partilhou comigo ao longo desta jornada, pelo acompanhamento, pela disponibilidade em me ajudar a vencer os obstáculos que se impuseram e pela motivação transmitida para fazer mais e melhor. Tenho a agradecer, principalmente, pela amizade que demonstrou ao longo desta etapa!

Não poderia deixar de agradecer aos Assistentes Sociais que se encontraram recetivos e disponíveis para partilharem as suas experiências profissionais. Graças a eles foi possível levar avante este estudo.

Aos meus pais e ao meu irmão, pela força e apoio incondicionais, por serem incansáveis comigo e por terem tornado possível percorrer esta caminhada.

Em último mas não menos importante, muito obrigada aos meus amigos pela motivação e companheirismo e aos colegas de mestrado, com os quais partilhei dúvidas e anseios, pelo apoio em horas mais complicadas.

Um profundo agradecimento a todos!

A democracia pode cambalear quando entregue ao medo.
(Barack Obama, 2017).

RESUMO

A presente investigação dedicou-se à compreensão das estratégias da prática profissional do Serviço Social nos processos de acolhimento e integração dos refugiados, tendo como principal objetivo analisar as práticas profissionais do Serviço Social aplicadas nestes processos. A componente empírica englobou, numa primeira fase, a consulta de dados e documentos oficiais do *United Nations High Commissioner for Refugees*, da Comissão Europeia e do Conselho Português para os Refugiados, bem como a revisão da literatura com recurso à escola de pensamento crítico, tal como Amaro (2015) e Santos (2008 & 2014). Numa segunda instância e dentro do desenho qualitativo munimo-nos das lógicas associadas ao método exploratório e compreensivo, com a utilização da técnica de entrevista semiestruturada para a recolha de informação e consequente análise de conteúdo. De uma forma sumária observou-se que as práticas profissionais analisadas são de natureza heterogénea, caracterizando-se, na maioria, pelo imediatismo operativo. Apesar da multiplicidade de desafios que este campo de intervenção tem apresentado, averiguou-se que os Assistentes Sociais têm desbravado novas formas de intervir e agir. Não obstante os limites que este estudo evidenciou, considera-se que poderá abrir portas para futuras investigações no âmbito da atuação do Serviço Social em matérias de asilo e proteção, uma vez que se prevê que Portugal continue a receber refugiados, sendo deste modo pertinente que a profissão se interrogue acerca do seu agir profissional neste campo de intervenção.

Palavras-chave: Serviço Social, refugiados, práticas profissionais, acolhimento, integração.

ABSTRACT

The present research was devoted to the understanding of professional practice strategies of Social Work used in the processes of reception and integration of refugees, with the main objective of analyzing the professional practices applied in these processes. The empirical component included, at first, the inquiry of data and official documents of the United Nations High Commissioner for Refugees, the European Commission and the Portuguese Council for Refugees, as well as the literature review using critical thinking school, such as Amaro (2015) and Santos (2008 & 2014). In a second instance, and within the qualitative design, we based on the logics associated with the exploratory and comprehensive method, using the semi-structured interview technique for the data collection and consequent content analysis. In summary, it was concluded that professional practices analyzed are heterogeneous, being characterized, in the majority, by operational immediatism, as it is a little studied subject by Social Work. Despite the multiplicity of challenges that this field of intervention has, it was found that Social Workers have pioneered new ways of intervening and acting. Notwithstanding the limits this study evidences, it is considered that it can open doors for future investigations within Social Work procedure in the matter of asylum and protection, as it is predicted that Portugal will continue receiving refugees, thus being pertinent that the profession question its professional activity in this field.

Keywords: Social Work, refugees, professional practices, reception, integration.

LISTA DE TABELAS

	Pág.
Tabela 1 – Modelo conceitual.....	44
Tabela 2 – Caracterização da amostra.....	49
Tabela 3 – Indicador de análise: Conceção dos procedimentos.....	52
Tabela 4 – Indicador de análise: Implementação.....	53
Tabela 5 – Indicador de análise: Papel do Serviço Social.....	55
Tabela 6 – Indicador de análise: Contatos.....	56
Tabela 7 – Indicador de análise: Orientações normativas seguidas.....	58
Tabela 8 – Indicador de análise: Imediatismo funcional.....	60
Tabela 9 – Indicador de análise: Formação prévia.....	61
Tabela 10 – Indicador de análise: Dificuldades e necessidades.....	62
Tabela 11 – Indicador de análise: Aspetos facilitadores.....	64
Tabela 12 – Indicador de análise: Conceção dos procedimentos.....	65
Tabela 13 – Indicador de análise: Implementação.....	66
Tabela 14 – Indicador de análise: Papel do Serviço Social.....	68
Tabela 15 – Indicador de análise: Contatos.....	69
Tabela 16 – Indicador de análise: Orientações normativas seguidas.....	70
Tabela 17 – Indicador de análise: Imediatismo funcional.....	71
Tabela 18 – Indicador de análise: Formação prévia.....	72
Tabela 19 – Indicador de análise: Dificuldades e necessidades.....	72
Tabela 20 – Indicador de análise: Aspetos facilitadores.....	74
Tabela 21 – Indicador de análise: Referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção.....	76
Tabela 22 – Indicador de análise: Evidências ou não da sistematização da intervenção.....	78
Tabela 23 – Indicador de análise: Evidência de utilização de um modelo de intervenção específico.....	79
Tabela 24 – Indicador de análise: Evidências da existência de políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados.....	80
Tabela 25 – Metodologias de apoio social.....	82

LISTA DE SIGLAS

ACM – Alto Comissariado para as Migrações
ACNUR – Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados
ANMP – Associação Nacional de Municípios Portugueses
BBC – British Broadcasting Corporation
CMSA – Case Management Society of America
CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade
CNR – Comissário Nacional para os Refugiados
CPR – Conselho Português para os Refugiados
CVP – Cruz Vermelha Portuguesa
DGAE-MNE – Direção-Geral dos Assuntos Europeus
DGE – Direção-Geral da Educação
DGS – Direção-Geral da Saúde
GAIR – Gabinete de Apoio à Integração do Refugiado
IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional
ISS – Instituto de Segurança Social
ONG – Organização Não Governamental
PAR – Plataforma de Apoio aos Refugiados
PPT – Portugêes Para Todos
SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SNS – Serviço Nacional de Saúde
UE – União Europeia
UM – União das Mutualidades
UMP – União das Misericórdias Portuguesas
UNHCR – United Nations High Commissioner for Refugees
UNICEF – United Nations Children's Fund

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	3
RESUMO	5
ABSTRACT	6
LISTA DE TABELAS	7
LISTA DE SIGLAS	8
INTRODUÇÃO.....	11
PARTE I.....	14
EIXO CONCEITUAL E TEÓRICO DA PESQUISA.....	14
CAPÍTULO 1 - A problemática dos refugiados.....	14
1.1 Breve análise histórica e política da questão atual dos refugiados	17
1.2 Processos de acolhimento e integração.....	20
1.3 Estratégias nacionais de acolhimento e integração.....	25
CAPÍTULO 2 – O agir profissional do Serviço Social com populações refugiadas.....	28
2.1 Os novos campos de intervenção social em Serviço Social	29
2.2 Procedimentos específicos do Serviço Social no Trabalho com refugiados.....	32
PARTE II.....	42
EIXO EMPÍRICO E METODOLÓGICO DA PESQUISA	42
CAPÍTULO 1 – Objeto de estudo, objetivos e finalidade da investigação	42
1.1 Questão central e objetivos de investigação	42
CAPÍTULO 2 – Métodos e procedimentos	43
2.1 Metodologia e método	43
2.2. Apresentação do modelo conceitual	43
2.3 Identificação dos instrumentos de recolha de dados.....	45
2.4 Campo de análise	46
2.5 Procedimentos.....	47
CAPÍTULO 3 – Apresentação e discussão de resultados	49
3.1 Apresentação da amostra	49
3.2 Organização, análise e discussão da informação empírica	50
3.2.1 Categoria de análise "Processo de acolhimento e processo de integração" ..51	
3.2.1.1 Processo de acolhimento: Procedimentos normalizados.....	52
3.2.1.2 Processo de acolhimento: Intervenção profissional.....	56

3.2.1.3 Processo de integração: Procedimentos normalizados.....	65
3.2.1.4 Processo de integração: Intervenção profissional.....	69
3.2.2 Práticas profissionais do Serviço Social.....	76
3.2.2.1 Pensamento profissional: referenciais teóricos.....	76
3.2.2.2 Ação profissional: Modelos de intervenção.....	79
3.2.2.3 Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional: Decretos regulamentares e circulares normativas.....	80
3.2.2.4 Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional: Apoio social sistematizado.....	82
CONCLUSÕES.....	89
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
LEGISLAÇÃO.....	99
APÊNDICES.....	101

INTRODUÇÃO

A alínea 2) do Artigo 1º da Convenção das Nações Unidas sobre o Estatuto dos Refugiados, de 1951, define refugiado como a pessoa que “temendo ser perseguida por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas, se encontra fora do país de sua nacionalidade e que não pode ou, em virtude desse temor, não quer valer-se da proteção desse país” (idem, p. 2).

Assiste-se a uma crise humanitária decorrente da guerra síria que se estende há cinco anos, causando a morte a milhares de civis e obrigando outros milhões a fugir do seu país, ficando retidos nas fronteiras dos países do sudeste da Europa ou nos países vizinhos (essencialmente no Líbano e na Jordânia), em acampamentos sem as mínimas condições de salubridade e de dignidade humana. Apesar de apenas 5% dos refugiados se encontrarem na Europa, consideramos que os países europeus não se encontram preparados para este fenómeno, revelando incapacidade de responder de forma eficaz e organizada, sendo necessário um reequacionamento das políticas e medidas sociais de intervenção em situação de emergência.

O aspeto inovador da presente dissertação recai na produção científica do Serviço Social em Portugal sobre o trabalho dos profissionais com refugiados. Na atual crise de migração involuntária de população síria, o Serviço Social tem um papel importante na resposta às necessidades desta população, de forma a garantir os seus direitos ao longo dos processos de acolhimento e integração, sendo pertinente o questionamento sobre as suas práticas metodológicas e profissionais neste novo campo de intervenção.

Com este estudo pretendemos sistematizar, de forma compreensiva, quais as estratégias da prática profissional do Serviço Social utilizadas no processo de acolhimento e no processo de integração dos refugiados em Portugal, fundamentado na análise das práticas profissionais do Serviço Social utilizadas nos processos de acolhimento e integração dos refugiados em Portugal.

Nesta senda, pretendeu-se identificar as políticas e medidas de apoio advindas do Estado português que estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados em Portugal, assim como verificar se as estratégias utilizadas pelos Assistentes Sociais que trabalham no processo de acolhimento e no processo de integração dos refugiados decorrem de práticas “standard” estipuladas em manuais processuais da profissão ou se derivam do imediatismo face à situação de urgência e emergência sentida por estas populações.

Definimos ainda como objetivos específicos identificar e analisar os obstáculos e limitações (aspetos bloqueadores) sentidos pelos Assistentes Sociais que dificultam o agir profissional e identificar e analisar os aspetos facilitadores que favorecem e potenciam o agir profissional.

A nível internacional, o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados tem publicado diversos estudos e estatísticas sobre a atual crise de refugiados, fornecendo informações importantes para a compreensão política e sociológica da mesma. Em Portugal, o Conselho Português para os Refugiados é a organização não-governamental para o desenvolvimento que tem igualmente contribuído para a publicação de informações nacionais e internacionais acerca do assunto.

Embora o fenómeno dos refugiados não seja recente, o trabalho com o mesmo constitui um novo campo de intervenção para o Serviço Social em Portugal, para o qual ainda não existem modelos de intervenção específicos. A questão atual dos refugiados reveste-se de novas características, pelo que a profissão deve reforçar a produção de conhecimento científico sobre a problemática que possibilite reajustar ou conceber novas estratégias de intervenção. É um fenómeno que tem tido grande visibilidade devido à crise humanitária que originou, o que traz para a esfera social a pertinência de refletir sobre o respeito pelos direitos humanos e cidadania.

A nível metodológico, o presente estudo reveste-se de um cariz exploratório e descritivo e de natureza qualitativa. Foram efetuadas entrevistas semiestruturadas a seis Assistentes Sociais que trabalham com populações refugiadas.

Inicialmente pretendia-se que o campo de análise do estudo incidisse no distrito de Coimbra, contudo, devido à escassez de entidades disponíveis para participar, foi também realizada uma entrevista a um profissional de uma instituição sediada em Lisboa. Com as entrevistas, pretendemos recolher dados que nos permitissem adquirir um conhecimento mais abrangente do agir profissional nos processos de acolhimento e integração de refugiados, de forma a responder aos objetivos estipulados para este estudo.

A dissertação tem em conta dois aspetos essenciais da pesquisa, o eixo concetual e teórico e o eixo empírico e metodológico, que deram origem às duas grandes partes que compõem este trabalho.

A Parte I trata do enquadramento concetual, sendo constituída por dois capítulos. No primeiro capítulo, abordámos a temática dos refugiados, começando por efetuar uma

distinção concetual, de forma a clarificar os diferentes estatutos jurídicos dos refugiados, seguida de uma breve análise histórica e política da atual crise de refugiados, com o objetivo de contextualizar o tema de pesquisa. Seguidamente tratámos os conceitos de acolhimento e integração, primeira categoria de análise do estudo efetuado, realizando uma análise histórica e política da questão atual dos refugiados, tendo sido explanadas as principais estratégias nacionais de acolhimento e integração, de forma a compreender o trabalho que tem sido executado em Portugal neste âmbito. No segundo capítulo abordamos as práticas profissionais do Serviço Social com populações refugiadas, segunda categoria de análise do estudo, onde nos debruçámos sobre os novos campos de intervenção social em Serviço Social, dissertando sobre os desafios que a profissão enfrenta nas sociedades atuais, marcadas pela incerteza, e como a problemática dos refugiados assume atualmente novos contornos e características. Em seguida, tratamos os procedimentos específicos do Serviço Social no trabalho com refugiados, tentando estabelecer um diálogo entre a teoria e a prática profissional neste campo de intervenção.

A Parte II diz respeito ao eixo empírico e metodológico do estudo, onde procedemos à apresentação do objeto de estudo, objetivos e finalidade da investigação, assim como os métodos e procedimentos utilizados para a obtenção dos dados. É apresentado o modelo concetual e identificados os instrumentos de recolha de dados. Posteriormente especificámos o campo de análise do estudo e os procedimentos efetuados durante a realização do mesmo. Por fim, são apresentados os dados recolhidos e a respetiva análise e discussão, onde apresentamos algumas conclusões sobre os objetivos específicos da investigação.

PARTE I

EIXO CONCEPTUAL E TEÓRICO DA PESQUISA

CAPÍTULO 1 – A problemática dos refugiados

Ao longo da história mundial, por motivos de guerra, perseguição, ameaça de morte ou catástrofes ambientais, milhões de pessoas viram-se obrigadas a abandonar os seus lares, os seus bens e, muitas vezes, as suas famílias, rumo a outras terras onde encontrassem o bem-estar e a proteção que desesperadamente almejavam para poder sobreviver. O objetivo deste capítulo é o de contextualizar a atual crise de refugiados que assola a Ásia Ocidental decorrente da guerra civil síria, assim como as políticas e medidas mais relevantes implementadas pela União Europeia para dar resposta a esta catástrofe humanitária e também por Portugal, de modo a acolher e integrar os refugiados na sociedade portuguesa. Neste sentido, realizou-se uma breve distinção entre os conceitos de acolhimento e de integração, com vista a perceber como ambos se complementam.

Em contexto europeu, logo após a I Grande Guerra (1914-1918) milhões de pessoas abandonaram os seus lares à procura de refúgio. Os Governos Internacionais elaboraram um conjunto de acordos para conceder documentos de viagem para essas pessoas [United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), 2011]. Deste modo, até aos anos 30, a atenção dirigiu-se essencialmente às vítimas da I Grande Guerra. Porém, com o surgimento do nazismo, as organizações internacionais foram obrigadas a apoiar os que não estavam a ser protegidos ou queriam fugir do regime de Hitler, mesmo tendo oficialmente a sua proteção jurídica formal. Finda a II Grande Guerra, o número de refugiados era exorbitante e o problema permanecia crítico, pelo que somente nessa altura a assistência aos refugiados se tornou matéria de âmbito da comunidade internacional. Após a criação das Nações Unidas, surgiram os primeiros fundamentos internacionais, tais como Declaração Universal dos Direitos do Homem (Artigo 14.º) e as primeiras instituições especializadas em refugiados, por exemplo, o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), através da Resolução 319 (IV) da Assembleia-Geral das Nações Unidas, de 3 de dezembro de 1949 (Cierco, 2010).

Em 1951, na Convenção das Nações Unidas sobre o Estatuto dos Refugiados, foi apresentada a definição de refugiado que vigora até à atualidade. É este documento que institui o sistema de proteção internacional, permitindo que os refugiados tenham direito a obter proteção num país de acolhimento. Todavia, como a Convenção estava mais ou menos delimitada à proteção de refugiados europeus no rescaldo da II Grande Guerra, que se tinham tornado refugiados antes de 1951, mais tarde foi alterada pelo Protocolo de 1967, alargando o seu âmbito a nível mundial, sem limites geográficos e temporais (UNHCR, 2011).

Com a crescente complexificação dos movimentos migratórios e dos estatutos jurídicos dos refugiados por parte dos Estados, existem atualmente diferentes denominações que frequentemente se confundem, sendo utilizadas incorretamente. Nesta senda, revela-se pertinente efetuar uma breve distinção dos conceitos que participam nos regimes de proteção aos cidadãos evacuados.

Requerente de asilo: O asilo consiste na proteção concedida por um Estado a uma pessoa impedida de obter proteção no país de onde é natural e/ou de residência, sobretudo por medo de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, pertença a determinado grupo social ou por convicções políticas. O requerente de asilo é um cidadão de país terceiro (cidadão que não seja nacional de países da União Europeia, Espaço Económico Europeu ou Espaço Schengen) ou apátrida (sem nacionalidade) que tenha efetuado um pedido de asilo e se encontra a aguardar uma decisão final [Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), 2014]. Por outras palavras, asilo é o que o refugiado procura quando a sua vida ou liberdade são colocadas em causa no seu país de origem (Cierco, 2010).

Estatuto de proteção subsidiária: É atribuído a um nacional de país terceiro ou apátrida que não é considerado refugiado, mas encontra-se vulnerável a correr risco real de sofrer ofensa grave a nível dos sistemas de asilo (SEF, 2014). As autoridades competentes do país de acolhimento reconhecem o estrangeiro ou apátrida como pessoa elegível para concessão de autorização de residência por proteção subsidiária (Lei n.º 26/2014, de 5 de maio).

Refugiado: De acordo com a Convenção das Nações Unidas sobre o Estatuto dos Refugiados, realizada em 1951, em Genebra, refugiado é a pessoa que,

Temendo ser perseguida por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas, se encontra fora do país de sua nacionalidade e que não pode ou, em virtude desse temor, não quer valer-se da proteção desse país, ou que, se não tem nacionalidade e se encontra fora do país no qual tinha sua residência habitual em consequência de tais acontecimentos, não pode ou, devido ao referido temor, não quer voltar a ele (alínea 2, artigo 1º).

Quem tem estatuto de refugiado é reconhecido pelas autoridades competentes do país de acolhimento como um estrangeiro ou um apátrida que, na qualidade de refugiado, é autorizado a permanecer em território nacional (Lei n.º 26/2014, de 5 de maio).

Recolocação: Consiste na transferência de pessoas que já possuem estatuto de refugiado ou de proteção subsidiária entre Estados-membros da União Europeia (UE), como medida de solidariedade para com os sistemas de asilo mais sobrecarregados (SEF, 2014).

Reinstalação: Abrange a transferência de um cidadão de um país terceiro ou apátrida para um Estado-membro, a pedido do UNHCR, de modo a garantir a sua proteção. O refugiado reinstalado é uma pessoa que é transferida do país de asilo para um terceiro Estado disponível para o admitir e conceder-lhe estatuto formal, com vista a poderem tornar-se cidadãos nacionais desse país (SEF, 2014 & CPR, 2008).

Beneficiário de proteção internacional: Aquele a quem foi concedido o estatuto de refugiado ou de proteção subsidiária (Lei n.º 26/2014, de 5 de maio).

Cada refugiado apresenta as suas especificidades e particularidades, consoante as circunstâncias e o processo experienciado. Não obstante, os refugiados têm em comum o facto de se verem obrigados a sair do seu país rumo a contextos desconhecidos, muitas vezes totalmente diferentes da sua cultura, à procura da sua sobrevivência e dignidade. É uma situação de risco iminente que demanda respostas rápidas e eficazes, devido às condições desumanas em que vivem.

Atualmente a Europa defronta-se com a pior crise de refugiados desde a II Grande Guerra, decorrente da guerra civil síria que se estende há mais de quatro anos. Não

sendo de todo o foco de análise desta tese, revela-se porém pertinente contextualizar a conjuntura que originou a atual crise humanitária.

1.1 Breve análise histórica e política da questão atual dos refugiados

A partir dos finais dos anos 60, a família xiita alauita Assad assumiu o comando da Síria através de uma ditadura. Em 2011, o regime de Bashar al-Assad viu-se ameaçada pela Primavera Árabe, que desencadeou protestos e conflitos, derrubando vários regimes autoritários do mundo árabe. Os árabes sunitas sírios contestavam contra a forma como eram tratados e contra a desigualdade, a corrupção e a brutalidade que se sucedia no país. Numa manifestação pacífica, as forças de segurança alvejaram protestantes, o que resultou na morte de três pessoas. As manifestações foram crescendo e as repressões também. Manifestantes foram sequestrados, ativistas foram torturados e crianças foram assassinadas. Assad recusou deixar o poder, instaurando-se assim uma guerra civil.

Um grupo militar extremista sunita - o Estado Islâmico -, aproveitou o contexto de guerra para iniciar um califado islâmico totalitário. Lutou fortemente contra o regime de Assad e, mais tarde, assolou o norte do Iraque sob o novo nome de ISIS. Posto isto, a Síria ficou totalmente dividida entre o regime de Assad, os rebeldes, o ISIS e as forças curdas, uma minoria étnica que vem almejando a sua independência há muito tempo.

Os cidadãos sírios são alvos de ataque, inclusive com armas químicas. O ISIS e outros grupos dominam cidades e violentam brutalmente os civis. Diversas cidades foram totalmente destruídas. Por conseguinte, a população síria viu-se obrigada a fugir para os países vizinhos, ficando em campos superlotados e sem sustento. Muitas famílias procuram uma vida melhor na Europa, pagando quantias exacerbadas por uma viagem incerta, muitas vezes fatal (Kurzgesagt – In a Nutshell, 2015).

De acordo com as mais recentes estatísticas da UNHCR (2016a) e do *United Nations Children's Fund* (UNICEF, 2016), existem cerca de 4,798 milhões de refugiados sírios, dos quais 2,260 são crianças, e 8,7 milhões de deslocados internos. A grande maioria dos refugiados (95%) está retida nos países vizinhos, essencialmente na Turquia, no Líbano, na Jordânia e no Iraque. A Turquia registou o acolhimento de 2,743 milhões de refugiados, dos quais estão em 23 campos de refugiados. No Líbano, estão cerca de 1,048 milhões de refugiados, 70% dos quais vivem abaixo do limiar de pobreza e não existem campos de refugiados formais. Por conseguinte, mais de um milhão de

sírios registrados vivem em mais de 1.700 comunidades e locais em todo o país, em condições de superlotação. A situação não é mais favorável na Jordânia, para onde fugiram mais de 650.000 refugiados sírios, nem no Iraque, que hospeda 247 mil (UNHCR, 2016a & UNHCR, 2016b).

Com poucas esperanças de a situação política na Síria melhorar e sem perspectivas de futuro nestes países, muitos refugiados decidiram procurar melhores condições de vida na Europa, submetendo-se a longas viagens em pequenos paquetes e barcos de pesca frágeis sem qualquer segurança, pagando quantias exacerbadas a criminosos que organizam ilegalmente estas travessias (BBC, 2016). É de realçar que nem todos os refugiados são sírios, entre eles encontram-se igualmente afegãos, iraquianos, nigerianos e eritreus, que fogem da violência e perseguição dos seus países. Segundo os dados de novembro de 2016 do UNHCR (2016c), chegaram 334 mil pessoas à Europa através do mar Mediterrâneo nesse ano (dos quais 27% são crianças) e quase 4 mil estão mortos ou desaparecidos no mar. A Grécia e a Itália são os países da UE onde chegaram mais refugiados. Porém, alguns países europeus apertaram o controlo das fronteiras. A Hungria criou uma cerca de arame farpado e a Eslovénia e a Bulgária edificaram obstáculos idênticos (BBC, 2016). Com este cenário evidenciaram-se as desigualdades entre os Estados-membros no que respeita a políticas de asilo, não havendo um consenso sobre esta matéria.

A nível político, numa tentativa de reforçar as regras comuns de asilo para todos os Estados-membros, a Comissão Europeia reformulou os procedimentos comuns de concessão e retirada do estatuto de proteção internacional através da Diretiva 2013/32/EU, de 26 de junho. Recentemente, com o objetivo de combater a migração ilegal da Turquia para a União Europeia através de uma das principais rotas no mar Egeu, a Comissão Europeia estabeleceu um acordo com a Turquia, que estipulou que “todos os novos migrantes irregulares que cheguem às ilhas gregas provenientes da Turquia a partir de 20 de março de 2016 serão devolvidos a este último país” (alínea 1, Conselho da União Europeia, 2016). Para além disso, prevê que por cada cidadão sírio que seja devolvido à Turquia a partir das ilhas gregas, outro sírio proveniente da Turquia, que não tenha tentado fazer esta viagem de forma ilegal, seja reinstalado na UE (alínea 2, Conselho da União Europeia, 2016).

O sistema de asilo da UE revela algumas falhas que têm comprometido o seu desenvolvimento. A primeira relaciona-se com a desigual alocação entre os Estados-

membros, ignorando em grande parte as realidades enfrentadas pelos requerentes de asilo e as suas preferências. Além do quadro político e legislativo, destacam-se ainda as diferenças no desenvolvimento entre os Estados-membros, as discrepâncias nos seus sistemas de assistência social e os níveis variáveis de investimento em matérias de asilo e sistema de acolhimento, que conduziram a grandes divergências nas taxas de reconhecimento do asilo e condições de acolhimento. Isto tem desgastado o objetivo de conter os movimentos secundários entre os Estados-membros, tendo desencadeado o efeito oposto. Ainda, a dimensão externa da UE em matéria de asilo continua pouco desenvolvida e está desproporcionadamente centrada na capacitação, oferecendo poucas possibilidades de acesso legal aos requerentes de asilo. Ao invés, algumas políticas implementadas no âmbito do controlo de fronteiras externas ou dos vistos reprimiram o acesso à proteção e levaram os requerentes de asilo a arriscarem as suas vidas para chegar ao território da UE, facto expressado no número de mortes no mar Mediterrâneo (Tsourdi & Bruycker, 2015).

Destarte, conclui-se que não tem havido cooperação e concordância entre os Estados-membros e entre estes e instituições internacionais nas respostas à atual crise de refugiados, de forma a encontrar soluções convergentes e eficazes. Apesar de apenas 5% dos refugiados se encontrar na Europa, consideramos que os países europeus não se encontravam preparados para este fenómeno, revelando incapacidade de responder de forma eficaz e organizada. A situação continua caótica e dramática e muitos direitos humanos são violados diariamente.

Enquanto o conflito político na Síria não cessar e o país se reerguer das ruínas, a população continuará a lutar pela sua sobrevivência noutros territórios. Impedi-las de tal não irá apenas agravar o problema, como aumentar as probabilidades de perderem a vida durante a luta e permitir o constante desrespeito pelos direitos humanos. Nesta senda, a UE deverá analisar e avaliar pormenorizadamente as políticas a tomar, não só no momento imediato com ações paliativas, mas também com objetivos a médio prazo, intervindo no sentido de encontrar respostas para o conflito sírio, criando desenvolvimento nesse país, de garantir que os direitos humanos sejam respeitados e de asseverar a prestar assistência humanitária aos refugiados.

Neste sentido, aceitar que estes cidadãos precisam urgentemente de um sítio onde possam viver em paz e com dignidade deverá ser o princípio-guia de todas as futuras intervenções. Ações conjuntas entre os Estados, instituições públicas, ONG's e

instituições da sociedade civil podem ser fundamentais para o sucesso do acolhimento de refugiados. Destarte, somos da opinião que os países devem aceitá-los nas suas sociedades onde possam recomeçar do zero e desenvolver todo o seu potencial, ao invés de apoiar políticas que procuram travar a migração. É neste contexto que o acolhimento e a integração assumem um papel indispensável na criação de respostas às necessidades e anseios dos refugiados.

1.2 Processos de acolhimento e integração

Portugal continua a ser um país de emigrantes mas tem-se tornado cada vez mais um país de imigrantes, um país de acolhimento, pelo que a troca de conhecimentos culturais, sociais, religiosos, entre outros, pode trazer ganhos para todos, não devendo ser motivo de medo ou apreensão. Os refugiados trazem consigo hábitos, tradições e linguagens distintos e praticam diferentes religiões. Este novo contexto, num mundo globalizado, exige então da nossa sociedade o desenvolvimento de ações de acolhimento e de integração mais sólidas e humanizadas (Cáritas Diocesana de Portalegre - Castelo Branco, 2016).

Ainda que, conceptualmente, acolhimento e integração sejam díspares, na realidade as duas práticas encontram-se articuladas e conectadas. É por este motivo que, em manuais de acolhimento e integração, as ações de intervenção nem sempre se encontram discriminadas para cada processo.

Entende-se, no âmbito desta investigação, que o acolhimento é o processo através do qual se dá as boas-vindas aos 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.

Na esfera social, integração remete ao modo como indivíduos independentes são incorporados num espaço social comum através dos seus relacionamentos, ou seja, à constituição dos laços e símbolos de pertença coletiva (Pires, 2012). No caso dos refugiados, a integração comporta, não só o plano simbólico (língua, educação e amizades), mas também o plano material (bens de consumo). O acesso a estes dois componentes de integração permitirá o acesso a privilégios, sendo primordial para a perceção de si e do espaço envolvente do refugiado no seu país de acolhimento (Norton, 2013, *cit. in* Albuquerque, Gabriel & Anunciação, 2016).

O processo de integração compreende, assim, três características:

- **Dinâmico e recíproco:** Envolve deveres da sociedade de acolhimento dos refugiados. A sociedade de acolhimento deve aceitar os refugiados 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 (Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados, 1999).

Neste seguimento, a integração pressupõe, a nosso ver, a continuidade das ações e de alguns apoios prestados durante o processo de acolhimento, mas deverá conter um cariz menos assistencialista e mais capacitador das potencialidades da pessoa. Integrar é conseguir que as pessoas se sintam confortáveis, com o interesse e desejo de permanecer no nosso país.

Para que, de facto, os refugiados se sintam integrados na nossa sociedade, dever-se-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. É igualmente importante encontrar formas de reduzir os aspetos negativos relacionados com a solidão e com a pouca capacidade económica (Cáritas Diocesana de Portalegre - Castelo Branco, 2016).

Juridicamente, em Portugal o processo de acolhimento começa com o pedido de asilo. De acordo com a Lei n.º 15/98, de 26 de março, os requerentes de asilo devem apresentar o seu pedido no prazo de 8 dias após a data de entrada em Portugal, sendo feito no Gabinete de Asilo e Refugiados do SEF ou em qualquer autoridade policial. O CPR é sempre informado do pedido. Se o pedido for admitido, o Comissário Nacional

para os Refugiados (CNR) emite a decisão no prazo de 48 horas. O SEF emite uma autorização de residência provisória ao requerente, válida pelo período de 60 dias contados da data de apresentação do pedido e renovável por períodos de 30 dias até decisão final do mesmo. O prazo de instrução é de 60 dias, durante o qual o SEF elabora um relatório final, que é enviado ao CNR. Este, por sua vez, elabora um projeto de proposta fundamentada de concessão ou recusa de asilo.

A decisão final cabe ao Ministro da Administração Interna e, se o pedido de asilo for concedido, o requerente é notificado e é-lhe emitida a Carta de Identificação de Refugiado e concedida Proteção Humanitária (notificação e emissão da autorização de residência por razões humanitárias). Caso o pedido seja recusado, o requerente deve abandonar Portugal no prazo de 30 dias ou recorrer da decisão ao Supremo Tribunal de Justiça.

Esta lei prevê a garantia de acolhimento aos requerentes de asilo, até à decisão final do pedido, a nível do apoio social, da informação, do apoio jurídico, da assistência médica e medicamentosa, dos meios de subsistência (alojamento e alimentação) e do direito ao trabalho (aos requerentes de asilo a quem já foi emitida a autorização de residência provisória).

❖ **Apoio social:** De acordo com o Artigo 50º da lei supracitada, os requerentes de asilo e os membros do respetivo agregado familiar têm direito ao apoio social por parte do Estado. Contudo, esta disposição nunca foi regulamentada, pelo que o apoio social é prestado de acordo com práticas estabelecidas pelas instituições.

Na fase de admissibilidade, o CPR assegura o alojamento e o apoio social e jurídico dos requerentes de asilo, no Centro de Acolhimento situado na Bobadela (Loures). Após a decisão de admissão do pedido de asilo, os requerentes passam a ser apoiados pela Segurança Social, durante determinado período de tempo. Finalizado este acompanhamento específico, os requerentes reconhecidos como refugiados passam a poder usufruir dos subsídios da Segurança Social nos mesmos moldes que os cidadãos nacionais, dentro das previsões legais. Os requerentes de asilo não admitidos, que tenham decidido permanecer em Portugal, em situação ilegal, a aguardar a decisão do Tribunal Administrativo e Fiscal ao seu recurso, só podem beneficiar da ajuda das instituições de solidariedade social ou humanitárias (CPR, 2004).

❖ **Informação:** No início do procedimento de pedido de asilo, o SEF deve informar os requerentes de asilo sobre os seus direitos e deveres, bem como sobre os procedimentos do processo (Lei n.º 15/98, de 26 de março).

❖ **Apoio jurídico:** Sempre que seja necessário, o requerente de asilo beneficia dos serviços de um intérprete para o auxiliar na formalização do pedido e durante o respetivo procedimento. O Alto-Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados e o CPR podem facultar aconselhamento jurídico direto aos requerentes de asilo em todas as fases do procedimento (*idem*).

❖ **Assistência médica:** De acordo com a Portaria 30/2001 de 17 de janeiro, os requerentes de asilo têm acesso gratuito ao Serviço Nacional de Saúde (SNS) ao nível de cuidados de urgência, incluindo diagnóstico e terapêutica, e de cuidados de saúde primários. Beneficiam igualmente de assistência medicamentosa, a prestar pelos serviços de saúde da sua área de residência.

Para acederem ao SNS, os requerentes de asilo necessitam ser titulares e portadores de declaração comprovativa de apresentação do pedido de asilo ou de autorização de residência provisória. Os benefícios de assistência médica e medicamentosa findam após a notificação da decisão final sobre o pedido de asilo, exceto quando, avaliada a situação médica do requerente, esta não permita a sua cessação (Portaria 30/2001 de 17 de janeiro).

No caso dos refugiados, é-lhes facultado “(...) o acesso, em igualdade de tratamento aos beneficiários do Serviço Nacional de Saúde (...) aos cuidados de saúde e de assistência medicamentosa prestados pelas instituições e serviços que constituem o SNS” (alínea 1, Despacho n.º 25360/2001 de 12 de dezembro).

❖ **Meios de subsistência (alojamento e alimentação):** Os requerentes de asilo e respetivo agregado familiar em situação de carência económica e social têm direito a apoio social para alojamento e alimentação (Lei n.º 15/98, de 26 de março).

❖ **Direito ao trabalho:** De acordo com a lei que tem sido referida, é assegurado aos requerentes de asilo que já possuem autorização de residência provisória o acesso ao mercado de trabalho.

Pelo facto de a diferença linguística constituir um obstáculo no acesso ao trabalho, é muito importante encaminhar os requerentes de asilo para cursos de língua portuguesa promovidos por organizações não-governamentais, associações ou pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (CPR, 2004).

Relativamente às habilitações literárias, na maioria dos casos, torna-se difícil confirmá-las visto que os requerentes não trazem consigo os documentos comprovativos. Segundo o Artigo 15º do Decreto-lei 219/97 de 20 de agosto, o documento comprovativo das habilitações literárias poderá ser substituído, excecionalmente, por uma declaração escrita do encarregado de educação do requerente, de quem o substitua, ou do próprio requerente, no caso de ser maior, que, sob compromisso de honra, indique a habilitação solicitada.

