

Uma inclusão eficaz dos refugiados

Abordagens participativas para profissionais ao nível local



1 MANUAL

AGRADECIMENTOS

Este manual foi encomendado pelo Escritório Regional do ACNUR para a Europa e desenvolvido em colaboração com o Migration Policy Group. Foi escrito por Carmine Conte com o apoio de Alexander Wolffhardt, do Migration Policy Group, e contou com a orientação técnica de uma equipa multifuncional do ACNUR e o contributo de participantes nos ensaios de campo e validação em sete países da Europa.

Um agradecimento especial aos coordenadores nacionais na Bulgária, Finlândia, Grécia, Itália, Malta, Polónia e Sérvia:

Bistra Ivanova (Coletivo Multi Kulti)

Sari Vanhanen (Instituto de Migração da Finlândia)

Konstantinos Vlachopoulos (Fundação Helénica para a Política Europeia e Externa - ELIAMEP)

Gaia Testore (Investigadora e Consultora Independente)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes e Sonia Marcantonio (Fundação People for Change)

Renata Stefańska (Centro de Investigação sobre Migração, Universidade de Varsóvia)

Gordana Grujičić e Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

FICHA TÉCNICA

Fotografia:

© ACNUR/Will Swanson

© ACNUR/Andrew McConnell

Shutterstock

Design: dagmarvanschaik.nl

ÍNDICE

1. PREFÁCIO	4
2. INTRODUÇÃO	6
3. ESTRUTURADO KIT DE FERRAMENTAS	8
4. COMO FUNCIONA ESTE KIT DE FERRAMENTAS?	10
5. QUAIS SÃO AS ÁREAS-CHAVE DE UMA ABOARDAGEM ABRANGENTE À INTEGRAÇÃO?	12
5.1 Ter clareza sobre o apoio necessário – avaliar as necessidades de forma contínua, estar ciente das barreiras ao acesso e adaptar os serviços com base no feedback e em avaliações regulares	
5.2 Garantir que o apoio atende às necessidades de todos – Generalizar os seus serviços para que grupos diversos tenham igual acesso e o mesmo nível de apoio personalizado	
5.3 Criar serviços para o longo prazo – adotar uma perspetiva de inclusão a longo prazo, para além da fase de acolhimento e da fase inicial de integração	
5.4 Não trabalhar apenas para as pessoas, mas também com elas – envolver os beneficiários nas apreciações, planeamento, implementação e avaliação, valorizar o seu feedback e mantê-los informados	
5.5 Envolver as comunidades locais e apoiar o voluntariado – mobilizar os recursos da sociedade de acolhimento e fomentar a confiança e a identificação positiva	
5.6 Procurar que o apoio à integração seja abrangente – estabelecer contacto e coordenar esforços com outros prestadores e preencher lacunas no sistema	
6. LISTA DE VERIFICAÇÃO GERAL	67
7. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS PRÁTICAS DE INTEGRAÇÃO	68
8. GLOSSÁRIO	72
9. DEPOIMENTOS	76

1. PREFÁCIO

O que acontece ao nível local tem peso na eficácia da integração e inclusão dos refugiados na comunidade.

As cidades são incubadoras de inovação e de boas práticas de apoio à proteção dos refugiados, o que foi demonstrado pelas suas promessas de implementar o Pacto Global sobre Refugiados. De fato, o local para onde os refugiados se mudam e a forma como são incluídos nas comunidades de acolhimento dependem da visão, colaboração e compromisso dos autarcas, municípios e grupos locais. Muitas vezes, as autoridades locais demonstram a sua generosa solidariedade com os refugiados e migrantes “abraçando-os” e reconhecendo os seus ricos e diversificados contributos. As comunidades locais também podem reagir com compaixão à perseguição, à perda e à alienação cultural das pessoas deslocadas por conflitos e violência.



Este manual foi desenvolvido juntamente com o *Migration Policy Group* e visa fornecer orientações práticas aos atores locais e inspirá-los ainda mais a incluir os refugiados.

O nosso objetivo era criar um kit de ferramentas que se baseasse nas experiências práticas das autoridades municipais e dos atores locais na tradução de políticas nacionais em soluções, como habitação adequada, acesso a documentação e inclusão social e económica. Estas soluções funcionam melhor quando os refugiados são plenamente incluídos no seu design e desenvolvimento. Os refugiados trazem consigo uma grande riqueza de competências, experiência e vontade de contribuir para as suas novas comunidades. Sabemos que a participação dos refugiados na tomada de decisões ajuda a construir a confiança no exercício dos direitos básicos e a fomentar um sentimento de pertença e a confiança nas comunidades de acolhimento. As abordagens participativas levam a políticas mais inteligentes e a programas mais impactantes. No entanto, a gestão da participação eficaz de grupos diversos pode ser um desafio, especialmente no que toca a atender às necessidades dos refugiados no design dos projetos. Esta ferramenta foi criada para ajudar as autoridades locais precisamente nesta questão.

O kit de ferramentas baseia-se em décadas de experiência do ACNUR e dos nossos parceiros – e de experimentação – com abordagens participativas. Mas este kit de ferramentas é diferente. Aborda diretamente os desafios específicos dos autarcas, administradores municipais e prestadores de serviços locais no acolhimento e inclusão de refugiados e migrantes. Utilizamos linguagem acessível e destacamos boas práticas para inspirar inovação e criatividade. Também desenvolvemos indicadores para medir o progresso, avaliar o impacto e corrigir o curso quando necessário.

Esta ferramenta foi criada em colaboração com autoridades locais, prestadores de serviços, sociedade civil e organizações encabeçadas por refugiados em toda a Europa. Foi testada em campo em vários países e contextos e aperfeiçoada com base nestes testes. Fomos movidos pelo entusiasmo e engajamento gerados pela ferramenta e esperamos que seja útil para os profissionais de todo o mundo. Esperamos igualmente que este seja um guia “vivo”, que o/a encoraje a partilhar bons projetos, experiências e ideias para futuras iterações da ferramenta.

Gillian Triggs - Alta Comissária Assistente de Proteção do ACNUR

2. INTRODUÇÃO

A inclusão de requerentes de asilo recém-chegados, refugiados, migrantes e apátridas surgiu como uma prioridade fundamental para os autarcas, autoridades municipais, sociedades civis locais e prestadores de serviços. Embora as políticas nacionais definam um amplo enquadramento político, são as autoridades locais que se defrontam com a tarefa muitas vezes intimidante de a traduzir em ação e de encontrar soluções práticas. O Pacto Global sobre Refugiados reconheceu a integração e a inclusão como uma responsabilidade partilhada – e os municípios, o setor privado e as organizações locais surgiram como agentes cruciais de inovação e parceiros-chave do ACNUR. O sucesso ou fracasso em alcançar uma inclusão ou integração eficazes ao nível local pode influenciar a tomada de decisões futuras sobre asilo, reinstalação e vias complementares. Como tal, é essencial que o façamos bem feito.

Embora o número de iniciativas de integração e inclusão tenha proliferado desde o pico de chegadas de 2015/6, os atores locais e as autoridades municipais têm pouca orientação prática sobre como adaptar os seus serviços e práticas à situação específica e às necessidades de proteção dos requerentes de asilo e refugiados, migrantes e apátridas. A participação é crucial para a conceção dos projetos e para identificar quando é necessário corrigir o rumo, mas a sua organização e manutenção ao longo do tempo podem ser um desafio. Compreender as diferentes necessidades dos refugiados¹ e migrantes

¹ Para efeitos deste manual, o termo refugiado pode incluir refugiados, beneficiários de proteção subsidiária, requerentes de asilo e outras pessoas que necessitem de proteção internacional elegíveis para os serviços descritos.

de acordo com a idade, género, cultura, religião, incapacidade ou outros fatores e criar programas que respondam adequadamente é uma tarefa difícil – mas vale a pena o esforço. Este kit de ferramentas foi desenvolvido para ajudar os atores locais a construir abordagens participativas nas suas cidades, com base em décadas de experiência de atores humanitários e de desenvolvimento na criação de programas que promovem a inclusão e a integração nas comunidades de acolhimento.

O kit de ferramentas também foi desenvolvido para ajudar os profissionais a entender o impacto do seu trabalho e que tipos de práticas podem ser designadas boas práticas e reproduzidas em diferentes contextos. A noção de “boa prática” tornou-se um conceito central no desenvolvimento, financiamento, implementação, avaliação e promoção (transnacional) destas práticas. No entanto, o que constitui uma “boa prática” de integração e inclusão em termos práticos é mal entendido, face à ausência de critérios claros que possam ser aplicados no design e implementação de um novo projeto para maximizar o seu impacto potencial.

Uma comunidade de investigadores e vários estudos internacionais forneceram uma visão geral robusta a um nível macro em termos de padrões de integração e políticas nacionais favoráveis, como o Mecanismo de Avaliação da Integração Nacional (MAIN) baseado num piloto do ACNUR e no Índice de Políticas de Integração de Migrantes (IPIM). No entanto, a um nível micro, os profissionais de integração e os órgãos de financiamento carecem de kits de ferramentas práticos para refletir sobre o curso de ação adequado e avaliar os seus potenciais pontos fortes e fracos para as necessidades de proteção e sociais específicas dos refugiados e requerentes de asilo. Este kit de ferramentas procura resolver esta lacuna.

Trata-se de um **kit de ferramentas prático passo-a-passo e de materiais de comunicação** destinados a serem usados pelas partes interessadas a nível local com a finalidade de criar, monitorizar, obter feedback dos beneficiários e avaliar as suas práticas de integração e inclusão.

O kit de ferramentas também analisa os **principais critérios** para facilitar a identificação de **boas práticas** de integração e inclusão. Cada capítulo deste manual apresentará boas práticas de acordo com conjuntos específicos de critérios e fatores de sucesso, bem como o potencial de serem transferidas, integral ou parcialmente, para outros contextos nacionais e locais ou informar políticas de integração.



3. ESTRUTURA DO KIT DE FERRAMENTAS

O kit de ferramentas de integração baseia-se nos melhores estudos e normas disponíveis em toda a Europa, incluindo de organizações humanitárias internacionais, ONG, mundo académico e profissionais individuais. O kit de ferramentas é composto por um **manual** para impressão, uma **versão online interativa** do manual, um **cartão de classificação**, um **vídeo animado explicativo** e um **vídeo promocional de 1 minuto**.

1

MANUAL PARA IMPRESSÃO

O **manual** visa cobrir a parte concetual do kit de ferramentas e inclui material de leitura e multimédia. Fornece diretrizes claras e precisas para que prestadores de serviços e autoridades locais possam adotar uma abordagem abrangente à integração de refugiados, estruturada em torno de seis áreas principais. O objetivo do manual é ajudar os profissionais a prestar serviços de integração bem-sucedidos, dando-lhes acesso às melhores práticas em termos de atividades e técnicas de integração.

4

VÍDEO EXPLICATIVO ANIMADO

O **vídeo explicativo animado** oferece aos profissionais um meio adicional para se familiarizarem com os principais conceitos do manual. No entanto, importa notar que o vídeo explicativo não substitui o manual, visa apenas apoiar os temas centrais identificados nos capítulos.

2

MANUAL INTERATIVO ONLINE

A **versão interativa on-line do manual** não só fornece aos profissionais uma versão mais amigável do manual, mas também oferece a capacidade de completar listas de verificação de autoavaliação e fazer anotações no final de cada capítulo. Estas listas de verificação e notas são resumidas automaticamente no final do manual, permitindo que os profissionais vejam o seu próprio resumo personalizado.

3

CARTÃO DE CLASSIFICAÇÃO

Há um **cartão de classificação** disponível online para ajudar os profissionais na identificação de boas práticas de integração, aplicando um sistema de classificação de fácil utilização.


5

VÍDEO PROMOCIONAL

O **vídeo promocional de 1 minuto** visa melhorar o nível de sensibilização relativamente ao manual, além de dar aos profissionais uma primeira perceção concetual sobre o seu propósito e objetivos.

O kit de ferramentas foi inicialmente testado em sete países piloto (**Bulgária, Itália, Finlândia, Grécia, Malta, Polónia e Sérvia**) e assenta na reflexão e *feedback* das principais partes interessadas em matéria de integração.¹ Este processo também pretendia criar redes estáveis de profissionais e organizações em cada um dos países que entendem e integram totalmente o kit de ferramentas nos seus programas. O objetivo desta metodologia é garantir que o kit de ferramentas, após uma “fase de teste” inicial em sete países-piloto, seja amplamente aplicável em toda a região europeia e também em todo o mundo.

¹ Bistra Ivanova (Coletivo Multi Kulti); Gaia Testore (pesquisadora e consultora); Sari Vanhanen (Instituto de Migração da Finlândia); Jean-Pierre Gauci (Fundação People for Change); Renata Stefańska (Centro de Pesquisa sobre Migração, Universidade de Varsóvia); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Fundação Helénica para Política Europeia e Externa - ELIAMEP)



“Acima de tudo, os refugiados devem ser ouvidos sobre as suas necessidades e expectativas, sobre a criação de medidas que lhes dizem respeito e durante a fase de avaliação.”

PARCEIRO NACIONAL DO ACNUR E MPG

4. COMO FUNCIONA ESTE KIT?

Para conseguir uma abordagem abrangente para a integração, **as partes envolvidas na integração de refugiados são convidadas a usar todo o kit de ferramentas no desenvolvimento e avaliação de suas práticas.** Mesmo que certas dimensões não sejam aplicáveis aos seus projetos e áreas de trabalho, têm a possibilidade de se concentrar nas dimensões-chave do kit de ferramentas que são relevantes e cruciais para a prestação dos seus serviços aos refugiados.