Conclui-se, desta forma, que a legislação e regulamentação de apoios dirigidos a refugiados constituem o primeiro passo no acolhimento efetivo a estas populações, visando proporcionar condições de dignidade humana e em consonância com os direitos humanos. É necessário que o Estado e as demais instituições vocacionadas para o trabalho com estas populações articulem e cooperem eficazmente no sentido de garantir que a legislação é aplicada e que possíveis limitações da mesma sejam corrigidas. Para além disso, facultar informação é um aspeto imprescindível durante todo o procedimento de asilo e posteriormente, de modo a que os refugiados estejam devidamente informados sobre os seus direitos e deveres, assim como características sociais e culturais da nossa sociedade. O acesso à informação é um elemento integrante do processo de acolhimento, que deve implicar necessariamente o apoio psicossocial, uma vez que os refugiados estão num novo contexto social e cultural, onde precisam se adaptar e trazem consigo memórias de situações dramáticas que experienciaram.

No caso dos refugiados reinstalados, como já obtêm proteção jurídica do UNHCR, reconhecida pelo Estado português, não são submetidos ao procedimento normal de asilo descrito anteriormente. Nestas situações, fica ainda mais difícil separar as fases de acolhimento e de integração, pois o processo de integração deve começar também aquando da chegada ao Centro de Acolhimento para os Refugiados. A familiarização com a língua portuguesa, o conhecimento do funcionamento dos sistemas de emprego e formação profissional, de habitação, de saúde e de apoios sociais começam logo na fase de acolhimento. Sob esta ótica, o acolhimento pode ser visto como uma fase do processo de integração estando, assim, interligados. A integração dos refugiados reinstalados, para que seja efetiva e satisfatória, deve implicar um trabalho em rede de organismos públicos e privados, das ONG's e de outras instituições cujo âmbito de atuação esteja vocacionado para esta população (CPR, 2008).

1.3 Estratégias nacionais de acolhimento e integração

Portugal acolheu refugiados reinstalados pela primeira vez em 2006, vindos de Marrocos, por consequência dos acontecimentos ocorridos nos enclaves espanhóis de Ceuta e Melilla, em 2005, tendo sido criado posteriormente um programa de reinstalação (Conselho Português para os Refugiados, 2008).

Atualmente, considerando o compromisso do Estado português continuar a receber refugiados e deslocados no contexto europeu, vítimas da atual crise humanitária, Portugal aceitou acolher e integrar 4.574 requerentes de proteção internacional e refugiados reinstalados no período compreendido em setembro de 2015 e finais de 2017, no âmbito da Agenda Europeia para as Migrações (SEF, 2015).

A Agenda propõe quatro medidas essenciais no sentido de melhor gerir a crise migratória na UE: reduzir os incentivos à migração irregular, salvar pessoas e proteger as fronteiras externas, fortalecer a política de asilo e estabelecer uma nova política em matéria de migração legal (Comissão Europeia, 2015). Neste quadro, solicitou-se aos Estados-membros a ajuda à Itália e à Grécia na realocização de cidadãos sírios e eritreus que necessitem de proteção internacional e a reinstalação de cidadãos de estados terceiros identificados pelo UNHRC como necessitados de proteção internacional (Despacho n.º 10.041-A/2015, de 3 de setembro).

Deste modo, foi criado o Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações, sob coordenação do SEF, com a função de calcular a capacidade instalada e organizar um plano de ação e resposta em matéria de reinstalação, realocização e integração dos imigrantes, encarregando-se de apresentar um relatório das atividades desenvolvidas com conclusões, propostas e recomendações (idem). O Grupo de Trabalho é constituído por representantes de organismos públicos, tais como a Direção-Geral dos Assuntos Europeus (DGAE-MNE), SEF, Instituto da Segurança Social (ISS), Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP), Direção-Geral da Saúde (DGS), Direção-Geral da Educação (DGE), Alto Comissariado para as Migrações (ACM), e também por autarquias locais e organizações não-governamentais, nomeadamente o CPR, a Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR), a Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a União das Mutualidades (UM), podendo requerer, sempre que entender necessário, a participação de representantes das autarquias locais e de outras ONG's. Foram identificados os recursos existentes para

resposta em território nacional e estabeleceu-se um programa de acolhimento e de integração descentralizado de base comunitária (SEF, 2015 & Alto Comissariado para as Migrações, 2016).

No âmbito do Grupo de Trabalho foi desenhado um plano de ação com vista à integração completa dos refugiados em Portugal. O SEF e a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP) assinaram um Memorando de Entendimento, em 2015, com o objetivo de fortalecer e apoiar a resposta do Estado português no acolhimento e integração de refugiados e de indivíduos sob proteção internacional em Portugal e os municípios foram impelidos a identificarem os recursos disponíveis e a criar planos locais de acolhimento (Observatório das Migrações, 2016).

O ACM criou o Gabinete de Apoio à Integração do Refugiado (GAIR), em 2016, que objetiva a garantia de respostas de integração de refugiados, especialmente durante o período inicial de 18 a 24 meses após a chegada a Portugal e durante o período de autonomização. O GAIR articula com as instituições de acolhimento e possibilita o acesso dos refugiados aos serviços de apoio e integração dirigidos aos migrantes em Portugal - sobretudo os serviços do Centro Nacional de Apoio ao Imigrante, o Programa Mentores para Imigrantes, os Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes, o programa Português para Todos e os serviços de tradução, entre outros (Observatório das Migrações, 2016).

Analisando as iniciativas e medidas descritas até então, conjectura-se que não existe uma política geral e comum de acolhimento e de integração de refugiados, mas sim um conjunto de medidas avulso provenientes de orientações europeias que, lamentavelmente, se têm revelado insuficientes e ineficazes. Apesar de os direitos e deveres dos requerentes de asilo e as condições materiais de acolhimento e cuidados de saúde se encontrarem legislados, cremos que a criação de uma diretriz nacional de ações e estratégias de acolhimento e integração de refugiados revela-se necessária, no sentido de constituir num guia geral de planeamento e atuação onde todas as organizações e instituições de acolhimento pudessem basear as suas ações.

Não estando isentas de limitações e imperfeições, as estratégias nacionais implementadas até ao momento têm apresentado um bom exemplo a nível europeu no que respeita a boas práticas de acolhimento e integração de refugiados. É de salientar que os refugiados tinham uma vida normal, com rotinas, família, responsabilidades, empregos e ocupações, tal como qualquer cidadão de um país estável. A diferença é que

o seu país entrou em rutura política e social e foram obrigados a abandonar o seu lar, os seus projetos de vida e, frequentemente, muitos familiares e amigos, tendo vivenciado experiências traumáticas. Acreditamos que uma integração bem-sucedida no país de acolhimento, ainda que não seja um processo curto e estável, pode ser conseguida através da cooperação e de esforços conjuntos do Estado português, dos municípios, de organizações estatais, de ONG's e da sociedade civil, no sentido de promoverem medidas que os permitam reencontrar os seus familiares e retomar as suas rotinas e os seus projetos num ambiente de paz e segurança, propiciando o diálogo intercultural e nutrindo o respeito e aceitação do outro. Os princípios de dignidade humana e respeito pelo outro, tendo como guia os direitos humanos, deverão ser as bases de toda e qualquer intervenção nas fases de acolhimento e de integração. Para que tal seja assegurado, a atuação do Serviço Social neste âmbito é, então, imprescindível.

CAPÍTULO 2 – O agir profissional do Serviço Social com populações refugiadas

A profissão de Serviço Social 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. À medida que estas evoluem e se transformam, o Serviço Social é impelido a acompanhar essas mutações e desafios, impondo-se um permanente questionamento sobre a adequação da sua prática profissional aos novos e emergentes contornos sociais (Santos, 2008 & 2017).

O questionamento sobre os fundamentos da ação profissional do Assistente Social deve ser um ato contínuo e identificador da própria profissão relacionada com a responsabilidade social que lhe está inerente, bem como com os seus valores fundamentais que podem englobar finalidades de intervenção e de transformação social. De facto, a forma identitária profissional é constituída por um “conjunto de características explicitadas, legitimadas socialmente, que permitem aos membros do mesmo grupo profissional reconhecerem-se como tal e de fazer reconhecer a sua especificidade no campo do trabalho e emprego” (Granja, 2014, p. 57), o que significa que ser profissional é ser um ator social com saberes específicos para resolver problemas igualmente específicos.

O saber agir profissional como estrutura sociocognitiva própria do grupo é uma componente intrínseca às formas de identidade profissional, para agir, reconhecer a sua utilidade social, demarcar-se na divisão sociotécnica do trabalho, identificar a natureza da sua atividade, o seu papel social legitimado que lhe atribui autoridade e confiança junto das populações e instituições (idem, p. 64).

É objetivo deste capítulo abordar algumas das transformações sociais e económicas dos últimos anos e o seu reflexo no agir profissional, nomeadamente, na emergência de novos campos de atuação profissional. Referimo-nos, especialmente, aos movimentos migratórios e de conflito vivenciadas internacionalmente com a consequência da existência de um movimento em massa de população refugiada. Esta população é exigente, em termos processuais, e reveste-se de novas características e particularidades com as quais os Assistentes Sociais ainda não se encontram familiarizados. Procurámos, ainda que com bastantes dificuldades (devido à atualidade

do tema e à escassez de trabalhos sistematizados do ponto de vista do agir profissional), averiguar quais os modelos de intervenção cujos fundamentos e estratégias se revelam pertinentes e adequados na intervenção profissional com refugiados (Santos, 2017).

2.1 Os novos campos de intervenção social em Serviço Social

Atualmente, vivemos num *novo mundo*, marcado pela emergência de uma civilização fortemente tecnológica, cujas transformações produzem consequências para a vida social. Vive-se numa sociedade de incerteza e de risco, o que acaba por afetar as inter-relações, os laços, a solidariedade e a conceção de responsabilidade social de cada indivíduo e da sua forma de estar em sociedade. Pode considerar-se, então, que o Serviço Social é uma profissão das sociedades modernas, relacionado com o surgimento de formas científicas de análise das sociedades e da ideia de que modelos e teorias científicas devem influenciar a transformação das condições sociais (Amaro, 2015, *itálicos da autora*).

O conceito de sociedade de risco apresentado por Beck na década de noventa relaciona-se com os riscos que ameaçam sociedades atuais, especialmente os riscos tecnológicos e ambientais (1992, *cit. in* Areosa, 2008). As sociedades atuais têm sido frequentemente consideradas sociedades de risco, pois a atualidade social e política está vulnerável a um estado de oposição (Fernandes, 2002). Esta noção explica que algumas decisões humanas podem acarretar consequências e perigos à escala mundial. Existe uma grande diferença entre o passado e o presente pois atualmente não é possível controlar os efeitos de algumas decisões civilizacionais (Beck, Giddens & Lash, 2000, *cit. in* Areosa, 2008).

Os problemas sociais, económicos, financeiros, ecológicos e políticos decorrentes da sociedade de risco têm reduzido as garantias dos sistemas de bem-estar social, dando ênfase à avaliação e gestão de riscos em detrimento do atendimento às necessidades e atribuição de recursos, como principal função do Serviço Social. O aumento da competitividade e pressão sobre os indivíduos, as desigualdades sem explicação e o aumento do fosso entre pobres e ricos e a propagação de sentimentos de desmotivação perante a causa social são os fenómenos que os profissionais consideram mais evidentes nas sociedades modernas. Algumas das transformações das sociedades derivam do impulso da tecnologia em todo o mundo, que por sua vez influencia todas as áreas da vida. Neste contexto, os Assistentes Sociais confrontam-se com tensões identitárias

derivadas da inconstância dos sistemas sociais com que se relacionam, da formação em constante mutação e muito diferenciada e da rápida transformação dos problemas e da tecnologia (Amaro, 2015 & Granja, 2014).

De acordo com a lógica de racionalidade da segurança, defendida por Webb, o sistema de bem-estar social é obrigado a responder positivamente às vicissitudes da modernidade e a proporcionar segurança aos seus cidadãos. Assim, emergem especialistas dos sistemas de bem-estar, como o Serviço Social, que são limitantes e ao mesmo tempo capacitadores. Surge um sistema normativo de planeamento da rede de segurança em que as tentativas de calcular o risco são incorporadas à racionalidade da economia de risco neoliberal, de forma a tornar o risco calculável e compensar os danos face a um futuro vulnerável e incerto. A lógica da segurança é frequentemente mobilizada quando a nossa confiança em organizações, grupos ou indivíduos é enfraquecida. Para além disso, a experiência concreta de segurança na vida quotidiana das pessoas é fundamental (Webb, 2006).

É com base no fundamento da racionalização da segurança que Amaro (2015) defende que a ultrarracionalidade instrumental imposta pelo atual mundo tecnológico e burocratizado leva o Serviço Social a confrontar-se com as pressões da competitividade, obrigando-o a seguir uma lógica de eficácia e eficiência e conduzindo à padronização dos procedimentos, esvaziando a profissão de conteúdos substantivos. A informatização das práticas profissionais, apesar de permitir sistematizar dados, reduzir esforço desnecessário e melhorar recursos, pode ter um efeito negativo ao impelir para a automatização e formatação de procedimentos. Destarte, estamos de acordo com a opinião da autora, que refere que:

Nesta lógica, sucesso da intervenção confunde-se com rapidez e brevidade no acolhimento e na resposta e a promoção da autonomia no utente com processos de intervenção de curta duração. Cabe, todavia, questionar se num mundo de crescente complexidade e densidade das situações sociais este tipo de racionalidade tem cabimento (idem, p. 64).

A imprevisibilidade dos acontecimentos e a excessiva preocupação em prever e controlar os riscos que lhe estão associados acarretam perigos para o cumprimento da verdadeira missão de intervenção e transformação social do Serviço Social.

No estudo realizado por Amaro (2015), os Assistentes Sociais entrevistados reconheceram que existe tendência para a redução da integração de Assistentes Sociais no mercado de trabalho numa altura em que estes profissionais são cada vez mais indispensáveis, devido à complexificação da natureza dos problemas. Por este motivo, os profissionais sentem que têm cada vez menos apoio para efetuarem um volume crescente de trabalho, ”o que os conduz para uma prática managerialista, procedimental, estandardizada e, conseqüentemente, pouco reflexiva e pouco transformadora das situações” (idem, p. 233). Deste modo, os profissionais não têm capacidade de realizar intervenções devidamente planeadas e ajustadas a cada utente, caindo em práticas rotineiras em função dos objetivos do contexto institucional onde exercem o seu trabalho.

Destarte, é impreterível uma maior reflexividade do pensamento da classe profissional, que permita ao Serviço Social debruçar-se sobre os novos contextos que influenciam as situações-problema e encontre novas formas de lidar com a imprevisibilidade e o risco. Tal como defende Amaro (2015, p. 79), numa civilização focada na produção e sem proporcionar certezas, o Serviço Social defronta-se com o desafio olhar “o sujeito-no-seu-contexto de forma holística, que equaciona os condicionalismos colocados por fatores políticos, económicos e sociais e que rejeita uma ação centrada no reduto do individual e com uma excessiva atitude voluntarista sobre a sua capacidade de ação/agência”.

Nesta senda, a prática social do Serviço Social tem vindo a alterar a perspectiva de complacência e unilateralidade na relação com o outro, que passou a ser visto como um cidadão com recursos e competências que, através da defesa dos seus direitos humanos e dos seus direitos de cidadania, viabilizam um trabalho de emancipação e de desenvolvimento social. Refletindo sobre a prática e o pensamento social do Serviço Social e respetivos valores entende-se que estes estão a alterar-se, criando um paradoxo. Por um lado, se o Serviço Social é influenciado pelas contingências histórico-sociais, por outro lado, este compõe também um conjunto de atores que podem influenciar o reconhecimento dos cidadãos e o desenvolvimento social, por meio das suas práticas e conhecimentos (Santos, 2008).

Face ao que foi exposto, os novos problemas sociais e desafios apresentados pelo atual contexto social resultaram em novos campos de intervenção para o Serviço Social. Para entender a complexidade e diversidade que os novos problemas manifestam,

requer-se tempo para serem analisados. E, numa sociedade cada vez mais conduzida pelo imediatismo e pelo curto prazo, a profissão deverá criar estratégias que fomentem a reflexividade (Amaro, 2015).

A imigração, apesar de não ser considerada por muitos como um novo campo de intervenção, visto ser um fenómeno antigo com o qual o Serviço Social está familiarizado, assume atualmente novos contornos e características devido às reconfigurações dos deslocamentos de pessoas e, sobretudo, devido à atual crise de refugiados.

Portugal é hoje um país de acolhimento, tanto de imigrantes que procuram melhores condições de vida, como de pessoas que foram obrigadas a abandonar o seu país devido ao perigo de morte iminente. Portanto, a profissão depara-se com “novos destinatários que apresentam uma nova atitude perante os serviços e se colocam com um outro nível de exigência e expectativa sobre a intervenção a realizar” (Amaro, 2015, p. 152), procurando fundamentalmente a concretização dos seus direitos (idem). E, como o Serviço Social é uma profissão ligada às políticas sociais, requer reflexividade relativamente ao grau de autonomia técnica e científica e de responsabilidade de atuação em conformidade com os direitos humanos, para uma maior equidade e justiça social (Ferreira, 2005).

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, fundamentadas no conhecimento de conceitos e perspetivas teóricas sobre a diversidade cultural (Almeida & Sousa, 2014). Assim, a nova realidade social que se vivencia requer uma nova prática social de nível macro, relativamente às políticas públicas que se consolidam num novo campo de intervenção do Serviço Social (Santos & Reis, 2010).

2.2 Procedimentos específicos do Serviço Social no Trabalho com refugiados

O corpo teórico exclusivo do Serviço Social tem uma finalidade prática, sendo multidimensional, complexo e em atualização constante porque pretende aplicar-se e ajustar-se às realidades e às necessidades de determinado contexto social, igualmente multidimensional, complexo e em atualização constante. A prática constitui uma ação intencional, com um objetivo próprio que tenciona a mudança social, sendo constituída

por um ator, um objetivo, uma situação, um objeto, um processo e um resultado (Santos, 2008).

As três visões do Serviço Social defendidas por Payne (1996, *cit. in* Payne, 2004) remetem a uma visão da própria sociedade, uma vez que, segundo o autor, os profissionais, os utentes e os contextos institucionais são construídos pela sociedade onde vivem, isto é, as suas ações são compostas por expectativas dessa sociedade, dando também um contributo para essas mesmas expectativas através do seu pensamento e da sua ação (Payne, 2004). Visa-se então, brevemente, perceber como o trabalho do Serviço Social este pode variar nos seus objetivos, alcance e âmbitos de intervenção e perceber a sua relevância para a prática profissional.

Segundo as visões reflexivas-terapêuticas, o Serviço Social procura um melhor bem-estar na sociedade para os indivíduos, grupos e comunidade, através do fomento da realização pessoal. Dá-se um processo permanente de interação com outros profissionais, modificando as suas ideias e permitindo alterar outras ideias e, por este motivo, o Serviço Social torna-se reflexivo.

De acordo com as visões socialistas-coletivistas, o Serviço Social procura apoio mútuo na sociedade, de forma a possibilitar que os mais desfavorecidos e oprimidos conquistem poder sobre as suas próprias vidas. Assim, as pessoas podem participar e cooperação na construção de instituições para o usufruto de todos. Procura implementar relações mais igualitárias e controlar a acumulação de poder das elites no usufruto dos recursos sociais, pois os seus interesses bloqueiam os desejos dos mais oprimidos. Questiona-se, assim, a ordem social pois gera injustiças e bloqueia oportunidades às pessoas que mais precisam do trabalho social.

Por sua vez, as individualistas-reformistas encaram o Serviço Social como um serviço de assistência aos indivíduos, respondendo às necessidades dos mesmos e melhorando os serviços onde opera (Payne, 1996, *cit. in* Payne, 2004).

A maioria das conceções do Serviço Social integra aspetos destas três visões (Payne, 2004), 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. A prática profissional não é inerte, sendo constantemente adaptada e completada consoante a evolução das situações. Tal como refere Santos (2008), a prática profissional deve ser entendida no seu contexto ou

campo de intervenção, visto que é este que lhe possibilita atingir a sua identidade singular.

De forma a perceber como algumas teorias do Serviço Social orientam a sua prática profissional revela-se pertinente, no âmbito deste estudo, abordar alguns modelos de intervenção profissional do Serviço Social, pois

descrevem de uma forma geral o que acontece durante a prática, aplicando-se a um vasto leque de situações, de uma forma estruturada, de forma a extraírem certos princípios e padrões de atividade que dão consistência à prática (Santos, 2008, p. 59).

Tenciona-se, desde modo, identificar os modelos de intervenção cujos fundamentos e estratégias se revelam pertinentes e adequados na intervenção profissional com refugiados.

Apesar de o assistencialismo caracterizar a intervenção do Serviço Social nos primórdios da profissão, hoje é ainda uma prática de intervenção recorrente, principalmente em situações de emergência que requerem um conjunto de respostas pontuais e imediatas. O modelo assistencialista remete a um conjunto de ações que proporcionam ajuda pontual e paliativa a indivíduos em situações desfavorecidas. Sob este modelo, não se criam condições para realizar uma intervenção focada no desenvolvimento da pessoa e na mudança das suas circunstâncias. Porém, as práticas assistencialistas, embora não sejam transformadoras, podem constituir uma resposta indispensável em determinadas circunstâncias relacionadas, por exemplo, com a escassez de recursos para suprimir necessidades básicas, tais como a alimentação. Ou seja, embora não se focando em perceber e resolver as situações que conduziram a essa circunstância, a ajuda pontual com alimentos é essencial para a sobrevivência do indivíduo.

Não pretendendo enaltecer práticas assistencialistas no Serviço Social, consideramos que, 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, devendo sempre ter em vista uma mudança progressiva das situações que conduziram o indivíduo a determinada circunstância de vida. No caso dos refugiados, este tipo de prática revela-se 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. As necessidades básicas humanas deverão, então, estar asseguradas, para que a partir daí existam condições para planejar e implementar ações mais vocacionadas para a plena integração.

As práticas assistencialistas estão então presentes em ações baseadas no modelo de intervenção em crise, que atua em situações causadoras de sofrimento social originadas por vários motivos, tais como económicos e emocionais. Nos primeiros a resposta pode consistir na ação social; nos segundos dá-se ênfase a uma abordagem baseada na teoria psicodinâmica. Este modelo destaca a importância do acompanhamento das situações, através da intervenção psicossocial. São utilizadas tarefas práticas que auxiliam os utentes a readaptarem-se. Como situações de crise pode entender-se, por exemplo, problemas de saúde mental, perda ou privação devido à morte, divórcios que conduzam à fragmentação familiar e perdas ou mudanças traumáticas (Mouro, 2014 & Payne, 2004).

Os acontecimentos incertos que originam as crises podem ser antecipados, tais como a mudança de casa ou o casamento, e não antecipados, por exemplo, a morte, o divórcio ou desastres ambientais. Os acontecimentos causadores de *stress* podem integrar ameaças, perda ou desafios (Golan, 1978, *cit. in* Payne, 2004). Rapidamente se infere que na situação de vida da maioria dos refugiados estes três elementos estão presentes: fogem de uma ameaça de morte constante, seja devido a bombardeamentos ou diretamente de elementos do ISIS. Porque esta ameaça de morte iminente de facto existe, muitos dos seus familiares e amigos perderam as suas vidas; outros viram os seus lares totalmente destruídos. A vivência destas situações extremamente traumáticas e angustiantes coloca desafios a diversos níveis a estas pessoas, tais como a salvaguarda da sua própria vida e sustento, a procura de paz e de estabilidade e a superação de perturbações psicológicas resultantes das situações de trauma experienciadas, tais como o transtorno de *stress* pós-traumático e diversas fobias. Apesar de os refugiados, quando chegam a Portugal, já tenham saído da situação de crise, ainda se encontram em sofrimento, pelo que ações baseadas no modelo de intervenção em crise poderão constituir uma mais-valia na recuperação da normalidade da vida dessas pessoas. Nesta senda, considera-se que “a intervenção em crises é, classicamente, uma ação para interromper uma série de acontecimentos que conduzem a uma rotura do funcionamento normal das pessoas” (Payne, 2004, p. 143).

Neste seguimento, parece-nos essencial que o Assistente Social procure defender a cidadania e desenvolver uma participação ativa pelo utente. A advocacia (ou *advocacy*, em inglês) diz respeito à defesa ou representação do indivíduo, grupo ou comunidade, vítima(s) de exclusão ou discriminação por parte da sociedade, junto das instituições políticas e sociais e da sociedade em geral. É igualmente importante estimular o *self-advocacy*, ou seja, a capacidade do utente se representar a si mesmo na defesa dos seus direitos e interesses, investindo assim na capacitação como meio de integração social (Mouro, 2014 & Pinto, 1998).

São necessárias diversas competências para trabalhar com os utentes para que estes percebam a sua posição legal e devem ser igualmente utilizadas noutras circunstâncias. Isto porque uma parte importante de muitas conceções do Serviço Social consiste em garantir que os direitos dos utentes e de outros serviços são respeitados (Payne, 2004).

Posto isto, o *advocacy* enquanto guia para a ação e como prática em si reveste-se de extrema relevância durante os processos de acolhimento e de integração de refugiados. Esta população, acabada de chegar a um novo contexto sobre o qual tem pouca informação, não conheçam 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. É neste contexto que nos parece pertinente falar sobre *empowerment*.

O *empowerment* pode ser definido como a ajuda prestada às pessoas, de forma a ganharem maior controlo sobre as suas vidas e circunstâncias. Está, assim, intimamente ligado três níveis de poder: (i) pessoal (ou psicológico), relacionado com o desenvolvimento de confiança, aumento de autoestima e melhoramento de competências; (ii) cultural (ou discursivo), segundo o qual as culturas detêm quadros de significados, podendo estes serem opressores e, neste caso, o *empowerment* pode enfraquecer estas mesmas estruturas, por exemplo, desafiando estereótipos e (iii) estrutural, ou seja, a posição das pessoas na rede de divisões sociais tem implicações a nível da distribuição do poder e das oportunidades. O objetivo da prática de *empowerment* é, então, ajudar o sujeito a conseguir ser um agente causal capaz de

influenciar o meio em que está inserido, de forma a alcançar os seus objetivos (Pinto, 2011).

Julgamos impossível pensar o Serviço Social isento de uma abordagem de *empowerment*, princípio que está presente na definição de Serviço Social apresentada pela Federação Internacional de Assistentes Sociais. É muito importante acreditar e valorizar as diversas capacidades dos indivíduos, grupos e comunidades, mesmo que estes estejam a experienciar situações complicadas. Esta abordagem encara os indivíduos como os principais atores do seu processo de mudança, valorizando e utilizando as suas capacidades, a sua autodeterminação e a sua capacidade de decisão. Tal como foi salientado no capítulo anterior, os refugiados tinham uma vida normal, com rotinas, família, responsabilidades, projetos de vida, empregos e ocupações, tal como qualquer cidadão de um país estável. Porém, tudo isso desabou devido à guerra civil que se instalou no país onde viviam. Portanto, através de um acompanhamento adequado, estes podem obter ferramentas que lhes permitam sentir-se mais capazes de enfrentar e resolver as situações que constroem o seu bem-estar, bem como ver a sua autoestima reforçada. Neste seguimento, facilmente se compreende que os contextos sociais, políticos e económicos influenciam as circunstâncias de vida dos indivíduos e é uma parte importante da compreensão das situações-problema. Na verdade, isto possibilita distinguir aquilo que depende somente do esforço e da atitude dos indivíduos e o que depende e é condicionado pelos fatores externos, de forma a não exigir dos indivíduos algo que não depende deles, mas sim da sociedade em que vivem.

Quando o indivíduo alcança o nível ótimo de bem-estar e de capacidade funcional, todos beneficiam: os indivíduos que estão a ser ajudados, os seus sistemas de apoio, os sistemas de prestação de cuidados de saúde e as várias fontes abrangidas. É este o princípio base do modelo de gestão de caso [Case Management Society of America (CMSA), 2010]. A gestão de casos possui duas funções principais. A primeira respeita 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. A segunda é uma repercussão da primeira e desenvolve-se no sentido do *advocacy*, *self-advocacy* e *empowerment* dos indivíduos, dos sistemas e político (Almeida, 2013).

No Serviço Social, este método está relacionado com o *Casework* (Serviço Social de Casos), focado na pessoa e no meio ambiente, agregando a ação direta ou indireta em

nome de utentes individuais e famílias que exprimem a necessidade de prestação de serviços sociais. Constitui um componente profissional da competência do Serviço Social e apoia-se no reconhecimento da força que a relação de confiança entre o Assistente Social e o utente tem a nível do acesso e benefício de serviços ao longo de um *continuum* de cuidados e para a recuperação ou manutenção do funcionamento autónomo (Almeida, 2013, itálicos da autora).

Assim, na intervenção social com o refugiado e respetiva família, este modelo defende o estabelecimento de uma relação de confiança entre o Assistente Social e o utente que, a nosso ver, é impreterível ser estabelecida no trabalho com qualquer utente. Sem confiança do utente no profissional que o acompanha, e sem confiança por parte do Assistente Social no utente, criam-se barreiras comunicativas que dificultam a concretização e respetiva eficácia de ações. No caso dos refugiados, que vivenciaram situações traumáticas, poderão ter a sua confiança no outro enfraquecida devido à inconstância do contexto em que viveram. Nestes casos, torna-se ainda mais imprescindível trabalhar numa relação de confiança entre o profissional de Serviço Social e o utente de modo a facilitar o acesso a serviços e a sua continuidade ao longo do processo de integração, tendo sempre em vista uma atuação no sentido da defesa do utente, na capacidade de este se representar a si mesmo na defesa dos seus direitos e interesses e no *empowerment*.

Os modelos de intervenção abordados até ao momento são então, na nossa perspetiva, aqueles que evidenciam maior pertinência e utilidade na prática profissional do Serviço Social com a população refugiada. Porém, importa nesta investigação dar ênfase ao modelo de abordagem polissémica defendido por Santos e Reis (2010). A prática profissional polissémica não pretende desvalorizar os modelos de intervenção social até agora considerados como essenciais para o agir profissional, todavia defende a sua recontextualização noutras formas através da adaptação constante e cada vez mais coerente às formas societárias atuais e à complexidade sucessiva dos problemas sociais (Santos, 2012).

No modelo de abordagem polissémica, o Assistente Social provém-se de um conjunto de estratégias de atuação o mais ajustadas possível às imposições da realidade social e à lógica organizacional (Santos & Reis, 2010). Uma dessas estratégias remete à intervenção transversal e global, que recaia nas estruturas sociais e comunitárias, com a

finalidade de adquirir um entendimento crítico da realidade social, ou seja, assumindo uma postura holística, demandando debate teórico e atualização profissional constantes. Destarte, a reflexividade sobre a prática profissional possibilitará construir conhecimento e aprofundar a metodologia do agir profissional. Tal como refere Mouro (2014, p. 45), “carateriza-se por ser um modelo de prática profissional que pode assumir significados diferentes consoante o contexto de intervenção onde é desenvolvido”.

No modelo polissémico prevê-se a prática com fonte de teoria, que o profissional obtém ao longo do seu percurso académico conhecimentos que sustentam a base teórica. Esta é legitimada ou refutada no contexto da prática profissional. Porém, no dia-a-dia profissional surgem novos conhecimentos, técnicas e metodologias de trabalho, ou seja, teoria/saber prático, resultantes da postura dinâmica do profissional. Este novo saber deve ser problematizado e alvo de tratamento teórico com vista à sua consolidação, conduzindo à prática teorizada. Com esta dinâmica evidencia-se a necessidade de uma atitude de atualização e investigação constantes por parte do profissional, com raiz no campo de atuação do Serviço Social, ou seja, a prática constitui-se como fonte de teoria (Santos & Reis, 2010).

A polissemia forma um modelo de organização da prática profissional que se desenvolve numa perspetiva sistémica e holística. Para além de modelo teórico, esta abordagem pode definir-se como um modelo de atuação baseado na prática profissional: é o contexto da prática que estabelece os procedimentos necessários para a delimitação de um modelo de intervenção mais vasto. A prática polissémica conjectura a criação de ações que envolvam indivíduos, famílias, infraestruturas comunitárias, comunidades e infraestruturas sociais, baseando-se na premissa de que a mudança social só se alcança através de uma abordagem holística (idem).

O modelo de abordagem polissémica constitui uma mais-valia e apresenta grande potencial na prática profissional dos Assistentes Sociais com refugiados, pois esta pode assumir diferentes significados de acordo com o contexto de intervenção onde é desenvolvido. Deste modo, a prática poderá ser o mais adequada possível a cada refugiado e a cada situação de vida, não tendo de obedecer obrigatoriamente a práticas de determinado modelo. A prática é a fonte de teoria, ou seja, são as experiências profissionais que os profissionais partilham com os refugiados que podem constituir posteriormente um conjunto de *guidelines* de atuação que se vai transformando concomitantemente com a mudança dos contextos de intervenção, estabelecendo-se

assim um ciclo de dependência entre teoria e prática, que se retroalimentam mutuamente. Ainda, como perspectiva sistêmica e holística, possibilita encarar as situações de vida dos refugiados de uma forma mais ampla, olhando para os agentes causais das suas situações de vida traumáticas que afetam estas pessoas.

A organização da prática profissional em modelos de intervenção social é uma estratégia de ação passível de atuar de uma forma centrada no indivíduo, assim como agir no coletivo. Defende uma postura inovadora e pró-ativa que analise a dimensão envolvente e global do problema em causa, ponderando medidas mais sustentadas a médio-longo prazo sem desconsiderar uma intervenção pontual. Defende também a necessidade de solidificar as diferentes estratégias profissionais que o Assistente Social utiliza no quotidiano (Santos, 2012).

Independentemente dos modelos e procedimentos de intervenção utilizados pelos Assistentes Sociais com refugiados, é importante ainda focar a nossa análise na dimensão cultural inerente a esta problemática pois os refugiados provêm de culturas distintas da cultura ocidental, sendo portanto necessário refletir sobre a importância que este fator apresenta na altura de iniciar a intervenção profissional.

Nos últimos anos têm-se vindo a adotar e implementar internacionalmente uma prática de Serviço Social culturalmente sensível. Porém, o conceito de sensibilidade cultural ainda não é muito conhecido pelos Assistentes Sociais portugueses. Este termo refere-se à importância da cultura como uma variável fulcral nos processos interativos e comportamentais das pessoas, ou seja, a cultura é um fator imprescindível para se perceber as carências dos utentes e estratégias de intervenção (Almeida & Sousa, 2014). Destarte, parece-nos claro que, no trabalho com refugiados, oriundos de culturas bastante díspares da cultura ocidental, é importante discutir as questões das diferenças culturais, no sentido de melhor compreender hábitos, costumes e comportamentos, visando a realização de intervenções mais ajustadas às particularidades culturais.

Neste sentido, requer-se ao Assistente Social, competência cultural, ou seja,

o processo pelo qual indivíduos e sistemas respondem de modo ponderado e eficazmente perante pessoas de todas as culturas, línguas, classes, raças, etnias, religiões e outros fatores de diversidade de um modo que reconhece, afirma e valoriza o valor dos indivíduos, famílias e comunidades, protegendo e assegurando a dignidade de cada um (idem, p. 300).

O Serviço Social culturalmente sensível pretende evitar que certas formas de intervenção possam oprimir os utentes a nível cultural, visto que a teoria e prática do Serviço Social espelham os valores predominantes da sociedade mais ampla. Embora esta sensibilidade não seja uma qualidade inerente ao Assistente Social, esta pode ser desenvolvida através de meios educacionais, incrementando assim uma maior consciencialização da sua existência e respetiva importância para a prática profissional (Almeia & Sousa, 2014).

Após o que foi exposto até ao momento, percebemos que a intervenção profissional do Serviço Social com indivíduos refugiados está revestida de algumas particularidades que não devem ser negligenciadas. O aspeto cultural é um fator imprescindível que o Assistente Social deve ter em conta, pois os utentes encontram-se numa sociedade totalmente diferente da sua, muitas vezes com outra religião dominante, assim como diferentes valores, normas, hábitos e linguagem. Por outro lado, são pessoas que deixaram tudo para trás, perderam todos os seus bens e, também, muitos familiares, não tendo qualquer tipo de rede social onde se possam apoiar, pelo que a fragilidade a nível emocional e psicológico pode estar muito evidenciada nestas pessoas.

A título de conclusão, a questão social apresenta-se hoje de forma diferente, uma vez que os habituais sujeitos considerados como excluídos deram, paulatinamente, lugar a novos sujeitos com características complexas que necessitam de uma intervenção social estruturante, concomitantemente com outras ações de índole mais pecuniário. Por conseguinte, a nova realidade social obriga a uma nova prática social de foro macro, no que diz respeito às políticas públicas que se fundem num novo campo de intervenção do Assistente Social e doutros agentes sociais (Santos & Reis, 2010), uma vez que “(...) o Assistente Social só pode produzir mudanças nos problemas sociais internacionalizados se existirem políticas a favor da igualdade social, recursos humanos, institucionais, legais, entre outras dimensões proporcionadoras do combate à desigualdade social” (Ferreira, 2005, p. 23).

PARTE II

EIXO EMPÍRICO E METODOLÓGICO DA PESQUISA

CAPÍTULO 1 – Objeto de estudo, objetivos e finalidade da investigação

1.1 Questão central e objetivos de investigação

Sistematizar, de forma compreensiva, quais as estratégias da prática profissional do Serviço Social utilizadas no processo de acolhimento e no processo de integração dos refugiados em Portugal, foi a questão central do presente estudo, fundamentado na análise das práticas profissionais do Serviço Social utilizadas nos processos de acolhimento e integração dos refugiados em Portugal.

Como objetivos específicos da presente investigação propôs-se (i) identificar as políticas e medidas de apoio advindas do Estado português que estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados em Portugal, (ii) verificar se as estratégias utilizadas pelos Assistentes Sociais que trabalham no processo de acolhimento e no processo de integração dos refugiados decorrem de práticas “standard” estipuladas em manuais processuais da profissão ou se decorrem do imediatismo face à situação de urgência e emergência sentida por estas populações, (iii) identificar e analisar os obstáculos e limitações (aspetos bloqueadores) sentidos pelos Assistentes Sociais que dificultam o agir profissional e (iv) identificar e analisar os aspetos facilitadores que favorecem e potenciam o agir profissional.

Destarte, pretende-se dar resposta à questão central da dissertação e, simultaneamente, contribuir para a produção do conhecimento sobre as práticas profissionais neste contexto.

CAPÍTULO 2 – Métodos e procedimentos

2.1 Metodologia e método

Considerou-se mais adequada a metodologia de investigação qualitativa, uma vez que objetivamos estudar as ideias e os significados que os atores atribuem às ações individuais e interações sociais (Coutinho, 2013). O estudo teve um método de cariz compreensivo e exploratório, no sentido de “proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis” (Gil, 2008, p. 27). Visto que o problema de pesquisa não tem sido explorado pela comunidade científica portuguesa e apresenta diversas oportunidades de estudo e análise, consideramos que este método é consonante com as finalidades estabelecidas para o presente estudo.

Ainda a nível metodológico, optou-se pela técnica abductiva de investigação, uma vez que acreditamos que são os atores sociais, neste caso, os Assistentes Sociais, que possuem uma visão da realidade que dá sentido à mesma. Ou seja, existem determinados entendimentos subjetivos passíveis de indicar respostas corretas aos problemas levantados, porém de uma maneira inteiramente subjetiva (Barreto, 2008). Charles Pierce, o criador da inferência abductiva, defendia que a experiência não afeta todas as pessoas da mesma forma, visto que depende da maneira como ela é acatada pela pessoa. Tal facto pode variar consoante as diversas visões do mundo que cada um tem. Para além disso, referia que não é possível compreender o mundo através de uma razão distanciada das mediações da mente humana com o mesmo. Então, deve ter-se em consideração que a construção de conhecimento é formada por pessoas situadas em espaços sociais e em momentos históricos particulares (Luz, 2016). Nesta senda, a estratégia de investigação abductiva vai de encontro às intenções desta investigação, dado que se pretendeu analisar o sentido e interpretações atribuídos pelos Assistentes Sociais à prática profissional quotidiana com população refugiada.

2.2. Apresentação do modelo concetual

De encontro aos objetivos propostos, definiram-se os dois conceitos pilares de todo o estudo: (i) o binómio acolhimento/integração, e (ii) as práticas profissionais do Serviço Social, que deram origem ao seguinte modelo concetual:

Tabela 1 – Modelo concetual

Categoria de análise 1. Processo de acolhimento e processo de integração		
Dimensões	Subdimensões	Indicadores
1.1 Processo de acolhimento	1.1.1 Procedimentos normalizados	1.1.1.1. Conceção dos procedimentos 1.1.1.2 Implementação 1.1.1.3 Papel do Serviço Social
	1.1.2 Intervenção profissional	1.1.2.1 Contatos 1.1.2.2 Orientações normativas seguidas 1.1.2.3 Imediatismo funcional 1.1.2.4 Formação prévia 1.1.2.5 Dificuldades e necessidades 1.1.2.6 Aspetos facilitadores
1.2 Processo de integração	1.2.1 Procedimentos normalizados	1.2.2.1. Conceção dos procedimentos 1.2.2.2 Implementação 1.2.2.3 Papel do Serviço Social
	1.2.2 Intervenção profissional	1.2.2.1 Contatos 1.2.2.2 Orientações normativas seguidas 1.2.2.3 Imediatismo funcional 1.2.2.4 Formação prévia 1.2.2.5 Dificuldades e necessidades 1.2.2.6 Aspetos facilitadores
Categoria de análise 2. Práticas profissionais do Serviço Social		
Dimensões	Subdimensões	Indicadores
2.1 Pensamento profissional	2.1.1 Referenciais teóricos	2.1.1.1 Referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção 2.1.1.2 Evidências ou não da sistematização da intervenção
2.2 Ação profissional	2.2.1 Modelos de intervenção	2.2.1.1 Evidência de utilização de um modelo de intervenção específico
2.3 Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional	2.3.1 Decretos regulamentares e circulares normativas	2.3.1.1 Evidências da existência de políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados
	2.3.2 Apoio social sistematizado	2.3.2.1 Metodologias de apoio social

Fonte: elaborada pela autora.

Na tabela 1 é possível identificar as grandes categorias de análise que guiaram esta investigação. Considerámos importante compreender, primeiramente, como é realizada a intervenção profissional no processo de acolhimento e no processo de integração de refugiados. Neste sentido, estas duas dimensões foram divididas em subdimensões, através das quais se pretendeu descobrir quais os procedimentos normalizados que a organização em que os Assistentes Sociais estavam inseridos

procede na fase de acolhimento e na fase de integração de refugiados, assim como perceber como é realizada a intervenção profissional nesses mesmos processos.

De forma a compreender as práticas profissionais do Serviço Social com refugiados, julgámos pertinente estabelecer um diálogo entre a teoria e a prática profissional. Assim, ao nível do pensamento profissional, propusemo-nos descobrir que referenciais teóricos do Serviço Social são utilizados pelos profissionais nos processos de acolhimento e de integração de refugiados, assim como procurar evidências ou não da sistematização da intervenção. Relativamente à ação profissional, o nosso foco incidiu sobre os modelos de intervenção utilizados pelos Assistentes Sociais. Por sua vez, no que concerne às políticas de apoio enquadradoras da ação profissional, procurámos, por um lado, encontrar evidências da existência de políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e de integração de refugiados e, por outro lado, compreender como é efetuado o apoio social.

Os indicadores de análise subjacentes às dimensões e subdimensões referidas, apresentadas na tabela 1, sustentam a discussão dos dados apresentados no Capítulo 3.

2.3 Identificação dos instrumentos de recolha de dados

De modo a atingir os objetivos propostos, foi utilizada a pesquisa documental, bibliográfica e eletrónica e a entrevista semiestruturada.

A pesquisa bibliográfica baseia-se em dados obtidos a partir de fontes escritas, impressas em editoras, vendidas em livrarias e com classificação em bibliotecas. A pesquisa documental parte de documentos, atuais ou sobre factos passados, cientificamente fidedignos. Podem ser documentos oficiais, cartas, reportagens, filmes, gravações, como também relatórios de pesquisa, estatísticas e manuais de procedimentos, por exemplo, que de alguma forma já foram analisados (Gerhardt, 2009).

A pesquisa eletrónica consiste em informações retiradas de endereços eletrónicos, que por sua vez são extraídas de livros, manuais, guias, artigos de revistas e de jornais, etc. Porém, nem toda a informação partilhada *online* pode ser considerada como sendo de carácter científico, pelo que é importante saber as fontes das informações (idem). Neste estudo, a pesquisa eletrónica foi fundamental para obter dados e publicações de organizações nacionais e internacionais, assim como artigos científicos e publicações de autores que se debruçam sobre os diferentes conceitos-chave deste estudo.

A entrevista pode ser definida como “uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação” (Gil, 2008, p. 109).

A entrevista semiestruturada consiste num conjunto de questões-guia sobre o assunto a investigar, mas possibilita que o entrevistado fale livremente sobre assuntos relacionados com o tema principal. No guião destas entrevistas são integradas perguntas mais ou menos abertas, permitindo ao entrevistado responder livremente a essas perguntas (Gerhardt, 2009 & Flick, 2013).

Nesta senda, a entrevista utilizada teve como grandes dimensões de análise (i) conhecer o perfil dos entrevistados, (ii) perceber como é feita a intervenção profissional nos processos de acolhimento e integração de refugiados, (iii) perceber que referenciais teóricos e modelos de intervenção do Serviço Social são utilizados pelos profissionais nos processos de acolhimento e integração e (iv) perceber que políticas e medidas de apoio emanadas pelo Estado estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados e (v) como é efetuado o apoio social.

As informações retiradas das entrevistas foram alvo de uma análise de conteúdo, um dos procedimentos clássicos de análise de material escrito (Flick, 2013). Com esta técnica, procurámos obter indicadores qualitativos e/ou quantitativos, passíveis de inferir conhecimentos relativos à receção das mensagens, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de explicação do conteúdo das mesmas (Bardin, 1979, *cit. in* Gerhardt, 2009). Ou seja, pretendeu-se descobrir, descrever e analisar os dados, os factos, as características e as significações contidos nas declarações dos entrevistados.

2.4 Campo de análise

O campo de análise da investigação foi composto, ao nível da população, por Assistentes Sociais que exerciam a sua atividade com população refugiada que se encontra em processo de acolhimento e/ou processo de integração, cinco deles com atividade no distrito de Coimbra e um no distrito de Lisboa. Tal foi necessário por efeito da escassez de organizações e instituições que efetuam um trabalho de acolhimento e integração de refugiados no distrito de Coimbra, com a agravante de dificuldade em encontrar abertura por parte das entidades para participar no estudo no mesmo distrito. Em termos de espaço, as entrevistas foram realizadas a seis profissionais de Serviço Social, dos quais dois exerciam funções da parte estatal e os restantes da parte de

organizações sem fins lucrativos. Esta escolha deriva da curiosidade em perceber se existem diferenças entre as estratégias utilizadas por profissionais a trabalhar em instituições de diferente natureza.

Ao nível da amostragem, a escolha destes profissionais fundamenta-se pela característica da investigação com amostragem não probabilística, pois não permite que se especifique a probabilidade de um sujeito pertencer a dada população. Não se fundamenta na matemática ou na estatística, dependendo apenas dos critérios do investigador (Coutinho, 2013 & Gil, 2008). Este tipo de amostragem pode ser subdividido em diversos tipos, entre os quais a amostragem não probabilística por conveniência, escolhida para este estudo, dado que a amostra é formada por profissionais que conseguimos alcançar e com disponibilidade para responder às entrevistas.

2.5 Procedimentos

A entrevista semiestruturada como técnica de recolha de dados permitiu explorar os principais focos de interesse do estudo, de encontro com os objetivos propostos, retendo igualmente a perspetiva dos entrevistados sobre o tema.

Assim, primeiramente procedeu-se à elaboração do guião de entrevista (Apêndice 2), estruturado de acordo com as grandes dimensões de análise enunciadas no ponto 2.3.2., de modo a encontrar respostas aos objetivos orientadores do estudo. A revisão da literatura sobre a problemática de investigação, bem como sobre instrumentos de recolha de dados, facilitou a construção do guião e permitiu eliminar focos de atenção desnecessários para a investigação.

Finda a elaboração do guião de entrevista, iniciou-se o processo de contato com os responsáveis pelas instituições onde os Assistentes Sociais trabalhavam, via correio eletrónico e chamada telefónica, de forma a obter autorização formal para proceder às entrevistas com os seus profissionais. Concomitantemente, os Assistentes Sociais foram igualmente contactados, no sentido de apresentar brevemente os objetivos do estudo e de saber se estariam disponíveis para participar no mesmo.

Após o deferimento dos pedidos, procedeu-se à realização das entrevistas, com duração média de 30 minutos. Inicialmente foram apresentados os objetivos gerais da investigação e as dimensões de análise da entrevista. Foi garantida a confidencialidade e anonimato dos dados fornecidos, formalizada através da declaração de consentimento

informado (Apêndice 1). Este documento comprova a autorização para gravar os depoimentos, confirmando igualmente que o investigador esclareceu a natureza e os termos da entrevista, assegurou a confidencialidade dos dados, assim como se disponibilizou para esclarecer quaisquer dúvidas. As entrevistas foram gravadas através do aplicativo de gravador de voz do telemóvel, para que posteriormente fosse efetuada a sua transcrição e subsequente análise de conteúdo.

As entrevistas foram rigorosamente transcritas para documento de texto informático, tendo sido necessário repetir a escuta várias vezes, de modo a pontuar corretamente os discursos e garantir o rigor e a clareza dos mesmos.

Os dados das transcrições foram tratados de acordo com o modelo de análise categorial de Isabel Guerra. Segundo a autora, a análise categorial consiste na “identificação das variáveis cuja dinâmica é potencialmente explicativa de um fenómeno que queremos explicar” (Guerra, 2014, p. 80). Com este tipo de análise descritiva tencionámos recolher das entrevistas os dados mais relevantes para as dimensões que queríamos estudar, sem excluir informações igualmente explicativas das situações (idem).

O processo de análise dos dados envolveu um trabalho exaustivo e metódico de leitura da transcrição das entrevistas, de seleção das informações relevantes de acordo com os objetivos do estudo e de interpretação e sistematização dos dados. Durante este processo, procurámos estabelecer um diálogo entre a informação recolhida e a pesquisa bibliográfica, documental e eletrónica efetuada na primeira parte deste estudo, com vista a efetuar uma análise pormenorizada das conclusões obtidas, tanto do enquadramento teórico como do estudo empírico, tentando perceber de que forma se corroboram, complementam e/ou contradizem.

CAPÍTULO 3 – Apresentação e discussão de resultados

No capítulo ora em análise são apresentados e discutidos os dados obtidos através da aplicação das entrevistas semiestruturadas aos participantes do estudo. Iniciámos com a apresentação dos participantes para posteriormente analisarmos as dimensões estruturantes do modelo empírico presente no modelo concetual e no guião de entrevista.

3.1 Apresentação da amostra

Os participantes são, maioritariamente, Assistentes Sociais, e um ator social privilegiado da área jurídica, diretora de uma ONG que trabalha com refugiados. Dois Assistentes Sociais exerciam funções da parte estatal e os restantes em organizações sem fins lucrativos.

A tabela seguinte apresenta as características dos entrevistados relativamente à idade, à formação académica, ao cargo e ao tempo de experiência a trabalhar com refugiados.

Tabela 2 – Caracterização dos entrevistados

Entrevistado	Idade	Formação Académica	Cargo	Tempo de experiência a trabalhar com refugiados
1	34	Licenciatura em Serviço Social	Assistente Social (Função Pública)	2 anos
2	43	Licenciatura em Serviço Social	Assistente Social (Organização sem fins lucrativos)	1 ano (em média)
3	38	Licenciaturas em Intervenção Social e Serviço Social; Mestrando(a) em Gestão das Organizações	Assistente Social (Organização sem fins lucrativos)	10 meses (com recolocados eritreus)
4	56	Licenciatura em Serviço Social	Assistente Social - Chefe de Setor (Função Pública)	3 anos
5	32	Licenciatura em Serviço Social	Assistente Social (Organização sem fins lucrativos)	7 meses
6	35	Licenciatura em Serviço Social	Assistente Social - Cofundador(a) e gestor(a) (Organização sem fins lucrativos)	4 anos

Fonte: elaborado pela autora

Constata-se que os entrevistados de Serviço Social, na maioria do sexo feminino, tinham idades compreendidas entre os 32 e 56 anos, predominando a formação académica ao nível do 1º ciclo (licenciatura). Um(a) entrevistado era também licenciado(a) em Intervenção Social e encontrava-se neste período a frequentar o Mestrado em Gestão das Organizações. Dois profissionais exerciam funções de Chefe de Setor e de cofundador e gestor da instituição.

Por fim, verificou-se que o tempo de experiência a trabalhar com refugiados é reduzido, tendo um(a) profissional admitido ter sete meses de experiência. O período mais longo referido foi quatro anos.

3.2 Organização, análise e discussão da informação empírica

Os dados foram organizados e analisados segundo os indicadores estabelecidos para cada dimensão do estudo¹ que, no seu conjunto, pretenderam sistematizar, de forma compreensiva, quais as estratégias da prática profissional do Serviço Social utilizadas no processo de acolhimento e no processo de integração dos refugiados.

As dimensões “processo de acolhimento” e “processo de integração” englobam os “procedimentos normalizados” que a organização em que os Assistentes Sociais estavam inseridos procede na fase de acolhimento e na fase de integração de refugiados, cujos indicadores de análise são “conceção dos procedimentos”, “implementação” e “papel do Serviço Social”.

A subdimensão “intervenção profissional” engloba como indicadores de análise “contatos”, “orientações normativas seguidas²”, “imediatismo funcional”, “formação prévia”, “dificuldades e necessidades” e “processos facilitadores”. Deste modo, pretendeu-se compreender como é feita a intervenção profissional nos processos de acolhimento e integração de refugiados, de forma a identificar e analisar os obstáculos e limitações sentidos pelos Assistentes Sociais que dificultam o agir profissional, identificar e analisar os aspetos facilitadores que favorecem e potenciam o agir profissional, assim como verificar se as estratégias utilizadas pelos Assistentes Sociais decorrem de práticas “standard” estipuladas em manuais processuais da profissão ou se

¹ Cf. modelo concetual na página 44.

² Por orientações normativas considerámos os produtos legais e regulamentadores dos processos de acolhimento e integração elaborados a nível nacional e/ou a nível local. A título de exemplo indicamos a Lei n.º 15/98, de 26 de março.

decorrem do imediatismo face à situação de urgência e emergência sentida por estas populações, sendo estes três objetivos estruturantes desta investigação.

No que concerne às “práticas profissionais do Serviço Social”, foram predefinidas três grandes dimensões: “pensamento profissional”, “ação profissional” e “políticas de apoio enquadradoras da ação profissional”. As duas primeiras dimensões visam entender como é efetuada a relação teoria-prática no Serviço Social, fator que nos parece determinante para compreender os fundamentos das práticas do Serviço Social nos processos de acolhimento e de integração. Por sua vez, a terceira dimensão procurou responder ao objetivo de identificar as políticas e medidas de apoio advindas do Estado português que estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados em Portugal, assim como compreender como é efetuado o apoio social.

O “pensamento profissional” abrange a subdimensão “referenciais teóricos”, cujos indicadores de análise são “referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção” e “evidências ou não da sistematização da intervenção”.

Relativamente à “ação profissional”, estabeleceu-se a subdimensão “modelos de intervenção” e o indicador subjacente remete à “evidência de utilização de um modelo de intervenção específico”.

Por fim, as “políticas de apoio enquadradoras da ação profissional” originaram duas subdimensões, “decretos regulamentares e circulares normativas” e “apoio social sistematizado”, cujos indicadores são, respetivamente, “evidências da existência de políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados” e “metodologias de apoio social”.

A análise de conteúdo das entrevistas pode ser lida na íntegra no apêndice 3.

3.2.1 Categoria de análise “Processo de acolhimento e processo de integração”

Nesta categoria encontram-se as dimensões de análise “processo de acolhimento” e “processo de integração” com o objetivo de compreender como é feita a intervenção profissional do Serviço Social nesses processos. Destarte, procurámos saber, por um lado, quais os procedimentos normalizados que a organização em que os Assistentes Sociais estavam inseridos procede na fase de acolhimento e de integração de refugiados

e, por outro, recolher informações mais detalhadas sobre as práticas de intervenção profissional.

3.2.1.1 Processo de acolhimento: Procedimentos normalizados

Tabela 3 – Indicador de análise: Conceção dos procedimentos

Indicador	Unidade de registo
Conceção dos procedimentos	<p>E1: <i>“A nossa organização tem um protocolo com o CPR, no sentido de, ou no compromisso de promover um conjunto de ações de formação de língua portuguesa (...).”</i></p> <p>E2: <i>“O procedimento adotado encontra-se aprovado e publicado no Manual de Procedimentos Para as Entidades de Acolhimento.”</i></p> <p>E3: <i>“Nós temos uma parceria com outra associação e nós não fazemos o acolhimento deles. Nós trabalhamos com eles, depois damos algum apoio até alimentar, neste momento estamos em parceria para podermos fazer com eles algum voluntariado portanto, nós não temos... Eu, enquanto Assistente Social não fiz o acolhimento deles assim que chegam a Portugal, não somos nós que fazemos, eu nunca fiz essa parte.”</i></p> <p>E4: <i>“Foi a nossa organização.”</i></p> <p>E5: <i>“Sim, no âmbito do nosso projeto sim.”</i></p> <p>E6: <i>“Este procedimento, como também, a equipa social foram idealizados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

No que se refere à conceção dos procedimentos de intervenção do processo de acolhimento, dois profissionais indicaram que os procedimentos foram criados no âmbito de um projeto de acolhimento e integração do qual fizeram parte (E5 e E6). Um(a) entrevistado(a) afirmou que os procedimentos seguidos no processo de acolhimento foram concebidos pela instituição onde este se encontrava a trabalhar (E4). Um(a) Assistente Social referiu que os procedimentos de acolhimento seguidos estão definidos no Manual de Procedimentos para as Entidades de Acolhimento do Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações, ou seja, por um conjunto de organizações, pelo que tais procedimentos são comuns a todas (E2). Foi ainda feita referência a um protocolo estabelecido entre a instituição onde trabalhava e o Conselho Português para os Refugiados, contudo o(a) Assistente Social não especificou detalhes (E1). O(a) terceiro(a) profissional entrevistado não respondeu de forma concreta visto que não efetuou o acolhimento, afirmando apenas que trabalhava em parceria com outra instituição através da prestação de apoios de cariz mais assistencialista.

De uma forma sumária observámos que não existiu, de acordo com os inquiridos, uma conceção comum de procedimentos de acolhimento para todas as

instituições/organizações. Isto é, não se verifica que Portugal, enquanto país de acolhimento, tenha elaborado um conjunto de procedimentos no acolhimento de refugiados. Isto é, não se verifica a existência de uma conceção geral, a nível nacional, de procedimentos de acolhimento de refugiados, análogo a todas as organizações e instituições que acolhem refugiados, pelo que os Assistentes Sociais que trabalham nessas entidades procedem de acordo com diretivas institucionais, protocolares e de projetos.

Relativamente à implementação dos procedimentos, obtivemos os seguintes resultados:

Tabela 4 – Indicador de análise: Implementação

Indicador	Unidade de registo
Implementação	<p>E1: <i>“Passa por ser encaminhado por determinado organismo, neste caso pode ser a Cruz Vermelha, pode ser a Segurança Social, ou a CAP, da Saúde em Português, que é uma das entidades também que nos encaminha muitos dos utentes, e acabam por ser sempre, o procedimento tem de passar sempre pelo Serviço e fazer uma inscrição. Portanto, eles têm de ter um documento de identificação, deverão também estar inscritos na Segurança Social e nas Finanças. A partir daí, a organização faz o encaminhamento para o Serviço de Formação e é aqui que depois é feito o processo de seleção. É efetuada uma entrevista, é divulgado também os apoios sociais que eles terão direito e depois é feito todo o acompanhamento dessa formação.”</i></p> <p>E2: <i>“Os procedimentos da nossa instituição caracterizam-se pela preparação do acolhimento – alojamento com todas as condições (equipado com mobiliário adequado), água e luz; alimentação e kit com toalhas de banho e de produtos de higiene pessoal de acordo com o género. É planeada a integração sociocultural, o acesso à saúde, serviços de segurança social, serviços de finanças, SEF, Banca e educação e a autonomização do recolocado.”</i></p> <p>E3: <i>“Posso dizer-lhe aquilo que eu sei pela outra associação, eu não posso estar a referir nomes, não é?”</i></p> <p>E4: <i>“Os refugiados vêm de Lisboa e de lá comunicam-nos uma semana antes que x refugiados chegam a Coimbra. Articulamos com refugiados que já estão cá instalados, eles até convidam para morar com eles. Outros são encaminhados para os quartos conseguidos pela nossa organização ou para uma unidade hoteleira, sendo que os custos são pagos por nós. Também encaminhamos para a Cozinha Económica. Há um subsídio específico para os refugiados que demora mais ou menos um mês a ser atribuído e fazemos uma proposta de apoio. O refugiado recebe mais que o que tem o estatuto de requerente de asilo.”</i></p> <p>E5: <i>“Na nossa primeira fase o que se faz é colocar as pessoas nas respetivas habitações e tomarmos conta daquelas primeiras necessidades básicas, é o que a gente faz. Portanto é colocá-los nos apartamentos, ou nas casas, ou em quartos mediante também a tipologia da família ou se vêm individuais ou não e fazemos esse diagnóstico inicial das necessidades básicas deles. E foram logo dados bens alimentares e esse tipo de coisas. Quando eles chegam à casa até já têm alguns bens alimentares e depois a nossa preocupação é satisfazer as necessidades básicas, nós vamos por aí nessa primeira fase.”</i></p> <p>E6: <i>“Após receber um pedido de um refugiado, que pode vir através de uma sinalização de uma associação nossa parceira ou de um pedido voluntário, é marcado um atendimento onde é feito algumas questões para perceber as</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<i>necessidades do refugiado e fazer o seu diagnóstico. Cria-se uma ficha e um relatório sobre o refugiado. É feita uma reunião com a equipa social, onde tem pessoas que gerem os grupos: refugiados, proprietários e mentores.”</i>

Fonte: elaborada pela autora.

De acordo com três profissionais, os procedimentos iniciais consistem na providência de alojamento e alimentação, ou seja, de necessidades básicas (E2, E4 e E5). Denota-se que, segundo o(a) entrevistado(a) 4, o alojamento foi fornecido diretamente pela instituição ou através do encaminhamento para quartos em unidade hoteleira e foi também conseguido em casas de refugiados já instalados na cidade de Coimbra. O(a) profissional mencionou a atribuição de um subsídio específico para refugiados, contudo não especificou o nome e o valor do mesmo, nem a sua proveniência.

Os inquiridos realizaram também um trabalho de encaminhamento para respostas sociais e instituições, que ultrapassa a satisfação de necessidades básicas, como também para fins de acesso a direitos e cumprimento de deveres (E1, E2 e E4). Ainda, um(a) Assistente Social referiu que é realizado o atendimento ao refugiado para fazer o diagnóstico das suas necessidades, criada uma ficha e um relatório sobre o mesmo e posteriormente é realizada uma reunião com a equipa social (E6).

Por fim, um(a) entrevistado(a) referiu que não tinha realizado trabalho de acolhimento com os refugiados (E3).

Após o que foi exposto anteriormente, observa-se uma preocupação transversal em prestar apoio de primeira linha (com base na sobrevivência) aos cidadãos refugiados. Com exceção do entrevistado 1, cuja prática nos pareceu mais formalizada ao nível da integração do cidadão, os outros entrevistados parecem utilizar práticas de carácter mais assistencialista.

Depreendemos, então, que estas práticas foram muito frequentes no trabalho de acolhimento de pessoas refugiadas, no sentido de garantir que as suas necessidades básicas eram atendidas. Deste modo, foi providenciada alimentação e alojamento aos refugiados no início do processo de acolhimento, de forma a ficarem instalados no país com condições de vida condignas. Embora as práticas assistencialistas não promovam a mudança das situações, concluímos que são imprescindíveis, numa primeira fase.

Neste contexto, relembramos que, tal como foi defendido na primeira parte desta dissertação, o assistencialismo, por si só, é insuficiente quando se visa a mudança progressiva das circunstâncias de vida desfavoráveis em que os indivíduos se

encontram. Numa primeira fase, os apoios de primeira linha são essenciais para garantir a saúde e o bem-estar físico dos indivíduos. Só assim se criam condições para posteriormente ser efetuado um trabalho de intervenção no sentido de integrar os refugiados nas várias esferas da sociedade.

Ainda na subdimensão dos procedimentos normalizados, apresentamos os dados obtidos face ao indicador de análise “papel do Serviço Social”.

Tabela 5 – Indicador de análise: Papel do Serviço Social

Indicador	Unidade de registo
Papel do Serviço Social	E1: <i>“E também desconheço, não consigo neste momento confirmar se efetivamente houve o envolvimento dos técnicos de Serviço Social na elaboração destas medidas.”</i> E2: <i>“Sim, o procedimento foi concebido por uma equipa multidisciplinar.”</i> E3: <i>“Acredito que da parte da organização com quem temos parceria, tenha havido envolvimento, temos um contato estreito com a Assistente Social de lá.”</i> E4: <i>“Sim.”</i> E5: <i>“Claro.”</i> E6: <i>“Este procedimento, como também, a equipa social, foram idealizados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</i>

Fonte: elaborada pela autora.

Relativamente ao papel do Serviço Social na construção do conjunto de procedimentos de acolhimento, quatro profissionais afirmaram que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos por eles utilizados (E2, E4, E5 e E6). Denote-se que foram os mesmos profissionais que, relativamente à conceção dos procedimentos de acolhimento, mencionaram que estes foram concebidos no seio da instituição, no âmbito de um projeto ou de um grupo de trabalho que integraram. Contudo, não referiram se estiveram implicados diretamente nesse processo; um(a) entrevistado(a) mencionou que os procedimentos foram idealizados por si e elaborados em conjunto com a restante equipa (E6). Um(a) profissional desconhecia se houve implicação de Assistentes Sociais na construção do conjunto de procedimentos de acolhimento (E1) e outro(a) profissional tinha essa crença, embora também desconhecesse (E3).

Do exposto depreendemos que quatro dos seis profissionais entrevistados declararam que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos de acolhimento por eles utilizados. Contudo, apenas um afirmou que esteve diretamente envolvido nesse processo. Deste modo, não nos é possível perceber o real papel dos Assistentes Sociais na construção de procedimentos de intervenção por

eles utilizados, nem como decorre esse processo, não havendo condições para realizar uma análise mais aprofundada sobre esta questão.

O Serviço Social é uma profissão cujo campo de atuação é multifacetado e se encontra, atualmente, a atravessar inúmeras e rápidas transformações, que exigem uma constante adaptação de técnicas e procedimentos de atuação aos problemas que se lhe colocam. Deste modo, as experiências da sua prática profissional e respetivas mudanças que se vão sucedendo exigem aos Assistentes Sociais que os procedimentos de atuação sejam adaptados à heterogeneidade dos públicos que atendem e às novas exigências por eles impostas. Deste modo, parece-nos essencial que sejam criados espaços de reflexão sobre as práticas profissionais e uma participação proativa dos Assistentes Sociais na definição dos seus procedimentos de atuação, neste caso, no âmbito do acolhimento de refugiados.

3.2.1.2 Processo de acolhimento: Intervenção profissional

Tabela 6 – Indicador de análise: Contatos

Indicador	Unidade de registo
Contatos	<p>E1: <i>“Como já referi, os utentes são encaminhados por diferentes instituições. Podem também vir por iniciativa ao Serviço diretamente e inscreverem-se.”</i> <i>“Depois de inscritos, nós temos de dar o feedback às instituições que nos encaminharam, a dizer se foram admitidos, e a partir do momento em que são admitidos nas diferentes ações temos de fazer o ponto de situação relativamente à sua assiduidade, à sua prestação, e também ao seu desempenho de formação.”</i></p> <p>E2: <i>“O acolhimento do recolocado no universo da nossa instituição inicia-se com a apresentação da disponibilidade por parte da estrutura local, neste caso a delegação; (...) a estrutura local recebe a informação da receção de um grupo com o período temporal por vezes menos de vinte e quatro horas. A informação poderá ser rececionada via email ou telefone, neste caso último com o envio de email a formalizar; na comunicação a estrutura local recebe um potencial perfil do recolocado (nome, data de nascimento, religião, raça e habilitações literárias). Após toda a preparação logística, com data prevista de chegada, a estrutura local prepara a receção do(s) recolocado(s) nas suas instalações.”</i></p> <p>E3: <i>“São, é logo uma das primeiras coisas que... Portanto há o acolhimento por uma instituição que geralmente depois articula connosco e penso que com outra associação também.”</i></p> <p>E4: <i>“Nesta fase ainda não.”</i></p> <p>E5: <i>“Nesta primeira fase fizemos vários contatos institucionais, desde logo com o Centro de Saúde, com o Instituto de Segurança Social local, com a delegação regional, com o IEF, com as Finanças por causa da atribuição do NIF, com as entidades bancárias porque logo que tivéssemos estes números todos de cidadania nós queríamos abrir logo conta com uma entidade bancária local para eles terem uma conta bancária para receberem os dinheiros porque eles têm direito a bolsas de formação e também fizemos contatos com as</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>escolas, com a pré-escola, com a Santa Casa da Misericórdia que tinha a creche, no fundo para integrar as crianças nas escolas e nos infantários, na creche e neste caso na pré-escola... Com a ação social da Câmara local porque poderíamos precisar de algum apoio a nível de vestuário, loja social ou outro qualquer apoio que nós precisássemos. Com a rede também de biblioteca da zona ou rede cultural da zona, com a GNR... E aqui já estamos a entrar um bocadinho na integração porque mistura-se um bocadinho. Mas isto é uma reunião prévia, em que nós falamos com estas instituições todas, percebe? Falamos com as instituições todas a dizer “Estas famílias vão chegar, vão ser integradas nesta vila, nesta localidade” e nós pomos logo estas instituições todas... Conversamos com elas todas, pomos logo ao corrente de todos os assuntos para que eles possam saber e para que possamos agilizar os processos e que seja mais rápido, nomeadamente com o Centro de Saúde, com a Segurança Social... Essas questões que lhes dão direitos de cidadania que é uma das nossas preocupações no início.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim, através de uma sinalização de uma associação nossa parceira ou de um pedido voluntário.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

No que concerne aos contatos institucionais efetuados pelos Assistentes Sociais durante o processo de acolhimento, verificou-se que serviram diferentes finalidades: dar o *feedback* à instituição que encaminhou primeiramente (E1 e E3), preparar o acolhimento de um refugiado que ia ser recebido pela instituição (E2) e garantir o acesso aos direitos e também o cumprimento dos deveres (E5). Segundo o(a) entrevistado 5, os contatos entre a organização/instituição do profissional e as diversas entidades referidas teve como objetivo inicial colocar as instituições a par da situação, informando-os que iam receber refugiados na zona, de forma a acelerar alguns processos relacionados com os direitos de cidadania. O(a) entrevistado(a) 6 indicou que são efetuados contatos no âmbito de uma sinalização de uma associação parceira ou de um pedido voluntário. Um(a) profissional assumiu que não foram realizados contatos institucionais nesta fase devido à natureza do seu trabalho (E4).

Observa-se que, no processo de acolhimento, os contatos realizados pelos Assistentes Sociais evidenciam um trabalho de gestão de rede formal, entre diversas entidades (predominando os contatos com aquelas que encaminharam os refugiados para as suas instituições/organizações), de forma a propiciar condições para que os refugiados recebam mais apoio, orientação e acompanhamento durante esta fase, por parte de organismos sociais.

Neste trabalho de gestão de rede formal, atenta-se que os Assistentes Sociais assumem também o papel de mediador entre as instituições e os refugiados. Este papel de mediador, de acordo com Almeida (2012), consiste em produzir condições para que a

relação entre as pessoas e entre estas e a sociedade se estabeleça ou restabeleça. Para tal, precisa proporcionar espaços de troca de informação, onde faculte nova informação, recursos, serviços, realiza encaminhamentos e mobiliza parcerias. Para a autora, o Assistente Social exerce essa função principalmente no panorama institucional e na articulação com os indivíduos, as famílias, as redes de apoio e as partes interessadas na comunidade.