Para tal, o kit de ferramentas inclui **listas de verificação práticas, boas práticas e perguntas passo-a-passo** que podem ser usadas na criação ou avaliação de novas medidas, associadas a evidências das boas práticas existentes em matéria de inclusão socioeconómica, acesso eficaz aos direitos e integração cultural. Em simultâneo, o kit de ferramentas pode servir como instrumento de engajamento e divulgação direcionado às comunidades locais que trabalham na integração e inclusão.

As **listas de verificação:**

- **Fornecem** orientação prática sobre a **integração de refugiados no final de cada capítulo;**
- **Permitem que os colaboradores reconheçam as necessidades de integração relevantes** e tenham uma **melhor relação com os refugiados** nas suas atividades;
- **Ajudam a adaptar os serviços às necessidades dos refugiados** e a **implementar** projetos novos e existentes em conformidade;
- **Ajudam a avaliar se a prática está no “caminho certo”;**
 - Se a prática cumprir todos os pontos da lista de verificação, significa que a organização está totalmente empenhada numa abordagem abrangente à integração na área-chave relevante;
 - Se a prática falhar alguns pontos da lista de verificação, significa que a organização ainda tem de melhorar a forma como o serviço foi criado ou é prestado aos refugiados;
 - Se a prática falhar todos os pontos da lista de verificação, a organização terá de refletir profundamente sobre os seus serviços e incorporar a orientação do kit de ferramentas no desenvolvimento e implementação dos seus serviços.

As **boas práticas** incluídas no kit de ferramentas são identificadas de acordo com os principais critérios de cada capítulo e cinco principais indicadores gerais (veja a lista completa na página 68):

- **Inclusão e participação;**
- **Relevância e complementaridade;**
- **Eficácia;**
- **Sustentabilidade;**
- **Parcerias e cooperação.**

No manual online encontrará **listas de verificação para auto-avaliação** que apoiarão os prestadores de serviços na avaliação e monitorização das práticas e que:

- Ajudarão os profissionais a avaliar os seus serviços;
- Ajudarão a identificar lacunas e espaço para melhorias na prestação de serviços;

- Darão aos profissionais a oportunidade de refletir sobre as práticas novas e já existentes e continuar a monitorizá-las regularmente;
- Apoiarão a discussão e o intercâmbio com outras partes interessadas para fortalecer as estratégias de integração e inclusão.

O **cartão de classificação** online oferecerá aos atores locais critérios claros para identificar boas práticas e uma ferramenta de fácil acesso para avaliar rapidamente as práticas de integração e inclusão através de um sistema de classificação.

A QUEM SE DESTINA ESTE KIT DE FERRAMENTAS?

Este kit de ferramentas foi desenvolvido para:

- **Autoridades e serviços públicos a nível nacional e local;**
- **Organizações da sociedade civil, incluindo organizações lideradas por refugiados;**
- **Associações religiosas;**
- **Estabelecimentos de ensino;**
- **Atores empresariais.**

O kit de ferramentas visa conectar e discutir os desafios da integração de forma abrangente e fortalecer as comunidades de prática. Aplica-se tanto ao nível das organizações como dos profissionais que prestam serviços aos refugiados, que deverão poder comprometer-se e adotar o kit de ferramentas para avaliar e melhorar a sua cultura e estrutura organizacional.


PARA QUE SERVE ESTE KIT DE FERRAMENTAS?

- **Autoavaliação:** as partes envolvidas na integração de refugiados podem aplicar este kit para **analisar melhor as suas práticas** e, de seguida, comunicar e refletir sobre os principais resultados internamente (dentro da equipa) e externamente (com os seus parceiros e outras partes interessadas, incluindo os próprios refugiados).

São incentivados a aplicar e usar este kit de ferramentas **em todos os serviços e práticas relevantes** que executam (como prestadores de serviços) ou financiam (como financiadores/subcontratantes). Para tal, parte do kit de ferramentas é um guia de fácil utilização – o manual– que explica cada uma destas etapas e dá exemplos sobre o uso e impacto desta abordagem.

- **Auto-reflexão e auto-aperfeiçoamento:** ao usar este kit de ferramentas, as partes envolvidas a nível local podem olhar para as suas práticas com “novos olhos” para identificar o que já está a funcionar bem e o que pode ser melhorado na prestação de seus serviços aos refugiados.

Também podem planear **novas atividades e desenvolver propostas de projetos** que incluam uma abordagem abrangente à integração nas áreas relevantes para a sua organização. Para tal, há exemplos no kit de ferramentas de boas **práticas** que podem inspirar o trabalho e projetos futuros das partes interessadas na integração de refugiados, além de **fornecer hiperligações** para recursos adicionais para obter mais informações sobre os tópicos e práticas descritos.



5. QUAIS SÃO AS ÁREAS-CHAVE DE UMA ABORDAGEM ABRANGENTE À INTEGRAÇÃO?

A integração dos refugiados é um processo bidirecional, dinâmico e complexo, especificamente adaptado às necessidades e capacidades de cada indivíduo e de cada comunidade local.² Exige esforço tanto da parte da sociedade de acolhimento como das instituições públicas e privadas para acolher os refugiados e satisfazer as suas necessidades, bem como esforço dos próprios refugiados para se adaptarem ao novo ambiente sem renunciar à sua identidade cultural. Quando os refugiados se sentem seguros, confiantes e bem-vindos, são capazes de investir no seu novo país de residência e dar contributos valiosos para a sociedade. Apoio adequado, motivação, familiarização com a cultura local e aceitação do novo ambiente social podem trazer grandes benefícios mútuos.

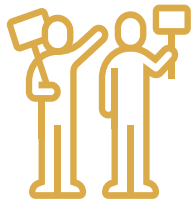
² Comissão Executiva do ACNUR, Conclusion on Local Integration No. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

De acordo com um modelo de integração bem-sucedido e abrangente, há seis áreas essenciais para o sucesso dos serviços prestados aos refugiados:



1. TER CLAREZA SOBRE O APOIO DE QUE OS REFUGIADOS NECESSITAM

Avaliar as necessidades de forma contínua, estar ciente das barreiras ao acesso e adaptar os serviços com base no *feedback* e em avaliações regulares.



2. GARANTIR QUE O APOIO ATENDE ÀS NECESSIDADES DE TODOS

Generalizar os seus serviços para que grupos diversos tenham igual acesso aos mesmos e apoio personalizado.



3. CRIAR SERVIÇOS PARA O LONGO PRAZO

Adotar uma perspetiva de inclusão a longo prazo, que vá para além da fase de acolhimento e da fase inicial de integração.



4. NÃO TRABALHAR APENAS PARA AS PESSOAS, MAS TAMBÉM COM ELAS

Envolver os refugiados no planeamento, implementação e avaliação, valorizar o seu *feedback* e mantê-los informados.



5. ENVOLVER AS COMUNIDADES LOCAIS E APOIAR O VOLUNTARIADO

Mobilizar os recursos da sociedade de acolhimento e fomentar a confiança e a identificação positiva.



6. BUSCAR UMA INTEGRAÇÃO ABRANGENTE E APOIO À INCLUSÃO

Estabelecer contacto e coordenar esforços com outros prestadores.

5.1. TER CLAREZA SOBRE O APOIO DE QUE OS REFUGIADOS NECESSITAM

Avaliar as necessidades de forma contínua, estar ciente das barreiras ao acesso e adaptar os serviços com base em avaliações regulares

Ter atenção às competências, capacidades e necessidades dos refugiados é crucial para promover a sua integração na sociedade de forma eficaz. É necessário fazê-lo dos primeiros estágios de conceptualização e design de todas as operações e serviços à sua implementação e avaliação final. Os serviços de integração devem ter como objetivo fortalecer os refugiados, equipando-os e preparando-os para responder aos desafios que enfrentam, evitar comportamentos de risco para lidar com situações de tensão e aproveitar oportunidades que levem a soluções duradouras.

Os prestadores de serviços e as autoridades locais têm de abordar a conceção, implementação e desenvolvimento das suas medidas de apoio de uma forma integrada; e promover a capacidade dos refugiados de participar e completar os programas e serviços com sucesso. O seu derradeiro objetivo é capacitar os refugiados para que se possam tornar uma parte ativa do ambiente social e aceder a recursos económicos e sociais de forma independente.



BENEFÍCIOS DE HAVER CLAREZA SOBRE O APOIO DE QUE OS REFUGIADOS NECESSITAM

- Impulsiona a capacidade social e económica dos refugiados para satisfazer as suas necessidades essenciais de forma independente, de forma sustentável e com dignidade;
- Entendimento mais preciso das necessidades, capacidades, desafios e oportunidades dos refugiados em matéria de integração;
- Serviços e estratégias bem adaptados às necessidades específicas dos refugiados;
- Promoção da capacidade dos refugiados para prevenir, absorver e recuperar dos desafios;
- Redução da vulnerabilidade dos refugiados e da sua dependência de ajuda humanitária e externa.

FATORES DE SUCESSO: CRITÉRIOS PARA GARANTIR BOAS PRÁTICAS



Avaliar as necessidades continuamente: Basear os serviços numa avaliação regular e abrangente das necessidades e lacunas; rever e adaptar regularmente as medidas à luz das circunstâncias em constante mudança;



Avaliação de necessidades de várias fontes: Avaliar as necessidades dos refugiados com base em todos os dados relevantes disponíveis e em diferentes fontes de informação;



Serviços sem barreiras: Desenvolver serviços livres de barreiras linguísticas e requisitos administrativos morosos;



Informações fáceis de encontrar e direcionadas: Permitir fácil acesso aos seus serviços e disponibilizar informações claras sobre como receber apoio;



Apoio personalizado que abre caminho a uma inclusão a longo prazo: Prestar serviços de integração direcionados que levem a um acesso regular à educação, ao mercado de trabalho, habitação, vida local e às comunidades.





LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA UMA MAIOR CLAREZA SOBRE O APOIO DE QUE OS REFUGIADOS NECESSITAM

A lista de verificação que se segue apresenta um processo passo-a-passo detalhado para ajudar as organizações a programar e a identificar todas as tarefas necessárias para que haja clareza sobre o apoio de que os refugiados necessitam.



Para planear as suas estratégias de integração e serviços a prestar, **analise todas as informações relevantes disponíveis** sobre a situação específica dos refugiados, inclusive através de discussões com refugiados (consulte a área-chave 4 para mais detalhes); e avalie as tendências nos resultados da integração para refugiados;



Identifique as necessidades de integração existentes, mas também novos desafios potenciais relacionados com a implementação dos seus serviços. Por exemplo, a pandemia de COVID-19 causou novas situações problemáticas tanto para prestadores de serviços comuns como para refugiados (por exemplo, questões relacionadas com o ensino à distância nas formações de integração devido à falta de competências em TI);



Adapte serviços, planos e estratégias em resposta à identificação de novas necessidades e desafios de integração. Procure as opiniões dos refugiados; e fomente um ambiente aberto e de boas relações para poder avaliar novas, e muitas vezes invisíveis, necessidades de integração (consultar área-chave 4.4 para mais detalhes);



Investigue as causas dos problemas de integração e remova a discriminação e os obstáculos para melhor operar no futuro. Os problemas podem dever-se a práticas da comunidade local, preconceitos institucionais ou barreiras estruturais;



Considere como pode apoiar as capacidades dos refugiados para atender às suas necessidades de integração e oportunidades de acesso para a inclusão socioeconómica. Os refugiados e as suas comunidades têm habilidades e capacidades para desenvolver. Ter uma boa compreensão das capacidades ajudará a entender como melhor utilizá-las e reforçá-las;



Assegure a possibilidade de apresentar queixa e dar feedback sobre as suas atividades, criando mecanismos de reclamação independentes (por exemplo, *feedback* escrito anónimo através de caixas de fácil acesso nos pontos de distribuição, escritórios, centros de saúde, escolas, etc.);



Esteja ciente da **acessibilidade dos seus serviços** e dos possíveis **obstáculos** que os refugiados poderão ter de enfrentar para lhes aceder;



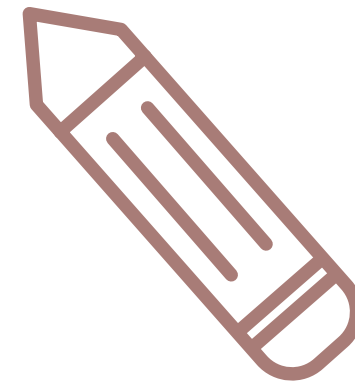
Acomode a diversidade religiosa e aborde as barreiras linguísticas e culturais que possam obstruir o acesso aos seus serviços; por exemplo, disponibilize materiais em diversas línguas e em diferentes formatos ou serviços de interpretação para apoiar os serviços de aconselhamento e orientação;



Elimine quaisquer requisitos de documentação morosos para aceder aos seus serviços, que advêm de regras e condições que os recém-chegados não são capazes de cumprir;



Construa pontes e partilhe informação de forma regular, para que os refugiados não fiquem isolados sem conhecimentos relevantes sobre o seu serviço.



EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS PARA FACILITAR O ACESSO AO SERVIÇO PARA REFUGIADOS



APOIO PERSONALIZADO QUE ABRE CAMINHO A UMA INCLUSÃO A LONGO PRAZO:

Na Finlândia, são organizadas reuniões de “passagem” dos serviços especiais para os serviços normais para os recém-chegados ao município de acolhimento. Isto significa que, após um período de tempo específico (3 anos) durante o qual os refugiados são apoiados por serviços especiais, há uma reunião de “passagem” em que se partilha informação importante sobre a situação dos refugiados (ou seja, a existência de necessidades específicas, etc.) com as autoridades competentes para que não haja necessidade de recolhê-la novamente. O objetivo é evitar a continuação de “serviços especiais” após um período inicial de trabalho intensivo ou especializado. A ideia desta prática é preparar e apoiar os refugiados para se tornarem habitantes comuns do município, iguais aos outros cidadãos finlandeses, criando um ambiente seguro e protegido e uma comunidade que os inclua para que possam ter uma vida normal.

Na Polónia, os Centros de Assistência à Família em Lublin são uma das instituições governamentais locais mais bem sucedidas na integração de refugiados, recebendo fundos da UE regularmente. Os refugiados podem arrendar três apartamentos que sejam propriedade da cidade ao abrigo de um regime de auxílio à habitação gerido pelo Centro Municipal de Apoio à Família em Lublin por um período

total de 24 meses. A habitação protegida pode ajudar os estrangeiros em situações particularmente difíceis e prepará-los para construir uma vida independente dentro da comunidade local.

Na Turquia, o Município Metropolitano de Istambul (IMM) adotou uma abordagem de prestação de serviços que integra a inclusão de refugiados em vários serviços, incluindo, entre outros, serviços sociais, meios de subsistência, empoderamento e participação. O Women Empowerment Centre, as casas de bairro e as creches Yuvamız Istanbul (Istambul é a nossa casa) prestam serviços a refugiados e membros da comunidade anfitriã juntos. Da mesma forma, os refugiados podem beneficiar dos centros de formação profissional e dos centros de emprego do IMM. O ACNUR também apoiou o ISMEK (Curso de Arte e Formação Profissional do Município Metropolitano de Istambul) para a digitalização dos cursos no contexto das medidas de pandemia. O centro de formação profissional do ISMEK visa os refugiados através de vários módulos de formação offline em árabe, incluindo turco para estrangeiros, tecnologias da informação e coesão social. Além disso, ao abrigo da Câmara Municipal de Istambul, uma plataforma de participação civil do IMM, está a estabelecer um grupo de trabalho para refugiados para estes partilharem as suas sugestões e fornecerem feedback ao IMM.



AVALIAR AS NECESSIDADES DE FORMA CONTÍNUA

Na Bulgária, a [Humans in the Loop \(HITL\)](#) é uma empresa social galardoada, fundada em 2017, cuja visão é capacitar comunidades afetadas por conflitos através de formação e empregos no setor das TI. A HITL é muito ativa na área da avaliação das necessidades e circunstâncias dos beneficiários. A HITL identifica necessidades e desafios potenciais através do seu processo de avaliação contínua que ocorre a cada trimestre do ano. Por exemplo, a HITL faz um inquérito aos beneficiários sobre condições de trabalho, o seu percurso pessoal e a sua experiência durante os programas de formação/aperfeiçoamento, bem como programas de emprego. A HITL usa inquéritos e questionários simples que ajudam a analisar o *feedback* e implementar mudanças de acordo com novas necessidades e potenciais barreiras enfrentadas pelos beneficiários no trabalho ou na formação. Estes inquéritos também incluem uma secção adicional de *feedback* onde os beneficiários se podem queixar sobre quaisquer desafios pessoais que estejam a enfrentar, sem que tenham de revelar a sua identidade. Estes inquéritos são posteriormente analisados e reportados pelo departamento de Impacto Social, que discute com a pessoa ou departamento responsável todas as questões decorrentes dos beneficiários.

Na Grécia, a Agência de Desenvolvimento de Karditsa (ANKA) implementa programas e projetos nas áreas rurais e urbanas do distrito de Karditsa. Para tal, tem em consideração o feedback dos refugiados. Por exemplo, a ANKA criou grupos de discussão com representantes de comunidades de refugiados que vivem na cidade de Karditsa. Os grupos de discussão visam recolher feedback sobre as atividades, tarefas/projetos da ANKA, envolver os refugiados e as comunidades migrantes no processo de tomada de decisões e ouvir os seus pontos de vista.

Na Polónia, a Associação “For the Earth” é uma pequena organização de base envolvida na integração de refugiados num dos centros de refugiados na Polónia. Todas as suas ações são consultadas com os refugiados e, muitas vezes, também realizam atividades em resposta a pedidos dos refugiados, por exemplo, sessões com nutricionistas, aprender a andar de bicicleta, angariar fundos para comprar óculos graduados ou computadores para crianças (necessários para a escola durante a pandemia de COVID-19).



INFORMAÇÕES FÁCEIS DE ENCONTRAR E DIRECIONADAS

Na Bulgária, a [Sofia Development Association \(SDA\)](#) é uma fundação municipal que abriu o primeiro Gabinete de Informação e Serviços de Sófia para cidadãos de países terceiros em setembro de 2021. Trata-se de um espaço físico no centro de Sófia que visa disponibilizar informação e serviços de integração diretamente aos migrantes e refugiados que vivem em Sófia. O Gabinete é uma iniciativa conjunta entre a SDA, o Município de Sófia, o ACNUR, a Cruz Vermelha Búlgara e 13 ONG que atuam na área da integração de refugiados e migrantes. Um dos objetivos do Gabinete é permitir acesso igualitário e fácil aos serviços oferecidos a todos os grupos diversos e apoiá-los ao nível local. Folhetos de leitura fácil em vários idiomas, como inglês, árabe, farsi, pashto, etc. são disponibilizados por todos os parceiros aos refugiados e migrantes. Além disso, em breve haverá um site que enumerará os serviços prestados pelo Gabinete e que distribuirá regularmente informações relevantes através das redes sociais. O Gabinete é gerido através de um projeto financiado pela UE e a SDA assinou um acordo adicional de parceria de quatro anos com o Município de Sófia para garantir a sustentabilidade do projeto para além do financiamento atual.

Na Polónia, graças à Crisis Infoline para imigrantes, os imigrantes podem obter rapidamente informações por telefone ou e-mail sobre como aceder aos serviços de assistência em Gdansk. As informações estão disponíveis em vários idiomas. A linha de apoio foi lançada em resposta a um inquérito sobre as mudanças ocorridas na vida dos imigrantes relacionadas com a epidemia de COVID-19.



SERVIÇOS SEM BARREIRAS

Na Finlândia, a cidade de Hämeenlinna fornece informações sobre práticas, políticas e serviços para imigrantes que vivem na cidade e nos arredores da Finlândia no site [MyIntegration.fi](#). O conteúdo do site é disponibilizado paralelamente em finlandês, inglês, árabe, somali e russo. O conteúdo também está disponível em formato de áudio e pode ser ouvido via ReadSpeaker em finlandês, inglês, árabe e russo. O conteúdo do site é elaborado pelos próprios imigrantes, que podem prever melhor as necessidades dos diferentes grupos e responder às suas necessidades. Também permite que os seus leitores deem *feedback* em diferentes idiomas. No blogue do site, também é possível ler conteúdos produzidos por voluntários e imigrantes, que desejam partilhar as suas experiências de integração com outras pessoas. Os administradores do site estão em constante contacto com as autoridades e serviços locais para manter os conteúdos atualizados.

SAIBA MAIS: MATERIAIS E REFERÊNCIAS ÚTEIS

OCDE, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, (2018), OECD Publishing, Paris.

Este relatório descreve o que é necessário para formular uma abordagem de integração de base local através de esforços conjuntos entre os níveis de governo, bem como entre atores estatais e não estatais. Apresenta uma lista de verificação com 12 pontos, um kit de ferramentas que qualquer cidade ou região – na Europa, na OCDE ou mais além – pode usar para trabalhar com os vários níveis de governo e com outros atores locais nos seus esforços para promover uma integração mais eficaz dos migrantes.

PandPAS, Pre and post - Arrival schemes To facilitate inclusion and prevent xenophobia and radicalisation, Welcome!” Collection of good practices already existing for refugees’ welcoming and first inclusion, 2018

Este relatório apresenta uma coleção de boas práticas de integração de refugiados como parte do projeto PandPAS, "Sistemas pré- e pós-chegada para facilitar a inclusão e prevenir a xenofobia e a radicalização".

Pilat A. & Potkańska D., Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration, NIEM analyses, Institute of Public Affairs and Migration Policy Group, Warsaw/Brussels, 2017

Esta publicação identifica e analisa as actuais políticas de integração para requerentes de asilo e refugiados na Polónia a partir de uma perspectiva local e descreve as políticas, programas e atividades de acolhimento, pré-integração e integração implementados tanto pela secção pública como não governamental.

ACNUR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

Este relatório do ACNUR fornece orientação sobre como implementar o princípio de responsabilidade para com as pessoas afetadas (RPA), descrito como "um compromisso com a inclusão intencional e sistemática das necessidades, preocupações, capacidades e pontos de vista expressos de pessoas sob o mandato do ACNUR na sua diversidade; e responsabilizarmo-nos pelas nossas decisões organizacionais e pelas ações dos nossos colaboradores, em todas as intervenções e programas de proteção, assistência e solução".

ACNUR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

Este kit de ferramentas do ACNUR descreve uma série de etapas a seguir para realizar uma avaliação participativa com refugiados ou outras pessoas sob o mandato do ACNUR. A avaliação participativa é descrita como "um processo de construção de parcerias com mulheres e homens refugiados de todas as idades e origens, promovendo uma participação significativa através de um diálogo estruturado".

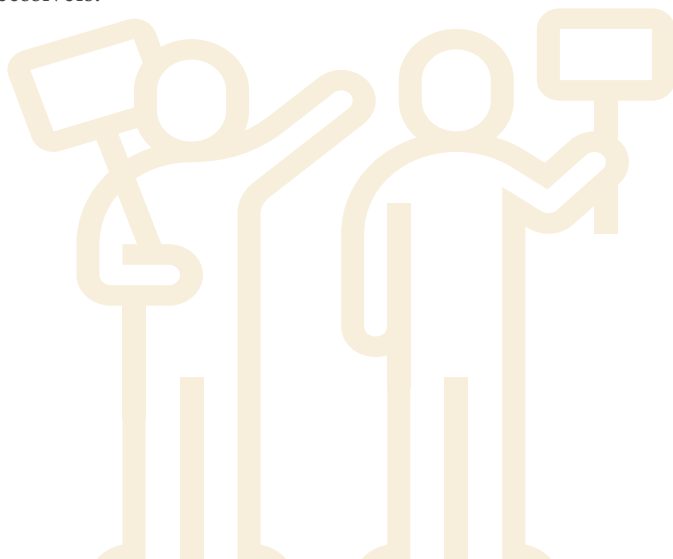


5.2 GARANTIR QUE O APOIO ATENDE ÀS NECESSIDADES DE TODOS

Generalizar os seus serviços para que grupos diversos tenham igual acesso e o mesmo nível de apoio personalizado

A igualdade de acesso ao apoio para grupos diversos e vulneráveis é crucial em todas as fases da prestação de serviços. Os grupos vulneráveis e diversos podem incluir, por exemplo, refugiados e migrantes, deslocados internos e apátridas, crianças não acompanhadas e separadas, vítimas de tráfico, pessoas com deficiência, pessoas LGBTI, idosos, sem-abrigo, mulheres em risco, pessoas com problemas de saúde mental e física, pessoas que vivem em áreas rurais e minorias. Desigualdades estruturais e discriminação (intersectorial) aliadas a outras condições individuais podem, na prática, minar a capacidade de acesso a serviços básicos e assistência.

A capacidade de generalizar os serviços e atender às necessidades específicas de diversos grupos requer recursos adicionais e assistência direcionada. Para tal, os intervenientes dos processos de integração têm de conceder recursos e conhecimentos especializados para criar mecanismos de identificação, triagem e encaminhamento de pessoas com necessidades específicas para assegurar processos e procedimentos adequados e acessíveis.



BENEFÍCIOS DE GARANTIR QUE O APOIO ATENDE ÀS NECESSIDADES DE TODOS

- Generalização da integração de indivíduos vulneráveis em diferentes áreas e serviços de integração;
- Os refugiados em maior risco de exclusão têm melhor acesso ao mercado de trabalho, programas de integração, avaliações de competências e vida social na comunidade de acolhimento;
- Serviços mais adaptados às necessidades específicas dos indivíduos vulneráveis;
- Criação de estratégia e equipa de resposta composta por diversas partes interessadas;
- Superação de barreiras estruturais, discriminação e estereótipos em relação a diversos grupos de refugiados;
- Evita a exclusão social e a marginalização dos refugiados;
- Recuperação do sentimento de autoestima, confiança e empoderamento dos refugiados;
- Construção de redes entre indivíduos vulneráveis e com a comunidade de acolhimento e instituições relevantes (p. ex. organizações locais ou nacionais de deficiência).

FATORES DE SUCESSO: CRITÉRIOS PARA CONSEGUIR BOAS PRÁTICAS



Segurança e Assistência: Abordar de forma eficaz e atempada a vulnerabilidade e o risco de danos ao longo do processo de integração;



Profissionais multidisciplinares e qualificados: Garantir que há profissionais multidisciplinares e qualificados a trabalhar com diferentes grupos vulneráveis de refugiados;



Acessibilidade: Certificar-se de que todos os seus serviços e instalações são acessíveis e inclusivos (formatos atitudinais, flexíveis e sem barreiras de comunicação) e que as partes interessadas recebem formação sobre diversidade;



Execução colaborativa dos serviços: Prestar serviços em sinergia com as autoridades locais, ONG, e serviços de saúde e sociais para apoiar os refugiados vulneráveis com serviços especializados.





LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA GARANTIR QUE O APOIO ATENDE ÀS NECESSIDADES DE TODOS

A lista de verificação que se segue apresenta um processo passo-a-passo detalhado para ajudar as organizações a programar e a identificar todas as tarefas necessárias para garantir que o apoio atende às necessidades de todos.



Consultar pessoas de diversos grupos e incentivar a sua participação na cocriação dos seus serviços;



Envidar esforços para **identificar, localizar, consultar e dar acompanhamento aos** grupos vulneráveis;



Certificar-se de que todas as mulheres e homens de todas as idades recebem **informações precisas, fáceis de ler e acessíveis** sobre como ter acesso aos seus serviços em diferentes formatos (rádio, boca a boca, folhetos informativos num formato "fácil de ler", textos com símbolos e imagens, materiais audiovisuais para crianças refugiadas com deficiência intelectual etc.);



Conseguir uma representação equilibrada e igualitária dos diversos grupos na preparação dos seus serviços;



Incorporar as diferentes necessidades, preocupações e valores de todos os grupos diversos de refugiados na conceção e implementação dos seus serviços;



Estabelecer **mecanismos específicos, espaços seguros e fóruns** para promover a igualdade de acesso e apoiar grupos diversos; por exemplo, podem ser criados ambientes informais para que as mulheres e meninas tenham um espaço seguro para desabafar e receber bons conselhos e para falar livremente sobre as suas experiências, desafios e até traumas sem julgamento;



Criar os seus serviços tendo em vista a otimização do uso das competências e capacidades de todos, incluindo as categorias de indivíduos mais vulneráveis;



Capacitar parceiros e as pessoas que trabalham nos serviços sociais e de saúde para darem prioridade à inclusão de grupos vulneráveis e para **desenvolverem a sua capacidade** para implementá-los de forma independente;



Garantir que as formações e *workshops* incluem representantes e redes da comunidade local como grupos de jovens, organizações de mulheres e outros coletivos;



Certificar-se de que os prestadores de serviços e potenciais parceiros fornecem serviços especializados que são acessíveis a grupos vulneráveis; por exemplo, providenciando habitação adequada e o equipamento de assistência necessário para a mobilidade dos refugiados com deficiência;



Assegurar a disponibilidade de serviços flexíveis **no planeamento e execução de projetos, pois muitos refugiados trabalham fora do horário de expediente tradicional, e prestar apoio adaptado e informal aos refugiados (por exemplo, amigos/mentores, recursos/espacos fora do horário de serviço);**



Quando avaliar os seus serviços, **adote perguntas específicas sobre as necessidades de diversos grupos** e use os dados recolhidos para intervenções e ajuste os seus serviços de acordo com os obstáculos enfrentados pelos indivíduos vulneráveis;



Certificar-se de que todas as mulheres e homens de todas as idades têm a **oportunidade de comentar** e dar os seus contributos e *feedback* sobre os serviços prestados;



Aumentar o nível de sensibilização e falar sobre **as necessidades específicas das pessoas pertencentes a grupos vulneráveis ao discutir estas questões com o governo nacional e local, responsáveis pela aplicação da lei, prestadores de serviços de saúde, outros trabalhadores humanitários e a comunicação social;**



Adotar planos de igualdade, especialmente para serviços públicos e autoridades locais, definindo kits de ferramentas concretos para prevenir a discriminação e aumentar a igualdade;

EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS PARA GARANTIR QUE O APOIO ATENDE ÀS NECESSIDADES DE TODOS



ACESSIBILIDADE

Na Bulgária, o [MigrantLife.bg](https://migrantlife.bg) é uma plataforma online de auto-ajuda que visa capacitar e apoiar migrantes e refugiados que residem na Bulgária, fornecendo-lhes informações confiáveis, abrangentes e atualizadas. Inclui diversas categorias, como Assistência Jurídica, Emprego, Educação, Benefícios Sociais, Casamento com Cidadão Búlgaro, Cidadania, Tráfico de Pessoas, Detenção, Retorno Voluntário Assistido e Reintegração, entre outras. Atualmente, é oferecido em sete idiomas – búlgaro, inglês, árabe, farsi, urdu, pashto e russo.

A plataforma é oferecida nas sete línguas mais comuns entre os refugiados e migrantes na Bulgária para quebrar o máximo de barreiras linguísticas. Além disso, tem o módulo “Solicitar Assistência” onde os utilizadores podem colocar as suas dúvidas, que serão respondidas pela equipa FAR pelo telefone, Zoom ou e-mail. Desta forma, os refugiados e migrantes que residem fora de Sófia, onde nem sempre está disponível apoio jurídico de especialistas na área e em direito migratório, podem beneficiar de aconselhamento jurídico profissional. Os itens na plataforma são fáceis de ler e oferecem orientação passo-a-passo.

Na Finlândia, a cidade de Hämeenlinna oferece cursos para imigrantes que não estão na educação formal devido, por exemplo, ao estado de saúde, situação de vida ou licença de maternidade. O objetivo destes cursos é promover as competências na língua finlandesa, melhorar as competências de leitura e escrita e fornecer informações interpretadas

sobre a sociedade finlandesa. Os participantes também podem ir em busca dos seus próprios objetivos, como construir uma rotina diária, conhecer outras pessoas e ter atividades de lazer. Dado que muitos participantes sofrem de problemas de saúde, existem vários intervalos e diferentes tipos de atividades de aprendizagem durante os cursos. Há menos aulas semanais do que no ensino formal, para que o ensino não se torne demasiado cansativo e desgastante para os participantes.

Na Suécia, o município de [Vänernborg](https://vanersborg.se) criou uma unidade específica de acolhimento de refugiados, aberta ao público duas vezes por semana, onde os refugiados podem obter facilmente informações sobre os benefícios a que se podem candidatar. É atribuída uma pessoa de contacto aos refugiados para lhes dar aconselhamento e apoio em assuntos práticos como, por exemplo, inscrever-se numa aula de sueco, matricular crianças na escola, abrir uma conta no banco e obter um cartão bancário ou encontrar móveis adequados, ou simplesmente levar a pessoa a conhecer a cidade.

Na Suécia, em [Västra Götaland](https://vastera.gotland.se), os serviços sociais reviram a sua linguagem escrita e falada para torná-la mais acessível e menos burocrática. Esta mudança melhorou a capacidade dos beneficiários de entender os motivos pelos quais as decisões em matéria de apoio social são concedidas ou negadas.



PROFISSIONAIS MULTIDISCIPLINARES E QUALIFICADOS

Na Sérvia, o Grupo 484 firmou um acordo de cooperação com o Comité Olímpico da Sérvia para acelerar a integração das crianças migrantes incluídas no sistema educacional do país. Mais especificamente, em 2018, conceberam um programa que iria contribuir para uma socialização intensiva e dinâmica entre crianças migrantes e crianças locais, que inclui várias atividades pedagógicas e extracurriculares dentro da própria escola, mas também fora das instalações escolares. O programa inclui um seminário e a realização de uma aula olímpica. O objetivo do seminário é fortalecer as competências profissionais para trabalhar com crianças migrantes e criar atividades recreativas extracurriculares para elas. Para tal, introduz aos profissionais e professores de educação física o estado psico-emocional das crianças migrantes e as culturas dos países de origem dos migrantes, permitindo-lhes partilhar experiências sobre a abordagem e a metodologia utilizada na educação, na forma de materiais didáticos. Isto contribui para uma inclusão mais adequada das crianças migrantes no ensino primário na Sérvia, mas também encoraja a difusão de ideias de tolerância, compreensão, bem como a aceitação de diferentes identidades, diversidade cultural e cooperação intercultural.

Na Finlândia, o [Centro de Educação de Adultos de Turku](#) organiza regularmente discussões de orientação individual com os alunos. No início, no meio e no final dos 10 meses do curso de integração, todos os alunos têm discussões individuais de orientação com os professores de integração. Nestas discussões, o aluno e um professor discutem juntos, de forma confidencial, diferentes aspetos da vida, carreira e planos futuros. Estas discussões ajudam os alunos a expressar as suas opiniões e sentimentos em relação ao processo de integração e a encontrar o seu próprio caminho para se integrarem na sociedade de acolhimento.



SEGURANÇA E ASSISTÊNCIA

Na Sérvia, o Serviço Jesuíta para Refugiados gere a casa de integração "Pedro Arrupe" que dá abrigo a grupos vulneráveis de menores não-acompanhados, separados das suas famílias, até aos 14 anos de idade. As instalações têm capacidade para até 20 pessoas, por um tempo limitado. Além das necessidades básicas, como alojamento, alimentação, vestuário e cuidados médicos, são organizadas atividades conjuntas, bem como apoio psicológico individual prestado pelos colaboradores e pelas organizações parceiras. Durante a estadia, os beneficiários que ficam mais de um mês são incluídos no sistema de ensino. Utiliza-se o ensino não formal e oficinas criativas para fortalecer e facilitar a inclusão no sistema educacional. A casa acolhe os grupos de crianças mais vulneráveis: vítimas de violência física, psicológica e sexual, crianças em risco de se tornarem vítimas de tráfico de seres humanos, diversas formas de exploração e contrabando e para as quais se identificou a necessidade de serem retiradas de grupos de maior dimensão. O trabalho com os beneficiários é organizado de forma a ter em conta as vulnerabilidades identificadas e a informação sobre as regras da casa e o apoio disponível é disponibilizado em diferentes idiomas.

Na Polónia, "[A minha oportunidade na Polónia](#)" é um projeto implementado pela Fundação Ocalenie que visa melhorar as competências básicas dos

estrangeiros que tenham autorização para trabalhar no país. O apoio inclui o diagnóstico das suas necessidades e a disponibilização de formações, aconselhamento e apoio psicológico. O apoio educativo é assegurado a todos os participantes através de formações teóricas e práticas. Cada participante é apoiado por um tutor, cuja tarefa é trabalhar a motivação do participante. A sua relação baseia-se na prática de mentoria e inclui *coaching*, apoio ao desenvolvimento e aconselhamento. Os beneficiários também têm direito a cuidados infantis gratuitos durante as formações. O apoio psicológico também está disponível para os participantes que desejem recebê-lo e é oferecido em duas formas – encontros individuais com psicólogo e grupos de apoio. Na Grécia, o município de Atenas lançou um programa piloto para promover a integração de jovens refugiados, que oferece aulas de línguas, aconselhamento individual sobre carreira e habitação e formação em informática e artes audiovisuais.

Na Grécia, o município de Atenas lançou um programa piloto para promover a integração de jovens refugiados, que oferece aulas de línguas, aconselhamento individual sobre carreira e habitação e formação em informática e artes audiovisuais.

Na Grécia, o [Centro de Terapia para Indivíduos Dependentes \(KETHEA\)](#) em Atenas gere um programa destinado a fornecer informações,

aconselhamento, apoio psicológico e serviços de prevenção de recaídas a imigrantes e refugiados com vícios.

Na Grécia, a Caritas de Atenas criou o Centro de Dia para Famílias Refugiadas que é um local seguro e acolhedor, concebido como uma casa normal com área de descanso e sala de brincar para crianças, TV, cozinha, espaço familiar, casas-de-banho e duchas. Aqui, as mulheres refugiadas podem comer, dormir, descansar, amamentar, tomar um banho quente, alimentar os filhos, obter roupas limpas e produtos de higiene, ter acesso à internet para comunicarem com as suas famílias e consultar um assistente social. O objetivo deste serviço é fazer com que as mulheres e crianças se sintam seguras, acolhidas, respeitadas e "em casa".

Na Alemanha, o Ministério do Trabalho, Assuntos Sociais e Familiares e Integração da Cidade de Hamburgo apoia e financia a "EmpowerVan", um serviço móvel de informação e aconselhamento numa carrinha que visita regularmente os centros de acolhimento e os abrigos. O objetivo é combater o isolamento de meninas e mulheres em centros de acolhimento e abrigo, onde muitas vezes não há espaços seguros e privados para elas. A carrinha é usada como um espaço seguro para ajudar as mulheres onde há de tudo – de consultas médicas a ajuda para encontrar um novo alojamento caso uma mulher tenha sido vítima de abuso.



SAIBA MAIS: MATERIAIS E REFERÊNCIAS ÚTEIS

Assembly of European Regions (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), 2019

Este relatório oferece insights sobre como apoiar uma gestão eficiente do acolhimento e integração de requerentes de asilo e migrantes com deficiência na UE.

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMID) [Gap Analysis and Need Assessment Report: Austria, Finland, Greece and Italy](#), 2018

Este relatório identifica e analisa lacunas e desafios no atual setor da deficiência e os serviços disponíveis para os migrantes com deficiência na Áustria, Grécia, Finlândia e Itália. As conclusões de todos os relatórios nacionais contribuirão para o desenvolvimento do kit de ferramentas de Avaliação de Necessidades, que aborda a avaliação e identificação das necessidades específicas do grupo vulnerável.

Handicap International, [Disability Checklist for emergency response Adapted from Disability Task Force](#)

Este documento inclui uma Lista de Verificação de Deficiência para resposta a emergências e inclui Diretrizes Gerais para a proteção e inclusão de pessoas feridas e pessoas com deficiência.

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA), [Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges](#), 2018

O relatório da FRA mostra práticas de integração de jovens refugiados (crianças e jovens entre 16 e 24 anos) bem-sucedidas na UE.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), [Gender Handbook for Humanitarian Action](#), 2017

Este manual oferece um guia conciso assente nas lições aprendidas pela comunidade humanitária e reflete os principais desafios enfrentados para garantir que o gênero é adequadamente integrado no planejamento e programação humanitária.