Assim, conclui-se que o trabalho de gestão de rede formal e de mediação efetuado pelos Assistentes Sociais que realizaram o acolhimento de refugiados foi importante e necessário, uma vez que possibilitou a criação da rede formal de suporte a nível regional e nacional por parte de instituições com um papel essencial à sua condição de cidadania. Destacamos que a condição de recém-chegado acarreta consigo a inexistência de redes de suporte formais e informais. A mediação é uma estratégia eficiente para colmatar as lacunas de apoio dos recém-chegados.

Relativamente às orientações normativas seguidas obtivemos os seguintes resultados:

Tabela 7 – Indicador de análise: Orientações normativas seguidas

Indicador	Unidade de registo
Orientações normativas seguidas	<p>E1: <i>“Nós temos uma circular específica da modalidade Português para Todos. Nós aqui orientamos sob o ponto de vista da elegibilidade dos formandos no acesso a esta medida e fala também nos apoios sociais. Há um conjunto de apoios sociais que eles podem vir a beneficiar, nomeadamente a Bolsa de Formação, pode ter um valor à hora de 1,13€, logo um valor mensal, no máximo, de 146,73€ que é correspondente a 35% do Indexante de Apoios Sociais, têm direito também à alimentação, que pode ser em espécie ou numerário e também têm direito ao apoio do pagamento das despesas de transporte. Os nossos serviços são regulamentados pela Circular Normativa 28/2004 de 16 de abril.”</i></p> <p>E2: <i>“A estrutura desenha todo o seu projeto de acordo com o indicado Manual de Procedimentos Para as Entidades de Acolhimento.”</i></p> <p>E3: <i>“São, mas isso é pela instituição que os acolhe. Mas nós não temos essas, essas... Porque é assim, quando eles vêm para nós geralmente vêm com um objetivo: a alimentação. Pronto. Aí nós não temos grandes normas a não ser o dia e a hora que eles vêm ter connosco para lhe podermos dar esses bens alimentares. (...) Mas de uma forma geral não temos essas normas.”</i></p> <p>E4: <i>“Há apenas uma circular normativa a nível nacional, que seguimos. Mas não lhe sei dizer agora qual é.”</i></p> <p>E5: <i>“Para além da legislação, nós temos a legislação por eles serem requerentes de asilo, da proteção internacional, são requerentes de asilo, e os de x localidade, por exemplo, já tinham estatuto de refugiado. Para além da legislação que nós nos guiamos, temos também um guião, um manual nosso, um guia de acolhimento interno nosso que seguimos e para além disso também temos as indicações institucionais. Temos o regulamento interno do projeto, depois temos o quadro da prestação de serviços, temos uma panóplia de</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<i>instrumentos com os quais nos guiamos. Para além do planeamento que é feito por fases.</i> E6: <i>“Sim.”</i>

Fonte: elaborada pela autora.

Três profissionais afirmaram seguir orientações normativas (E1, E4 e E5). O(a) primeiro(a) Assistente Social entrevistado particularizou as seguintes orientações: Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro, da modalidade Português para Todos e Circular Normativa 28/2004 de 16 de abril. Um(a) profissional referiu que as orientações normativas seguidas estão estipuladas no Manual de Procedimentos para as Entidades de Acolhimento do Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações, não tendo especificado quais (E2). Outro(a) Assistente Social indicou que, para além da legislação, possui um guia de acolhimento da instituição onde trabalhava, indicações institucionais, o regulamento interno do projeto do qual fez parte, e o quadro da prestação de serviços (E5). Ainda, um(a) profissional referiu que não seguiu orientações normativas (E3). Denote-se que este profissional não realizou o acolhimento, mas sim o(a) Assistente Social da organização com quem tem uma parceria, pelo que as respostas dadas se fundamentam pelo conhecimento que possui sobre as práticas da outra organização. Um(a) profissional disse que eram seguidas orientações normativas seguidas porém não indicou quais (E6).

De uma forma sumária, a maioria dos inquiridos revelaram conhecimentos dos regulamentos e dispositivos normativos existentes no contexto do acolhimento, utilizando-os no seu agir profissional, embora apresentem alguma dificuldade em os delimitar operacionalmente.

Certas orientações são necessariamente diferentes devido à natureza e ao âmbito de atuação da organização onde os profissionais se inserem. Para além disso, é importante que os profissionais planeiem o acolhimento de acordo com as características sociais e oportunidades que existam na região onde os refugiados serão integrados. Ao cruzarmos este indicador de análise com os indicadores “conceção dos procedimentos” e “implementação” pareceu-nos existir uma ausência de orientações normativas, a nível nacional, comuns a todos os Assistentes Sociais que realizam um trabalho de acolhimento de população refugiada cria desigualdades nas práticas profissionais nesse âmbito e, por conseguinte, o próprio processo de acolhimento pode ser diferente entre as diversas entidades que o efetuam. Nesta senda, tivemos

dificuldade em verificar se existem normas comuns que guiam as intervenções profissionais no âmbito do acolhimento.

No que concerne ao imediatismo funcional, os dados obtidos foram os seguintes:

Tabela 8 – Indicador de análise: Imediatismo funcional

Indicador	Unidade de registo
Imediatismo funcional	<p>E1: <i>“Não é imediata. Nós aceitamos as inscrições e a partir do momento em que temos um número de candidatos suficientes que dê para constituir uma turma, nós convocamos todos estes candidatos e fazemos uma sessão coletiva.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, é imediata, nomeadamente proporcionar o acesso aos cuidados de saúde.”</i></p> <p>E3: <i>“São, são imediatas assim que eles chegam.”</i></p> <p>E4: <i>“Existe tempo para planejar a intervenção, há coisas a fazer que já estão pré-definidas.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que houve coisas imediatas e outras planeadas e acho que é um bocadinho assim em qualquer área. Há coisas que necessitam de uma intervenção mais rápida e outras que dá para planejar.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim, são imediatas.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Relativamente a este indicador de análise, as respostas não convergiram. De acordo com três Assistentes Sociais, as práticas de intervenção do processo de acolhimento foram imediatas (E2, E3 e E6), já outros dois profissionais revelaram posição contrária, referindo que há tempo para fazer o planeamento da intervenção (E1 e E4). Contudo, um(a) Assistente Social mencionou que algumas práticas foram imediatas e outras não, dependendo da questão a tratar (E5).

Neste ponto, não foi possível depreender o sentido atribuído pelos entrevistados ao imediatismo das práticas profissionais. Isto é, não conseguimos conferir (apesar da nossa preocupação em clarificar o termo), se o imediatismo decorre da urgência e emergência das situações e problemas apresentados pelos refugiados ou se é recorrente no quotidiano profissional³. A este respeito, relembramos o que Amaro (2015) proferiu sobre a ultrarracionalidade instrumental do atual mundo tecnológico e burocratizado, que obriga o Serviço Social a seguir uma lógica de eficácia e eficiência e a padronizar os procedimentos, instalando-se uma confusão entre o sucesso da intervenção e a rapidez no acolhimento e na resposta (idem). O imediatismo das práticas profissionais decorrente desta ultrarracionalidade instrumental coloca em risco, na nossa ótica, a

³ Por imediatismo funcional referimo-nos a práticas de intervenção não planeadas decorrentes de situações de urgência e emergência que necessitam de atuação imediata.

realização de intervenções devidamente planeadas e ajustadas às características individuais e grupais das populações que o Serviço Social atende, pois é priorizada a rapidez das intervenções em detrimento de espaços de reflexividade e de processos de diagnóstico, planeamento, intervenção e avaliação das ações profissionais.

Após a análise do discurso dos entrevistados, não foi possível compreender se as práticas imediatas são decorrentes da situação de urgência e emergência sentida pelos refugiados e se depois há uma continuidade deste tipo de práticas ao longo da intervenção profissional ou se já são recorrentes no quotidiano profissional.

De seguida, apresentamos os resultados relativos ao indicador de análise “formação prévia”.

Tabela 9 – Indicador de análise: Formação prévia

Indicador	Unidade de registo
Formação prévia	<p>E1: “Não tivemos direito a uma formação prévia, se bem que eu sinto essa necessidade porque confesso que tive alguma necessidade de pesquisar e conhecer um pouco mais a cultura dos formandos (...).”</p> <p>E2: “Sim, a estrutura central proporciona formação à equipa de intervenção de primeira linha; bem como monitorização do trabalho realizado através de reuniões internas, gerando-se um momento de partilha.”</p> <p>E3: “Não, foi assim muito de repente, foi uma emergência social. Na altura fui contactada, eles tinham acabado de chegar no dia anterior, fui contactada para poder dar-lhes alguma alimentação. (...) E pronto, foi assim feito tudo muito rápido. Não houve sequer tempo para termos qualquer formação. A parte prática tivemos logo! Essa parte teórica não!”</p> <p>E4: “Sim, alguns de nós fizeram uma formação.”</p> <p>E5: “Não... Mas no decorrer do projeto nós tivemos essa preocupação, tínhamos de fazer um estudo exploratório do que é feito, do que não é feito... Procurámos também outras pessoas que tivessem e ultimamente até temos ido às formações promovidas por outras instituições. Sim mas no início não. Eu acho que isso devia ter também havido antes, pronto. Mas agora têm tido mais.”</p> <p>E6: “É sempre dada uma formação informal para os novos elementos (voluntários) que irão juntar-se à equipa social e um acompanhamento inicial aos próprios.”</p>

Fonte: elaborada pela autora.

Quando questionados se tinham realizado uma formação prévia sobre acolhimento de refugiados, três Assistente Sociais responderam que não (E1, E3 e E5), sendo que dois mencionaram que sentiram essa necessidade (E1 e E5). Os outros dois inquiridos referiram ter tido uma formação (E2 e E4). Desconhece-se se um(a) profissional teve formação, indicando que esta é dada aos novos elementos que integram a equipa social (E6).

Os refugiados são provenientes de culturas, hábitos e religiões diferentes da cultural ocidental, pelo que se torna indispensável que os profissionais adotem uma abordagem assente numa perspetiva multicultural, necessitando para esse efeito a aquisição de conhecimentos concetuais e teóricos sobre diversidade cultural (Almeida & Sousa, 2014). Destarte, formações dirigidas aos profissionais responsáveis pelo acolhimento de refugiados, que abordem as questões culturais são, a nosso ver, essenciais para a realização de um acolhimento e de estratégias de intervenção devidamente pensados de acordo com as unicidades destas populações, capazes de criar melhores condições para uma integração de sucesso no nosso país e na região de acolhimento.

No que concerne às dificuldades e necessidades sentidas pelos Assistentes Sociais entrevistados, os dados obtidos encontram-se presentes na seguinte tabela.

Tabela 10 – Indicador de análise: Dificuldades e necessidades

Indicador	Unidade de registo
Dificuldades e necessidades	<p>E1: <i>“Nem sempre temos tido sucesso, isso também depende muito das nacionalidades curiosamente. Nós recebemos refugiados de diferentes países. Já tivemos aqui do Afeganistão, do Paquistão, da Síria e, recentemente, estamos a receber muitos refugiados oriundos da Eritreia, nos quais nós sentimos uma grande dificuldade de trabalhar devido à dificuldade de comunicação porque nem todos têm o domínio da língua inglesa. (...) Esta é uma das nossas maiores dificuldades, a barreira da língua, que é uma falha, e a falta de comunicação, é sem dúvida a maior barreira que aqui identificamos. Depois, para serem inseridos neste percurso eles têm de reunir dois critérios: serem maiores de 18 anos e saberem ler e escrever. Se não souberem ler e escrever na língua materna dificilmente conseguem também aprender a língua portuguesa. (...) Muitos deles mostram motivação e interesse para dar continuidade a diferentes projetos de formação que visem uma certificação profissional ou escolar. E este é um caminho pelo qual não temos vindo a ter sucesso porque nós, para integrar nas nossas medidas de formação, exige sempre que eles tenham uma qualificação escolar. (...) E se eles, quando vêm de um país que está em guerra, não trazem muitas vezes os documentos de habilitação escolar com eles, portanto torna-se extremamente difícil comprovar realmente qual é a certificação escolar que eles têm no país de origem. E, ainda assim, se trouxerem o diploma, é um custo elevadíssimo proceder à sua tradução e ao reconhecimento dessa habilitação escolar em Portugal. (...) Estamos a falar de utentes que não têm dinheiro, muitas vezes não têm as suas situações de atribuição dos subsídios resolvidas, portanto é uma situação que depois não dá mais para trabalhar com estes utentes devido a estas lacunas. Ainda não há nada que nos apoie aqui a ultrapassar estas questões e é uma questão que já foi referenciada diversas vezes.”</i></p> <p><i>“A língua, a questão da certificação, que já referi.”</i></p> <p>E2: <i>“A dificuldade que mais sentimos diz respeito ao alojamento; ao acesso ao passe social e à elevada alocação de recursos financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento. Sentimos também necessidade de terminar de equipar o alojamento, encontrar parceiros no sentido de permitir</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>uma integração plena do(s) recolocado(s) bem como a necessidade de adaptação constante aos recolocados.</i></p> <p>E3: <i>“Isso depende muito da origem deles. Porque uns vieram em contexto de guerra, outros não. Mas de uma forma geral, as dificuldades que sentimos é a língua, a cultura, a falta de apoio familiar que eles têm aqui, a falta de contato com as pessoas que deixaram lá... As perspetivas de vida que muitas vezes, eu penso que muitas vezes eles têm uma ideia que não corresponde à realidade.”</i></p> <p>E4: <i>“Talvez a falta de alojamento e de dinheiro imediato para disponibilizar. Acho também que os cursos de língua portuguesa, o PPT, tem poucas horas, e efetivamente eles aprendem muito pouco da língua portuguesa, 150 horas é muito pouco.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que uma delas é mesmo a aceitação por parte da população, acho que até é a mais importante. Mas aos poucos acho que também fomos conseguindo isso, depois foram sendo muito bem aceites pela população.”</i></p> <p>E6: <i>“Apesar de o nosso objetivo principal ser o apoio na área da habitação a grande maioria dos refugiados necessita, também, de ajuda na prática do português e na procura de emprego. Tentamos dar resposta a estas necessidades e outras, através da nossa rede. Muitas vezes é difícil dar resposta aos problemas através da rede, quando não conseguimos tentamos ser nós a dá-las.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Relativamente às dificuldades e necessidades sentidas durante o processo de acolhimento as respostas foram bastante diversificadas, porém alguns entrevistados concordaram em certos pontos. Expôs-se que as dificuldades dependeram muito da origem dos refugiados, ou seja, da sua nacionalidade e também do contexto do qual vieram (E1 e E3). Dois profissionais mencionaram haver dificuldade em encontrar alojamento (E2 e E4). Outra dificuldade apontada foi a dimensão linguística (E1 e E3). Sobre este ponto, um(a) Assistente Social indicou que a duração do curso de Português a que os refugiados têm direito – Português para Todos – é reduzida, o que não lhes permitiu aprender muito (E4). Para além disso, os que não sabiam ler e escrever tiveram dificuldades acrescidas em aprender português (E1). Ainda, a dificuldade de os refugiados conseguirem a certificação das suas habilitações escolares e profissionais e o custo elevado da mesma constituiu outro problema (E1).

Os entrevistados indicaram ainda dificuldades a nível de apoio direto (subsistência imediata); falta de apoios materiais e pecuniários (E2, E4 e E6); redes de suporte social e emocional (ausência de familiares e redes inexistentes, E3) e estigma associado ao estatuto de refugiado (E5); necessidade de adaptação constante aos recolocados (E2), de auxílio na prática da língua portuguesa e na procura de emprego (E6).

No discurso dos Assistentes Sociais concluímos que são múltiplas as dificuldades e necessidades sentidas e que nem todos os inquiridos identificam as mesmas. Verificou-se alguma consentaneidade relativamente à dificuldade em encontrar alojamento para os refugiados e à barreira da língua, que dificulta a comunicação.

Finalmente analisamos os aspetos facilitadores do processo de acolhimento apontados pelos inquiridos.

Tabela 11 – Indicador de análise: Aspetos facilitadores

Indicador	Unidade de registo
Aspetos facilitadores	<p>E1: <i>“É curioso que com os estrangeiros e com os refugiados eles são muitos cumpridores e toda a nossa intervenção e todo o nosso trabalho que é executado no dia-a-dia é sempre reconhecido e valorizado por eles. Constantemente nos agradecem, constantemente vêm aqui ao Centro e trazem-nos até pequenos miminhos no sentido de “Obrigada pela oportunidade que nos estão a dar (...).”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, existe uma boa rede de parcerias que funciona muito bem.”</i></p> <p>E3: <i>“Como eu não fiz o acolhimento é mais difícil responder. No entanto, como técnica posso dizer-lhe que a disponibilidade imediata em todos os sentidos, seja da alimentação, seja dos problemas que eles têm, muitas vezes vêm com alguns problemas de saúde, uma resposta imediata às necessidades...”</i></p> <p>E4: <i>“Sim, o facto de haver um bom relacionamento com as diversas instituições com que articulamos.”</i></p> <p>E5: <i>“Sem dúvida, as parcerias. Com o Centro de Saúde, toda a gente esteve muito disponível. Com todos os serviços, Câmara Municipal...”</i></p> <p>E6: <i>“Sim, ter os documentos técnicos, tais como a ficha de identificação dos refugiados e os relatórios sobre os casos.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Verificou-se que três Assistentes Sociais encontraram-se em consonância relativamente à importância de uma boa rede de parcerias e boa articulação com diferentes instituições (E2, E4 e E5), tendo sido esta a resposta que mais se destacou. De um certo modo, as dificuldades sentidas são colmatadas através do trabalho em parceira de forma a encontrar respostas e soluções.

Para além deste aspeto, foi mencionado que a disponibilidade imediata às necessidades dos refugiados, por exemplo, a nível de produtos alimentares e de cuidados de saúde, constituiu uma mais-valia (E3). Ainda, o reconhecimento e a valorização do trabalho dos profissionais por parte dos refugiados (E1) e a posse de documentos tais como a ficha de identificação dos refugiados e relatórios sobre os casos (E6) foram também indicados como aspetos facilitadores.

Seguidamente pretende-se analisar a dimensão “processo de integração” com o objetivo de compreender como é feita a intervenção profissional do Serviço Social neste

processo. Começamos por apresentar os resultados obtidos relativamente à subdimensão “procedimentos normalizados”.

3.2.1.3 Processo de integração: Procedimentos normalizados

Tabela 12 – Indicador de análise: Conceção dos procedimentos

Indicador	Unidade de registo
Conceção dos procedimentos	<p>E1: <i>“É como referi há pouco. Não temos um tratamento específico e tipos de normas e regras direcionadas para aquela população (refugiados). É igual para todos, o tratamento é igual e a preocupação, o nosso empenho e dedicação é igual para todos os utentes que aqui acompanhamos. Tem que haver necessariamente aqui só um tratamento um pouco diferenciado na medida em que temos de respeitar algumas questões culturais.”</i></p> <p><i>“Outra questão também que foi necessário implementar aqui no nosso refeitório, haver um prato de opção vegetariano, para não termos só carne de porco, ou carne de aves, porque nem sempre eles comem carne e portanto implementou-se também esta possibilidade. De resto não tivemos assim grandes adaptações.”</i></p> <p>E2: O entrevistado 2 referiu que <i>“As respostas a estas questões são as mesmas que dei no ponto anterior, pois considero que acolhimento e integração, apesar de acontecerem em fases distintas, estão sempre associados.”</i> Por este motivo, a resposta é aqui repetida:</p> <p><i>“O procedimento adotado encontra-se aprovado e publicado no Manual de Procedimentos Para as Entidades de Acolhimento.”</i></p> <p>E3: <i>“Estes procedimentos fomos nós que elaborámos.”</i></p> <p>E4: <i>“Por nós.”</i></p> <p>E5: <i>“Por nós.”</i></p> <p>E6: <i>“Este procedimento, como também, a equipa social foram criados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Em relação ao indicador de análise “conceção dos procedimentos”, quatro inquiridos assinalaram que os procedimentos do processo de integração foram elaborados por eles, no seio da instituição (E3, E4 e E5) ou do projeto (E6) onde estes se encontravam a trabalhar. Na opinião de um(a) profissional, acolhimento e integração estão sempre interligados, pelo que a sua resposta a esta questão é semelhante à resposta das categorias de análise do processo de acolhimento, afirmando que os procedimentos de integração seguidos estão definidos no Manual de Procedimentos para as Entidades de Acolhimento do Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações (E2). Ainda, um(a) Assistente Social facultou uma resposta ambígua, não tendo respondido de encontro à questão, proferindo que, na sua organização, não existiu um tratamento específico e tipos de normas e regras direcionadas para os refugiados, havendo necessariamente um tratamento um pouco diferenciado de forma a respeitar questões

culturais Por exemplo, a disponibilização de um prato vegetariano na cantina da organização, visto que nem sempre alguns refugiados comem carne (E1), revelando a existência de práticas culturalmente sensíveis.

Sumariamente, à semelhança do processo de acolhimento, não existiu uma conceção comum de procedimentos de acolhimento para todas as instituições/organizações, verificando-se que a atuação dos Assistentes Sociais obedece às diretivas institucionais, protocolares e de projetos.

A seguinte tabela destina-se a apresentar os resultados obtidos relativamente à implementação dos procedimentos de integração.

Tabela 13 – Indicador de análise: Implementação

Indicador	Unidade de registo
Implementação	<p>E1: <i>“A partir do momento que nos nossos formandos integram a ação há um acompanhamento muito estreito entre as entidades que os encaminham, nós também vamos identificando um conjunto de necessidades que os próprios formadores que ministram as ações nos vão identificando (...) Todas as situações que são aqui identificadas são devidamente partilhadas e, em conjunto, tentamos sempre fazer aqui uma resolução.”</i></p> <p>E2: <i>“Os procedimentos da nossa instituição caracterizam-se pela preparação do acolhimento – alojamento com todas as condições (equipado com mobiliário adequado), água e luz; alimentação e kit com toalhas de banho e de produtos de higiene pessoal de acordo com o género. É planeada a integração sociocultural, o acesso à saúde, serviços de segurança social, serviços de finanças, SEF, Banca e educação e a autonomização do recolocado.”</i></p> <p>E3: <i>“O processo de acolhimento, como eu disse, não é feito por nós portanto depende muito das necessidades que eles têm, que nos é passado através da instituição de os acolhe. Imaginando que a técnica nos diz «Olhe, eles necessitam de alimentação», de roupas geralmente eles têm, necessitam de alguns móveis, portanto nós fazemos essa integração e damos isso... à medida que nós vamos dando, vamos tentando colmatar as necessidades deles, acabamos por os integrar e vamos conhecendo... Está tudo interligado, são processos interligados, o acolhimento e a integração, porque... A partir daí, vamos falando, vamos vendo o que eles necessitam, muitas vezes o tomar um café com eles portanto aqui tem um bocadinho a ver com esta integração até social para eles conhecerem mais alguém... (...) O nosso processo com eles é mais assistencialista, é mais de responder a uma necessidade que a própria associação nos diz que eles têm.</i></p> <p>E4: <i>“Os nossos refugiados não podem ser acolhidos por outras instituições. Somos nós que fazemos o acompanhamento, por exemplo, na procura de emprego. Quando necessitam de apoio para medicação ou para mobiliário eles costumam pedir e nós facultamos. Também fazemos articulação com outras instituições no sentido de obter ajudas pontuais.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que passa um bocadinho por tudo o que foi falado anteriormente porque lá está, as coisas misturam-se um bocadinho. Continuámos a sensibilizar a população... Não sei o que podemos dizer mais, porque isto é uma continuidade. Aqui nesta fase procedemos à inscrição no Centro de Emprego. Foram a entrevistas, aprenderam a fazer currículos com a professora daqui que também deu as aulas de português... Acho que é por aí,</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>mais na parte laboral talvez. Nós aí incidimos mais. Porque é isso que depois garante a independência. E no português, intensificámos as aulas de português, eles fizeram um curso em Coimbra, na Faculdade de Letras, um curso intensivo de português também, para além das aulas com a nossa professora. A preocupação foi essa, aprender a língua, não é? E depois começámos a arranjar ocupações e atividades que lhes proporcionassem também um contato com a comunidade. Estarem expostos, estarem presentes e ganharem rotinas de trabalho, foi por aí que nós nos guiámos.”</i></p> <p><i>E6: “Após a reunião com a equipa social, começa o processo de procura de casa/quarto. Quando conseguimos encontrar algo, indicamos um mentor para o refugiado. O mentor irá ajudar na integração local do refugiado e fazer um trabalho de mediação entre o refugiado/proprietário e a equipa social. Nos casos de partilha de casas da nossa base de dados o mentor poderá fazer visitas domiciliárias para verificar se a relação proprietário e refugiado está a correr bem, como também a estadia. O mentor envia-nos um relatório sobre o ponto da situação da integração do refugiado e vai sendo supervisionado pela equipa responsável.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Verificou-se, através da narrativa dos inquiridos, a existência de acompanhamento (E1) e de encaminhamento para instituições e respostas sociais (E2, E4 e E5). Um(a) Assistente Social afirmou que trabalhava em parceria com outra instituição e o seu papel na integração dos refugiados dependeu das necessidades que eles apresentavam e do que foi transmitido pela outra instituição. Defendeu, à semelhança de outro profissional, que acolhimento e integração são processos interligados. Assim, o seu trabalho consistiu na prestação de apoios a nível da alimentação, de vestuário, caso necessário, e de mobiliário para a casa, considerando que à medida que atribuíram apoios acabavam por os integrar, pois mantiveram contato, combinaram ir tomar café, contribuindo assim para a sua integração social (E3). Outro(a) profissional referiu que os refugiados recebidos pela instituição onde trabalhava não podiam ser acolhidos por outras instituições, pelo que foi o seu estabelecimento que efetuou o acompanhamento na procura de trabalho, facultando apoio para medicação ou mobiliário quando requerida. Existiu também um trabalho de encaminhamento para instituições de forma a adquirir ajudas pontuais (E4). Ainda, um(a) Assistente Social indicou que no processo de integração foi dada continuidade ao trabalho realizado no acolhimento, considerando, à semelhança de dois inquiridos, que acolhimento e integração se encontram relacionados. Assim sendo, prosseguiu com o trabalho de sensibilização da população, apostou na integração laboral dos refugiados, reforçou a aprendizagem da língua portuguesa com uma professora da instituição e na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra e fomentou a participação em atividades e ocupações de

forma a estarem em contato com a comunidade e adquirirem rotinas de trabalho (E5). Por fim, um(a) profissional explicou que o seu trabalho consiste em grande parte na procura de casa/quarto para os refugiados e na atribuição de um mentor para cada refugiado que auxilie na integração local do mesmo. O mentor⁴ estabelece os contatos com os senhorios das casas e envia relatórios para a equipa social responsável (E6).

Denota-se que, no processo de integração, conjugam-se práticas imediatistas de carácter assistencialista com práticas reguladoras de carácter emancipatório. Significa que, para além dos apoios de primeira linha, existe preocupação em realizar um trabalho continuado de articulação institucional e de integração dos cidadãos refugiados na comunidade que os acolhe.

Ainda na subdimensão dos procedimentos normalizados, apresentamos os dados obtidos face ao indicador de análise “papel do Serviço Social”.

Tabela 14 – Indicador de análise: Papel do Serviço Social

Indicador	Unidade de registo
Papel do Serviço Social	<p>E1: <i>“A questão que há pouco falei da proposta de introduzir aqui algumas mudanças, sem dúvida foi iniciativa nossa, tendo em conta a nossa sensibilidade também e o levantamento de informações que fomos recolhendo no momento da entrevista. Percebemos que era uma necessidade e não iríamos ganhar nada em colocarmos, por exemplo, numa sexta-feira à tarde formação em cronograma quando depois eu não iria ter em salas os formandos muçulmanos. Então assim fomos aqui ajustando e fazendo algumas adaptações.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, o procedimento foi concebido por uma equipa multidisciplinar.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu não lhe sei responder da parte da outra instituição. É assim, é uma parceria entre uma instituição e outra. Claro que quem está com eles e uma das voluntárias, por exemplo, é Assistente Social, mas... Mas penso que não faz grande sentido porque como é uma resposta imediata, não há aqui um... Nós tentamos não ser mais formais, tentamos porque as burocracias impedem a resposta imediata.”</i></p> <p>E4: <i>“Como disse anteriormente, sim.”</i></p> <p>E5: <i>“Por nós.”</i></p> <p>E6: <i>“Este procedimento, como também, a equipa social foram criados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

No que concerne ao papel do Serviço Social na construção de procedimentos de integração, quatro profissionais afirmaram que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos por eles utilizados (E2, E4, E5 e E6). Um(a) profissional referiu que esteve implicado diretamente nesse processo (E6). Os outros

⁴ A figura de mentor corresponde a um voluntário que estabelece os contatos entre os refugiados e senhorios de casas que estão disponíveis para arrendar o seu imóvel a refugiados.

dois profissionais não deram respostas concretas, mencionando apenas que algumas mudanças efetuadas na sua instituição foram iniciativas do Serviço Social, essencialmente relacionadas com questões culturais (E1); o(a) outro(a) profissional relacionou a construção de procedimentos de integração com questões burocráticas, defendendo que a burocracia deve ser ultrapassada e as respostas devem ser mais rápidas (E3).

Tal como no processo de acolhimento, não existem dados que nos permitam perceber o real papel destes Assistentes Sociais na construção de procedimentos de intervenção por eles utilizados, nem como decorre esse processo.

No entanto, o papel do Serviço Social está interiorizado e bastante enfatizado pelos diferentes inquiridos. Este papel traduz-se não só na sua função gestionária de redes e de recursos mas também como facilitador e potenciador da integração social no tecido social.

Seguidamente expomos os dados obtidos na subdimensão de análise “intervenção profissional” no processo de integração.

3.2.1.4 Processo de integração: Intervenção profissional

Tabela 15 – Indicador de análise: Contatos

Indicador	Unidade de registo
Contatos	<p>E1: <i>“Em contexto de integração dentro da nossa instituição, nós promovemos algumas dinâmicas. Passa pela partilha de... Gastronómica, por exemplo.”</i> <i>“Nós vamos sempre falando. Mesmo chegando ao final do mês... de cada mês, vamos fazendo um ponto de situação da assiduidade, mesmo dos apoios sociais que irão receber, porque basta eles faltarem um dia à formação para depois virem a receber um bocadinho menos e damos sempre conhecimento destas situações aos técnicos (que os encaminharam) para eles também depois poderem melhor explicar o que é que está a acontecer e estarem a par da situação.”</i></p> <p>E2: <i>“O acolhimento do recolocado no universo da nossa instituição inicia-se com a apresentação da disponibilidade por parte da estrutura local, neste caso a delegação. Toda a fase seguinte desenrola-se muito rapidamente, passo a explicar: a estrutura local recebe a informação da receção de um grupo com o período temporal por vezes menos de vinte e quatro horas. A informação poderá ser rececionada via email ou telefone, neste caso último com o envio de email a formalizar; na comunicação a estrutura local recebe um potencial perfil do recolocado (nome, data de nascimento, religião, raça e habilitações literárias).”</i></p> <p>E3: <i>“Sim.”</i></p> <p>E4: <i>“Sim, com alguns refugiados que já estão instalados. Alguns que são muçulmanos levam-nos à mesquita e é muito interessante.”</i></p> <p>E5: <i>“Contatos institucionais inclusivamente com empresas externas, não é? Agora já estamos fora do leque daquilo que são as instituições públicas, neste</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>caso (Centro de Saúde, Segurança Social, etc.) e estamos no âmbito da esfera privada, onde fomos comunicar nomeadamente com algumas empresas que pudessem admitir estas pessoas a trabalhar. Posso dizer que temos três pessoas de quatro famílias, temos três adultos a trabalhar neste momento. Portanto integrámos três famílias. Uma delas não por motivos de saúde, o adulto não está integrado por motivos de saúde, tem um problema de saúde e não pode trabalhar, que o limita em termos físicos mas todos os outros estão integrados profissionalmente e estão a trabalhar.”</i></p> <p>E6: “<i>Sim, com os mentores dos refugiados.</i>”</p>

Fonte: elaborada pela autora.

No que concerne aos contatos institucionais, verificou-se que estes foram realizados de forma a dar o *feedback* às instituições que encaminharam primeiramente (E1) e na preparação do acolhimento dos refugiados que iam ser recebidos pela instituição (E2). Um(a) profissional indicou que eram realizados contatos, não tendo referido quais ou com que organizações/instituições (E3). Foram também referidos contatos com refugiados já instalados na cidade de Coimbra, o que permitiu a criação de uma rede informal de apoio e facilitar a integração sociocultural (E4) e também a promoção de contextos de partilha entre os próprios refugiados (E1). Um(a) profissional indicou que no processo de integração foram realizados contatos com empresas privadas com vista à integração no mercado de trabalho, tendo tido sucesso (E5). Por fim, foram também realizados contatos com os mentores dos refugiados (E6).

Notamos então que, à semelhança do processo de acolhimento, os contatos realizados pelos Assistentes Sociais demonstram um trabalho de gestão de rede formal, entre diversas entidades, avocando igualmente o papel de mediador entre estas e os refugiados. No processo de integração, estes contatos visaram igualmente a criação de redes informais de suporte e a integração sociocultural e laboral.

No que respeita às orientações normativas seguidas obtivemos os seguintes resultados:

Tabela 16 – Indicador de análise: Orientações normativas seguidas

Indicador	Unidade de registo
Orientações normativas seguidas	<p>E1: “<i>A questão que há pouco falei da proposta de introduzir aqui algumas mudanças, sem dúvida foi iniciativa nossa, tendo em conta a nossa sensibilidade também e o levantamento de informações que fomos recolhendo no momento da entrevista. Percebemos que era uma necessidade e não iríamos ganhar nada em colocarmos, por exemplo, numa sexta-feira à tarde formação em cronograma quando depois eu não iria ter em salas os formandos muçulmanos. Então assim fomos aqui ajustando e fazendo algumas</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>adaptações.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, o procedimento foi concebido por uma equipa multidisciplinar.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu não lhe sei responder da parte da outra instituição. É assim, é uma parceria entre uma instituição e outra. Claro que quem está com eles e uma das voluntárias, por exemplo, é Assistente Social, mas... Mas penso que não faz grande sentido porque como é uma resposta imediata, não há aqui um... Nós tentamos não ser mais formais, tentamos porque as burocracias impedem a resposta imediata.”</i></p> <p>E4: <i>“Como disse anteriormente, sim.”</i></p> <p>E5: <i>“Por nós.”</i></p> <p>E6: <i>“Este procedimento, como também, a equipa social foram criados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Após a leitura dos depoimentos dos Assistentes Sociais, quatro inquiridos referiram que foram seguidas as mesmas orientações normativas do processo de acolhimento (E1, E2, E4 e E5), com dificuldade em especificar as mesmas (E4, E5 e E6). Um(a) profissional afirmou que não eram seguidas orientações normativas, nem no processo de acolhimento nem no processo de integração (E3).

Na seguinte tabela são apresentados os resultados obtidos relativamente ao imediatismo funcional.

Tabela 17 – Indicador de análise: Imediatismo funcional

Indicador	Unidade de registo
Imediatismo funcional	<p>E1: <i>“Não existe um conjunto de procedimentos estipulado. São situações sempre imprevisíveis e confrontamos no dia-a-dia e temos de adaptar a nossa intervenção em função daquele momento e daquela necessidade.”</i></p> <p><i>“Nós temos práticas que temos de aplicar logo no dia-a-dia, não há tempo para nós pensarmos, temos de agir logo porque há necessidades que não podem esperar. Mas de curso para curso nós vamos sempre aperfeiçoando e melhorando o nosso desempenho e a nossa intervenção também.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, é imediata, nomeadamente proporcionar o acesso aos cuidados de saúde.”</i></p> <p>E3: <i>“Sim são imediatas.”</i></p> <p>E4: <i>“Quando precisam de ajuda imediata, sim. Há necessidades que aparecem no momento.”</i></p> <p>E5: <i>“Aqui já dava para planear mais. Acho que foi mais ao início que era imediato. A partir de uma determinada altura nós começamos a planear com tempo, com mais pormenor. No imediato nós temos de resolver os problemas imediatos, embora com famílias com crianças a qualquer dia ou a qualquer hora surge um problema imediato para resolver, então... Mas não, nesta altura dá para... Ao fim de três meses, quatro meses, aí já dá para nós começarmos a ter um planeamento e planearmos as atividades, as ações, as atividades ocupacionais que nós fizemos, desportivas, culturais... Já dá perfeitamente para nós começarmos a fazer o programa, sim.”</i></p> <p>E6: <i>“São imediatas.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Cinco dos seis inquiridos referiram que as práticas de intervenção são imediatas (E1, E2, E3, E4 e E6) e outro indicou que nesta fase há tempo para fazer o planeamento da intervenção, porém admitindo que houve situações em que a intervenção foi imediata, sobretudo com famílias com crianças (E5).

Mais uma vez, em consonância com o processo de acolhimento, não foi possível compreender o sentido atribuído pelos Assistentes Sociais ao imediatismo das práticas profissionais.

Relativamente à formação prévia, obtivemos os seguintes resultados:

Tabela 18 – Indicador de análise: Formação prévia

Indicador	Unidade de registo
Formação prévia	<p>E1: <i>“Não há, não há... Embora a gente sinta essa necessidade. Não só para nós, técnicos de Serviço Social, como para os formadores que colaboram na medida. Era uma mais-valia, sem dúvida.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, a estrutura central proporciona formação à equipa de intervenção de primeira linha; bem como monitorização do trabalho realizado através de reuniões internas, gerando-se um momento de partilha.”</i></p> <p>E3: <i>“Não da minha parte.”</i></p> <p>E4: <i>“Sim.”</i></p> <p>E5: <i>“Não.”</i></p> <p>E6: <i>“É sempre dada uma formação informal para os novos elementos (voluntários) que irão juntar-se à equipa social e um acompanhamento inicial aos próprios.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Também no processo de integração continuam a subsistir as mesmas dificuldades encontradas no processo de acolhimento (cf. página 59).

Seguidamente são expostos os resultados do penúltimo indicador de análise desta subdimensão, que remete às dificuldades e necessidades sentidas no processo de integração de refugiados que dificultaram o agir profissional.

Tabela 19 – Indicador de análise: Necessidades e dificuldades

Indicador	Unidade de registo
Dificuldades e necessidades	<p>E1: <i>“Terminada a medida, a maior dificuldade que sentimos é que depois não temos um encaminhamento para dar continuidade. Portanto, aquilo que se pretendia que eles adquirissem aqui é, realmente, a língua portuguesa, mas não é com 150 horas de formação que eles conseguem ter o domínio completo da língua.”</i></p> <p><i>“Depois denota-se a questão da certificação escolar que muitas vezes não conseguimos reconhecer essa habilitação e temos que os encaminhar, ou para os Centros Qualifica, para poderem, através do processo de RVC, serem reconhecidas as suas competências escolares e profissionais, ou então encaminhá-los para percursos de educação e formação de adultos, nível</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>básico.”</i></p> <p>E2: <i>“A dificuldade que mais sentimos diz respeito ao alojamento; ao acesso ao passe social e à elevada alocação de recursos financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento. Sentimos também necessidade de terminar de equipar o alojamento, encontrar parceiros no sentido de permitir uma integração plena do(s) recolocado(s) bem como a necessidade de adaptação constante aos recolocados.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu acho que é a dificuldade de adaptação à nossa cultura. Eu acho que tem a ver muito com essa dificuldade, para já porque a maior parte deles, apesar de dizerem que são ortodoxos, penso que sejam muçulmanos. Depois porque a alimentação que muitas vezes há nas instituições tem muita carne de porco e é complicado... (...) Há aqui uma questão cultural, uma questão de religião, uma questão de adaptação também muitas vezes com a língua, eles têm dificuldade...”</i></p> <p>E4: <i>“Existe falta de tempo por parte dos técnicos e de recursos humanos e acabamos por ter de fazer tudo em cima do joelho...”</i></p> <p>E5: <i>“Se calhar aquilo que eu lhe respondi há bocadinho até se aplica mais aqui... Mas a barreira da língua, por exemplo, que é um handicap grande para depois começar a integrar no mercado de trabalho, a dificuldade em si do país, portanto, estamos numa situação complicada para conseguirmos arranjar emprego, para estas pessoas que não dominam a língua mais complicado ainda é... (...) E também depois a questão da língua e não só da língua. Há aí uma outra questão cultural que também é importante falar aqui. Por exemplo nós não conseguimos nunca ocupar as mulheres. Em termos de ocupação, isto é uma questão cultural. As crianças ofereceram alguma resistência a serem colocadas na creche, crianças com idades precoces. Porque é cultural, é uma questão cultural. (...) Então elas ficam em casa e tivemos alguma dificuldade nesses dois sentidos, em ocupar as mulheres e colocar as crianças mais pequeninas na creche. Foram duas dificuldades que nós sentimos. Para além de outras questões mais a nível burocrático: na validação de documentos, reconhecimentos de habilitações académicas por exemplo... Da carta de condução que foi uma coisa que demorou imenso tempo... Um tipo de burocracias que nós esbarrámos aí nalgumas questões que dificultaram o processo de integração.”</i></p> <p>E6: <i>“Apesar de o nosso objetivo principal ser o apoio na área da habitação a grande maioria dos refugiados necessita, também, de ajuda na prática do português e na procura de emprego. Tentamos dar resposta a estas necessidades e outras, através da nossa rede. Muitas vezes é difícil dar resposta aos problemas através da rede, quando não conseguimos tentamos ser nós a dá-las.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Acerca do penúltimo indicador de análise desta subdimensão, “dificuldades e necessidades”, à semelhança do processo de acolhimento, a barreira da língua foi uma das principais dificuldades (E1, E3 e E5) que, segundo um(a) profissional, complexificou a integração no mercado de trabalho, com a agravante das taxas de desemprego elevadas do nosso país (E5). Sobre este ponto, um(a) Assistente Social indicou que a duração do curso de Português a que os refugiados têm direito é reduzida, o que não lhes permitiu adquirir um domínio completo da língua portuguesa (E1).

Acresce a dificuldade dos refugiados conseguirem a certificação das suas habilitações escolares e profissionais, o que constitui outro obstáculo (E1). As dificuldades em encontrar alojamento, em aceder ao passe social e no acesso à grande alocação de recursos financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento voltaram a ser mencionadas (E2). A dificuldade de adaptação dos refugiados à cultura portuguesa foi também apontada por dois profissionais, relacionada com questões religiosas (E3 e E5). Ainda, indicaram-se como dificuldades a falta de tempo por parte dos profissionais e dos recursos humanos (E4), a morosidade da validação de documentos, reconhecimentos de habilitações académicas e carta de condução (E5), assim como a dificuldade de dar resposta através da rede de parcerias (E6). As necessidades expressas são semelhantes às apontadas no processo de acolhimento.

Em suma, a dificuldade mais apontada pelos inquiridos que dificulta o agir profissional no processo de integração é a barreira da língua, pois cria obstáculos no diálogo e dificulta igualmente a integração dos refugiados a nível social e laboral.

Para terminar a análise e discussão de resultados relativamente à intervenção profissional no processo de integração, apresentamos abaixo os resultados obtidos relativamente aos aspetos facilitadores do agir profissional neste processo.

Tabela 20 – Indicador de análise: Aspetos facilitadores

Indicador	Unidade de registo
Aspetos facilitadores	<p>E1: <i>“É exatamente a questão do reconhecimento por parte dos refugiados do nosso trabalho, é muito gratificante.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, existe uma boa rede de parcerias que funciona muito bem.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu penso que uma resposta imediata, sobretudo alguém que veio em contexto de guerra, ou veio de uma situação frágil porque eles para virem para cá vêm sempre numa situação frágil. Eu penso que é importante o acompanhamento psicossocial e também acho importante a resposta imediata às dificuldades que eles têm para eles sentirem que são gente. Eu sei que há uma grande polémica à volta dos refugiados e eles devem, eles devem não, eles também têm um bocadinho essa noção, portanto se nós colocarmos um bocadinho o tabu de lado e ajudarmos, porque são pessoas que precisam de nós, eu penso que a integração deles poderá ser facilitada nesse sentido. Agora respondendo à sua pergunta diretamente, é o apoio psicossocial, são as necessidades que eles têm no imediato serem prontamente concedidas. Acho que é muito importante criar laços, haver instituições que possam de alguma forma fazer essa aproximação, conversar com eles, sair com eles, levá-los a conhecer um bocadinho da nossa cultura. Acho que é importante eles sentirem-se gente. Qualquer pessoa para ser integrada em algum lugar deve sentir-se querida e eu acho que isso é fundamental.”</i></p> <p>E4: <i>“Sim, o facto de haver um bom relacionamento com as diversas instituições com que articulamos.”</i></p> <p>E5: <i>“Acho que, mais uma vez, o bom funcionamento das parcerias. E a determinada altura também a proatividade deles, também é importante que</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>eles estejam proativos no processo. Se formos só nós aqui a queremos que eles se integrem... E a partir de determinada altura eles deram o passo em frente e quiseram e foram e... Fizeram também pela vida, que é mesmo assim. Se formos só nós a fazer, aqui o sentido unidirecional, não pode ser. Tem de ser uma intervenção bidirecional, tem de ser para os dois lados senão torna-se difícil.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim, ter os documentos técnicos, tais como a ficha de identificação dos refugiados e os relatórios sobre os casos.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Através da leitura da tabela 20, três entrevistados concordaram relativamente à importância de uma boa rede de parcerias e boa articulação com diferentes instituições (E2, E4 e E5). Para além deste aspeto, foi indicado que a resposta imediata às necessidades dos refugiados constitui uma mais-valia (E3) e a valorização do trabalho dos profissionais (E1). Ainda, a proatividade dos refugiados e o seu envolvimento no seu processo de integração foram também mencionados como fatores potenciadores da integração (E5). A execução de documentos tais como a ficha de identificação dos refugiados e relatórios sobre os casos (E6) foi também citado como facilitador.

Analisando os depoimentos dos Assistentes Sociais inquiridos quando questionados sobre as dificuldades e necessidades e sobre os aspetos facilitadores, procurámos perceber se os procedimentos de integração implementados compreendem o que o Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados (1999) considera que são as características do processo de integração: dinâmico e recíproco, a longo prazo e multidimensional (cf. página 21).

De acordo com esta entidade, os refugiados devem tentar adaptar-se ao estilo de vida da sociedade de acolhimento sem abdicar da sua identidade cultural. Segundo o entrevistado 5, isso nem sempre foi possível: *“Por exemplo nós não conseguimos nunca ocupar as mulheres. Em termos de ocupação, isto é uma questão cultural. As crianças ofereceram alguma resistência a serem colocadas na creche, crianças com idades precoces. Porque é cultural, é uma questão cultural”* (cf. tabela 19).

Por outro lado, de acordo com o entrevistado 5, depreendemos que teve de ser realizado por parte do profissional e da sua instituição um longo trabalho de sensibilização da população para que os refugiados fossem aceites na comunidade, tal como é defendido pelas orientações do Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados (1999).

Relativamente ao sentimento de aceitação e pertença à nossa sociedade (Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados, 1999), fator que nos parece imprescindível para garantir uma integração de sucesso, denotámos esta sensibilidade nas declarações do entrevistado 3, “*Acho que é importante eles sentirem-se gente. Qualquer pessoa para ser integrada em algum lugar deve sentir-se querida e eu acho que isso é fundamental*” (cf. tabela 20).

Em suma, não é possível afirmar, nem constitui objetivo deste estudo, qual o grau de sucesso no processo de integração dos refugiados, não só porque carecemos de informações plausíveis, como também é um aspeto que só pode ser analisado tendo em conta a perspetiva dos próprios refugiados e o que eles consideram estar e sentir-se integrado.

3.2.2 Práticas profissionais do Serviço Social

Em seguida são descritos os resultados das dimensões de análise estabelecidas para investigar as práticas profissionais do Serviço Social. Relativamente às dimensões de análise “pensamento profissional” e “ação profissional”, tencionámos compreender que referenciais teóricos e modelos de intervenção do Serviço Social são utilizados pelos profissionais nos processos de acolhimento e de integração. Por fim, com a dimensão “políticas de apoio enquadradoras da ação profissional” procurámos averiguar que políticas e medidas de apoio emanadas pelo Estado estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados e compreender como é efetuado o apoio social.

3.2.2.1 Pensamento profissional: referenciais teóricos

Tabela 21 – Indicador de análise: Referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção

Indicador	Unidade de registo
Referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção	E1: “ <i>Possivelmente... Mas eu tinha de ir estudar quais eram os modelos para responder a essa questão. Mas sim. Aquilo que faço diariamente é trabalho em rede e trabalho de capacitação e desenvolvimento de competências, que permitam aos utentes se autonomizar.</i> ” E2: “ <i>Os recolocados recebidos por nós não se enquadram nos públicos para os quais os Técnicos de Serviço Social receberam competências. A equipa de primeira linha, a nível nacional caracteriza-se por ser uma equipa multidisciplinar, composta por profissionais das ciências sociais e humanas e profissionais de saúde.</i> ”

Indicador	Unidade de registo
	<p>E3: “<i>Eu quando tirei o curso, já tirei há alguns anos, portanto já não me lembro muito dessa parte teórica mas há técnicas de entrevista que nós realmente tentamos usar. Temos algumas questões, algumas metodologias que vamos tentando seguir mas eu penso que depois de trabalharmos algum tempo no Serviço Social e sobretudo eu, estou a falar de mim, que não sou muito burocrática, nós acabamos por não ter ou não colocar tão em prática aquilo que aprendemos porque depois a prática muitas vezes é um bocadinho diferente daquilo que nós aprendemos. (...) Há algumas técnicas que ainda estão presentes e que nós vamos tentar utilizar. Agora se me perguntar quais são diretamente eu acho... É como conduzir, nós fazemos já inconscientemente.</i>”</p> <p>E4: “<i>Não... Não existe tempo, a ação torna-se automática com o passar dos anos.</i>”</p> <p>E5: “<i>Eu acho que isso é um bocadinho como há bocado eu lhe estava a dizer. É tão abrangente e elas vieram com problemas multifacetados, ou seja, temos de trabalhar a questão da educação, temos de trabalhar a questão da saúde, a questão da integração social... Desenvolver um plano de desenvolvimento, ou por família ou individual, é tão abrangente que não há nada, ou seja, não lhe posso dizer «Segui esta corrente ou esta». É o buscar um bocadinho a cada lado. Portanto, não há nada concreto que lhe possa dizer aí, não há nenhuma corrente, percebe? É um processo muito amplo.</i>”</p> <p>E6: “<i>Sim. Utilizamos o modelo de intervenção em rede.</i>”</p>

Fonte: elaborada pela autora.

No que concerne ao indicador de análise “referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção profissional”, realçamos diferentes posicionamentos. Dois Assistentes Sociais admitiram não recordar os referenciais teóricos da profissão, defendendo que não existe tempo para planear as intervenções e, por conseguinte, conduzindo ao automatismo do trabalho profissional (E3 e E4). O(a) entrevistado(a) 5 referiu que os problemas são tão abrangentes e multifacetados que não é possível seguir determinada corrente teórica. No entanto, outros dois inquiridos, com alguma incerteza no discurso, referiram o trabalho em rede, o *empowerment*, com vista à autonomização dos utentes (E1) e a utilização de técnicas de entrevista (E3). Porém, foi ainda mencionado que o que foi aprendido na licenciatura acabou por não ser colocado em prática porque a realidade se revelou diferente do que se aprendeu (E3). Por fim, houve um(a) profissional que relatou que o público que atendeu, os recolocados, não faz parte das populações-alvo para os quais os Assistentes Sociais adquiriram competências (E2).

As narrativas apontam para uma distância entre teoria e prática na realidade profissional dos inquiridos, o que contradiz o que é defendido no modelo polissémico⁵.

⁵ O modelo polissémico defende que a teoria provém da prática profissional.

Depreendemos que não existe uma relação de reciprocidade e de diálogo entre os conhecimentos teóricos e da prática quotidiana, o que nos parece prejudicial à consolidação e fortalecimento do saber do Serviço Social, que exerce a sua atividade numa sociedade que constantemente apresenta novos desafios à profissão.

Relativamente ao indicador de análise “evidências ou não da sistematização da intervenção”, os resultados obtidos foram os seguintes:

Tabela 22 – Indicador de análise: Evidências ou não da sistematização da intervenção

Indicador	Unidade de registo
Evidências ou não da sistematização da intervenção	<p>E1: <i>“A intervenção é imediata. Não há tempo para, muitas vezes, pensar em teoria nenhuma. Nós muitas vezes temos de agir, como eu disse, em função das necessidades do momento, no aqui e no agora. E às vezes nem temos a solução! Temos mesmo de planificar e ter aqui alguma paciência para depois resolver algumas situações mais complicadas que apresentam.”</i></p> <p>E2: <i>“Não, consideramos que estamos todos em processo de aprendizagem contínua, na medida em que trabalhar com este tipo de público continua a ser uma caixa de surpresas; o técnico de primeira linha afere as expectativas dos recolocados no sentido de vir a contribuir para a satisfação das mesmas.”</i></p> <p>E3: <i>“Não. Não existe mesmo! Não existe.”</i></p> <p>E4: <i>“Não há tempo, nós esquecemos teorias, pelo menos falo por mim. Mas os princípios da profissão, por exemplo, o sigilo, são seguidos à risca.”</i></p> <p>E5: <i>“Era feito o planeamento, muito dele em reunião de equipa técnica, nunca trabalhei sozinha apesar de ser mais da minha área, até porque não estava lá diariamente, só dois dias por semana e tive o apoio dos meus colegas. Sempre que possível sim, sistematizamos, mas nem sempre foi possível isso.”</i></p> <p>E6: <i>“A intervenção é imediata.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Através da leitura da tabela 22, e com a exceção do entrevistado 5, os inquiridos apontam para a não sistematização da prática profissional, apontando como razões a falta de tempo (E1), a imprevisibilidade das situações (E2) e por esquecimento das teorias (E4).

O seguinte tópico de análise remete aos dados obtidos no âmbito da dimensão “ação profissional”.

3.2.2.2 Ação profissional: Modelos de Intervenção

Tabela 23 – Indicador de análise: Evidência de utilização de um modelo de intervenção específico

Indicador	Unidade de registo
<p>Evidência de utilização de um modelo de intervenção específico</p>	<p>E1: <i>“Possivelmente... Mas eu tinha de ir estudar quais eram os modelos para responder a essa questão. Mas sim. Aquilo que faço diariamente é trabalho em rede e trabalho de capacitação e desenvolvimento de competências, que permitam aos utentes se autonomizar.”</i></p> <p>E2: <i>“Os recolocados recebidos por nós não se enquadram nos públicos para os quais os Técnicos de Serviço Social receberam competências. A equipa de primeira linha, a nível nacional caracteriza-se por ser uma equipa multidisciplinar, composta por profissionais das ciências sociais e humanas e profissionais de saúde.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu quando tirei o curso, já tirei há alguns anos, portanto já não me lembro muito dessa parte teórica mas há técnicas de entrevista que nós realmente tentamos usar. Temos algumas questões, algumas metodologias que vamos tentando seguir mas eu penso que depois de trabalharmos algum tempo no Serviço Social e sobretudo eu, estou a falar de mim, que não sou muito burocrática, nós acabamos por não ter ou não colocar tão em prática aquilo que aprendemos porque depois a prática muitas vezes é um bocadinho diferente daquilo que nós aprendemos. (...) Há algumas técnicas que ainda estão presentes e que nós vamos tentar utilizar. Agora se me perguntar quais são diretamente eu acho... É como conduzir, nós fazemos já inconscientemente.”</i></p> <p>E4: <i>“Não... Não existe tempo, a ação torna-se automática com o passar dos anos.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que isso é um bocadinho como há bocado eu lhe estava a dizer. É tão abrangente e elas vieram com problemas multifacetados, ou seja, temos de trabalhar a questão da educação, temos de trabalhar a questão da saúde, a questão da integração social... Desenvolver um plano de desenvolvimento, ou por família ou individual, é tão abrangente que não há nada, ou seja, não lhe posso dizer «Segui esta corrente ou esta». É o buscar um bocadinho a cada lado. Portanto, não há nada concreto que lhe possa dizer aí, não há nenhuma corrente, percebe? É um processo muito amplo.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim. Utilizamos o modelo de intervenção em rede.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

Relativamente ao indicador de análise “evidência de utilização de um modelo de intervenção específico”, um(a) profissional nomeou o modelo de intervenção em rede (E6). Todos os outros não mencionaram a utilização de modelos de intervenção específicos na sua prática profissional com refugiados.

Notamos que a utilização de determinado modelo teórico não está muito evidente no trabalho dos Assistentes Sociais. A leitura que nos parece mais verosímil é que os inquiridos utilizam, na sua prática profissional, vários modelos de intervenção, contudo não são capazes de detetar e relacionar as estratégias de intervenção que caracterizam

cada modelo, adotando estratégias mais sincréticas do ponto de vista do agir profissional.

De seguida, apresentamos os testemunhos dos profissionais no que concerne à dimensão de análise “políticas de apoio enquadradoras da ação profissional”.

3.2.2.3 Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional: Decretos regulamentares e circulares normativas

Tabela 24 – Indicador de análise: Evidências da existência de políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados

Indicador	Unidade de registo
<p>Evidências da existência de políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados</p>	<p>E1: <i>“Neste âmbito, eu não tenho uma legislação específica. Não foi criada uma circular... Temos a Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro, da Língua Portuguesa para Estrangeiros que é geral e portanto aplica-se a todos os utentes que são estrangeiros. Agora, especificamente para refugiados, no âmbito da nossa intervenção, não existe nada a não ser aquele protocolo com o CPR. Ao nível da organização é mesmo a execução da medida Português para Todos. E depois a tentativa de qualificar, escolar e profissionalmente, os utentes, de desenvolver competências e facilitar a sua inserção socioprofissional. No âmbito da Segurança Social, da Saúde, existem outras leis...”</i></p> <p>E2: <i>“Os recolocados, à semelhança de qualquer cidadão em terras lusas, têm os mesmos direitos e deveres, ao abrigo da constituição portuguesa.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu estive a ler há algum tempo atrás sobre isso, não sei de cor, não sei os artigos, não sei nada disso. Eu sei que a partir do momento em que eles são acolhidos eles passam a fazer, a ter algumas... Eles vão ter normas, vão ter que se cingir às nossas leis e também vão ter os nossos direitos. Portanto eles acabam por ter o direito a viver cá, em termos legais, acabam por ter a sua documentação toda legal, têm direito ao rendimento social de inserção... Pronto, sei que estão dentro, não lhe sei dizer especificamente que nós não fazemos esse acolhimento como já lhe disse várias vezes, mas sei que fazem parte e que acabam por estar inseridos por exemplo na nossa Segurança Social, na nossa... Como cidadão português.”</i></p> <p>E4: <i>“Os refugiados têm os mesmos direitos e deveres dos cidadãos portugueses.”</i></p> <p>E5: <i>“Há o 27/2008 (barulho) e um outro de 2016 que é mais recente que alterou alguns dos pontos.”</i></p> <p><i>“Sim... Eles têm direito aos abonos de família, tiveram direito depois no final do projeto, visto que foi de 10 meses tiveram direito a um subsídio complementar de apoio, para quem não estava ativamente a trabalhar, de dois meses de depois a partir daí o RSI. Porque para poder ter o RSI, têm de ser cidadãos residentes em Portugal há um ano, o projeto era de dez meses, eles só estavam cá há dez meses mas houve um apoio da Segurança Social durante dois meses para que no final, e não é o que pretendemos... É que sejam autónomos, mas que para se houver necessidade já poderem candidatar-se ao RSI. O que foi o caso de uma família, a tal que falei que era mais problemática.”</i></p> <p>E6: <i>“A partir do momento em que o refugiado obtém o estatuto de refugiado (autorização de residência provisória) tem os mesmos direitos que um</i></p>

Indicador	Unidade de registo
	<i>português. De momento não utilizamos nenhuma medida de apoio do Estado. O único apoio que o Estado dá aos refugiados é um subsídio através da Segurança Social ou Santa Casa da Misericórdia. Quando os refugiados precisam de apoio social pedem ajuda ao Conselho Português para Refugiados ou a outras associações/projetos como o nosso.”</i>

Fonte: elaborada pela autora.

Neste ponto procurou-se averiguar que tipo de apoios sociais a população de refugiados tem direito. As políticas sociais mencionadas foram: a Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro (que define normas e procedimentos a tomar no âmbito das medidas de formação do programa), que abrange a população estrangeira, não apenas refugiados (E1); um protocolo com o Conselho Português para Refugiado, não tendo sido referido o nome (E1) e a Lei n.º 27/2008 de 30 de junho, que determina as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária (E5). Não foram referenciadas outras políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados.

Cinco inquiridos indicaram que os refugiados têm os mesmos direitos e deveres que os cidadãos portugueses (E2, E3, E4, E5 e E6). Dois comentaram que existem políticas direcionadas para os refugiados em vários âmbitos, porém não especificaram as leis ou os decretos (E1 e E3). Um(a) profissional mencionou que não utilizou nenhuma medida de apoio do Estado e que o único apoio que o Estado concede aos refugiados é um subsídio através da Segurança Social ou da Santa Casa da Misericórdia (E6).

Foi possível verificar que houve referência a políticas e medidas de apoio advindas do Estado português, contudo a informação é intrincada.

Para terminar a análise e discussão dos resultados deste estudo, apresentamos na tabela abaixo os dados obtidos relativamente às metodologias de apoio social realizadas pelos inquiridos nos processos de acolhimento e integração de refugiados.

3.2.2.4 Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional: Apoio social sistematizado

Tabela 25 – Indicador de análise: Metodologias de apoio social

Indicador	Unidade de registo
<p>Metodologias de apoio social</p>	<p>E1: “Relativamente à nossa intervenção aqui, acaba por haver uma grande participação por parte dos colaboradores que colaboram nas ações de formação. Eles são um bocadinho de tudo. São os seus conselheiros, são os seus técnicos de Serviço Social, são os seus professores, são os seus orientadores... E portanto, muito do trabalho que nos compete a nós, técnicos de Serviço Social, acaba por ser muito filtrado e resolvido com os formadores. (...) Relativamente depois ao acompanhamento, o que é mais feito? Portanto, é-lhes dada a conhecer muita da nossa história, da nossa cultura, mesmo aqui em Coimbra, é feito um trabalho... Nós até fizemos a criação de um grupo no Facebook, um canal de comunicação onde já temos lá centenas de utentes com quem nós já trabalhámos e é extremamente interessante, na medida em que vão-se conhecendo muitos utentes da mesma nacionalidade com este grupo. Vão-se criando aqui alguns grupos de convívio também, de encontro, que acaba por ser muito interessante para terem mais um apoio... E até, porque há muita gente que vem sozinha e não traz família, e acabam por ajudar e facilitar muito esse acolhimento aqui em Coimbra. Nesse mesmo grupo, nós colocamos várias vezes... Publicamos atividades que se desenvolvam em Coimbra, ofertas de emprego que haja que sejam direcionadas para eles... É muito pouco tempo, são só 150 horas de formação... Acabamos por não ter aqui uma grande intervenção. A nossa intervenção se calhar não é das intervenções mais profundas que se calhar os outros técnicos têm na integração dos refugiados.”</p> <p>E2: “O apoio social é efetuado através das respostas sociais que a instituição dispõe, a nível alimentar e vestuário. Recorremos às nossas parcerias para alimentação – pratos quentes.”</p> <p>E3: “O nosso apoio social depende muito daquilo que nos é solicitado e daquilo que muitas vezes até nos é solicitado mas que depois nós vemos que afinal não é bem aquela parte que temos de trabalhar, é outra. E isso vai depender muito porque cada pessoa é um caso diferente. Já tivemos vários refugiados e tínhamos vários... O nosso apoio social, apesar de ser comum a todos, tínhamos técnicas de intervenção digamos assim com uns e eram diferentes com outros, percebe? As pessoas não são todas iguais... Eu vou-lhe dar um exemplo, tivemos um senhor que era diabético. O nosso apoio social também..., não fomos nós que levámos mas ele tinha que ter consultas, tínhamos que ir com ele às consultas, outros não teriam essa problemática, teriam outras, portanto o apoio social depois também é centrado de acordo com as necessidades individuais de cada refugiado.”</p> <p>E4: “Os refugiados acabam por ter sempre um pouco mais de atenção por parte dos técnicos, muitos deles estão totalmente fragilizados... E eles dependem mais de nós. Mas o tratamento é igual para todos os cidadãos, portugueses ou não.”</p> <p>E5: “Primeiramente o que fiz foi entrevistas com todos, para possibilitar a elaboração de um diagnóstico e perceber quais eram as necessidades. E foi feita entrevista com todos, foi feito isso por famílias e há questões mais individuais, que tínhamos uma família mais problemática e o trabalho teve de ser diferente e depois eu fazia diagnósticos de x em x tempo para avaliar se tínhamos conseguido ou não colmatar as necessidades existentes e o que é que íamos fazer a seguir. E o trabalho lá basicamente foi este, ia lá, fazia entrevistas, conversava com eles e também com o resto da equipa que</p>

Indicador	Unidade de registo
	<p><i>acompanhava mais as famílias e passava por aí. E fazia o diagnóstico, tenho os diagnósticos todos, julgo que no total foram quatro, até realizar o último, o final... Onde era feito isso, avaliava as necessidades e se tinha sido ou não... Basicamente era assim.”</i></p> <p>E6: <i>“Fazemos um trabalho de rede para tentar dar resposta a todas as necessidades dos refugiados.”</i></p>

Fonte: elaborada pela autora.

No que concerne às metodologias de apoio social, destacamos a heterogeneidade das respostas. Um(a) profissional afirmou que existe uma boa articulação com diferentes profissionais dentro da sua instituição, que procuraram dar a conhecer a história e cultura portuguesas e de Coimbra e que criaram um grupo na rede social *Facebook* que permitiu a troca de ideias e pensamentos entre os utentes da medida implementada naquela organização. Nesse grupo, os profissionais partilharam ofertas de emprego e atividades que se desenvolveram na cidade de forma a promover a integração sociocultural dos refugiados (E1). Um(a) Assistente Social indicou que o apoio social realizou-se através das respostas sociais dadas pela instituição onde trabalhava, a nível alimentar e vestuário, trabalhando em parceria para facultar alimentação (E2). Sobre esta questão, um(a) outro(a) profissional explicou que o apoio social prestado dependeu do que lhes era pedido e também do que verificava ser necessário fazer. Entende que o apoio social é diferente de utente para utente, consoante as necessidades individuais de cada um (E3). Um(a) Assistente Social afirmou que os refugiados tiveram um pouco mais de atenção por parte dos técnicos devido à situação de fragilidade e de dependência em que se encontravam. Ainda, um(a) profissional explicou que realizou entrevistas a todos os refugiados de modo a efetuar o diagnóstico social e perceber as necessidades individuais. Os diagnósticos foram atualizados periodicamente, de forma a entender que necessidades já tinham sido supridas e qual o passo a dar a seguir (E5). Por fim, referiu-se também que o apoio social consiste num trabalho em rede de forma a responder às necessidades dos refugiados (E6).

Em suma, as metodologias de apoio social mais apontadas são: trabalho em parceria (E2 e E3); fomento de trocas e partilha entre os refugiados e entre estes e os profissionais (E1); respostas de âmbito assistencialista (E2); trabalho em rede (E6); respostas adaptadas às necessidades individuais dos refugiados (E3); e a realização de entrevistas e diagnósticos sociais de forma a perceber as necessidades dos refugiados (E5).

Da análise dos dados concluímos que as vozes foram diferenciadas relativamente à intervenção profissional dos Assistentes Sociais nos processos de acolhimento e integração de refugiados no distrito de Coimbra. As questões relativas à participação dos Assistentes Sociais na criação de um conjunto de procedimentos de acolhimento e integração, a boa rede de parcerias e articulação entre diferentes instituições como aspeto facilitador e o imediatismo funcional são assuntos que apresentaram uma certa consentaneidade porém não o suficiente para afirmarmos que as práticas estão revestidas de um pensamento social próprio que potencie uma metodologia de intervenção consentânea com esta população.

Aquando da apresentação do campo de análise, propusemo-nos perceber se existem diferenças entre as estratégias utilizadas por profissionais a trabalhar em instituições de diferente natureza e, após a conclusão do estudo, reparamos que não existem aspetos de relevância que salientem e distingam a intervenção dos Assistentes Sociais que trabalhavam no setor público e dos que trabalhavam no âmbito de organizações sem fins lucrativos.

Com este estudo denotámos que a maioria dos profissionais entrevistados não realizou uma distinção operacional entre acolhimento e integração, sendo dois processos indissociáveis.

Nos processos de acolhimento e de integração, não se verifica uma conceção comum de procedimentos para todas as instituições/organizações e a atuação dos Assistentes Sociais rege-se por diretivas institucionais, protocolares e de projetos. A sua implementação, no processo de acolhimento, orientou-se para a prestação de apoio de primeira linha, utilizando práticas mais assistencialistas e, no processo de integração, deu-se seguimento ao trabalho realizado durante o período de acolhimento e existiu um conjunto de práticas mais integradoras a médio e longo prazo, a nível laboral, sociocultural e da aprendizagem da língua portuguesa.

Através do discurso dos entrevistados, não foi possível compreender o real papel dos Assistentes Sociais na construção de procedimentos de intervenção por eles utilizados, nem como decorre esse processo (quatro dos seis profissionais entrevistados afirmaram que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos por eles utilizados). Contudo, os profissionais enfatizaram o seu papel de gestão de redes e de recursos e de facilitador da integração social dos refugiados.

Os contatos efetuados pelos Assistentes Sociais inquiridos demonstraram que é efetuado um trabalho de gestão de rede formal e de mediação durante os processo de acolhimento e integração de refugiados sendo que, no processo de integração, estes contatos visaram igualmente a criação de redes informais de suporte e a integração sociocultural e laboral.

As orientações normativas seguidas pelos inquiridos são distintas, de acordo com a natureza e âmbito da instituição onde têm vínculo laboral, facto que, na nossa opinião, pode potenciar dissemelhanças na intervenção profissional de Assistentes Sociais do mesmo campo de atuação.

Foi revelado um maior imediatismo das práticas no processo de integração, o que, a nosso ver, pode ser explicado pelo facto de já existir uma predisposição para a prestação de apoio de primeira linha no processo de acolhimento de modo a satisfazer as necessidades básicas e a assegurar as condições de vida condignas do ponto de vista vital e de subsistência dos refugiados. As vozes proferidas não nos permitiram compreender o sentido atribuído ao imediatismo funcional das práticas, pelo que não nos é possível afirmar se derivam das situações de urgência e emergência sentidas pelos refugiados ou se é elemento caracterizador das práticas profissionais quotidianas.

Um aspeto que queremos também salientar nesta discussão de resultados é que nem todos os Assistentes Sociais inquiridos realizaram formação prévia, o que nos parece prejudicial ao nível do planeamento e realização de intervenções ajustados às singularidades destas populações, de forma a produzir melhores condições para uma integração de sucesso a nível nacional e local.

No que respeita à segunda categoria de análise definida para este estudo, propusemo-nos compreender, relativamente ao pensamento profissional, quais os referenciais teóricos específicos do Serviço Social utilizados pelos profissionais nos processos de acolhimento e de integração. Não encontramos elementos concordantes significativos nas respostas e o discurso dos profissionais leva-nos a crer que há uma distância entre teoria e prática na realidade profissional e que não existe uma relação de reciprocidade e de diálogo entre os conhecimentos teóricos e a prática quotidiana, o que pode prejudicar a consolidação e fortalecimento do saber do Serviço Social, que opera numa sociedade revestida de complexidade e desafios.

Concluimos também que não existem evidências da sistematização da intervenção profissional nos processos de acolhimento e integração.

Relativamente à dimensão “ação profissional”, não obtivemos evidências da utilização de determinado modelo teórico no trabalho dos Assistentes Sociais, apesar de nos parecer provável que são utilizados vários modelos de intervenção, contudo os inquiridos não distinguem as estratégias de intervenção caracterizadoras de cada modelo, acolhendo estratégias mais sincréticas do ponto de vista do agir profissional.

Por fim, no que às políticas de apoio enquadradoras da ação profissional diz respeito, foi possível identificar políticas e medidas de apoio advindas do Estado português que estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados. Porém, denotou-se que não são todas aplicadas nem todos os técnicos as conhecem. Verificou-se também alguma dificuldade em especificar as leis ou os decretos.

Para finalizar responderemos aos objetivos operacionais do presente estudo que se consubstanciaram nas seguintes questões:

1ª) Que políticas e medidas de apoio emanadas pelo Estado estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados em Portugal?

Foi possível identificar políticas e medidas de apoio advindas do Estado português que estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados: Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro, da modalidade Português para Todos; Manual de Procedimentos para as Entidades de Acolhimento do Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações; Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro (que define normas e procedimentos a tomar no âmbito das medidas de formação do PPT) e a Lei n.º 27/2008 de 30 de junho, que determina as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária. Contudo, observou-se que não são todas aplicadas, nem todos os técnicos as conhecem e existe alguma dificuldade em especificar as leis ou os decretos.