UNFPA, [Women and Girls Safe Spaces Guidance](#), 2015

Esta diretriz apresenta uma visão geral do que são espaços seguros e dos princípios-chave que devem ser seguidos na criação destes espaços em contextos humanitários e pós-crise.

UNHCR-IDC, [Vulnerability Screening Toolkit - Identifying and addressing vulnerability: a Toolkit for asylum and migration systems](#), 2016

Este kit de ferramentas de triagem para identificar e abordar situações de vulnerabilidade é uma colaboração entre o ACNUR e a IDC destinada a ajudar a orientar e informar os trabalhadores da linha de frente e os responsáveis pela tomada de decisões sobre a relevância dos fatores de vulnerabilidade para as decisões de detenção, encaminhamentos para alternativas à detenção, instalações de recepção abertas, opções de colocação e apoio baseadas na comunidade, no contexto dos procedimentos e sistema de asilo e migração.

ACNUR, [Age, Gender and Diversity Policy](#), 2018

Esta política mostra como o ACNUR aplica uma abordagem de idade, género e diversidade (IGD) a todos os aspetos do seu trabalho com o objetivo de garantir que as pessoas sob o mandato do ACNUR usufruem dos seus direitos em pé de igualdade e participam de forma significativa nas decisões que afetam as suas vidas, famílias e comunidades.

ACNUR, [A Framework for the Protection of Children](#), 2012

Esta estrutura desenvolvida pelo ACNUR aplica uma abordagem de sistemas de proteção infantil que inclui ações para os responsáveis a todos os níveis – família, comunidade, nacionais e internacionais – para mitigar e responder aos riscos de proteção que as crianças enfrentam.

UNICEF, [Guidance on Including Children with Disabilities in Humanitarian Action](#) (2017)

Esta diretriz desenvolvida pela UNICEF ajuda a garantir que crianças e adolescentes com deficiência são incluídos em todas as etapas da ação humanitária, da preparação para emergências até à recuperação delas.



5.3 CRIAR SERVIÇOS PARA O LONGO PRAZO

Adotar uma perspectiva de inclusão a longo prazo, para além da fase de acolhimento e da fase inicial de integração

As necessidades dos refugiados devem ser compreendidas e atendidas além da fase de acolhimento e integração precoce pelos prestadores de serviços, autoridades locais e seus funcionários (como escolas, serviços de emprego, assistência social, hospitais e outras autoridades). A falta de uma perspectiva a longo prazo comporta o risco de exacerbar a pobreza e aumentar a exclusão socioeconómica.

Os serviços de integração devem incluir medidas direcionadas de resposta às necessidades específicas dos refugiados, que apoiem o seu estabelecimento a longo prazo e a mobilidade social (por exemplo, acesso a cursos de idiomas em níveis superiores, avaliação de competências, reconhecimento e requalificação, apoio ao ensino superior, etc.). As medidas de integração devem ser coordenadas e adaptadas em todas as áreas políticas relevantes para responder aos desafios das sociedades de imigração contemporâneas. A criação de serviços a longo prazo e oportunidades para a inclusão socioeconómica dos refugiados é crucial para conseguir uma abordagem holística à integração. Isto requer passar de iniciativas baseadas em projetos e limitadas no tempo, que não estão interligadas e dependem de um doador (externo), para uma estratégia abrangente de integração plurianual baseada em financiamento garantido ou em diversas oportunidades de financiamento.

BENEFÍCIOS DA CRIAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O LONGO PRAZO:

- Reconhecimento eficaz das competências, qualificações e valor dos refugiados;
- Prevenção da segregação sociocultural em bairros, instituições locais e comunidades de acolhimento;
- Acesso melhor e mais regular ao ensino, habitação, saúde e emprego para os refugiados;
- Desenvolvimento de uma sociedade multicultural e multilingue que mantém a coesão social;
- Interação regular entre habitantes recém-chegados e nativos;
- Resultados positivos de integração estreitam as diferenças socioeconómicas entre a população recém-chegada e a população residente.



FATORES DE SUCESSO: CRITÉRIOS PARA GARANTIR BOAS PRÁTICAS



Coordenação horizontal e multinível: Construir mecanismos de coordenação política horizontal forte entre os principais atores, incluindo autoridades locais públicas e ONG/prestadores de serviços privados;



Diversidade nos serviços públicos: Refletir a diversidade populacional na composição da força de trabalho do serviço público em todos os níveis de colaboradores;



Adaptação contínua às necessidades de uma sociedade diversificada: Integrar a diversidade na gestão dos serviços e infraestruturas sociais, como escolas, educação infantil, assistência social, habitação pública e serviços de saúde;



Objetivos de integração a longo prazo: Adotar planos ou estratégias de integração regional ou local eficazes, subscritos por orçamentos específicos e envolvimento das partes interessadas (sociedade civil, níveis local e regional, etc.);



Competência intercultural: Aumentar a sensibilidade às questões interculturais e à diversidade na prestação de serviços, incluindo a capacidade de informar e interagir em línguas estrangeiras, se necessário.





LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA CRIAR SERVIÇOS A LONGO PRAZO

A lista de verificação que se segue apresenta um processo passo-a-passo detalhado para ajudar as organizações a programar e a identificar todas as tarefas necessárias para serviços a longo prazo.³



Realizar uma avaliação das necessidades e uma previsão precisa de estrangulamentos emergentes e das futuras demandas de refugiados na sua área (consulte a área-chave 1);



Coordenar e equilibrar os seus investimentos em diferentes sistemas e áreas políticas (por exemplo, cuidados infantis, ensino, habitação) num determinado território; **dar prioridade aos investimentos sociais e infraestruturas sociais adequadas;**



Oferecer **cursos de línguas** também após o período inicial de integração, em níveis mais altos de proficiência e de acordo com as necessidades, como apoio a refugiados que moram há vários anos num país;



Introduzir formação profissional orientada para os refugiados e medidas de acompanhamento à formação regular com base na avaliação e validação de competências ou qualificações;



Apoiar sistematicamente as crianças refugiadas nas escolas e os seus pais; os pais precisam de ser envolvidos no processo de aprendizagem dos filhos, pois desempenham um papel crucial não apenas no desempenho escolar das crianças, mas também na sua adaptação social a longo prazo;



Facilitar e promover esquemas de mentoria e camaradagem para facilitar a inclusão social (consulte a área-chave 5 para mais detalhes);



Encorajar iniciativas para matricular refugiados no ensino superior;



Apoiar o acesso aos cuidados de saúde, especialmente serviços de saúde mental e cuidados de pessoas idosas;

³ Importa notar que algumas tarefas não são aplicáveis às ONG e, como tal, não devem ser consideradas no seu processo de avaliação.



Ajudar os refugiados na transição de um centro de acolhimento para requerentes de asilo para uma situação de habitação independente; **dar aos refugiados acesso aos** subsídios de habitação disponíveis ou habitação social;



Fornecer os fundos necessários às ONG locais e de pequena dimensão que visam apoiar a integração de refugiados a longo prazo;



Investir (e redistribuir) recursos públicos em **zonas de baixo rendimento com população diversificada**;



Coordenar entre o planeamento social e espacial (urbano) tanto horizontal quanto verticalmente em diferentes níveis de governo;



Assegurar que a capacidade dos serviços públicos é adequada às necessidades da população da sua área;



Promover uma nova narrativa positiva sobre refugiados em áreas de estagnação ou diminuição dos investimentos sociais;



Identificar novas oportunidades de financiamento para a integração a longo prazo e apoiar as candidaturas dos prestadores de serviços, uma vez que no período de 2021-2027 a UE disponibilizará mais financiamento global para a integração de migrantes e refugiados e um acesso mais fácil para as autoridades locais e, em particular, uma maior utilização do Fundo Social Europeu, que é o principal instrumento de financiamento da UE para a inclusão social e a integração no mercado de trabalho, com o objetivo de promover a integração a longo prazo;



Adaptar os seus serviços às necessidades específicas dos refugiados para garantir a inclusão a longo prazo e evitar a dependência de assistência externa por muito tempo;



Informar os refugiados sobre os benefícios a longo prazo dos seus serviços e evitar o abandono escolar; por exemplo, durante a pandemia de COVID-19, podem ser criados novos canais de comunicação para envolver os refugiados (podem ser organizadas reuniões ao ar livre, uso regular das redes sociais, WhatsApp, etc.); assegurar meios técnicos para que os refugiados tenham acesso aos seus serviços (disponibilizando portáteis, tablets, internet etc.).

EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS PARA APOIAR OS REFUGIADOS ALÉM DO ACOLHIMENTO INICIAL



OBJETIVOS DE INTEGRAÇÃO A LONGO PRAZO

Em Itália, Tandem é um projeto de cohabitação, implementado pelo [CIAC](#), Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus, que envolve jovens italianos e jovens migrantes com estatuto de proteção internacional (com idades compreendidas entre os 19 e os 30 anos), destinado a fomentar as relações interculturais, o apoio mútuo e a autonomia. O projeto Tandem visa apoiar refugiados a sair do sistema de acolhimento, a ter acesso a soluções de habitação digna, a obter informações e a desenvolver redes pessoais. Para tal, há um gabinete específico com horários acessíveis que presta apoio económico para o pagamento de faturas de serviços públicos. Os beneficiários do Tandem também estão envolvidos em reuniões mensais coletivas e individuais. Os assistentes sociais estão envolvidos na gestão do apartamento e a sua presença contínua ajuda a melhorar as relações com os beneficiários e a detetar potenciais obstáculos. O Tandem representa uma solução inovadora para os obstáculos que os refugiados enfrentam para encontrar soluções de habitação e construir relações pessoais no país anfitrião.

Em Itália, o [SiforREF](#) é um projeto internacional implementado pela Empresa Pública de Serviços à Pessoa (ASP) do Município de Bolonha, para contrapor o risco de marginalização dos refugiados após a fase de acolhimento. O projeto incentiva o envolvimento de formuladores de políticas, partes interessadas, instituições locais e beneficiários na integração de refugiados. As informações sobre as necessidades de integração e os recursos locais são recolhidas através de atividades de consulta (questionários, entrevistas estruturadas, grupos de discussão) com os refugiados e associações de migrantes. A ASP organiza vários workshops e laboratórios comunitários sobre quatro tópicos (habitação, socialização, emprego e empoderamento das pessoas) para melhorar as redes pessoais dos refugiados e o acesso à informação. Foi criado um número de WhatsApp e um endereço de e-mail para manter o contacto com as pessoas e tornar as atividades mais acessíveis. Os refugiados têm a possibilidade de escrever mensagens e solicitar informações (por exemplo, horários e locais do laboratório) em todos os idiomas. O cronograma das atividades está acessível a refugiados e nativos.



COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

Na Suécia, o município de Botkyrka desenvolveu o projeto-piloto LUCS da UNESCO para o acolhimento intercultural de refugiados. Os resultados derivados do projeto piloto mostram que o acolhimento intercultural é criado tanto no encontro com refugiados e recém-chegados quanto ao nível organizacional estrutural.

Na Hungria, a Universidade da Europa Central criou a [Open Learning Initiative \(OLive\)](#), que opera em vários países europeus em parceria com outras universidades e oferece programas educacionais a tempo inteiro ou parcial destinados a ajudar os refugiados a ter acesso ao ensino superior. A OLive não visa apenas fornecer competências académicas e competências especializadas, mas também promove o desenvolvimento das competências linguísticas necessárias para ambientes académicos. Além disso, a OLive ajuda os estudantes refugiados a desenvolver competências de advocacia e carreira para complementar a sua preparação académica.

Na Alemanha, o distrito de [Heilbronn, na Alemanha](#), organiza pais mentores, voluntários ou remunerados, nas escolas para combater a falta de diálogo e colaboração entre escolas e pais migrantes. O distrito procura pessoas que falem alemão e outra língua e que estariam disponíveis para informar os pais migrantes sobre o sistema escolar. Os mentores são encaminhados para as escolas e jardins de infância que solicitam os seus serviços e são ressarcidos pelas suas despesas.



ADAPTAÇÃO CONTÍNUA ÀS NECESSIDADES DE UMA SOCIEDADE DIVERSIFICADA

Um projeto piloto na Polónia, [Welcome Home](#), tenta facilitar o acesso à habitação para refugiados, devido aos valores inacessíveis do de arrendamento no mercado privado e às longas listas de espera para a habitação social. Para tal, a organização primeiro celebra contratos de arrendamento a longo prazo (mais de 2 anos) com os proprietários ao preço de mercado e, de seguida, subarrenda os apartamentos a um preço abaixo do mercado para famílias refugiadas que correm o risco de se tornar sem-abrigo. Além disso, enquanto estiverem a morar nestes apartamentos, as famílias participam num programa de integração personalizado que inclui a aprendizagem de línguas, apoio ao mercado de trabalho, mentoria intercultural, etc. À medida que as famílias se tornam mais autossuficientes, a renda vai aumentando gradualmente até que possam pagar os valores de mercado.

Na Polónia, os Centros de Assistência à Família são responsáveis a nível distrital pelo pagamento de prestações pecuniárias, bem como pela assistência não financeira aos refugiados. Alguns dos Centros de Assistência à Família mais ativos têm realizado atividades excecionais para oferecer aos refugiados um apoio mais personalizado. O programa "Witek" implementado pelo Centro de Assistência à Família de Varsóvia, por exemplo, dá apoio adicional a famílias selecionadas após a conclusão do programa de integração individual de um ano para refugiados. Outra iniciativa interessante, intitulada "Integração para a autossuficiência", promoveu consultas especializadas gratuitas e assistência na procura de emprego, apartamento para arrendar e contacto com instituições de ensino, centros de assistência social e instituições de saúde.