2ª) As estratégias utilizadas pelos Assistentes Sociais que trabalham no processo de acolhimento e no processo de integração dos refugiados decorrem de práticas “standard” estipuladas em manuais processuais do Serviço Social ou decorrem do imediatismo face à situação de urgência e emergência sentida por estas populações?

A maioria das estratégias utilizadas decorrem do imediatismo, porém não é possível afirmar se derivam das situações de urgência e emergência sentidas pelos

refugiados ou se é recorrente no quotidiano profissional. Ou seja, não conseguimos apreender se o imediatismo referido remete à urgência da intervenção ou se existe dificuldade em fazer o planeamento estratégico da ação profissional, da mesma forma que não foi possível compreender se, ao longo das intervenções e do acompanhamento, o agir profissional continua a ser pautado pelo imediatismo ou se é efetuado o planeamento.

3ª) Quais os obstáculos e limitações sentidos pelos Assistentes Sociais, ou seja, que aspetos bloqueadores que dificultam o agir profissional?

Verificou-se alguma consentaneidade relativamente à dificuldade em encontrar alojamento para os refugiados e à barreira da língua, que dificulta a comunicação e a integração social e laboral. Para além disso, foram mencionados os seguintes: duração reduzida do curso Português para Todos; dificuldades acrescidas em aprender português para os que não sabiam ler e escrever; dificuldade de certificação de habilitações escolares e profissionais e o custo elevado da mesma; dificuldade de acesso ao passe social; morosidade da validação de documentos e da carta de condução; dificuldade de acesso à grande alocação de recursos financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento; falta de apoio familiar e de contato com as pessoas que os refugiados deixaram; perspetivas de vida desfasadas da realidade; dificuldade de adaptação dos refugiados à cultura portuguesa, relacionada com questões religiosas; falta de tempo por parte dos profissionais e dos recursos humanos; falta de dinheiro imediato para disponibilizar; dificuldade de aceitação por parte da população; e dificuldade de dar resposta através da rede de parcerias.

As principais necessidades que os Assistentes Sociais inquiridos sentem na sua intervenção profissional que bloqueiam o agir profissional estão relacionadas com o equipamento total do alojamento, com a falta de parceiros de forma a integrar plenamente o(s) recolocado(s), a necessidade de adaptação constante aos recolocados, o auxílio na prática da língua portuguesa e na procura de emprego.

4ª) Quais os aspetos facilitadores que favorecem e potenciam o agir profissional?

No processo de acolhimento, o aspeto mais destacado é a importância de uma boa rede de parcerias e boa articulação com diferentes instituições. Os profissionais indicaram ainda que a disponibilidade imediata às necessidades dos refugiados, por exemplo, a nível de produtos alimentares e de cuidados de saúde, o reconhecimento e a valorização do trabalho dos profissionais por parte dos refugiados e a posse de

documentos tais como a ficha de identificação dos refugiados e relatórios sobre os casos são aspetos facilitadores do agir profissional.

No processo de integração, os aspetos facilitadores referidos são os mesmos do processo de acolhimento, e foi ainda referido que a proatividade dos refugiados e o seu envolvimento no seu processo de integração são fatores potenciadores da integração.

CONCLUSÕES

“O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários.”

(Marilda Iamamoto, 2012, p.20)

Nunca esta frase foi tão pertinente nos dias de hoje. As sociedades atuais vivem tempos de mudança e transformação que se desenrolam a uma velocidade atroz. Por isso, nem sempre as conjunturas societárias se encontram preparadas para lidar com acontecimentos imprevistos e mutáveis.

A profissão do Serviço Social, tal como outras áreas do saber, viu as suas teorias e práticas confrontarem-se com os desafios que a contemporaneidade apresenta. Tal como afirma Iamamoto, “Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de *decifrar a realidade* e construir *propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano a realidade* e construir” (2012, p. 20, itálicos da autora).

Foi neste contexto que surgiu o interesse em estudar as práticas profissionais dos Assistentes Sociais nos processos de acolhimento e integração de refugiados. Portugal não tinha, por hábito, receber refugiados em grande número, mas o conflito armado e ideológico vivido no Médio Oriente originou uma crise humanitária que ultrapassa fronteiras nacionais e continentais, obrigando a comunidade internacional a se unir no sentido de encontrar soluções para este flagelo. Nesta senda, Portugal aceitou receber refugiados sob proteção humanitária do UNHCR, de forma a salvaguardar os seus direitos humanos e melhorar as suas situações.

A questão do refúgio e asilo ganhou assim mais visibilidade social e política, pelo que ainda não era uma área de atuação dominante e dominada pelo Serviço Social português.

Visto que a atual crise de refugiados se reveste de inúmeras peculiaridades e apresenta novos desafios para os países de acolhimento, considerámos pertinente

investigar como está a ser efetuado o acolhimento e a integração de refugiados, particularmente no distrito de Coimbra.

Em relação aos objetivos propostos concluímos, em primeiro lugar, que no trabalho de acolhimento e integração de refugiados, os Assistentes Sociais procuram implementar políticas e medidas de apoio advindas do Estado português, mesmo que não tenham sido referenciados procedimentos comuns. Foi salientado que, a partir do momento em que os indivíduos possuem o estatuto de refugiado, têm os mesmos direitos e deveres que os cidadãos nacionais. Isto é, a nível de legislação, os refugiados são abrangidos pelas mesmas normas que os nacionais. Neste sentido, depreendemos que não existe muita legislação diretamente direcionada para refugiados mas sim para estrangeiros no geral e requerentes de asilo (Lei nº 26/2014, de 5 de maio), assim como projetos e programas de intervenção e medidas de apoio específicas para esta população, de ordem nacional e regional. Por outro lado, nem todos os profissionais têm conhecimento de todas as medidas de apoio a refugiados, havendo alguma dificuldade em especificar essas mesmas medidas. Apesar destas limitações, percebemos que tem havido esforços por parte dos profissionais em criar metodologias e procedimentos de acolhimento e integração de refugiados. Visto ser um campo de intervenção pouco explorado pelo Serviço Social, é normal ainda não existirem métodos e procedimentos mais consistentes no que respeita a esta matéria.

Em segundo lugar, identificámos que a maioria das estratégias de intervenção neste âmbito decorre do imediatismo, isto é, práticas de intervenção não planeadas resultantes de situações de urgência e emergência que necessitam de atuação imediata. Apesar de não ter sido possível perceber o sentido atribuído pelos Assistentes Sociais a este termo, compreendemos que o imediatismo foi, de certa forma, impossível de contornar, pois era indispensável responder às diversas necessidades apresentadas pelos refugiados, muitas delas a necessitar de resposta urgente. Todavia, tal como defendemos anteriormente, é importante que as práticas não se reduzam ao imediatismo, visto que estas práticas priorizam a rapidez das intervenções em detrimento de espaços de reflexividade e de planeamento de ações profissionais devidamente ajustadas à população em questão.

Outra conclusão que foi possível retirar deste estudo diz respeito à multiplicidade de obstáculos e limitações com que os Assistentes Sociais se defrontam no trabalho com refugiados, alguns deles impossíveis de contornar. A título de exemplo, o tempo

reduzido do programa PPT, que não permite aos indivíduos aprender um certo nível da língua portuguesa que seria desejável para facilitar a vida social e a procura de emprego, é uma medida que, à luz das especificidades e das situações dos sujeitos, deveria ser repensada e reajustada, de forma a ser aumentada a sua duração. São necessárias políticas e medidas mais adequadas a esta população e os Assistentes Sociais podem ter aqui um papel crítico e proativo, no sentido de criar iniciativas e ações conjuntas que cheguem à esfera política e promovam a mudança de políticas menos adequadas e/ou a criação de novas medidas.

Por outro lado, vários obstáculos são passíveis de ser contornados por o que os profissionais identificaram ser aspetos facilitadores do seu trabalho. O elemento mais salientado remete à importância de uma boa rede de parcerias e boa articulação com diferentes instituições. Este dado leva-nos a reforçar a relevância da união da classe profissional e do trabalho multidisciplinar e interinstitucional na procura de respostas às necessidades dos refugiados e de vias de atuação mais completas e integradoras.

Porém, as questões do acolhimento e da integração de refugiados não podem ser reduzidas à visão dos profissionais pois existem muitos aspetos subjetivos que merecem a nossa atenção. É importante perceber se os refugiados se sentem realmente acolhidos e integrados. Remetendo ao que é defendido pelo Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados (1999), no processo de integração é fulcral que os refugiados se sintam aceites e que pertencem à sociedade do país de acolhimento.

Nesta senda, perguntamo-nos: Pode uma pessoa sentir-se *acolhida* mas não se sentir *integrada*, e vice-versa? Apesar de acolhimento e integração andarem de mãos dadas, é possível um indivíduo sentir que foi bem acolhido mas não foi devidamente integrado ou, por outro lado, não ter sido bem acolhido mas ter sido integrado com sucesso. Relembremos o que dois profissionais proferiram acerca do assunto: é importante que os refugiados se sintam gente (E3, cf. tabela 20) e que sejam proativos e se envolvam no seu processo de integração (E5, cf. tabela 20). Para que os indivíduos se sintam bem-vindos no nosso país, é necessário que o processo de acolhimento seja bem-sucedido e que haja a preocupação, por parte dos diferentes profissionais que trabalham essa questão, de perceber se a pessoa se está a sentir acolhida e bem-vinda no país e na região onde está a habitar. Consequentemente, o sentimento de pertença facilita o processo de integração e, para que as pessoas tenham força de vontade e iniciativa para ultrapassar barreiras, superarem-se e lutarem por uma nova vida num país diferente, é

importante que haja de base um sentimento de pertença ao país de acolhimento, caso contrário deslocam-se para outros lugares. É facto verídico que, frequentemente, os refugiados trazem consigo expectativas desfasadas da realidade e idealizações que não correspondem à sociedade que os acolheu, e isso pode ser o suficiente para não quererem ser integrados no país.

Contudo, práticas profissionais mais próximas, humanas e culturalmente sensíveis, menos burocratizadas e direcionadas para um trabalho de *advocacy* e, gradativamente, de capacitação dos sujeitos podem fazer toda a diferença quando a matéria em questão remete à sensação de pertença. A subjetividade destas questões ultrapassa o nosso objeto de estudo, o que constitui uma limitação ao mesmo, tema que sugerimos para futuras investigações.

O presente estudo levou-nos a refletir também sobre as políticas e medidas de apoio nacionais aos refugiados que, de acordo com a pesquisa efetuada, são escassas, existindo somente um conjunto de medidas avulso que decorrem de diretrizes europeias (cf. tabela 24). Percebemos que, apesar da escassez de guias orientadores, os Assistentes Sociais empenharam-se em encontrar respostas aos desafios apresentados, articularam e cooperaram com outras instituições e foram criados projetos no âmbito do acolhimento e integração. Estes dados mostram-nos que os profissionais têm desbravado conhecimentos e práticas num campo de intervenção até então pouco conhecido por eles. Visto que não há referencial teórico nesta matéria que guie as suas ações, é essencial que os Assistentes Sociais criem novas leituras da realidade.

Creemos que o grande desafio para o Serviço Social na atualidade relativamente ao trabalho com populações refugiadas é ultrapassar as barreiras institucionais e políticas e que se encontram subjugados nos seus postos de trabalho. Atendendo ao que foi referido no segundo capítulo da Parte I (cf. páginas 29-31), nas sociedades dominadas pelo capitalismo o bem-estar social tem enfraquecido e as instituições visam cumprir metas relacionadas com a gestão de riscos financeiros, descurando do seu principal papel e contributo para a sociedade. Consequentemente, os profissionais acabam por ver o seu agir profissional condicionado pelas necessidades institucionais, não conseguindo efetivar as suas funções e intervenções mais humanas. Neste sentido, parafraseamos Webb (2006), que entende que a modernidade e as suas instituições, inclusive o Serviço Social, são representadas por um processo relacional que diferencia e une opostos num movimento contínuo. Por conseguinte, o Serviço Social recria-se e agrega-se

continuamente em estruturas diferenciadoras e constrangedoras da modernidade. O Serviço Social deverá apreender a ambivalência da modernidade como estrutura complexa, aberta, caótica e dinâmica da sociedade de risco moderna (Webb, 2006).

Numa época em que os fluxos migratórios são altíssimos, e sendo Portugal um país de acolhimento, pertencente ao espaço Schengen, o Assistente Social é um elemento imprescindível nas instituições que trabalham diretamente com imigração e asilo. Contudo, são ainda poucos os profissionais que se encontram inseridos neste campo de intervenção, pelo que é da nossa opinião que os Assistentes Sociais devem investir neste campo de trabalho e respetiva formação, tanto a nível teórico como na criação de estratégias de intervenção e de espaços de reflexão.

Salientamos ainda a distância verificada entre os fundamentos teóricos da profissão e as práticas profissionais, dois elementos que são indissociáveis. Na opinião de Granja (2014, p. 69), “o confronto entre as formas identitárias de referência propostas pela formação e as existentes nos campos de prática com os saberes a elas associados” regularmente origina tensão na intervenção profissional. As referências identitárias são perturbadas pela complexidade, extensão e interpenetração dos problemas. O saber do Serviço Social é globalizante, visto que a profissão tem a especificidade de responder a necessidades globais, em contextos reais do quotidiano marcados por fortes regularidades sociais, mas que não permitem identificar com exatidão todas as variáveis das situações e onde o imprevisível está sempre presente nas dinâmicas e processos de ação (idem).

Diante do exposto, apontamos as principais limitações da investigação que, baseando-se numa amostragem não probabilística, não permitiu realizar generalizações relativamente à população-alvo do estudo, porém encontramos algumas uniformidades nos indicadores de análise. Contudo, dado que o tema não se encontra muito explorado pela comunidade científica, os dados permitiram observar, ainda que com pouca profundidade, alguns aspetos sobre os quais não havia conhecimento.

Ao longo desta trajetória, deparámo-nos com obstáculos a nível da burocratização e tempo de espera excessivos das instituições em obter autorização para a realização das entrevistas aos Assistentes Sociais. Verificámos também que, em Coimbra, ainda não existem muitas instituições e organizações vocacionadas exclusivamente para a população refugiada, daí a amostra do estudo ser reduzida.

Aguça ainda a vontade de dar continuidade e aprofundar o nosso trabalho relativamente a esta problemática, dado que sentimos que ainda não existe muita produção empírica relacionada com os refugiados no Serviço Social português.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albuquerque, J. Gabriel, M. & Anunciação, R. (2016). O papel do entorno no acolhimento e na integração de populações migrantes para o exercício pleno da cidadania. In J. A. P. Gediél & G. G. Godoy (Orgs.), *Refúgio e Hospitalidade* (pp. 359-380). Curitiba: Kairós Edições.

Almeida, H. N. (2013). Gestão de Caso e Mediação Social: Abordagens, Processos e Competências Cruzadas na Agenda do Conhecimento em Serviço Social. In C. C. Santos, C. P. Albuquerque & H. N. Almeida (Orgs.). *Serviço Social: Mutações e Desafios*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Almeida, H. N. (2012). Envelhecimento, Qualidade de Vida e Mediação Social Profissional na Saúde. In M. I. Carvalho (Coord). *Serviço Social na Saúde* (Chap.6, pp. 139-181). Lisboa: Pactor.

Almeida, J. L. & Sousa, P. (2014). Serviço Social Culturalmente Sensível e Competente. In M. I. Carvalho & C. Pinto (Coord). *Serviço Social: Teorias e Práticas* (Chap. 16, pp. 289-311). Lisboa: Pactor.

Alto Comissariado para as Migrações (2016). *Manual de procedimentos para as entidades de acolhimento*. Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações.

Alto Comissariado para as Migrações (s.d). Instituições – Questões Metodológicas para as entidades candidatas ao acolhimento de refugiados. Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia da Migração Recuperado em 19 novembro, 2016, de <http://www.refugiados.acm.gov.pt/instituicoes/>

Amaro, M. I. (2015). *Urgências e Emergências do Serviço Social: Fundamentos da profissão na contemporaneidade* (2ª ed.). Lisboa: Universidade Católica Editora.

Areosa, J. (2008). O risco no âmbito da teoria social. In *Mundos Sociais: Saberes e Práticas*. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

BBC (2016). Why is EU struggling with migrants and asylum? Recuperado em 2 novembro, 2016, de <http://www.bbc.com/news/world-europe-24583286>

Cáritas Diocesana de Portalegre - Castelo Branco (2016). Manual de Acolhimento e Integração de Refugiados: Boas práticas. Recuperado em 13 novembro, 2016, de http://www.caritas.pt/portalegre/index.php?option=com_content&view=article&id=3534:manual-de-acolhimento-e-integracao-de-refugiados&catid=556:materiais&Itemid=26

Cierco, T. (2010). A Instituição de Asilo na União Europeia. Coimbra: Almedina.

CMSA (2010). *Standards of Practice for Case Management*. Arkansas: Case Management Society of America. Recuperado em 1 setembro, 2016, de <http://www.cmsa.org/portals/0/pdf/memberonly/StandardsOfPractice.pdf>

Comissão Europeia (2015). European Agenda on Migration 2015 – four pillars to better manage migration. Recuperado em 19 novembro, 2016, de http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/european-agenda-migration/background-information/docs/summary_european_agenda_on_migration_en.pdf

Conselho da União Europeia (2016). Declaração UE-Turquia, de 18 de março de 2016. (Comunicado de imprensa). Recuperado em 2 novembro, 2016, de <http://www.consilium.europa.eu/pt/press/press-releases/2016/03/18-eu-turkey-statement/>

Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados (1999). Posição do ECRE sobre a Integração dos Refugiados na Europa. Recuperado em 17 novembro, 2016, de http://www.refugiados.net/cid_virtual_bkup/integra/guia_bp_pos_ecre.html

Conselho Português para os Refugiados (2004). Guia de Acolhimento e Integração. Recuperado em 3 novembro, 2016, de <http://www.refugiados.net/gref/index.html>

Conselho Português para os Refugiados (2008). Programa nacional de Reinstalação: reflexões sobre a sua operacionalização. Recuperado em 16 novembro, 2016, de http://refugiados.net/1cpr/www/reinstalacao/programa_nacional_reinstalacao_reflexoes_operacionalizacao_cpr_08_2008.pdf

Coutinho, C. P. (2013). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: teoria e prática*. Coimbra: Almedina.

Fernandes, A. T. (2002). Níveis de confiança e sociedade de risco. *Sociologia*, (12), 185-202.

Ferreira, A. (2005). A ação do serviço social em contexto de globalização: limites e/ou desafios. *Revista Lusófona de Ciências Sociais*, (2), 19-25. Recuperado em 20 agosto, 2016, de <http://hdl.handle.net/10437/422>

Granja, B. (2008). *Assistente Social – Identidade e Saber*. Dissertação de Doutoramento, Universidade do Porto, Porto. Recuperado em 30 agosto, 2016, de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/7188/2/ASSISTENTE%20SOCIAL%208211%20IDENTIDADE%20E%20SABER.pdf>

Granja, B. (2014). Contributos para a Análise das Formas Identitárias dos Assistentes Sociais. In M. I. Carvalho & C. Pinto (Coord). *Serviço Social: Teorias e Práticas* (Chap. 3, pp. 57-83). Lisboa: Factor.

Guerra, I. C. (2014). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo: Sentidos e formas de uso* (1ª ed., reimp.). Parede: Príncípia Editora.

Iamamoto, M. (2012). *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. Cortez Editora: São Paulo, p. 17.

Kurzgesagt – In a Nutshell (2015, setembro 17). The European Refugee Crisis and Syria Explained [Arquivo de Vídeo]. Recuperado em 2 novembro, 2016, de <https://www.youtube.com/watch?v=RvOnXh3NN9w>

Mouro, H. (2014). Teoria e Teorizar em Serviço Social. In M. I. Carvalho & C. Pinto (Coord). *Serviço Social: Teorias e Práticas* (Chap. 2, pp. 27-56). Lisboa: Factor.

Observatório das Migrações (2016). Programas, Medidas e Mecanismos de Resposta Recentes para Refugiados. Recuperado em 19 novembro, 2016, de <http://www.om.acm.gov.pt/-/programas-medidas-e-mecanismos-de-pesposta-recentes-para-refugiados>

Payne, M. (2004). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto.

Pinto, C. (1998). Empowerment: Uma prática de Serviço Social. In Barata, Ó., *Política Social*. Lisboa: UTL/ISCSP.

Pinto, C. (2011). *Representações e práticas do Empowerment nos trabalhadores sociais*. Tese de Doutoramento, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas,

Universidade Técnica de Lisboa, Portugal. Recuperado em 20 novembro, 2015, de <http://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/4230>

Pires, R. P. (2012). O problema da integração. *Sociologia*, 24, 55-87. Recuperado em 14 novembro, 2016, de <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/5292>

Santos, C. C. & Reis, S. F. (2010). Abordagem Polissémica da prática do Serviço Social nos cuidados de saúde: contributos para a construção de um modelo de intervenção em serviço social. *Emancipação*, 10(2), 443-458. Recuperado em 30 agosto, 2016, de <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/viewFile/1331/1881>

Santos, C. C. (2008). *Retratos de uma profissão; a identidade do Serviço Social*. Coimbra: Editora Quarteto.

Santos, C. C. (2012). Organização da prática profissional do Serviço Social em Modelos de Intervenção Social. *Intervenção Social*, (39), 121-144. Recuperado em 1 setembro 2016, de http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/1059/1/IS_n39_6.pdf

Santos, C. C. (2017). *Pensando a Ética Aplicada nos novos contextos e campos de atuação de Serviço Social*. Lisboa: DGSS. No prelo.

Santos, C. C. (2014). A Identidade Profissional do Serviço Social: Uma Análise Reflexiva. In M. I. Carvalho & C. Pinto (Coord). *Serviço Social: Teorias e Práticas* (Chap. 4, pp. 85-96). Lisboa: Pactor.

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (2014). Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2014, Oeiras, Lisboa. Recuperado em 19 novembro, 2016, de http://sefstat.sef.pt/docs/rifa_2014.pdf

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (2015). Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2015, Oeiras, Lisboa. Recuperado em 19 novembro, 2016, de https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa_2015.pdf

Tsourdi, E & Bruycker, P. (2015). EU Asylum Policy: In Search of Solidarity and Access to Protection. Migration Policy Centre, European University Institute. DOI:10.2870/241662

United Nations Children's Fund (2016). Situation Reports - Syrian Refugees, September 2016. Recuperado em 2 novembro, 2016, de

[http://www.unicef.org/appeals/files/UNICEF Syria Crisis Situation Report Sept 2016.pdf](http://www.unicef.org/appeals/files/UNICEF_Syria_Crisis_Situation_Report_Sept_2016.pdf)

United Nations High Commissioner for Refugees (2011). The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees and its 1967 Protocol. Geneva: UNHCR. Recuperado em 30 outubro, 2016, de <http://www.unhcr.org/4ec262df9.html>

United Nations High Commissioner for Refugees (2016). Quem ajudamos – Deslocados Internos. Recuperado em 28 outubro, 2016, de <http://www.acnur.org/portugues/quem-ajudamos/deslocados-internos/>

United Nations High Commissioner for Refugees (2016a). Syria Emergency. Recuperado em 2 novembro, 2016, de <http://www.unhcr.org/en-us/syria-emergency.html>

United Nations High Commissioner for Refugees (2016b). Regional Refugee & Resilience Plan (3RP) Mid-Year Report. Recuperado em 2 novembro, 2016, de <http://data.unhcr.org/syrianrefugees/download.php?id=11804>

United Nations High Commissioner for Refugees (2016c). Refugees/Migrants Emergency Response – Mediterranean. Recuperado em 3 novembro, 2016, de <http://data.unhcr.org/mediterranean/regional.php>

Webb, S. (2006). *Social Work in a Risk Society: Social and Political Perspectives*. New York: Palgrave Macmillan.

LEGISLAÇÃO

Convenção de 1951 (1951). Convenção relativa ao Estatuto dos refugiados, adotada em 28 de julho de 1951 pela Conferência das Nações Unidas de Plenipotenciários sobre o Estatuto dos Refugiados e Apátridas. Genebra, Suíça. Recuperado em 9 outubro, 2016, de

[http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=t3/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao relativa ao Estatuto dos Refugiados](http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=t3/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao%20relativa%20ao%20Estatuto%20dos%20Refugiados)

Decreto-lei 219/97 de 20 de agosto (1997). Define o regime de concessão de equivalência ou reconhecimento de habilitações, estudos e diplomas de sistemas educativos estrangeiros a habilitações, estudos e diplomas portugueses nos níveis dos ensinos básicos e secundário.

Despacho n.º 10.041-A/2015, de 3 de setembro (2015). Determina a criação de um Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações. Recuperado em 19 novembro, 2016, de https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Projetos/Agenda_Europeia_Migracoes/Documentos/despacho_10041-a-2015.pdf

Despacho n.º 25360/2001 de 12 de dezembro (2001). Acesso à saúde por parte dos Imigrantes.

Lei n.º 15/98, de 26 de março (1998). Estabelece um novo regime jurídico-legal em matéria de asilo e de refugiados.

Lei n.º 26/2014, de 5 de maio (2014). Procede à primeira alteração à Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, 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, transpondo as Diretivas n.ºs 2011/95/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro, 2013/32/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho, e 2013/33/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho.

Portaria 30/2001 de 17 de janeiro (2001). Estabelece as modalidades específicas de assistência médica e medicamentosa a prestar nas diferentes fases do procedimento de concessão do direito de asilo, desde a apresentação do respetivo pedido até à decisão final que recair sobre o mesmo.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

ESTUDO: Processo de acolhimento e integração de refugiados

Eu,, na qualidade de, aceito participar voluntariamente no estudo que Estela Isabel dos Santos Cabral, aluna do Mestrado em Serviço Social da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, orientada pela Prof. Dr.^a Clara Cruz Santos, se propõe desenvolver. Fui informado(a) sobre a natureza da entrevista e aceito que a mesma seja gravada.

Fui igualmente informada(o) que esta gravação se destina unicamente à elaboração da dissertação de mestrado.

Os termos do trabalho bem como os da minha participação, foram-me explicados por.....

Declaro que me foi dada a oportunidade de colocar as questões que entendi oportunas, as quais me foram respondidas de modo claro e satisfatório.

Permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pelo(a) investigador(a).

Sou livre de responder às questões da entrevista e posso a qualquer momento retirar o meu consentimento, pondo fim à minha participação.

Deste documento receberei uma cópia, dando-se cumprimento aos preceitos eticamente exigíveis no campo da prática investigativa em Serviço Social.

Assinatura do(a) Participante(a)

Consentimento Verbal

2016 - -

.....

Assinatura do(a) investigador(a)

2016 - -

.....

APÊNDICE 2 – GUIÃO DE ENTREVISTA

Data: __ / __ / ____

1. Dados do entrevistado

Objetivo: Conhecer o perfil dos entrevistados.

Idade:

Cargo:

Formação académica:

Tempo de experiência a trabalhar com refugiados:

2. Processo de acolhimento de refugiados

Objetivo: Compreender como é feita a intervenção profissional no processo de acolhimento de refugiados.

2.1 Quais os procedimentos normalizados que a organização em que está inserido(a) procede na fase de acolhimento de refugiados?

2.2 Quem construiu esse conjunto de procedimentos?

2.2.1 Foram elaborados por alguma organização?

2.2.2 Houve implicação de Assistentes Sociais na construção desse conjunto de procedimentos?

2.3 Pode descrever-me como procede ao acolhimento de refugiados?

2.3.1 São realizados contatos institucionais?

2.3.2 Orientações normativas seguidas?

2.3.3 Práticas de intervenção imediata? Ou não?

2.3.4 É feita uma formação prévia?

2.3.5 Quais as necessidades e dificuldades sentidas?

2.3.6 Existem aspetos que identifica como facilitadores na implementação do acolhimento?

3. Processo de integração de refugiados

Objetivo: Compreender como é feita a intervenção profissional no processo de integração de refugiados.

- 3.1 Quais os procedimentos normalizados a que a organização em que está inserido(a) procede na fase de integração de refugiados?
- 3.2 Quem construiu esse conjunto de procedimentos?
 - 3.2.1 Foram elaborados por alguma organização?
 - 3.2.2 Houve implicação de Assistentes Sociais na construção desse conjunto de procedimentos?
- 3.3 Pode descrever-me como procede a integração de refugiados?
 - 3.3.1 São realizados contatos institucionais?
 - 3.3.2 Orientações normativas seguidas?
 - 3.3.3 Práticas de intervenção imediata? Ou não?
 - 3.3.4 É feita uma formação prévia?
 - 3.3.5 Quais as necessidades e dificuldades sentidas?
 - 3.3.6 Existem aspetos que identifica como facilitadores na implementação do acolhimento?

4. Pensamento profissional

Objetivo: Compreender que referenciais teóricos e modelos de intervenção do Serviço Social são utilizados pelos profissionais nos processos de acolhimento e de integração.

- 4.1 Existe algum referencial teórico do Serviço Social que é implementado nas intervenções?
 - 4.1.1 Se sim, quais?
 - 4.1.2 Se não, porquê?
- 4.2 Existe tempo para sistematizar a intervenção segundo alguma teoria ou a intervenção é imediata?

5. Legislação e medidas de apoio

Objetivo: Averiguar que políticas e medidas de apoio emanadas pelo Estado estão a ser utilizadas pelos Assistentes Sociais no trabalho de acolhimento e integração dos refugiados e compreender como é efetuado o apoio social.

- 5.1 Quais os diplomas e decretos-lei que estão dirigidos ao apoio e proteção dos refugiados? Que direitos têm os refugiados na lei portuguesa?
- 5.2 Como é efetuado o apoio social? O que acontece?

APÊNDICE 3 – ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS

MODELO DE ANÁLISE CATEGORIAL DE ISABEL GUERRA (2014)

Categoria de análise 1: “Processo de acolhimento e processo de integração”

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
Procedimentos normalizados	Conceção dos procedimentos	<p>E1: “<i>A nossa organização tem um protocolo com a CPR, no sentido de, ou no compromisso de promover um conjunto de ações de formação de língua portuguesa (...).</i>”</p> <p>E2: “<i>O procedimento adotado encontra-se aprovado e publicado no Manual de Procedimentos Para as Entidades de Acolhimento.</i>”</p> <p>E3: “<i>Nós temos uma parceria com outra associação e nós não fazemos o acolhimento deles. Nós trabalhamos com eles, depois damos algum apoio até alimentar, neste momento estamos em parceria para podermos fazer com eles algum voluntariado portanto, nós não temos... Eu, enquanto Assistente Social não fiz o acolhimento deles assim que chegam a Portugal, não somos nós que fazemos, eu nunca fiz essa parte.</i>”</p>	Um(a) profissional afirmou que os procedimentos seguidos no processo de acolhimento foram concebidos pela instituição onde este se encontrava a trabalhar (E4). Dois profissionais indicaram que os procedimentos foram criados no âmbito de um projeto de acolhimento e integração do qual fizeram parte (E5 e E6). Um(a) Assistente Social referiu que os procedimentos de acolhimento seguidos estão definidos no Manual de Procedimentos para as Entidades de Acolhimento do Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações, ou seja, por um conjunto de organizações, pelo que	Após a análise, verificou-se que os procedimentos de acolhimento de refugiados foram concebidos no seio da instituição, no âmbito de um projeto e de um grupo de trabalho (E2, E4, E5 e E6). Num nível mais amplo, estes derivaram também de protocolos e/ou acordos entre instituições ou de parcerias. Não

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		E4: <i>“Foi a nossa organização.”</i> E5: <i>“Sim, no âmbito do nosso projeto sim.”</i> E6: <i>“Este procedimento, como também, a equipa social foram idealizados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</i>	tais procedimentos são comuns a todas (E2). Um(a) profissional aludiu a um protocolo estabelecido entre a instituição onde trabalhava e o Conselho Português para os Refugiados, contudo não especificou detalhes (E1). Por fim, um(a) Assistente Social não respondeu de forma concreta visto que não efetuou o acolhimento, afirmando apenas que trabalhava em parceria com outra instituição através da prestação de apoios de cariz mais assistencialista (E3).	existiu então uma conceção comum de procedimentos de acolhimento para todas as instituições/organizações.
	Implementação	E1: <i>“Passa por ser encaminhado por determinado organismo, neste caso pode ser a Cruz Vermelha, pode ser a Segurança Social, ou a CAP, da Saúde em Português, que é uma das entidades também que nos encaminha muitos dos utentes, e acabam por ser sempre, o procedimento tem de passar sempre pelo Serviço e fazer uma inscrição. Portanto, eles têm de ter um documento de identificação, deverão também estar inscritos na Segurança Social e nas Finanças. A partir daí, a organização faz o encaminhamento para o</i>	No âmbito da implementação dos procedimentos do processo de acolhimento, um(a) entrevistado(a) referiu que não tinha realizado trabalho de acolhimento com os refugiados (E3). Três profissionais referiram que os procedimentos iniciais consistem na providência de alojamento e alimentação, ou seja, de necessidades básicas (E2, E4 e E5). O alojamento foi fornecido diretamente pela	Verificou-se uma predominância de intervenções de cariz assistencialista nos procedimentos de acolhimento levados a cabo, através da providência de ou encaminhamento para alojamento e alimentação (E2, E4 e E5). Foram

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>Serviço de Formação e é aqui que depois é feito o processo de seleção. É efetuada uma entrevista, é divulgado também os apoios sociais que eles terão direito e depois é feito todo o acompanhamento dessa formação.”</i></p> <p>E2: <i>“Os procedimentos da nossa instituição caracterizam-se pela preparação do acolhimento – alojamento com todas as condições (equipado com mobiliário adequado), água e luz; alimentação e kit com toalhas de banho e de produtos de higiene pessoal de acordo com o género. É planeada a integração sociocultural, o acesso à saúde, serviços de segurança social, serviços de finanças, SEF, Banca e educação e a autonomização do recolocado.”</i></p> <p>E3: <i>“Posso dizer-lhe aquilo que eu sei pela outra associação, eu não posso estar a referir nomes, não é?”</i></p> <p>E4: <i>“Os refugiados vêm de Lisboa e de lá comunicam-nos uma semana antes que x refugiados chegam a Coimbra. Articulamos com refugiados que já estão cá instalados, eles até convidam para morar com eles. Outros são encaminhados para os quartos conseguidos pela nossa organização ou para uma unidade hoteleira, sendo que os custos são pagos por</i></p>	<p>instituição ou através do encaminhamento para quartos em unidade hoteleira. Também foi conseguido em casas de refugiados já instalados na cidade de Coimbra (E4). Foi ainda referida a atribuição de um subsídio específico para refugiados, contudo não foi especificado o nome e o valor do mesmo (E4). Existe um trabalho de encaminhamento para instituições e respostas sociais (E1 e E2). Ainda, um(a) Assistente Social referiu que é realizado o atendimento ao refugiado para fazer o diagnóstico das suas necessidades, criada uma ficha e um relatório sobre o mesmo e posteriormente é realizada uma reunião com a equipa social (E6). Observa-se uma preocupação transversal em prestar apoio de primeira linha (com base na sobrevivência) aos cidadãos refugiados. Com exceção do entrevistado 1, cuja prática nos pareceu mais formalizada ao nível da integração do cidadão, os outros</p>	<p>realizados encaminhamentos para respostas sociais (E1, E2 e E4) nesse sentido e também para acesso a direitos e cumprimento de deveres (E1, E2 e E4). Um(a) entrevistado(a) referiu que é realizado o atendimento ao refugiado para fazer o diagnóstico das suas necessidades, criada uma ficha e um relatório sobre o mesmo e realizada uma reunião com a equipa social (E6).</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>nós. Também encaminhamos para a Cozinha Económica. Há um subsídio específico para os refugiados que demora mais ou menos um mês a ser atribuído e fazemos uma proposta de apoio. O refugiado recebe mais que o que tem o estatuto de requerente de asilo.”</i></p> <p><i>E5: “Na nossa primeira fase o que se faz é colocar as pessoas nas respetivas habitações e tomarmos conta daquelas primeiras necessidades básicas, é o que a gente faz. Portanto é colocá-los nos apartamentos, ou nas casas, ou em quartos mediante também a tipologia da família ou se vêm individuais ou não e fazemos esse diagnóstico inicial das necessidades básicas deles. E foram logo dados bens alimentares e esse tipo de coisas. Quando eles chegam à casa até já têm alguns bens alimentares e depois a nossa preocupação é satisfazer as necessidades básicas, nós vamos por aí nessa primeira fase.”</i></p> <p><i>E6: “Após receber um pedido de um refugiado, que pode vir através de uma sinalização de uma associação nossa parceira ou de um pedido voluntário, é marcado um atendimento onde é feito algumas questões para perceber as necessidades do refugiado e</i></p>	<p>entrevistados parecem utilizar práticas mais assistencialistas.</p>	

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<i>fazer o seu diagnóstico. Cria-se uma ficha e um relatório sobre o refugiado. É feita uma reunião com a equipa social, onde tem pessoas que gerem os grupos: refugiados, proprietários e mentores.”</i>		
	Papel do Serviço Social	<p>E1: “<i>E também desconheço, não consigo neste momento confirmar se efetivamente houve o envolvimento dos técnicos de Serviço Social na elaboração destas medidas.</i>”</p> <p>E2: “<i>Sim, o procedimento foi concebido por uma equipa multidisciplinar.</i>”</p> <p>E3: “<i>Acredito que da parte da organização com quem temos parceria, tenha havido envolvimento, temos um contato estreito com a Assistente Social de lá.</i>”</p> <p>E4: “<i>Sim.</i>”</p> <p>E5: “<i>Claro.</i>”</p> <p>E6: “<i>Este procedimento, como também, a equipa social, foram idealizados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.</i>”</p>	Relativamente à implicação de Assistentes Sociais na construção do conjunto de procedimentos de acolhimento, quatro profissionais afirmaram que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos por eles utilizados (E2, E4, E5 e E6). Denote-se que foram os mesmos profissionais que, relativamente à conceção dos procedimentos de acolhimento, mencionaram que estes foram concebidos no seio da instituição, no âmbito de um projeto ou de um grupo de trabalho que integraram (E2, E4, E5 e E6). Contudo, não referiram se estiveram implicados diretamente nesse processo; um(a) entrevistado(a) mencionou que os procedimentos foram idealizados	Quatro profissionais afirmaram que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos de acolhimento por eles utilizados (E2, E4, E5 e E6). Dois profissionais desconheciam se houve implicação do Serviço Social nesse âmbito (E1 e E3).