SAIBA MAIS: MATERIAIS E REFERÊNCIAS ÚTEIS

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants, Implementing the Integrating Cities Charter, EuroCities, 2020

Este relatório descreve as medidas de integração das cidades e identifica as principais tendências nas cidades na integração de migrantes.

Conselho da Europa, Policy Lab on Inclusive Integration Inclusive integration strategies: towards a shared model, 2019

Este documento descreve os princípios gerais que devem sustentar as estratégias de integração inclusiva e que decorrem das normas e valores que os Estados-Membros do Conselho da Europa respeitam. Também indica a estrutura lógica que pode garantir que uma estratégia de integração é focada, baseada em evidências e eficaz.

Conselho da Europa, The intercultural city step by step - Practical guide for applying the urban model of intercultural integration (2014)

Este guia fornece um breve resumo do conceito de integração intercultural, conselhos sobre etapas e medidas que podem ajudar as cidades a desenvolver uma estratégia intercultural e ilustra os elementos de uma estratégia deste tipo com questões analíticas, sugestões e exemplos de prática em várias cidades da Europa e mais além.

EWSI Editorial Team, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?, site europeu sobre integração, 2020.

A EWSI Editorial Team investigou uma série de indicadores de integração a longo prazo em todos os Estados-Membros da UE e no Reino Unido e analisou a existência ou a disponibilidade de políticas ou medidas específicas para refugiados.

OCDE, Financial education and the long-term integration of refugees and migrants Responses to the refugee crisis, 2016

Este relatório analisa a forma como a educação financeira pode contribuir para políticas de longo prazo que visem facilitar a integração de refugiados num cenário pós-crise.

ACNUR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020

Este relatório do ACNUR fornece orientação sobre como implementar o princípio de responsabilidade para com as pessoas afetadas (RPA), descrito como «um compromisso com a inclusão intencional e sistemática das necessidades, preocupações, capacidades e pontos de vista expressos de pessoas sob o mandato do ACNUR na sua diversidade; e responsabilizarmo-nos pelas nossas decisões organizacionais e ações dos nossos colaboradores, em todas as intervenções e programas de proteção,

assistência e solução”.

ACNUR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006

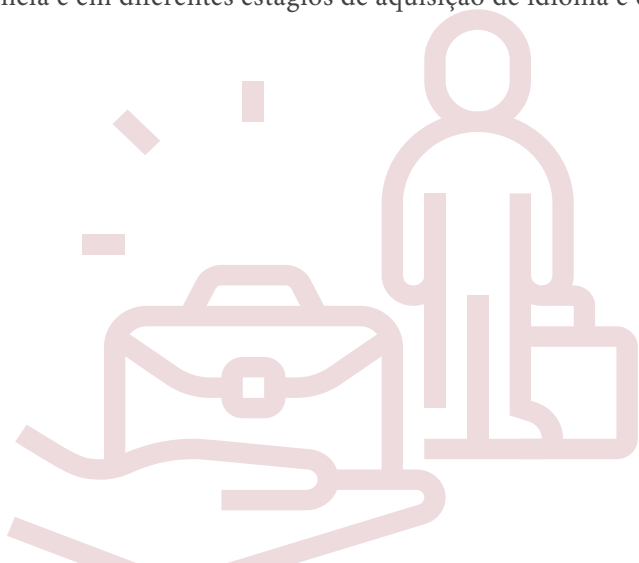
Este kit de ferramentas do ACNUR descreve uma série de etapas a seguir para realizar uma avaliação participativa com refugiados ou outras pessoas sob o mandato do ACNUR. A avaliação participativa é descrita como “um processo de construção de parcerias com mulheres e homens refugiados de todas as idades e origens, promovendo uma participação significativa através de um diálogo estruturado”.

5.4 NÃO TRABALHAR APENAS PARA AS PESSOAS, MAS TAMBÉM COM ELAS

Envolver os beneficiários no planeamento, implementação e avaliação e valorizar o seu *feedback*

O envolvimento dos refugiados na conceção, implementação, monitorização e avaliação dos serviços que lhes são prestados representa um elemento crucial para uma abordagem holística da integração. Garante que os seus interesses e perspetivas, necessidades e capacidades como principais interessados são tidos em consideração de forma sistemática, além de aumentar a adesão e o sentimento de posse por parte dos refugiados. Além disso, reforça as relações com as autoridades relevantes e melhora a credibilidade das partes interessadas junto dos refugiados, que são incentivados a ser parte ativa do processo de tomada de decisão, em vez de meros destinatários dos serviços. Este processo de consulta e participação precisa de chegar além dos projetos até ao nível político, para garantir que as necessidades dos refugiados são atendidas.

Para tal, devem estar disponíveis diferentes formas e procedimentos para servir pessoas com diferentes tempos de permanência, capital social, estatuto de residência e em diferentes estágios de aquisição de idioma e cidadania.



BENEFÍCIOS DE TRABALHAR COM REFUGIADOS

- Decisões mais bem informadas com base nas perceções, conhecimentos e competências dos refugiados;
- Parcerias estruturadas com diversos grupos de refugiados, que permitem abordar potenciais riscos de exclusão devido à idade, género e diversidade;
- Melhor compreensão das necessidades de integração dos refugiados;
- Melhor compreensão dos obstáculos de integração enfrentados pelos deslocados e pela comunidade de acolhimento, e das suas causas;
- Programas e serviços mais eficazes e eficientes;
- Avaliação mais precisa do nível de satisfação relativamente ao desempenho dos colaboradores, ao trabalho das autoridades locais e à prestação dos serviços;
- Maior responsabilização e transparência das autoridades locais e prestadores de serviços para com os refugiados e doadores;
- Aumento da autoestima, autoconfiança e sentimento de controlo dos refugiados;
- Reforço do envolvimento social e da solidariedade entre os refugiados.

FATORES DE SUCESSO: CRITÉRIOS PARA GARANTIR BOAS PRÁTICAS



Representatividade: Envolver e consultar refugiados de diferentes géneros, faixas etárias, nacionalidades e outros fatores de diversidade (por exemplo, deficiências, níveis educacionais) na formulação e design de serviços de integração para garantir que todas as perspetivas são representadas igualmente;



Continuidade: Pensar e planear este processo a partir de uma perspetiva de longo prazo, não como um exercício pontual; prever e comunicar a consulta como um exercício regular;



Propriedade e compromisso: Construir confiança e explicar os benefícios de participar no processo de consulta, abordá-los como especialistas e não como destinatários passivos de serviços;



Comunicação acessível: Realizar consultas numa língua e formato com os quais os refugiados se sentem confortáveis e que permita uma participação representativa;



Acessibilidade do processo: Tornar o processo consultivo acessível aos refugiados, proporcionando condições de enquadramento material e organizacional que lhes permitam participar.





LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS PARA TRABALHAREM COM REFUGIADOS

A lista de verificação que se segue apresenta um processo passo-a-passo detalhado para ajudar as organizações a programar e a identificar todas as tarefas necessárias para trabalhar com refugiados.



Antes de iniciar o processo de consulta, **recolher as informações e dados relevantes disponíveis** relacionados com a população refugiada e a sua integração;



Mapear a localização e as necessidades dos refugiados, **identificar grupos sociais vulneráveis** e diversos;



Analisar os dados recolhidos ao longo do ciclo do projeto;



No desenvolvimento do orçamento do projeto, **discutir com financiadores e doadores** a importância de fomentar a participação dos refugiados e mediadores culturais;



Incluir os refugiados no co-design e co-implementação da iniciativa;



Oferecer compensação ou reembolso de viagem aos refugiados que desejem aceder aos seus serviços, mas enfrentam dificuldades financeiras pesadas;



Durante o período de consultas, **prestar cuidados infantis para refugiados** (especialmente importante no caso de mulheres) que têm família e, como tal, não têm tempo para se envolver em projetos adicionais;



Adotar uma linguagem acessível e de fácil compreensão, no(s) idioma(s) e formato(s) com que os refugiados estão à vontade na comunicação dos projetos e programas para comunidades de refugiados e migrantes;



Após a prestação do seu serviço, **pedir *feedback* aos beneficiários**; o *feedback* pode dizer respeito, por exemplo, a um pedido para alterar a pessoa de contacto na sua organização (serviços sociais, ONG, etc.) ou ao esclarecimento das motivações por trás de uma decisão insatisfatória (autoridades/órgãos locais ou regionais);



Partilhar um inquérito com os refugiados pelo menos duas vezes por ano para obter *feedback* sobre os seus serviços;



Analisar o *feedback* e tomar medidas para corrigir gradualmente as suas operações de acordo com os comentários recebidos;



Envolver os refugiados na investigação social como co-designers, conselheiros, co-investigadores e entrevistadores;



Reconhecer o direito dos refugiados de expressar as suas opiniões sobre a qualidade do seu serviço e **promover locais seguros onde possam apresentar comentários**. Por exemplo, os refugiados podem pedir uma reunião com a equipa ou o diretor de uma unidade que preste um serviço específico.



Garantir mecanismos de *feedback* aos refugiados, informando-os sistematicamente sobre como os seus contributos foram usados para criar, corrigir ou melhorar iniciativas de integração e qual o formato final dos serviços revistos.



LISTA DE VERIFICAÇÃO ESPECÍFICA PARA AS AUTORIDADES LOCAIS TRABALHAREM COM REFUGIADOS

As autoridades locais desempenham um papel crucial na integração dos refugiados e requerem orientações específicas sobre como envolvê-los no seu trabalho e serviços. Esta lista de verificação destaca os pontos fundamentais para que as autoridades locais promovam uma abordagem mais inclusiva à administração e aquisição.



Promover a representação de pessoas de origem migrante ou refugiada em assembleias regionais e locais, parlamentos e outros órgãos de decisão que reflitam a quota da população;



Envolver os migrantes na tomada de decisão participativa a nível local (fóruns de cidadãos, processos consultivos, desenvolvimento de bairros, etc.);



Criar órgãos consultivos independentes a nível local para representar as necessidades e interesses dos migrantes;



Incluir informações sobre a participação cívica e política nas atividades de orientação social;



Na contratação de entidades externas para a prestação de serviços, **incluir uma cláusula especial de inclusão social de refugiados** como uma das condições para a prestação desses serviços.





EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS DE AUTORIDADES LOCAIS QUE TRABALHAM COM REFUGIADOS



REPRESENTATIVIDADE

A criação de espaços e oportunidades de consulta é o primeiro passo para trabalhar com os refugiados de forma eficaz. Em Itália, o Município de Ravenna introduziu uma alteração ao código municipal para reconhecer a “Rede Intercultural de Imigração” como interlocutor oficial. Todos os cidadãos são convidados a aderir à Rede Intercultural de Imigração, nomeadamente os migrantes e refugiados.

Outra estratégia para envolver os refugiados adotada pelo Município de Ravenna tem sido a organização de grupos de discussão e “cafés internacionais”. Este instrumento serve para recolher informações sobre a existência de potenciais barreiras. Na organização de um grupo de discussão, deve-se prestar atenção à linguagem comum: todos os participantes devem falar a mesma língua ou pelo menos devem ser fluentes o suficiente para interagir com os facilitadores e entre si. Também devem ser organizados momentos específicos após a discussão para atender às demandas dos participantes e oferecer-lhes apoio psicológico ou técnico individual.



COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL

Na Noruega, o [vice-prefeito de Oslo](#) responsável pela Diversidade realiza reuniões digitais semanais com ONG que trabalham com minorias para melhor entender a sua situação, discutir necessidades e acordar ações para garantir que todos cumprem as medidas e regulamentos de segurança sobre distanciamento social. Oslo configurou uma página de informações on-line em diferentes idiomas. O município também apoiou ONG que trabalham com minorias vulneráveis, disponibilizando-lhes cartazes informativos específicos e campanhas nas redes sociais. Foram colocados cartazes informativos em lojas, mesquitas e igrejas e outros locais para garantir que todos os habitantes têm acesso a informações atualizadas e corretas. Foram tomadas medidas especiais para garantir que a informação e o apoio chegam à comunidade cigana e aos migrantes não-documentados.



PROPRIEDADE E COMPROMISSO

Na Finlândia, o [Conselho Consultivo para Relações Étnicas \(ETNO\)](#) é um bom exemplo do envolvimento de imigrantes, refugiados e minorias étnicas no processo formal de consulta. É uma rede formal de especialistas em questões de integração, migrantes e minorias étnicas. É composto por um conselho consultivo nacional e sete conselhos regionais eleitos a cada quatro anos, juntamente com 300 representantes de OSC, associações de migrantes e multiculturais, associações de minorias étnicas e religiosas, partidos políticos, organizações do mercado de trabalho, ministérios, autoridades regionais, municípios.

Em Malta, o [Teatru Salesjan](#) criou um sistema de *feedback* sobre os seus projetos existentes para recolher experiências e feedback de mulheres no projeto Capcapcaplaq. Implica atividades regulares de consulta com os refugiados para incluir os seus contributos e opiniões sobre a qualidade dos serviços no decurso do programa. Também são recolhidos dados-chave de desempenho, de forma sistemática, para monitorizar e analisar os projetos.

Na Polónia, a cidade de Gdańsk comunicou a nomeação do primeiro Conselho de Imigrantes da Polónia para aconselhar o presidente da câmara e outras autoridades locais sobre questões e políticas relacionadas com a integração de migrantes e refugiados. Para representar a população imigrante em toda a sua diversidade, os voluntários selecionados têm diferentes origens, níveis de educação e crenças religiosas. Apesar de ter competências limitadas e não ter orçamento próprio, revelou-se útil sobretudo durante a pandemia de COVID-19 por disponibilizar informação em primeira mão sobre as necessidades dos estrangeiros e refugiados.

O Centro para a Igualdade de Tratamento de Gdansk é um local seguro onde é possível apresentar queixas relacionadas com discriminação com base na nacionalidade, raça ou religião. O centro tem sete pontos geridos por várias ONG diferentes que refletem a diversidade.

Em 2016, a Câmara Municipal de Varsóvia elaborou o "Guia do Habitante Ativo", traduzido para inglês, ucraniano e vietnamita. Ofereceu oportunidades a estrangeiros, independentemente do seu estatuto legal, de se envolverem nas atividades da cidade (por exemplo, orçamento participativo e iniciativas locais).



EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS DE ONG E PRESTADORES DE SERVIÇOS QUE TRABALHAM COM REFUGIADOS



ACESSIBILIDADE DO PROCESSO

Na Turquia, o Centro de Apoio à Família, Mulheres e Pessoas com Deficiência (AKDEM) do município de Zeytinburnu realiza vários programas de proteção social, meios de subsistência, coesão social e coordenação para refugiados no distrito. O AKDEM funciona como um centro comunitário para as comunidades desfavorecidas dentro do órgão do município e adota uma perspectiva holística em relação às pessoas com vulnerabilidades, independentemente do estatuto legal ou de cidadania das pessoas. Em linha com a área de trabalho e abordagem inclusiva do AKDEM, as mulheres e crianças refugiadas são incluídas nos serviços de proteção social e nas atividades de capacitação do centro, ao passo que as mães participam em oficinas têxteis e aulas de turco. Os serviços estão disponíveis em vários idiomas pois além de refugiados da Síria e do Afeganistão há pessoas sob o mandato do ACNUR de várias origens.

O Gabinete da Voivodia da Mazóvia tem um questionário para os estrangeiros que estão a legalizar a sua estadia na Polónia. Contém questões relativas à satisfação dos estrangeiros com o serviço no Gabinete da Voivodia da Mazóvia.

O Posto de Proteção dos Direitos dos Imigrantes funciona no Centro de Apoio ao Imigrante e Imigrante (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek) em Gdańsk e presta ajuda aos imigrantes que sofreram tratamento desigual devido à sua nacionalidade em áreas como emprego, habitação, segurança, escola e assuntos oficiais.



REPRESENTATIVIDADE

Na Polónia, a Associação “For the Earth” é uma pequena organização de base envolvida na integração de refugiados num dos centros de refugiados na Polónia. Todas as suas ações são tomadas em consulta com os refugiados. Para empoderar as mulheres refugiadas, foi criado o Clube de Encontro de Mulheres, onde aprendem artesanato com mulheres polacas. No futuro, planeiam criar uma empresa social onde as mulheres refugiadas criarão e venderão os seus artesanatos, tornando-se financeiramente independentes.

A “Fundação para a Somália” é uma organização multicultural aberta a todos os migrantes, independentemente da nacionalidade ou religião, dirigida e liderada por migrantes de diferentes nacionalidades e polacos. Realizam diferentes projetos em estreita cooperação com os refugiados: 1) [Nada sobre nós sem nós](#) visa consultar os estrangeiros sobre as suas necessidades e propor soluções para os seus problemas; 2) [A Incubadora Intercultural de Organizações de Migrantes](#) apoia estrangeiros na criação e gestão das suas próprias organizações; 3) [O ABC do empreendedorismo](#) é um curso abrangente sobre como lançar e gerir um negócio. Após a conclusão do curso, os estrangeiros continuam a receber apoio individual.

SAIBA MAIS: MATERIAIS E REFERÊNCIAS ÚTEIS

European Coalition of Cities against Racism, [ECCAR 10 points Action Plan Toolkit for Equality City Policies Against Racism](#), 2017

O kit de ferramentas para a Igualdade é um manual para apoiar as cidades na implementação de políticas locais que sejam bem-sucedidas no combate ao racismo e à discriminação racial ou no ajuste das políticas existentes.

SHARE Network webinar, [Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU](#), 15 Dezembro 2020

A rede SHARE destaca 10 princípios e considerações fundamentais para a implementação de abordagens participativas e de co-criação com refugiados e migrantes.

Torfa M., [Refugee-led organisations \(RLOs\) in Europe: policy contributions, opportunities and challenges](#), ECRE Working Paper, 2019

Este artigo avalia se as organizações lideradas por refugiados podem contribuir positivamente para encontrar soluções políticas e práticas para os problemas dos refugiados e por que razão não estão envolvidas no desenvolvimento, avaliação e discussão de políticas/práticas de asilo e integração a nível da UE.

ACNUR, [Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK](#), 2020

Este relatório apresenta as conclusões de uma avaliação participativa sobre a situação de proteção e integração de mulheres refugiadas que foram realojadas no Reino Unido ao abrigo dos sistemas de realojamento do governo britânico.

ACNUR, Better Protecting Refugees in the EU and Globally: [UNHCR's proposals to rebuild trust through better management, partnership and solidarity](#), 2016.

Este documento define uma visão para alcançar uma política abrangente de asilo e refugiados da UE no futuro, tanto em suas dimensões internas quanto externas, para facilitar o desenvolvimento, a longo prazo, de acordos coerentes em toda a UE para abordar e responder aos movimentos de forma eficaz.

ACNUR, [The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations](#), 2006

Este kit de ferramentas do ACNUR descreve uma série de etapas a seguir para realizar uma avaliação participativa com refugiados ou outras pessoas sob o mandato do ACNUR. A avaliação participativa é descrita como “um processo de construção de parcerias com mulheres e homens refugiados de todas as idades e origens, promovendo uma participação significativa através de um diálogo estruturado”.

5.5 ENVOLVER AS COMUNIDADES LOCAIS E APOIAR O VOLUNTARIADO

Mobilizar os recursos da sociedade de acolhimento e fomentar a confiança e a identificação positiva

O envolvimento da comunidade local é um elemento fundamental numa abordagem abrangente. A integração é um processo bilateral que requer o apoio e um papel ativo da sociedade de acolhimento. Os profissionais de integração devem encorajar os cidadãos nativos a desempenhar um papel, destacar a responsabilidade destes e encorajar iniciativas cívicas. O objetivo geral é promover um clima social acolhedor, livre de xenofobia e discriminação. Uma via chave para as autoridades locais e prestadores de serviços atingirem este objetivo é apoiar iniciativas de voluntariado para a integração de refugiados.

As atividades de voluntariado contribuem de forma significativa para a integração, desenvolvendo as competências e redes pessoais dos imigrantes e complementando (e em muitos lugares substituindo) as políticas de integração dos Estados. Estas iniciativas ajudam a fortalecer a integração social, económica e cultural através da exposição à língua e cultura locais e de apoio individual. São importantes na fase de chegada e acolhimento, pois contribuem para a provisão de abrigo e orientação inicial, tal como no apoio à inclusão a longo prazo.



BENEFÍCIOS DE APOIAR ATIVIDADES VOLUNTÁRIAS

- Frequentemente mais acessíveis e inovadoras do que os programas de integração estabelecidos;
- Fáceis de pilotar e implementar através de uma ampla variedade de profissionais envolvidos em atividades interpessoais;
- A experiência profissional dos voluntários e habitantes locais e o conhecimento da sua área podem beneficiar toda a comunidade;
- Estruturas de “arranque” rápidas, flexíveis e colaborativas, que permitem iniciativas de tipo ascendente (*bottom-up*) e participação virtual;
- Soluções baseadas na participação dos cidadãos e *crowdsourcing*;
- Redes sociais privadas e novas tecnologias, incluindo aplicações e plataformas online usadas regularmente;
- Maior visibilidade e alcance do que muitos programas de integração estabelecidos, graças a um maior foco na comunicação.

FATORES DE SUCESSO: CRITÉRIOS PARA GARANTIR BOAS PRÁTICAS



Apoio individualizado e contínuo: Facilitar a inclusão social a longo prazo através de mentoria contínua individual/^{peer-to-peer} que permite a construção de confiança e de relacionamentos duradouros;



Uso de toda a gama de modelos de suporte: Explorar e combinar de forma direcionada todas as formas de atividades de voluntariado, incluindo lazer, educação, emprego, orientação familiar e “burocrática”;



Promover a competência intercultural de todos os envolvidos: Criar atividades como reforço das competências interculturais e compreensão tanto dos voluntários como dos beneficiários;



Envolvimento dos imigrantes que já estão instalados: Mobilizar os refugiados que já estão no país há mais tempo e os habitantes nacionais de origem migrante para colaborarem como voluntários, como forma de construir pontes e fonte de competências interculturais;



Aliar o apoio à sensibilização: Melhorar a opinião pública sobre a integração e fomentar uma “cultura de acolhimento”, fortalecendo o voluntariado como resposta da sociedade civil e destacando a participação dos imigrantes nas atividades cívicas;



Fazer corresponder os contributos dos voluntários com as necessidades concretas dos refugiados: Usar kits de ferramentas de correspondência on-line e bases de dados de voluntários para reunir voluntários e oportunidades de apoio dispersos;



Horário e local de acordo com as necessidades: Criar atividades que ocorram nos tempos livres (fins-de-semana, noites) e nos bairros ou perto dos centros de acolhimento onde os beneficiários residem.



LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA PROMOVER INICIATIVAS VOLUNTÁRIAS:

A lista de verificação que se segue apresenta um processo passo-a-passo detalhado para ajudar as organizações a programar e a identificar todas as tarefas necessárias para promover iniciativas voluntárias.



Formar e coordenar mentores voluntários e emparelhá-los com refugiados e imigrantes que vivem na sua área local, que tenham a mesma profissão ou interesses;



Apostar em iniciativas orientadas para a aprendizagem para fomentar a aquisição de línguas e o acesso ao ensino profissional e superior e procurar criar ofertas que complementem a aprendizagem de línguas e a orientação social através de políticas de integração estabelecidas;



Disponibilizar "tutores por pares" (*peer coaches*) para a educação, especialmente para ajudar os alunos com trabalhos de casa, exames e transições dentro da escola e no trabalho;



Promover atividades mistas de aprendizagem, cultura e lazer com base nos talentos e interesses dos voluntários e imigrantes, incluindo, por exemplo, culinária, desporto ou artes e ofícios, para ativar os recursos sociais e culturais dos imigrantes e fomentar a aprendizagem intercultural;



Promover sistemas de mentoria para o emprego por conta de outrem ou conta própria, com foco na motivação, modelos de referência, contactos profissionais, competências sociais e necessidades específicas de, por exemplo, jovens adultos e mulheres;



Promover sistemas de mentoria familiar para recriar laços familiares junta das famílias separadas e de crianças que vivem sozinhas; prestar apoio emocional e orientação para cultivar o sentimento de acolhimento, bem como representação legal para menores não-acompanhados;



Promover atividades para dar acompanhamento aos recém-chegados no processo burocrático de registo e alojamento, com voluntários que saibam navegar os serviços estatais e locais relevantes, para atender às necessidades e interesses individuais dos recém-chegados;



Explorar o potencial dos kits de ferramentas de informação, orientação e tradução online;



Expressar apoio, intervir no debate público e atrair mais atenção do público e da comunicação social. Usar campanhas públicas para aproximar os recém-chegados dos seus vizinhos locais, para combater rumores e construir aceitação, confiança e vontade de ajudar;



BOAS PRÁTICAS NO APOIO AO VOLUNTARIADO



APOIO INDIVIDUALIZADO E CONTÍNUO

Na Finlândia, desde 2012 que a [Womento](#) disponibiliza "tutoras para pares" (*peer coaches*) para mulheres migrantes com instrução. Para tal, as colaboradoras da Womento encontram mentoras para as mulheres imigrantes para discutirem a cultura de trabalho finlandesa, para praticarem o vocabulário finlandês relacionado com a sua área profissional ou para as ajudar a escrever candidaturas de trabalho e currículos. Cada par funciona de forma individual e o serviço é gratuito.

Na Sérvia, o Refugees for Refugees (R4R) é um projeto piloto que o Centro de Direitos Humanos de Belgrado está a implementar desde abril de 2021 numa parceria executiva com o Escritório do ACNUR na Sérvia. O R4R envolve a troca de experiências entre refugiados que já vivem no país há muito tempo e refugiados e requerentes de asilo que precisam de apoio adicional para se integrarem na sociedade sérvia. Os assistentes de refugiados podem ajudar pessoas em situação semelhante à sua a integrarem-se e a informarem-se sobre os seus direitos e obrigações da forma mais eficiente. Podem capacitar outros refugiados através da partilha das suas experiências pessoais e de diversas competências e conhecimentos que são essenciais para começar uma vida nova na Sérvia.



USO DE TODA A GAMA DE MODELOS DE SUPORTE

Na Finlândia, a [Let's Read Together](#) é uma rede nacional que, desde 2004, promove a alfabetização e o conhecimento em finlandês entre mulheres e meninas imigrantes na Finlândia e as incentiva a integrarem-se na sociedade finlandesa. Os grupos de aprendizagem reúnem-se uma vez por semana, durante duas horas. A rede também organiza seminários e workshops e publica material educativo.



ALIAR O APOIO À SENSIBILIZAÇÃO

Na Estónia, os concertos [Tolerant Estonia](#) conseguiram atrair um enorme público e estar ligados a debates públicos em parceria com os principais meios de comunicação. Para dar um rosto humano à crise dos refugiados e destacar o destino dos indivíduos, o envolvimento direto e a visibilidade de músicos e artistas refugiados tem sido um elemento-chave para muitas das iniciativas lideradas pela cultura.