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
			por si e elaborados em conjunto com a restante equipa (E6). Um(a) profissional desconhecia se houve implicação de Assistentes Sociais na construção do conjunto de procedimentos de acolhimento (E1) e outro(a) profissional tinha essa crença, embora também desconhecesse (E3).	
Intervenção profissional	Contatos	<p>E1: <i>“Como já referi, os utentes são encaminhados por diferentes instituições. Podem também vir por iniciativa ao Serviço diretamente e inscreverem-se.”</i></p> <p><i>“Depois de inscritos, nós temos de dar o feedback às instituições que nos encaminharam, a dizer se foram admitidos, e a partir do momento em que são admitidos nas diferentes ações temos de fazer o ponto de situação relativamente à sua assiduidade, à sua prestação, e também ao seu desempenho de formação.”</i></p> <p>E2: <i>“O acolhimento do recolocado no universo da nossa instituição inicia-se com a apresentação da disponibilidade por parte da estrutura local, neste caso a delegação; (...) a estrutura local recebe a informação da</i></p>	<p>Verificou-se que foram realizados contatos institucionais, que serviram diferentes finalidades: dar o <i>feedback</i> à instituição que encaminhou primeiramente (E1 e E3), preparar o acolhimento de um refugiado que ia ser recebido pela instituição (E2) e garantir o acesso aos direitos e também o cumprimento dos deveres (E5). Foram referidos contatos interinstitucionais entre a organização/instituição do profissional e o Centro de Saúde, Instituto de Segurança Social local, com o Instituto de Emprego e Formação Profissional, com as</p>	<p>Cinco dos seis entrevistados referiram que foram realizados contatos institucionais no processo de acolhimento, de forma a dar feedback sobre a situação dos refugiados à organização/instituição que fez o encaminhamento para a instituição onde trabalhavam (E1 e E3), preparar o acolhimento do</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>recepção de um grupo com o período temporal por vezes menos de vinte e quatro horas. A informação poderá ser rececionada via email ou telefone, neste caso último com o envio de email a formalizar; na comunicação a estrutura local recebe um potencial perfil do recolocado (nome, data de nascimento, religião, raça e habilitações literárias). Após toda a preparação logística, com data prevista de chegada, a estrutura local prepara a recepção do(s) recolocado(s) nas suas instalações.”</i></p> <p>E3: “São, é logo uma das primeiras coisas que... Portanto há o acolhimento por uma instituição que geralmente depois articula conosco e penso que com outra associação também.”</p> <p>E4: “Nesta fase ainda não.”</p> <p>E5: “Nesta primeira fase fizemos vários contatos institucionais, desde logo com o Centro de Saúde, com o Instituto de Segurança Social local, com a delegação regional, com o IEFP, com as Finanças por causa da atribuição do NIF, com as entidades bancárias porque logo que tivéssemos estes números todos de cidadania nós queríamos abrir logo conta com uma entidade bancária local para</p>	<p>Finanças (no âmbito da atribuição do número de identificação fiscal) com as entidades bancárias (para abrir conta bancária de forma a receberem o dinheiro de bolsas de formação), com escolas, com a pré-escola e com a Santa Casa da Misericórdia que tinha a creche (para integrar as crianças nas escolas, na pré-escola e na creche), com a ação social da Câmara Municipal local, com a rede cultural da zona e com a Guarda Nacional Republicana. Estes contatos tiveram o objetivo inicial de colocar as instituições a par da situação, informando-os que iam receber refugiados na zona, de forma a acelerar alguns processos relacionados com os direitos de cidadania (E5). São também realizados contatos no âmbito de uma sinalização de uma associação parceira ou de um pedido voluntário (E6). Observa-se que no processo de acolhimento os Assistentes Sociais realizaram um</p>	<p>refugiado (E2), informar as instituições que a zona em questão vai receber refugiados e agilizar processos relacionados com os direitos de cidadania (E5) e através de sinalizações de uma associação parceira ou de um pedido voluntário (E6). Um(a) Assistente Social referiu que ainda não eram realizados contatos institucionais nesta fase (E4).</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>eles terem uma conta bancária para receberem os dinheiros porque eles têm direito a bolsas de formação e também fizemos contatos com as escolas, com a pré-escola, com a Santa Casa da Misericórdia que tinha a creche, no fundo para integrar as crianças nas escolas e nos infantários, na creche e neste caso na pré-escola... Com a ação social da Câmara local porque poderíamos precisar de algum apoio a nível de vestuário, loja social ou outro qualquer apoio que nós precisássemos. Com a rede também de biblioteca da zona ou rede cultural da zona, com a GNR... E aqui já estamos a entrar um bocadinho na integração porque mistura-se um bocadinho. Mas isto é uma reunião prévia, em que nós falamos com estas instituições todas, percebe? Falamos com as instituições todas a dizer “Estas famílias vão chegar, vão ser integradas nesta vila, nesta localidade” e nós pomos logo estas instituições todas... Conversamos com elas todas, pomos logo ao corrente de todos os assuntos para que eles possam saber e para que possamos agilizar os processos e que seja mais rápido, nomeadamente com o Centro de Saúde, com a Segurança Social... Essas questões que lhes</i></p>	<p>trabalho de gestão de rede formal, entre diversas instituições, assumindo igualmente o papel de mediador entre estas e os refugiados.</p> <p>Um(a) profissional assumiu que não foram realizados contatos institucionais nesta fase devido à natureza do trabalho do(a) entrevistado(a) (E4).</p>	

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>dão direitos de cidadania que é uma das nossas preocupações no início.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim, através de uma sinalização de uma associação nossa parceira ou de um pedido voluntário.”</i></p>		
	Orientações normativas seguidas	<p>E1: <i>“Nós temos uma circular específica da modalidade Português para Todos. Nós aqui orientamos sob o ponto de vista da elegibilidade dos formandos no acesso a esta medida e fala também nos apoios sociais. Há um conjunto de apoios sociais que eles podem vir a beneficiar, nomeadamente a Bolsa de Formação, pode ter um valor à hora de 1,13€, logo um valor mensal, no máximo, de 146,73€ que é correspondente a 35% do Indexante de Apoios Sociais, têm direito também à alimentação, que pode ser em espécie ou numerário e também têm direito ao apoio do pagamento das despesas de transporte. Os nossos serviços são regulamentados pela Circular Normativa 28/2004 de 16 de abril.”</i></p> <p>E2: <i>“A estrutura desenha todo o seu projeto de acordo com o indicado Manual de Procedimentos Para as Entidades de Acolhimento.”</i></p> <p>E3: <i>“São, mas isso é pela instituição que os</i></p>	<p>Um(a) profissional referiu que não seguiu orientações normativas (E3). Denote-se que este profissional não realizou o acolhimento, mas sim o(a) Assistente Social da organização com quem tem uma parceria, pelo que as respostas dadas se fundamentam pelo conhecimento que possui sobre as práticas da outra organização. Outro(a) profissional referiu que as orientações normativas seguidas estão estipuladas no Manual de Procedimentos para as Entidades de Acolhimento do Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações, não tendo especificado quais (E2). Os outros três profissionais entrevistados referiram que foram seguidas orientações normativas (E1, E4 e</p>	<p>Relativamente às orientações normativas seguidas, todos os profissionais entrevistados preferiram respostas diferentes, não seguindo as mesmas orientações normativas. Um(a) profissional especificou orientações normativas seguidas (E1).</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>acolhe. Mas nós não temos essas, essas... Porque é assim, quando eles vêm para nós geralmente vêm com um objetivo: a alimentação. Pronto. Aí nós não temos grandes normas a não ser o dia e a hora que eles vêm ter connosco para lhe podermos dar esses bens alimentares.(...) Mas de uma forma geral não temos essas normas.”</i></p> <p>E4: <i>“Há apenas uma circular normativa a nível nacional, que seguimos. Mas não lhe sei dizer agora qual é.”</i></p> <p>E5: <i>“Para além da legislação, nós temos a legislação por eles serem requerentes de asilo, da proteção internacional, são requerentes de asilo, e os de x localidade, por exemplo, já tinham estatuto de refugiado. Para além da legislação que nós nos guiamos, temos também um guião, um manual nosso, um guia de acolhimento interno nosso que seguimos e para além disso também temos as indicações institucionais. Temos o regulamento interno do projeto, depois temos o quadro da prestação de serviços, temos uma panóplia de instrumentos com os quais nos guiamos. Para além do planeamento que é feito por fases.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim.”</i></p>	<p>E5). No entanto, as respostas foram um pouco ambíguas, visto que não especificaram concretamente as orientações normativas que seguiam (E4 e E5). Um(a) profissional indicou que, para além da legislação, possui um guia de acolhimento da instituição onde trabalhava, indicações institucionais, o regulamento interno do projeto do qual fez parte, e o quadro da prestação de serviços (E5). Contudo, foram especificadas as seguintes orientações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro, da modalidade Português para Todos (E1); - Circular Normativa 28/2004 de 16 de abril (E1). <p>Um(a) profissional disse que eram seguidas orientações normativas seguidas porém não indicou quais (E6).</p>	

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
	Imediatismo funcional	<p>E1: <i>“Não é imediata. Nós aceitamos as inscrições e a partir do momento em que temos um número de candidatos suficientes que dê para constituir uma turma, nós convocamos todos estes candidatos e fazemos uma sessão coletiva.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, é imediata, nomeadamente proporcionar o acesso aos cuidados de saúde.”</i></p> <p>E3: <i>“São, são imediatas assim que eles chegam.”</i></p> <p>E4: <i>“Existe tempo para planear a intervenção, há coisas a fazer que já estão pré-definidas.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que houve coisas imediatas e outras planeadas e acho que é um bocadinho assim em qualquer área. Há coisas que necessitam de uma intervenção mais rápida e outras que dá para planear.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim, são imediatas.”</i></p>	Três profissionais entrevistados referiram que as práticas de intervenção do processo de acolhimento foram imediatas (E2, E3 e E6) e outros dois indicaram o contrário, referindo que há tempo para fazer o planeamento da intervenção (E1 e E4). Contudo, um(a) Assistente Social mencionou que algumas práticas foram imediatas e outras não, dependendo da questão a tratar (E5). Neste ponto, não foi possível perceber o sentido atribuído pelos profissionais ao imediatismo, visto que se notou alguma confusão entre imediatismo e urgência nas declarações prestadas.	Relativamente ao imediatismo das práticas de intervenção do processo de acolhimento, as respostas não convergiram. Três Assistentes Sociais indicaram que as práticas foram imediatas (E2, E3 e E6) e outros dois defenderam que não são imediatas (E1 e E4), e um(a) profissional mencionou ainda que algumas foram imediatas e outras não (E5).
	Formação prévia	E1: <i>“Não tivemos direito a uma formação prévia, se bem que eu sinto essa necessidade porque confesso que tive alguma necessidade de pesquisar e conhecer um pouco mais a cultura dos formandos (...).”</i>	Três profissionais não tiveram uma formação prévia sobre o acolhimento de refugiados (E1, E3 e E5), sendo que dois mencionaram que sentiram essa necessidade (E1	Três dos seis profissionais entrevistados não realizaram uma formação prévia

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p>E2: <i>“Sim, a estrutura central proporciona formação à equipa de intervenção de primeira linha; bem como monitorização do trabalho realizado através de reuniões internas, gerando-se um momento de partilha.”</i></p> <p>E3: <i>“Não, foi assim muito de repente, foi uma emergência social. Na altura fui contactada, eles tinham acabado de chegar no dia anterior, fui contactada para poder dar-lhes alguma alimentação. (...) E pronto, foi assim feito tudo muito rápido. Não houve sequer tempo para termos qualquer formação. A parte prática tivemos logo! Essa parte teórica não!”</i></p> <p>E4: <i>“Sim, alguns de nós fizeram uma formação.”</i></p> <p>E5: <i>“Não... Mas no decorrer do projeto nós tivemos essa preocupação, tínhamos de fazer um estudo exploratório do que é feito, do que não é feito... Procurámos também outras pessoas que tivessem e ultimamente até temos ido às formações promovidas por outras instituições. Sim mas no início não. Eu acho que isso devia ter também havido antes, pronto. Mas agora têm tido mais.”</i></p> <p>E6: <i>“É sempre dada uma formação informal para os novos elementos (voluntários) que</i></p>	<p>e E5). Os outros dois Assistentes Sociais referiram ter tido uma formação (E2 e E4). Desconhece-se se um(a) profissional teve formação, indicando que esta é dada aos novos elementos que integram a equipa social (E6).</p>	<p>sobre acolhimento de refugiados.</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<i>irão juntar-se à equipa social e um acompanhamento inicial aos próprios.”</i>		
	Dificuldades e necessidades	<p>E1: <i>“Nem sempre temos tido sucesso, isso também depende muito das nacionalidades curiosamente. Nós recebemos refugiados de diferentes países. Já tivemos aqui do Afeganistão, do Paquistão, da Síria e, recentemente, estamos a receber muitos refugiados oriundos da Eritreia, nos quais nós sentimos uma grande dificuldade de trabalhar devido à dificuldade de comunicação porque nem todos têm o domínio da língua inglesa. (...) Esta é uma das nossas maiores dificuldades, a barreira da língua, que é uma falha, e a falta de comunicação, é sem dúvida a maior barreira que aqui identificamos. Depois, para serem inseridos neste percurso eles têm de reunir dois critérios: serem maiores de 18 anos e saberem ler e escrever. Se não souberem ler e escrever na língua materna dificilmente conseguem também aprender a língua portuguesa. (...) Muitos deles mostram motivação e interesse para dar continuidade a diferentes projetos de formação que visem uma certificação profissional ou escolar. E este é um caminho</i></p>	<p>Nesta categoria de análise, as respostas foram bastante diversificadas, porém alguns entrevistados concordaram em certos pontos. Foi referido que as dificuldades dependeram muito da origem dos refugiados, ou seja, da sua nacionalidade e também do contexto do qual vieram (E1 e E3). Uma das dificuldades apontadas foi a barreira da língua, que dificultou a comunicação (E1 e E3). Sobre este ponto, um(a) Assistente Social indicou que a duração do curso de Português a que os refugiados têm direito – Português para Todos – é reduzida, o que não lhes permitiu aprender muito (E4). Para além disso, os que não sabiam ler e escrever tiveram dificuldades acrescidas em aprender português (E1). Ainda, a dificuldade de os refugiados conseguirem a certificação das suas habilitações</p>	<p>Este ponto foi muito rico em respostas, tendo sido apontadas várias dificuldades, das quais se destacaram: as diferenças culturais e dos contextos de origem (E1 e E3), a barreira da língua (E1 e E3) e a escassez de alojamento (E2 e E4).</p> <p>Foram ainda mencionadas outras dificuldades e necessidades que se prendem com as questões da certificação escolar e profissional, com a curta duração do curso de português,</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>pelo qual não temos vindo a ter sucesso porque nós, para integrar nas nossas medidas de formação, exige sempre que eles tenham uma qualificação escolar. (...) E se eles, quando vêm de um país que está em guerra, não trazem muitas vezes os documentos de habilitação escolar com eles, portanto torna-se extremamente difícil comprovar realmente qual é a certificação escolar que eles têm no país de origem. E, ainda assim, se trouxerem o diploma, é um custo elevadíssimo proceder à sua tradução e ao reconhecimento dessa habilitação escolar em Portugal. (...) estamos a falar de utentes que não têm dinheiro, muitas vezes não têm as suas situações de atribuição dos subsídios resolvidas, portanto é uma situação que depois não dá mais para trabalhar com estes utentes devido a estas lacunas. Ainda não há nada que nos apoie aqui a ultrapassar estas questões e é uma questão que já foi referenciada diversas vezes.”</i></p> <p><i>“A língua, a questão da certificação, que já referi.”</i></p> <p><i>E2: “A dificuldade que mais sentimos diz respeito ao alojamento; ao acesso ao passe social e à elevada alocação de recursos</i></p>	<p>escolares e profissionais e o custo elevado da mesma constituiu outro problema (E1). A dificuldade em encontrar alojamento foi também mencionada (E2 e E4). Os entrevistados indicaram ainda as seguintes dificuldades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acesso ao passe social (E2); - Acesso à grande alocação de recursos financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento (E2); - A falta de apoio familiar e de contato com as pessoas que os refugiados deixaram (E3); - Perspetivas de vida desfasadas da realidade (E3); - Falta de dinheiro imediato para disponibilizar (E4); - Dificuldade de aceitação por parte da população (E5). - Dificuldade de dar resposta através da rede de parcerias (E6). <p>As necessidades expressas diretamente estão relacionadas com o equipamento total do alojamento, com a falta de parceiros de forma a</p>	<p>o acesso ao passe social dos transportes urbanos da cidade de Coimbra, a grande alocação de recursos e a falta de dinheiro imediato para disponibilizar, a falta de apoio familiar, o desfasamento entre as expectativas dos refugiados e a realidade portuguesa e, ainda, a dificuldade de aceitação por parte da população.</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento. Sentimos também necessidade de terminar de equipar o alojamento, encontrar parceiros no sentido de permitir uma integração plena do(s) recolocado(s) bem como a necessidade de adaptação constante aos recolocados.</i></p> <p>E3: <i>“Isso depende muito da origem deles. Porque uns vieram em contexto de guerra, outros não. Mas de uma forma geral, as dificuldades que sentimos é a língua, a cultura, a falta de apoio familiar que eles têm aqui, a falta de contato com as pessoas que deixaram lá... As perspetivas de vida que muitas vezes, eu penso que muitas vezes eles têm uma ideia que não corresponde à realidade.</i></p> <p>E4: <i>“Talvez a falta de alojamento e de dinheiro imediato para disponibilizar. Acho também que os cursos de língua portuguesa, o PPT, tem poucas horas, e efetivamente eles aprendem muito pouco da língua portuguesa, 150 horas é muito pouco.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que uma delas é mesmo a aceitação por parte da população, acho que até é a mais importante. Mas aos poucos acho que também fomos conseguindo isso, depois</i></p>	<p>integrar plenamente o(s) recolocado(s), a necessidade de adaptação constante aos recolocados (E2), o auxílio na prática da língua portuguesa e na procura de emprego (E6).</p>	

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>foram sendo muito bem aceites pela população.”</i></p> <p>E6: <i>“Apesar de o nosso objetivo principal ser o apoio na área da habitação a grande maioria dos refugiados necessita, também, de ajuda na prática do português e na procura de emprego. Tentamos dar resposta a estas necessidades e outras, através da nossa rede. Muitas vezes é difícil dar resposta aos problemas através da rede, quando não conseguimos tentamos ser nós a dá-las.”</i></p>		
	Aspetos facilitadores	<p>E1: <i>“É curioso que com os estrangeiros e com os refugiados eles são muitos cumpridores e toda a nossa intervenção e todo o nosso trabalho que é executado no dia-a-dia é sempre reconhecido e valorizado por eles. Constantemente nos agradecem, constantemente vêm aqui ao Centro e trazem-nos até pequenos miminhos no sentido de “Obrigada pela oportunidade que nos estão a dar”(…).”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, existe uma boa rede de parcerias que funciona muito bem.”</i></p> <p>E3: <i>“Como eu não fiz o acolhimento é mais difícil responder. No entanto, como técnica posso dizer-lhe que a disponibilidade imediata</i></p>	<p>Ao nível dos processos facilitadores do acolhimento, três entrevistados encontraram-se em consonância relativamente à importância de uma boa rede de parcerias e boa articulação com diferentes instituições (E2, E4 e E5). Para além deste aspeto, foi indicado que a disponibilidade imediata às necessidades dos refugiados, por exemplo, a nível de produtos alimentares e de cuidados de saúde, constituiu uma mais-valia (E3). Ainda, o reconhecimento e a valorização do trabalho dos</p>	<p>Verificou-se que três Assistentes Sociais encontraram-se em consonância relativamente à importância de uma boa rede de parcerias e boa articulação com diferentes instituições (E2, E4 e E5), tendo sido esta a resposta que mais se destacou. De um certo modo, as dificuldades sentidas</p>

Dimensão de análise: Processo de acolhimento				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>em todos os sentidos, seja da alimentação, seja dos problemas que eles têm, muitas vezes vêm com alguns problemas de saúde, uma resposta imediata às necessidades...</i></p> <p>E4: <i>“Sim, o facto de haver um bom relacionamento com as diversas instituições com que articulamos.”</i></p> <p>E5: <i>“Sem dúvida, as parcerias. Com o Centro de Saúde, toda a gente esteve muito disponível. Com todos os serviços, Câmara Municipal...”</i></p> <p>E6: <i>“Sim, ter os documentos técnicos, tais como a ficha de identificação dos refugiados e os relatórios sobre os casos.”</i></p>	<p>profissionais por parte dos refugiados (E1) e a posse de documentos tais como a ficha de identificação dos refugiados e relatórios sobre os casos (E6) foram também mencionados como processos facilitadores.</p>	<p>são colmatadas através do trabalho em parceria de forma a encontrar respostas e soluções.</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
Procedimentos normalizados	Conceção dos procedimentos	<p>E1: <i>“É como referi há pouco. Não temos um tratamento específico e tipos de normas e regras direcionadas para aquela população (refugiados). É igual para todos, o tratamento é igual e a preocupação, o nosso empenho e dedicação é igual para todos os utentes que aqui acompanhamos. Tem que haver necessariamente aqui só um tratamento um pouco diferenciado na medida em que temos de respeitar algumas questões culturais.”</i></p> <p><i>“Outra questão também que foi necessário implementar aqui no nosso refeitório, haver um prato de opção vegetariano, para não termos só carne de porco, ou carne de aves, porque nem sempre eles comem carne e portanto implementou-se também esta possibilidade. De resto não tivemos assim grandes adaptações.”</i></p> <p>E2: O entrevistado 2 referiu que <i>“As respostas a estas questões são as mesmas que dei no ponto anterior, pois considero que acolhimento e integração, apesar de acontecerem em fases distintas, estão sempre associados.”</i> Por este motivo, as respostas serão aqui repetidas.</p> <p><i>“O procedimento adotado encontra-se aprovado e publicado no Manual de Procedimentos Para as Entidades de</i></p>	<p>Quatro inquiridos indicaram que os procedimentos do processo de integração foram elaborados por eles, no seio da instituição (E3, E4 e E5) ou do projeto (E6) onde estes se encontravam a trabalhar. Na opinião de um(a) profissional, acolhimento e integração estão sempre interligados, pelo que a sua resposta a esta questão é semelhante à resposta da categoria de análise 1.1.1.1. do processo de acolhimento, afirmando que os procedimentos de integração seguidos estão definidos no Manual de Procedimentos para as Entidades de Acolhimento do Grupo de Trabalho da Agenda Europeia para as Migrações (E2). Ainda, um(a) Assistente Social facultou uma resposta ambígua, não tendo respondido de encontro à questão, proferindo que, na sua organização, não existiu um tratamento específico e tipos de normas e regras direcionadas para</p>	<p>No que concerne aos procedimentos de integração, as respostas foram mais consonantes, comparando com a conceção dos procedimentos do processo de acolhimento. Quatro Assistentes Sociais indicaram que os procedimentos de integração foram elaborados por eles, no seio da instituição onde estes exerciam funções (E3, E4 e E5) ou do projeto do qual faziam parte (E6). Porém, um(a) profissional indicou que tais procedimentos foram criados pelo Grupo de Trabalho da</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>Acolhimento.</i></p> <p>E3: <i>“Estes procedimentos fomos nós que elaborámos.”</i></p> <p>E4: <i>“Por nós.”</i></p> <p>E5: <i>“Por nós.”</i></p> <p>E6: <i>“Este procedimento, como também, a equipa social foram criados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</i></p>	<p>os refugiados, havendo necessariamente um tratamento um pouco diferenciado de forma a respeitar questões culturais. Por exemplo, a disponibilização de um prato vegetariano na cantina da organização, visto que nem sempre alguns refugiados comem carne (E1), revelando a existência de práticas culturalmente sensíveis.</p>	<p>Agenda Europeia para as Migrações, estando definidos no Manual de Procedimento para as Entidades de Acolhimento (E2). Outro(a) profissional, tendo respondido de forma vaga, não nos permitiu perceber quem construiu os procedimentos de integração, tendo contudo revelado sensibilidade relativamente a características culturais (E1).</p>
	Implementação	<p>E1: <i>“A partir do momento que nos nossos formandos integram a ação há um acompanhamento muito estreito entre as entidades que os encaminham, nós também vamos identificando um conjunto de necessidades que os próprios formadores que</i></p>	<p>Um(a) profissional referiu que, após a medida ser implementada, foi realizado acompanhamento pela instituição e pelas entidades que os encaminharam, de forma a identificar necessidades (E1). Para</p>	<p>As respostas a esta questão foram diversificadas. Verificou-se que foi realizado trabalho de acompanhamento</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>ministram as ações nos vão identificando (...)</i> <i>Todas as situações que são aqui identificadas são devidamente partilhadas e, em conjunto, tentamos sempre fazer aqui uma resolução.”</i> E2: <i>“Os procedimentos da nossa instituição caracterizam-se pela preparação do acolhimento – alojamento com todas as condições (equipado com mobiliário adequado), água e luz; alimentação e kit com toalhas de banho e de produtos de higiene pessoal de acordo com o género. É planeada a integração sociocultural, o acesso à saúde, serviços de segurança social, serviços de finanças, SEF, Banca e educação e a autonomização do recolocado.”</i> E3: <i>“O processo de acolhimento, como eu disse, não é feito por nós portanto depende muito das necessidades que eles têm, que nos é passado através da instituição de os acolhe. Imaginando que a técnica nos diz «Olhe, eles necessitam de alimentação», de roupas geralmente eles têm, necessitam de alguns móveis, portanto nós fazemos essa integração e damos isso... à medida que nós vamos dando, vamos tentando colmatar as necessidades deles, acabamos por os integrar e vamos</i></p>	<p>o(a) segundo(a) entrevistado(a) (E2), e repetindo o que foi dito anteriormente, acolhimento e integração estão sempre interligados, pelo que a sua resposta a esta questão é semelhante à resposta da categoria de análise 1.1.1.2. do processo de acolhimento, afirmando que, para além da providência de alojamento e alimentação, água, luz e produtos de higiene pessoal, foi realizado o planeamento da integração sociocultural, o acesso à Saúde, serviços de Segurança Social e de Finanças, SEF, entidades bancárias, educação e autonomização dos refugiados, neste caso, dos recolocados. Existiu um trabalho de encaminhamento para instituições e respostas sociais (E2 e E5). Um(a) Assistente Social afirmou que trabalhava em parceria com outra instituição e o seu papel na integração dos refugiados</p>	<p>(E1) e de encaminhamento para instituições e respostas sociais (E2, E4 e E5). Três profissionais consideraram que acolhimento e integração se encontram interligados (E2, E3 e E5), pelo que a sua intervenção no processo de integração deu continuidade ao processo de acolhimento. Denotou-se ainda uma predominância de intervenções de cariz assistencialista nos procedimentos de integração levados a cabo, através da</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>conhecendo... Está tudo interligado, são processos interligados, o acolhimento e a integração, porque... A partir daí, vamos falando, vamos vendo o que eles necessitam, muitas vezes o tomar um café com eles portanto aqui tem um bocadinho a ver com esta integração até social para eles conhecerem mais alguém... (...) O nosso processo com eles é mais assistencialista, é mais de responder a uma necessidade que a própria associação nos diz que eles têm.</i></p> <p>E4: <i>“Os nossos refugiados não podem ser acolhidos por outras instituições. Somos nós que fazemos o acompanhamento, por exemplo, na procura de emprego. Quando necessitam de apoio para medicação ou para mobiliário eles costumam pedir e nós facultamos. Também fazemos articulação com outras instituições no sentido de obter ajudas pontuais.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que passa um bocadinho por tudo o que foi falado anteriormente porque lá está, as coisas misturam-se um bocadinho. Continuámos a sensibilizar a população... Não sei o que podemos dizer mais, porque isto é uma continuidade. Aqui nesta fase procedemos à inscrição no Centro de Emprego. Foram a</i></p>	<p>dependeu das necessidades que eles apresentavam e do que foi transmitido pela outra instituição. Defendeu, à semelhança de outro profissional, que acolhimento e integração são processos interligados. Assim, o seu trabalho consistiu na prestação de apoios a nível da alimentação, de vestuário, caso necessário, e de mobiliário para a casa, considerando que à medida que atribuíram apoios acabavam por os integrar, pois mantiveram contato, combinaram ir tomar café, contribuindo assim para a sua integração social (E3). Outro(a) profissional referiu que os refugiados recebidos pela instituição onde trabalhava não podiam ser acolhidos por outras instituições, pelo que foi a sua instituição que efetuou o acompanhamento na procura de trabalho, facultando apoio para medicação ou mobiliário quando</p>	<p>providência de ou encaminhamento para alojamento, alimentação, mobiliário, e vestuário e medicação (E2, E3 e E4). Para além disso, um(a) entrevistado referiu que foi realizado o planeamento da integração sociocultural, o acesso a várias entidades e a autonomização dos refugiados (E2). Revelou-se ainda algum cuidado em propiciar momentos que fomentassem a integração social dos refugiados (E3). Por fim, efetuou-se igualmente um</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração

Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>entrevistas, aprenderam a fazer currículos com a professora daqui que também deu as aulas de português... Acho que é por aí, mais na parte laboral talvez. Nós aí incidimos mais. Porque é isso que depois garante a independência. E no português, intensificámos as aulas de português, eles fizeram um curso em Coimbra, na Faculdade de Letras, um curso intensivo de português também, para além das aulas com a nossa professora. A preocupação foi essa, aprender a língua, não é? E depois começámos a arranjar ocupações e atividades que lhes proporcionassem também um contato com a comunidade. Estarem expostos, estarem presentes e ganharem rotinas de trabalho, foi por aí que nós nos guiámos.”</i></p> <p>E6: <i>“Após a reunião com a equipa social, começa o processo de procura de casa/quarto. Quando conseguimos encontrar algo, indicamos um mentor para o refugiado. O mentor irá ajudar na integração local do refugiado e fazer um trabalho de mediação entre o refugiado/proprietário e a equipa social. Nos casos de partilha de casas da nossa base de dados o mentor poderá fazer visitas domiciliárias para verificar se a relação</i></p>	<p>requerida. Existiu também um trabalho de encaminhamento para instituições de forma a adquirir ajudas pontuais (E4). Ainda, um(a) Assistente Social indicou que no processo de integração foi dada continuidade ao trabalho realizado no acolhimento, considerando, à semelhança de dois inquiridos, que acolhimento e integração se encontram relacionados. Assim sendo, prosseguiu com o trabalho de sensibilização da população, apostou na integração laboral dos refugiados, reforçou a aprendizagem da língua portuguesa com uma professora da instituição e na Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra e fomentou a participação em atividades e ocupações de forma a estarem em contato com a comunidade e adquirirem rotinas de trabalho (E5). Por fim, um(a) profissional</p>	<p>acompanhamento na procura de trabalho, (E4) e tentativas de integração laboral, um trabalho de sensibilização da população, o reforço a aprendizagem da língua portuguesa e o estímulo à participação em atividades e ocupações de forma a estarem em contato com a comunidade e adquirirem rotinas de trabalho (E5). Por fim, um(a) profissional explicou que se inicia o processo de procura de casa/quarto para os refugiados e na atribuição de um mentor para cada refugiado que auxilie</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<i>proprietário e refugiado está a correr bem, como também a estadia. O mentor envia-nos um relatório sobre o ponto da situação da integração do refugiado e vai sendo supervisionado pela equipa responsável.”</i>	explicou que o seu trabalho consiste em grande parte na procura de casa/quarto para os refugiados e na atribuição de um mentor para cada refugiado que auxilie na integração local do mesmo. O mentor estabelece os contatos com os senhorios das casas e envia relatórios para a equipa social responsável (E6).	na integração local do mesmo (E6).
	Papel do Serviço Social	<p>E1: <i>“A questão que há pouco falei da proposta de introduzir aqui algumas mudanças, sem dúvida foi iniciativa nossa, tendo em conta a nossa sensibilidade também e o levantamento de informações que fomos recolhendo no momento da entrevista. Percebemos que era uma necessidade e não iríamos ganhar nada em colocarmos, por exemplo, numa sexta-feira à tarde formação em cronograma quando depois eu não iria ter em salas os formandos muçulmanos. Então assim fomos aqui ajustando e fazendo algumas adaptações.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, o procedimento foi concebido por uma equipa multidisciplinar.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu não lhe sei responder da parte da outra instituição. É assim, é uma parceria</i></p>	Relativamente à implicação de Assistentes Sociais na construção do conjunto de procedimentos de integração, quatro profissionais afirmaram que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos por eles utilizados (E2, E4, E5 e E6). Um(a) profissional referiu que esteve implicado diretamente nesse processo (E6). Os outros dois profissionais não deram respostas concretas, mencionando apenas que algumas mudanças efetuadas na sua instituição foram	Quatro profissionais afirmaram que houve o envolvimento de Assistentes Sociais na criação dos procedimentos de integração por eles utilizados (E2, E4, E5 e E6). Dois profissionais não concederam respostas concretas (E1 e E3).

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>entre uma instituição e outra. Claro que quem está com eles e uma das voluntárias, por exemplo, é Assistente Social, mas... Mas penso que não faz grande sentido porque como é uma resposta imediata, não há aqui um... Nós tentamos não ser mais formais, tentamos porque as burocracias impedem a resposta imediata.”</i></p> <p>E4: “Como disse anteriormente, sim.”</p> <p>E5: “Por nós.”</p> <p>E6: “Este procedimento, como também, a equipa social foram criados por mim (assistente social) e elaborados em conjunto pela equipa do projeto.”</p>	<p>iniciativas do Serviço Social, essencialmente relacionadas com questões culturais (E1); o(a) outro(a) profissional relacionou a construção de procedimentos de integração com questões burocráticas, pelo que defendeu que a burocracia deve ser ultrapassada e as respostas devem ser mais rápidas (E3). O papel do Serviço Social está interiorizado como bastante enfatizado pelos diferentes inquiridos. Este papel traduz-se não só na sua função gestonária de redes (...) mas também como facilitador e potenciador da integração social (tecido social).</p>	

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
Intervenção profissional	Contatos	<p>E1: <i>“Em contexto de integração dentro da nossa instituição, nós promovemos algumas dinâmicas. Passa pela partilha de... Gastronómica, por exemplo.”</i></p> <p><i>“Nós vamos sempre falando. Mesmo chegando ao final do mês... de cada mês, vamos fazendo um ponto de situação da assiduidade, mesmo dos apoios sociais que irão receber, porque basta eles faltarem um dia à formação para depois virem a receber um bocadinho menos e damos sempre conhecimento destas situações aos técnicos (que os encaminharam) para eles também depois poderem melhor explicar o que é que está a acontecer e estarem a par da situação.”</i></p> <p>E2: <i>“O acolhimento do recolocado no universo da nossa instituição inicia-se com a apresentação da disponibilidade por parte da estrutura local, neste caso a delegação. Toda a fase seguinte desenrola-se muito rapidamente, passo a explicar: a estrutura local recebe a informação da receção de um grupo com o período temporal por vezes menos de vinte e quatro horas. A informação poderá ser rececionada via email ou telefone, neste caso último com o envio de email a formalizar; na</i></p>	<p>Verificou-se que foram realizados contatos institucionais, de forma a dar o feedback às instituições que encaminharam primeiramente (E1) e na preparação do acolhimento dos refugiados que iam ser recebidos pela instituição (E2). Um(a) profissional indicou que eram realizados contatos, não tendo referido quais ou com que organizações/instituições (E3). Foram também referidos contatos com refugiados já instalados na cidade de Coimbra, o que permitiu a criação de uma rede informal de apoio e facilitar a integração sociocultural (E4) e também a promoção de contextos de partilha entre os próprios refugiados (E1). Um(a) profissional indicou que no processo de integração foram realizados contatos com empresas privadas com vista à integração no mercado de trabalho, tendo tido sucesso (E5). Por fim, foram</p>	<p>Três dos cinco entrevistados referiram que foram realizados contatos institucionais no processo de integração (E1, E2 e E3), sendo que um não especificou os contatos (E3). Um(a) Assistente Social referiu que contactou refugiados já instalados em Coimbra (E4), outro profissional indicou que os contatos realizados nesta fase se centraram na procura de emprego junto de empresas (E5) e, por fim, um(a) entrevistado(a) referiu que são realizados contatos</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>comunicação a estrutura local recebe um potencial perfil do recolocado (nome, data de nascimento, religião, raça e habilitações literárias).</i></p> <p>E3: “Sim.”</p> <p>E4: “Sim, com alguns refugiados que já estão instalados. Alguns que são muçulmanos levamos à mesquita e é muito interessante.”</p> <p>E5: “Contatos institucionais inclusivamente com empresas externas, não é? Agora já estamos fora do leque daquilo que são as instituições públicas, neste caso (Centro de Saúde, Segurança Social, etc.) e estamos no âmbito da esfera privada, onde fomos comunicar nomeadamente com algumas empresas que pudessem admitir estas pessoas a trabalhar. Posso dizer que temos três pessoas de quatro famílias, temos três adultos a trabalhar neste momento. Portanto integrámos três famílias. Uma delas não por motivos de saúde, o adulto não está integrado por motivos de saúde, tem um problema de saúde e não pode trabalhar, que o limita em termos físicos mas todos os outros estão integrados profissionalmente e estão a trabalhar.”</p> <p>E6: “Sim, com os mentores dos refugiados.”</p>	também realizados contatos com os mentores dos refugiados (E6).	com os mentores dos refugiados (E6).

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
	Orientações normativas seguidas	<p>E1: <i>“Já referidas. Contudo, acho que a Circular está completamente desatualizada. E é seguida, não foram feitas adaptações. Achamos que 150 horas é muito pouco, deviam ser muito mais. Um dia, dois dias por semana, é muito pouco, eles mesmo têm necessidade de praticar.”</i></p> <p>E2: <i>“A estrutura desenha todo o seu projeto de acordo com o indicado Manual de Procedimentos Para as Entidades de Acolhimento.”</i></p> <p>E3: <i>“Não, seguimos as orientações da instituição que os acolhe, porque se nos disserem «Olhe, quero que faça isto mas não quero que faça aquilo», nós fazemos, porque é uma parceria.”</i></p> <p>E4: <i>“Sim, a mesma que referi anteriormente.”</i></p> <p>E5: <i>“São as da instituição e as que já tinha dito anteriormente... Os decretos, posso dar-lhe os números para consultar depois se quiser.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim.”</i></p>	<p>Quatro inquiridos referiram que foram seguidas as mesmas orientações normativas do processo de acolhimento (E1, E2, E4 e E5), contudo dois deles não especificaram concretamente essas orientações (E4 e E5). Um(a) profissional indicou que não eram seguidas orientações normativas, nem no processo de acolhimento nem no processo de integração (E3). Um(a) profissional disse que eram seguidas orientações normativas seguidas porém não indicou quais (E6).</p>	<p>Quatro dos cinco profissionais entrevistados seguem orientações normativas, contudo dois deles não especificaram concretamente essas orientações.</p>
	Imediatismo funcional	<p>E1: <i>“Não existe um conjunto de procedimentos estipulado. São situações sempre imprevisíveis e confrontamos no dia-a-dia e temos de adaptar a nossa intervenção em função</i></p>	<p>Cinco profissionais entrevistados referiram que as práticas de intervenção do processo de integração foram imediatas (E1,</p>	<p>Cinco dos seis profissionais entrevistados referiram que as</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>daquele momento e daquela necessidade.”</i> <i>“Nós temos práticas que temos de aplicar logo no dia-a-dia, não há tempo para nós pensarmos, temos de agir logo porque há necessidades que não podem esperar. Mas de curso para curso nós vamos sempre aperfeiçoando e melhorando o nosso desempenho e a nossa intervenção também.”</i> E2: <i>“Sim, é imediata, nomeadamente proporcionar o acesso aos cuidados de saúde.”</i> E3: <i>“Sim são imediatas.”</i> E4: <i>“Quando precisam de ajuda imediata, sim. Há necessidades que aparecem no momento.”</i> E5: <i>“Aqui já dava para planear mais. Acho que foi mais ao início que era imediato. A partir de uma determinada altura nós começamos a planear com tempo, com mais pormenor. No imediato nós temos de resolver os problemas imediatos, embora com famílias com crianças a qualquer dia ou a qualquer hora surge um problema imediato para resolver, então... Mas não, nesta altura dá para... Ao fim de três meses, quatro meses, aí já dá para nós começarmos a ter um planeamento e planearmos as atividades, as ações, as atividades ocupacionais que nós</i></p>	<p>E2, E3, E4 e E6) e o outro indicou que nesta fase há tempo para fazer o planeamento da intervenção, porém admitiu que houve situações em que a intervenção foi imediata, sobretudo com famílias com crianças (E5).</p>	<p>práticas de intervenção do processo de integração foram imediatas (E1, E2, E3 e E4), pelo que apenas um(a) profissional referiu que nesta fase já houve tempo para planear as mesmas (E5).</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<i>fizemos, desportivas, culturais... Já dá perfeitamente para nós começarmos a fazer o programa, sim.</i> E6: “São imediatas.”		
	Formação prévia	E1: “ <i>Não há, não há... Embora a gente sinta essa necessidade. Não só para nós, técnicos de Serviço Social, como para os formadores que colaboram na medida. Era uma mais-valia, sem dúvida.</i> ” E2: “ <i>Sim, a estrutura central proporciona formação à equipa de intervenção de primeira linha; bem como monitorização do trabalho realizado através de reuniões internas, gerando-se um momento de partilha.</i> ” E3: “ <i>Não da minha parte.</i> ” E4: “ <i>Sim.</i> ” E5: “ <i>Não.</i> ” E6: “ <i>É sempre dada uma formação informal para os novos elementos (voluntários) que irão juntar-se à equipa social e um acompanhamento inicial aos próprios.</i> ”	Verificou-se que três profissionais não tiveram uma formação prévia sobre o acolhimento e integração de refugiados (E1, E3 e E5), sendo que um mencionou que sentiu essa necessidade (E1). Os outros dois Assistentes Sociais referiram ter tido uma formação (E2 e E4). Desconhece-se se um(a) profissional teve formação, indicando que esta é dada aos novos elementos que integram a equipa social (E6).	Três dos seis profissionais entrevistados não realizaram uma formação prévia sobre integração de refugiados.

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
	Dificuldades e necessidades	<p>E1: <i>“Terminada a medida, a maior dificuldade que sentimos é que depois não temos um encaminhamento para dar continuidade. Portanto, aquilo que se pretendia que eles adquirissem aqui é, realmente, a língua portuguesa, mas não é com 150 horas de formação que eles conseguem ter o domínio completo da língua.”</i></p> <p><i>“Depois denota-se a questão da certificação escolar que muitas vezes não conseguimos reconhecer essa habilitação e temos que os encaminhar, ou para os Centros Qualifica, para poderem, através do processo de RVC, verem reconhecidas as suas competências escolares e profissionais, ou então encaminhá-los para percursos de educação e formação de adultos, nível básico.”</i></p> <p>E2: <i>“A dificuldade que mais sentimos diz respeito ao alojamento; ao acesso ao passe social e à elevada alocação de recursos financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento. Sentimos também necessidade de terminar de equipar o alojamento, encontrar parceiros no sentido de permitir uma integração plena do(s) recolocado(s) bem como a necessidade de adaptação constante</i></p>	<p>Nesta categoria de análise, foi referido que, à semelhança do processo de acolhimento, a barreira da língua foi uma das principais dificuldades (E1, E3 e E5) que, segundo um(a) profissional, dificultou a integração no mercado de trabalho, com a agravante das taxas de desemprego elevadas do nosso país (E5). Sobre este ponto, um(a) Assistente Social indicou que a duração do curso de Português a que os refugiados têm direito é reduzida, o que não lhes permitiu adquirir um domínio completo da língua portuguesa (E1). Para além disso, a dificuldade de os refugiados conseguirem a certificação das suas habilitações escolares e profissionais constituiu outro problema (E1). As dificuldades em encontrar alojamento, em aceder ao passe social e no acesso à grande alocação de recursos</p>	<p>Este ponto foi muito rico em respostas. As dificuldades apontadas relacionaram-se com a barreira da língua (E1, E3 e E5) e a duração reduzida do curso de Português (E1). Foram ainda mencionadas as dificuldades que se prendem com as questões da certificação escolar e profissional, do alojamento, do acesso ao passe social dos transportes urbanos da cidade de Coimbra e da grande alocação de recursos e a falta de dinheiro imediato para</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>aos recolocados.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu acho que é a dificuldade de adaptação à nossa cultura. Eu acho que tem a ver muito com essa dificuldade, para já porque a maior parte deles, apesar de dizerem que são ortodoxos, penso que sejam muçulmanos. Depois porque a alimentação que muitas vezes há nas instituições tem muita carne de porco e é complicado... (...) Há aqui uma questão cultural, uma questão de religião, uma questão de adaptação também muitas vezes com a língua, eles têm dificuldade...”</i></p> <p>E4: <i>“Existe falta de tempo por parte dos técnicos e de recursos humanos e acabamos por ter de fazer tudo em cima do joelho...”</i></p> <p>E5: <i>“Se calhar aquilo que eu lhe respondi há bocadinho até se aplica mais aqui... Mas a barreira da língua, por exemplo, que é um handicap grande para depois começar a integrar no mercado de trabalho, a dificuldade em si do país, portanto, estamos numa situação complicada para conseguirmos arranjar emprego, para estas pessoas que não dominam a língua mais complicado ainda é... (...) E também depois a questão da língua e não só da língua. Há aí uma outra questão cultural que</i></p>	<p>financeiros, logísticos e humanos da estrutura de acolhimento voltaram a ser mencionadas (E2). A dificuldade de adaptação dos refugiados à cultura portuguesa foi também apontada por dois profissionais, relacionada com questões religiosas (E3 e E5). Ainda, indicaram-se como dificuldades a falta de tempo por parte dos profissionais e dos recursos humanos (E4), a morosidade da validação de documentos, reconhecimentos de habilitações académicas e carta de condução (E5), assim como a dificuldade de dar resposta através da rede de parcerias (E6).</p> <p>As necessidades expressas diretamente estão relacionadas com o equipamento total do alojamento, com a falta de parceiros de forma a integrar plenamente o(s) recolocado(s), a necessidade de adaptação constante aos recolocados (E2), o</p>	<p>disponibilizar (E1 e E2). A dificuldade de adaptação dos refugiados à cultura portuguesa, relacionada com questões religiosas (E3 e E5), a falta de tempo por parte dos profissionais e dos recursos humanos (E4), a morosidade da validação de documentos, reconhecimentos de habilitações académicas e carta de condução (E5) e a dificuldade de dar resposta através da rede de parcerias (E6) foram outros obstáculos identificados.</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>também é importante falar aqui. Por exemplo nós não conseguimos nunca ocupar as mulheres. Em termos de ocupação, isto é uma questão cultural. As crianças ofereceram alguma resistência a serem colocadas na creche, crianças com idades precoces. Porque é cultural, é uma questão cultural. (...) Então elas ficam em casa e tivemos alguma dificuldade nesses dois sentidos, em ocupar as mulheres e colocar as crianças mais pequeninas na creche. Foram duas dificuldades que nós sentimos. Para além de outras questões mais a nível burocrático: na validação de documentos, reconhecimentos de habilitações académicas por exemplo... Da carta de condução que foi uma coisa que demorou imenso tempo... Um tipo de burocracias que nós esbarrámos aí nalgumas questões que dificultaram o processo de integração.”</i></p> <p>E6: <i>“Apesar de o nosso objetivo principal ser o apoio na área da habitação a grande maioria dos refugiados necessita, também, de ajuda na prática do português e na procura de emprego. Tentamos dar resposta a estas necessidades e outras, através da nossa rede. Muitas vezes é</i></p>	<p>auxílio na prática da língua portuguesa e na procura de emprego (E6).</p>	

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<i>difícil dar resposta aos problemas através da rede, quando não conseguimos tentamos ser nós a dá-las.</i>		
	Aspetos facilitadores	<p>E1: <i>“É exatamente a questão do reconhecimento por parte dos refugiados do nosso trabalho, é muito gratificante.”</i></p> <p>E2: <i>“Sim, existe uma boa rede de parcerias que funciona muito bem.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu penso que uma resposta imediata, sobretudo alguém que veio em contexto de guerra, ou veio de uma situação frágil porque eles para virem para cá vêm sempre numa situação frágil. Eu penso que é importante o acompanhamento psicossocial e também acho importante a resposta imediata às dificuldades que eles têm para eles sentirem que são gente. Eu sei que há uma grande polémica à volta dos refugiados e eles devem, eles devem não, eles também têm um bocadinho essa noção, portanto se nós colocarmos um bocadinho o tabu de lado e ajudarmos, porque são pessoas que precisam de nós, eu penso que a integração deles poderá ser facilitada nesse</i></p>	<p>Ao nível dos processos facilitadores da integração, três entrevistados encontraram-se em consonância relativamente à importância de uma boa rede de parcerias e boa articulação com diferentes instituições (E2, E4 e E5). Para além deste aspeto, foi indicado que a resposta imediata às necessidades dos refugiados constitui uma mais-valia (E3). Ainda, a proatividade dos refugiados e o seu envolvimento no seu processo de integração foram também mencionados como fatores potenciadores da integração (E5). A execução de documentos tais como a ficha de identificação dos refugiados e relatórios sobre os casos (E6) foi</p>	<p>Não é possível afirmar, nem constitui objetivo deste estudo, qual o grau de sucesso no processo de integração dos refugiados, não só porque carecemos de informações plausíveis, como também é um aspeto que só pode ser analisado tendo em conta a perspetiva dos próprios refugiados e o que eles consideram estar e sentir-se integrados.</p>

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>sentido. Agora respondendo à sua pergunta diretamente, é o apoio psicossocial, são as necessidades que eles têm no imediato serem prontamente concedidas. Acho que é muito importante criar laços, haver instituições que possam de alguma forma fazer essa aproximação, conversar com eles, sair com eles, levá-los a conhecer um bocadinho da nossa cultura. Acho que é importante eles sentirem-se gente. Qualquer pessoa para ser integrada em algum lugar deve sentir-se querida e eu acho que isso é fundamental.”</i></p> <p><i>E4: “Sim, o facto de haver um bom relacionamento com as diversas instituições com que articulamos.”</i></p> <p><i>E5: “Acho que, mais uma vez, o bom funcionamento das parcerias. E a determinada altura também a proatividade deles, também é importante que eles estejam proativos no processo. Se formos só nós aqui a quereremos que eles se integrem... E a partir de determinada altura eles deram o passo em frente e quiseram e foram e... Fizeram também pela vida, que é mesmo assim. Se formos só nós a fazer, aqui o sentido unidirecional, não pode ser. Tem de ser uma intervenção bidirecional,</i></p>	<p>também citado como facilitador. O apoio psicossocial foi apontado como principal necessidade (E3).</p>	

Dimensão de análise 1.2: Processo de integração				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<i>tem de ser para os dois lados senão torna-se difícil.</i> E6: <i>“Sim, ter os documentos técnicos, tais como a ficha de identificação dos refugiados e os relatórios sobre os casos.”</i>		

Categoria de análise 2: Práticas profissionais do Serviço Social

Dimensão de análise 2.1: Pensamento profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
Referenciais teóricos	Referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção	<p>E1: <i>“Possivelmente... Mas eu tinha de ir estudar quais eram os modelos para responder a essa questão. Mas sim. Aquilo que faço diariamente é trabalho em rede e trabalho de capacitação e desenvolvimento de competências, que permitam aos utentes se autonomizar.”</i></p> <p>E2: <i>“Os recolocados recebidos por nós não se enquadram nos públicos para os quais os Técnicos de Serviço Social receberam competências. A equipa de primeira linha, a nível nacional caracteriza-se por ser uma equipa multidisciplinar, composta por profissionais das ciências sociais e humanas e profissionais de saúde.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu quando tirei o curso, já tirei há alguns anos, portanto já não me lembro muito dessa parte teórica mas há técnicas de entrevista que nós realmente tentamos usar. Temos algumas questões, algumas metodologias que vamos tentando seguir mas eu penso que depois de trabalharmos algum tempo no Serviço Social e sobretudo eu, estou a falar de mim, que não sou muito burocrática,</i></p>	<p>No que concerne ao referencial teórico específico do Serviço Social utilizado na intervenção profissional, as respostas não foram consistentes. Dois Assistentes Sociais admitiram não recordar os referenciais teóricos da profissão, defendendo que não existe tempo para planear as intervenções, que as ações são automáticas (E3 e E4). Referiu-se que os problemas são tão abrangentes e multifacetados que não é possível seguir determinada corrente teórica, pelo que este(a) profissional aparentou executar práticas sincréticas (E5). No entanto, outros dois profissionais, apesar de não demonstrarem clareza nas suas respostas e não se lembrando concretamente de referenciais teóricos, referiram que conseguiram aplicar alguns nas suas intervenções. Por um</p>	<p>As respostas a este ponto revelaram-se pouco profundas. Dois Assistentes Sociais admitiram não recordar os referenciais teóricos da profissão, por falta de tempo, pelo automatismo das ações (E3 e E4) e pela abrangência dos problemas (E5). Apesar de não demonstrarem clareza nas suas respostas, outros três profissionais referiram aplicar referenciais teóricos nas suas intervenções: o trabalho em rede, a capacitação</p>

Dimensão de análise 2.1: Pensamento profissional

Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>nós acabamos por não ter ou não colocar tão em prática aquilo que aprendemos porque depois a prática muitas vezes é um bocadinho diferente daquilo que nós aprendemos. (...) Há algumas técnicas que ainda estão presentes e que nós vamos tentar utilizar. Agora se me perguntar quais são diretamente eu acho... É como conduzir, nós fazemos já inconscientemente.”</i></p> <p>E4: <i>“Não... Não existe tempo, a ação torna-se automática com o passar dos anos.”</i></p> <p>E5: <i>“Eu acho que isso é um bocadinho como há bocado eu lhe estava a dizer. É tão abrangente e elas vieram com problemas multifacetados, ou seja, temos de trabalhar a questão da educação, temos de trabalhar a questão da saúde, a questão da integração social... Desenvolver um plano de desenvolvimento, ou por família ou individual, é tão abrangente que não há nada, ou seja, não lhe posso dizer «Segui esta corrente ou esta». É o buscar um bocadinho a cada lado. Portanto, não há nada concreto que lhe possa dizer aí, não há nenhuma corrente, percebe? É um processo muito amplo.”</i></p> <p>E6: <i>“Sim. Utilizamos o modelo de intervenção em rede.”</i></p>	<p>lado, o trabalho em rede, o <i>empowerment</i>, com vista à autonomização dos utentes (E1) e, por outro lado, a utilização de técnicas de entrevista (E3). Um(a) profissional especificou que é utilizado o modelo de intervenção em rede (E6). Porém, foi ainda mencionado que o que foi aprendido na licenciatura acabou por não ser colocado em prática porque a realidade se revelou diferente do que se aprendeu (E3). Por fim, houve um(a) profissional que referiu ainda que o público que atendeu, os recolocados, não faz parte das populações-alvo para os quais os Assistentes Sociais adquiriram competências (E2). Aparenta haver uma distância, uma falta de diálogo, entre teoria e prática na realidade profissional dos inquiridos.</p>	<p>(<i>empowerment</i>), (E1), o modelo de intervenção em rede (E6) e a utilização de técnicas de entrevista (E3). Foi ainda mencionado que existe um desfasamento entre o que é aprendido na licenciatura e a realidade dos contextos (E3). Por fim, houve um(a) profissional que referiu que o público que atendeu não faz parte das populações-alvo para os quais os Assistentes Sociais adquiriram competências (E2).</p>

Dimensão de análise 2.1: Pensamento profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
	Evidências ou não da sistematização da intervenção	<p>E1: <i>“A intervenção é imediata. Não há tempo para, muitas vezes, pensar em teoria nenhuma. Nós muitas vezes temos de agir, como eu disse, em função das necessidades do momento, no aqui e no agora. E às vezes nem temos a solução! Temos mesmo de planificar e ter aqui alguma paciência para depois resolver algumas situações mais complicadas que apresentam.”</i></p> <p>E2: <i>“Não, consideramos que estamos todos em processo de aprendizagem contínua, na medida em que trabalhar com este tipo de público continua a ser uma caixa de surpresas; o técnico de primeira linha afere as expectativas do(s) recolocados no sentido de vir a contribuir para a satisfação das mesmas.”</i></p> <p>E3: <i>“Não. Não existe mesmo! Não existe.”</i></p> <p>E4: <i>“Não há tempo, nós esquecemos teorias, pelo menos falo por mim. Mas os princípios da profissão, por exemplo, o sigilo, são seguidos à risca.”</i></p> <p>E5: <i>“Era feito o planeamento, muito dele em reunião de equipa técnica, nunca trabalhei sozinha apesar de ser mais da minha área, até porque não estava lá diariamente, só dois dias por semana e tive o apoio dos meus colegas. Sempre que possível sim, sistematizamos, mas</i></p>	<p>Todos os inquiridos admitiram que a intervenção não é sistematizada. Por falta de tempo (E1), pela imprevisibilidade das situações (E2) e por esquecimento das teorias (E4). Um profissional acrescentou que, quando possível, tentou sistematizar, contudo nem sempre com sucesso (E5).</p>	<p>Todos os inquiridos admitiram que a intervenção não é sistematizada.</p>

Dimensão de análise 2.1: Pensamento profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<i>nem sempre foi possível isso.</i> E6: <i>“A intervenção é imediata.”</i>		

Dimensão de análise 2.2: Ação profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
Modelos de intervenção	Evidência de utilização de um modelo de intervenção específico	<p>E1: <i>“Possivelmente... Mas eu tinha de ir estudar quais eram os modelos para responder a essa questão. Mas sim. Aquilo que faço diariamente é trabalho em rede e trabalho de capacitação e desenvolvimento de competências, que permitam aos utentes se autonomizar.”</i></p> <p>E2: <i>“Os recolocados recebidos por nós não se enquadram nos públicos para os quais os Técnicos de Serviço Social receberam competências. A equipa de primeira linha, a nível nacional caracteriza-se por ser uma equipa multidisciplinar, composta por profissionais das ciências sociais e humanas e profissionais de saúde.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu quando tirei o curso, já tirei há alguns anos, portanto já não me lembro muito dessa parte teórica mas há técnicas de entrevista que nós realmente tentamos usar. Temos algumas questões, algumas metodologias que vamos tentando seguir mas eu penso que depois de trabalharmos algum tempo no Serviço Social e sobretudo eu, estou a falar de mim, que não sou muito burocrática, nós acabamos por não ter ou não colocar tão em prática aquilo que aprendemos porque depois a prática muitas vezes é um bocadinho diferente daquilo que</i></p>	Um(a) profissional nomeou o modelo de intervenção em rede (E6). Todos os outros não mencionaram a utilização de modelos de intervenção específicos na sua prática profissional com refugiados.	Um(a) profissional nomeou o modelo de intervenção em rede.

Dimensão de análise 2.2: Ação profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>nós aprendemos. (...) Há algumas técnicas que ainda estão presentes e que nós vamos tentar utilizar. Agora se me perguntar quais são diretamente eu acho... É como conduzir, nós fazemos já inconscientemente.”</i></p> <p>E4: “Não... Não existe tempo, a ação torna-se automática com o passar dos anos.”</p> <p>E5: “Eu acho que isso é um bocadinho como há bocado eu lhe estava a dizer. É tão abrangente e elas vieram com problemas multifacetados, ou seja, temos de trabalhar a questão da educação, temos de trabalhar a questão da saúde, a questão da integração social... Desenvolver um plano de desenvolvimento, ou por família ou individual, é tão abrangente que não há nada, ou seja, não lhe posso dizer «Segui esta corrente ou esta». É o buscar um bocadinho a cada lado. Portanto, não há nada concreto que lhe possa dizer aí, não há nenhuma corrente, percebe? É um processo muito amplo.”</p> <p>E6: “Sim. Utilizamos o modelo de intervenção em rede.”</p>		

Dimensão de análise 2.3: Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional

Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
Decretos regulamentares e circulares normativas	Evidências da existência de políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados	<p>E1: <i>“Neste âmbito, eu não tenho uma legislação específica. Não foi criada uma circular... Temos a Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro, da Língua Portuguesa para Estrangeiros que é geral e portanto aplica-se a todos os utentes que são estrangeiros. Agora, especificamente para refugiados, no âmbito da nossa intervenção, não existe nada a não ser aquele protocolo com o CPR. Ao nível da organização é mesmo a execução da medida Português para Todos. E depois a tentativa de qualificar, escolar e profissionalmente, os utentes, de desenvolver competências e facilitar a sua inserção socioprofissional. No âmbito da Segurança Social, da Saúde, existem outras leis...”</i></p> <p>E2: <i>“Os recolocados, à semelhança de qualquer cidadão em terras lusas, têm os mesmos direitos e deveres, ao abrigo da constituição portuguesa.”</i></p> <p>E3: <i>“Eu estive a ler há algum tempo atrás sobre isso, não sei de cor, não sei os artigos, não sei nada disso. Eu sei que a partir do momento em que eles são acolhidos eles passam a fazer, a ter algumas... Eles vão ter normas, vão ter que se cingir às nossas leis e também vão ter os nossos direitos. Portanto</i></p>	<p>As políticas sociais mencionadas foram: a Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro (que define normas e procedimentos a tomar no âmbito das medidas de formação do programa), que abrange a população estrangeira, não apenas refugiados (E1); um protocolo com o Conselho Português para Refugiado, não tendo sido referido o nome (E1) e a Lei n.º 27/2008 de 30 de junho, que determina as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária (E5). Não foram referenciadas outras políticas sociais específicas no trabalho de acolhimento e integração de refugiados.</p> <p>Cinco profissionais indicaram que os refugiados têm os mesmos direitos e deveres que os cidadãos portugueses (E2, E3, E4, E5 e E6). Dois comentaram que</p>	<p>Cinco profissionais indicaram que os refugiados têm os mesmos direitos e deveres que os cidadãos portugueses (E2, E3, E4, E5 e E6). As únicas políticas sociais referidas foram: a Circular Normativa 28/2010, de 2 de dezembro (E1); um protocolo com o Conselho Português para Refugiado, não tendo sido referido o nome (E1) e a Lei n.º 27/2008 de 30 de junho (E5).</p>

Dimensão de análise 2.3: Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>eles acabam por ter o direito a viver cá, em termos legais, acabam por ter a sua documentação toda legal, têm direito ao rendimento social de inserção... Pronto, sei que estão dentro, não lhe sei dizer especificamente que nós não fazemos esse acolhimento como já lhe disse várias vezes, mas sei que fazem parte e que acabam por estar inseridos por exemplo na nossa Segurança Social, na nossa... Como cidadão português.”</i></p> <p>E4: <i>“Os refugiados têm os mesmos direitos e deveres dos cidadãos portugueses.”</i></p> <p>E5: <i>“Há o 27/2008 (barulho) e um outro de 2016 que é mais recente que alterou alguns dos pontos.”</i></p> <p><i>“Sim... Eles têm direito aos abonos de família, tiveram direito depois no final do projeto, visto que foi de 10 meses tiveram direito a um subsídio complementar de apoio, para quem não estava ativamente a trabalhar, de dois meses de depois a partir daí o RSI. Porque para poder ter o RSI, têm de ser cidadãos residentes em Portugal há um ano, o projeto era de dez meses, eles só estavam cá há dez meses mas houve um apoio da Segurança Social durante dois meses para que no final, e</i></p>	<p>existem políticas direcionadas para os refugiados em vários âmbitos, porém não especificaram as leis ou os decretos (E1 e E3). Um(a) profissional mencionou que não utilizou nenhuma medida de apoio do Estado e que o único apoio que o Estado concede aos refugiados é um subsídio através da Segurança Social ou da Santa Casa da Misericórdia (E6).</p>	

Dimensão de análise 2.3: Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>não é o que pretendemos... É que sejam autónomos, mas que para se houver necessidade já poderem candidatar-se ao RSI. O que foi o caso de uma família, a tal que falei que era mais problemática.”</i></p> <p>E6: <i>“A partir do momento em que o refugiado obtém o estatuto de refugiado (autorização de residência provisória) tem os mesmos direitos que um português. De momento não utilizamos nenhuma medida de apoio do Estado. O único apoio que o Estado dá aos refugiados é um subsídio através da Segurança Social ou Santa Casa da Misericórdia. Quando os refugiados precisam de apoio social pedem ajuda ao Conselho Português para Refugiados ou a outras associações/projetos como o nosso.”</i></p>		
Apoio social sistematizado	Metodologias de apoio social	<p>E1: <i>“Relativamente à nossa intervenção aqui, acaba por haver uma grande participação por parte dos colaboradores que colaboram nas ações de formação. Eles são um bocadinho de tudo. São os seus conselheiros, são os seus técnicos de Serviço Social, são os seus professores, são os seus orientadores... E portanto, muito do trabalho que nos compete a nós, técnicos de Serviço Social, acaba por ser muito filtrado e resolvido com os formadores. (...) Relativamente depois ao</i></p>	<p>No que concerne às metodologias de apoio social, as respostas foram muito variadas. Um(a) profissional afirmou que existe uma boa articulação com diferentes profissionais dentro da sua instituição, que procuraram dar a conhecer a história e cultura portuguesas e de Coimbra e que criaram um grupo na rede social Facebook que permitiu a troca de</p>	<p>As respostas dadas no âmbito das metodologias de apoio social foram diversificadas. De forma resumida: fomento de trocas e partilha entre os refugiados e entre estes e os profissionais (E1);</p>

Dimensão de análise 2.3: Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional

Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>acompanhamento, o que é mais feito? Portanto, é-lhes dada a conhecer muita da nossa história, da nossa cultura, mesmo aqui em Coimbra, é feito um trabalho... Nós até fizemos a criação de um grupo no Facebook, um canal de comunicação onde já temos lá centenas de utentes com quem nós já trabalhamos e é extremamente interessante, na medida em que vão-se conhecendo muitos utentes da mesma nacionalidade com este grupo. Vão-se criando aqui alguns grupos de convívio também, de encontro, que acaba por ser muito interessante para terem mais um apoio... E até, porque há muita gente que vem sozinha e não traz família, e acabam por ajudar e facilitar muito esse acolhimento aqui em Coimbra. Nesse mesmo grupo, nós colocamos várias vezes... Publicamos atividades que se desenvolvam em Coimbra, ofertas de emprego que haja que sejam direcionadas para eles... É muito pouco tempo, são só 150 horas de formação... Acabamos por não ter aqui uma grande intervenção. A nossa intervenção se calhar não é das intervenções mais profundas que se calhar os outros técnicos têm na integração dos refugiados.”</i></p> <p>E2: “O apoio social é efetuado através das</p>	<p>ideias e pensamentos entre os utentes da medida implementada naquela organização. Nesse grupo, os profissionais partilharam ofertas de emprego e atividades que se desenvolveram na cidade de forma a promover a integração sociocultural dos refugiados (E1). Um(a) Assistente Social indicou que o apoio social realizou-se através das respostas sociais dadas pela instituição onde trabalhava, a nível alimentar e vestuário, trabalhando em parceria para facultar alimentação (E2). Sobre esta questão, um(a) outro(a) profissional explicou que o apoio social prestado dependeu do que lhes era pedido e também do que verificava ser necessário fazer. Contudo, entendeu que o apoio social é diferente de utente para utente, consoante as necessidades individuais de cada um (E3). Um(a) Assistente Social afirmou que os refugiados tiveram um pouco mais de atenção por parte</p>	<p>respostas de âmbito assistencialista (E2); trabalho em parceria (E2 e E3); trabalho em rede (E6); respostas adaptadas às necessidades individuais dos refugiados (E3); e a realização de entrevistas e diagnósticos sociais de forma a perceber as necessidades dos refugiados (E5).</p>

Dimensão de análise 2.3: Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional

Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>respostas sociais que a instituição dispõe, a nível alimentar e vestuário. Recorremos às nossas parcerias para alimentação – pratos quentes.”</i></p> <p>E3: <i>“O nosso apoio social depende muito daquilo que nos é solicitado e daquilo que muitas vezes até nos é solicitado mas que depois nós vemos que afinal não é bem aquela parte que temos de trabalhar, é outra. E isso vai depender muito porque cada pessoa é um caso diferente. Já tivemos vários refugiados e tínhamos vários... O nosso apoio social, apesar de ser comum a todos, tínhamos técnicas de intervenção digamos assim com uns e eram diferentes com outros, percebe? As pessoas não são todas iguais... Eu vou-lhe dar um exemplo, tivemos um senhor que era diabético. O nosso apoio social também..., não fomos nós que levámos mas ele tinha que ter consultas, tínhamos que ir com ele às consultas, outros não teriam essa problemática, teriam outras, portanto o apoio social depois também é centrado de acordo com as necessidades individuais de cada refugiado.”</i></p> <p>E4: <i>“Os refugiados acabam por ter sempre um pouco mais de atenção por parte dos técnicos,</i></p>	<p>dos técnicos devido à situação de fragilidade e de dependência em que se encontravam. Contudo, clarificou que o tratamento é igual a qualquer outro cidadão (E4). Ainda, um(a) profissional explicou que realizou entrevistas a todos os refugiados de modo a efetuar o diagnóstico social e perceber as necessidades individuais. Os diagnósticos foram atualizados periodicamente, de forma a entender que necessidades já tinham sido supridas e qual o passo a dar a seguir (E5). Por fim, referiu-se também que o apoio social consiste num trabalho em rede de forma a responder às necessidades dos refugiados (E6).</p>	

Dimensão de análise 2.3: Políticas de apoio enquadradoras da ação profissional				
Sub dimensões	Indicadores de análise	Unidade de registo	Análise	Sistematização da análise
		<p><i>muitos deles estão totalmente fragilizados... E eles dependem mais de nós. Mas o tratamento é igual para todos os cidadãos, portugueses ou não.</i></p> <p>E5: <i>“Primeiramente o que fiz foi entrevistas com todos, para possibilitar a elaboração de um diagnóstico e perceber quais eram as necessidades. E foi feita entrevista com todos, foi feito isso por famílias e há questões mais individuais, que tínhamos uma família mais problemática e o trabalho teve de ser diferente e depois eu fazia diagnósticos de x em x tempo para avaliar se tínhamos conseguido ou não colmatar as necessidades existentes e o que é que íamos fazer a seguir. E o trabalho lá basicamente foi este, ia lá, fazia entrevistas, conversava com eles e também com o resto da equipa que acompanhava mais as famílias e passava por aí. E fazia o diagnóstico, tenho os diagnósticos todos, julgo que no total foram quatro, até realizar o último, o final... Onde era feito isso, avaliava as necessidades e se tinha sido ou não... Basicamente era assim.”</i></p> <p>E6: <i>“Fazemos um trabalho de rede para tentar dar resposta a todas as necessidades dos refugiados.”</i></p>		