FAZER CORRESPONDER OS CONTRIBUTOS DOS VOLUNTÁRIOS ÀS NECESSIDADES CONCRETAS DOS REFUGIADOS

Na Finlândia, a aplicação multilíngue *one-stop-shop* surgiu como iniciativa local (por exemplo, [Choose Your Future](#) fornece um serviço móvel fácil e rápido para os migrantes descobrirem a sua nova cidade natal, encontrarem eventos interessantes e conhecerem pessoas); a startup [Funzi](#) disponibiliza uma aplicação com um "pacote de aprendizagem" para requerentes de asilo e fornece informações fiáveis para utilizadores de telemóveis e facilita a sua integração na Finlândia.

Na Finlândia, a [Startup Refugees](#) ajudou centenas de imigrantes e refugiados a ir ao encontro do seu sonho de se tornarem empreendedores. O seu programa é dirigido por empresários de renome, com uma rede de 300 parceiros empresariais, públicos e ONG, e é apoiado por 300 voluntários que mapeiam competências empresariais em centros de acolhimento, fazendo a correspondência com mentores e iniciando incubadoras de empresas.



PROMOVER A COMPETÊNCIA INTERCULTURAL DE TODOS OS ENVOLVIDOS

Na Alemanha, a [Kiron University](#) criou uma plataforma de aprendizagem online para refugiados em todo o mundo e para comunidades mal servidas pelo sistema no Oriente Médio. 1500 futuros alunos inscreveram-se em cursos de dois anos on-line em ciências da computação, engenharia, negócios e economia e ciências sociais. Os alunos ajudam-se mutuamente através de grupos de estudo online e presenciais e, caso passem a primeira fase online, beneficiam de espaços para estudar em 22 universidades parceiras.

SAIBA MAIS: MATERIAIS E REFERÊNCIAS ÚTEIS

EESC Brochure, [How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize](#), 2017

Esta publicação oferece uma visão geral das iniciativas da sociedade civil para integrar refugiados e migrantes com sucesso na UE.

EWSI Editorial Team, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#), European web site on integration, 2016

O Site Europeu Sobre Integração fornece uma análise, incluindo uma visão geral por país, das iniciativas voluntárias que surgiram em todos os Estados-Membros da UE. As novas iniciativas são mapeadas, comparadas com as poucas iniciativas existentes de longa data e analisadas com base na sua inovação, valor agregado e potencial impacto na integração.

Sirius Network, [Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot?](#) 2014

Este resumo explora os benefícios da mentoria, a profissionalização das organizações de mentoria e a forma como os formuladores de políticas podem criar a mentoria e outros projetos de apoio educacional para que sejam parte integrante do cenário educacional. Também destaca exemplos de experiências de mentoria bem-sucedidas que se concentram no cultivo de talentos e potencial ocultos dos filhos de imigrantes.

UNHCR, [A Community-based Approach in UNHCR Operations](#), 2008

Este manual do ACNUR destina-se a apoiar os colaboradores na implementação de uma abordagem baseada na comunidade nas suas operações, para garantir que as

peças sob o mandato do ACNUR são colocadas no centro de todas as decisões que afetam as suas vidas.

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), International Olympic Committee (IOC) and Terre des hommes organisation (Tdh), [Sport for Protection Toolkit Programming with Young People in Forced Displacement Setting](#), 2018

Este kit de ferramentas de Desporto para Proteção orienta o trabalho da Olympic Refuge Foundation e pode ser usado por diversas organizações e partes interessadas para melhor compreender e implementar uma programação eficaz de Desporto para Proteção.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Varsóvia/Bruxelas, 2019

Este relatório do NIEM apresenta uma avaliação comparativa baseada em indicadores das estruturas de integração de refugiados em vigor em 14 países da UE. A análise foca-se em indicadores jurídicos, indicadores de políticas e indicadores que medem a integração, coordenação de políticas, bem como esforços voltados para a participação e envolvimento da sociedade de acolhimento.



5.6 BUSCAR UMA INTEGRAÇÃO ABRANGENTE E APOIO À INCLUSÃO

Estabelecer contacto com outros prestadores, coordenar esforços e colmatar lacunas no sistema

Uma abordagem abrangente à integração dos refugiados requer uma resposta de todo o governo e de toda a sociedade. Isto implica uma cooperação sustentada e baseada em parcerias entre todos os intervenientes relevantes, incluindo autoridades nacionais, regionais e locais, serviços públicos, parceiros sociais e sociedade civil. Também implica financiamento estrutural e a longo prazo para a integração, bem como acesso a financiamento estável para ações ao nível local e para as organizações da sociedade civil. A colaboração e a execução conjunta de políticas prometem políticas mais focadas, que respondem mais diretamente às necessidades e perspetivas dos refugiados.

As políticas, com maior legitimidade decorrente de uma participação mais ampla e de mais atores da sociedade civil e locais/regionais a assumir um papel, também se podem tornar mais sustentáveis e ter um impacto mais forte. As ONG, por receberem apoio ativo das autoridades públicas para a assistência que prestam, podem contribuir para a inclusão a longo prazo dos refugiados na sociedade de acolhimento.

BENEFÍCIOS DE TRABALHAR COM REFUGIADOS

- Parcerias multissetoriais estáveis e de longo prazo a vários níveis de governação que capacitam os atores a contribuir para o processo de integração dos refugiados;
- Integração e gestão da diversidade integradas em todos os campos, serviços e áreas políticas relevantes;
- Coordenação reforçada entre as autoridades regionais e locais para a integração dos refugiados;
- Melhor coordenação entre as autoridades locais e os organismos/direções/prestadores de serviços de emprego, saúde, habitação e educação;
- O fornecimento contínuo de recursos e apoio às autoridades locais, ONG e organizações de apoio sem fins lucrativos promovem a inclusão de refugiados no longo prazo.



FATORES DE SUCESSO: CRITÉRIOS PARA GARANTIR BOAS PRÁTICAS



Estratégia multisetorial e multinível: Desenvolver conjuntamente uma estratégia de integração abrangente que envolva autoridades regionais e locais, prestadores de serviços e a sociedade civil;



Apropriação e participação: Apoiar o envolvimento e a consulta regular de refugiados nas atividades cívicas, na vida social da comunidade local e na tomada de decisões;



Envolvimento da sociedade de acolhimento: Reconhecer que a integração é um processo bilateral que requer o apoio e um papel ativo da sociedade de acolhimento para melhor implementar políticas públicas locais;



Disponibilidade de financiamento estrutural: Assegurar meios sustentados, diversificados e suficientes para as medidas de integração, permitindo a continuidade e expansão. Em vários países e contextos, isto significa ter acesso ao financiamento da UE para as autoridades locais, sociedade civil e organizações lideradas por refugiados.





LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA ESTABELECEER CONTACTO COM OUTROS PRESTADORES, COORDENAR ESFORÇOS E PREENCHER LACUNAS NO SISTEMA

A lista de verificação que se segue apresenta um processo passo-a-passo detalhado para ajudar as organizações a programar e a identificar todas as tarefas necessárias para estabelecer contacto e coordenar esforços com outros prestadores.



Implementar estratégias que obriguem ou esperem que a **sociedade de acolhimento** se envolva ativamente e acomode os beneficiários;



Implementar estratégias que envolvem as **autoridades e prestadores de serviços regionais e locais na** promoção da integração dos refugiados e disponibilizar meios para a implementação destas estratégias;



Criar um mecanismo de múltiplas partes interessadas para revisão conjunta de operações, práticas, serviços e resultados da integração em coordenação com parceiros relevantes (autoridades locais, ONG, parceiros sociais, pesquisa, instituições, etc.);



Construir parcerias regionais para garantir a inclusão e integração de migrantes nas áreas rurais que possam estar numa situação mais vulnerável devido ao afastamento, isolamento e acesso limitado a serviços específicos;



Incentivar iniciativas de voluntariado para complementar as políticas públicas financiando a coordenação destas iniciativas em todos os níveis, tornando-as parte das ofertas padrão de integração para refugiados (mais informações: [5.5 Envolver as comunidades locais e apoiar o voluntariado](#));



Apoiar o envolvimento dos refugiados em atividades cívicas através de informação direcionada sobre os direitos e as possibilidades dos refugiados de participarem nestas atividades, bem como oferecendo meios às organizações para chegar aos refugiados;



Criar um órgão de consulta aos refugiados sobre questões relativas à sua integração, que envolva associações de refugiados ou representantes eleitos como membros permanentes e fornecer meios para estabelecer órgãos permanentes de consulta;



Realizar e financiar regularmente campanhas para sensibilizar a sociedade de acolhimento sobre a situação dos refugiados, combater a discriminação e combater preconceitos e perceções erradas;



Fornecer, enquanto autoridade pública que gere ou desembolsa fundos da UE, **acesso a financiamento da UE** para organizações da sociedade civil e autoridades locais. Informar estes atores sobre as oportunidades de financiamento e envolvê-los como parceiros no processo de programação nacional dos fundos relevantes;



Fazer uso estratégico do financiamento da UE ou de outro financiamento internacional para preencher lacunas no sistema de apoio, pilotar e testar novas iniciativas e aprender com os modelos e experiências existentes. Explorar na totalidade todos os instrumentos disponíveis, incluindo, entre outros, o Fundo Social Europeu (FSE) e o Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI).



EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS PARA APOIAR OS REFUGIADOS ALÉM DO ACOLHIMENTO INICIAL



ESTRATÉGIA MULTISSETORIAL E MULTINÍVEL

Na Sérvia, os Planos de Ação Local (PAL) visam melhorar os padrões de vida e socioeconômicos de categorias específicas de migrantes deslocados à força. Pretendem resolver os problemas destas categorias de forma planeada e a longo prazo, criando medidas e ações totalmente adaptadas às suas necessidades reais. Isto permite um uso mais económico dos recursos existentes (materiais, técnicos, humanos e institucionais) através de redes de instituições locais relevantes e de outros parceiros locais. Os PAL apresentam os dados disponíveis sobre idade, género e necessidades educacionais para cada uma das diferentes categorias de migrantes deslocados à força e identifica grupos prioritários ou subgrupos mais vulneráveis. O governo local regista com precisão os problemas e necessidades dessa população e planeia ou propõe soluções de acordo com os mesmos. Para cada uma das diferentes categorias identificadas de migrantes deslocados à força, são definidos objetivos específicos. Por exemplo, [no PAL do município de Bačka Topola](#), no período entre 2020 e 2024, um dos objetivos é a criação de condições para o reforço da tolerância e compreensão das necessidades dos requerentes

de asilo e migrantes carenciados, melhorando a qualidade de vida na comunidade local, criando espaço para serviços de saúde, educativos, culturais e outros, e para parques infantis e desportivos. Os planos locais são elaborados em cooperação com instituições relevantes em cada município e são implementados em parceria com diferentes partes interessadas.

Na Polónia, o [Conselho para o Modelo de Integração de Migrantes](#) na Província de Mazowieckie reuniu diferentes entidades envolvidas na integração de estrangeiros: o Gabinete da Voivodia da Mazóvia, o Conselho de Educação, o Centro de Assistência Social, o Gabinete do Trabalho de Varsóvia, a Caritas Polónia, a Fundação Fórum de Migração Polaco, a Fundação para a Somália, a Fundação de Aprendizagem de Línguas Estrangeiras Linguae Mundi, a Associação para Intervenção Jurídica e a Fundação para o Diálogo e a Tolerância. O objetivo do conselho era diagnosticar a situação e as necessidades dos estrangeiros em várias áreas de integração e desenvolver recomendações. As conclusões das consultas no conselho foram

utilizadas na publicação "Estrangeiros na Polónia. Um manual para quem trabalha com migrantes". Além disso, foi desenvolvido um documento intitulado "Pressupostos para a estratégia de integração de migrantes na voivodia de Mazowieckie". Estes documentos servirão de apoio às atividades de integração na província de Mazowieckie e serão utilizados na criação de uma estratégia nacional para a integração dos imigrantes.

Na Suécia, a [Parceria Skåne](#), tem uma forte ênfase no trabalho a longo prazo para a participação e conhecimento dos migrantes recém-chegados. Esta parceria é uma prática regional (nível de contagem) que envolve um número significativo de municípios. Na Parceria Skåne, as organizações que são responsáveis pelo acolhimento e estabelecimento de recém-chegados a Skåne uniram-se para desenvolver conjuntamente métodos e condições seguras para atender às necessidades prioritárias, em que a cooperação regional e a coordenação de recursos são necessárias.

Na Bulgária, o distrito de Oboriste do município de Sófia é uma das primeiras e únicas autoridades locais da Bulgária que implementam a política nacional de integração de refugiados. Ao fazê-lo, Oboriste acolhe um grande número de famílias refugiadas que pretendem instalar-se em Sófia e presta-lhes o apoio inicial de integração de acordo com as competências do distrito até seis meses. Estes serviços incluem alojamento, apoio à matrícula escolar nas escolas públicas locais, bem como apoio social municipal, quando aplicável. O esforço de Oboriste na integração de refugiados começou em 2020 com a reinstalação de duas famílias numerosas que procuravam asilo na Bulgária (15 membros no total). Em 2021, Oboriste acolheu cinco famílias (27 membros no total) no âmbito de um projeto financiado pelo FAMI denominado “Juntos pela Integração”. O projeto assenta numa abordagem multissetorial e é liderado pela Cruz Vermelha Búlgara e dois outros parceiros: Distrito de Vitosha do Município de Sofia e Centro de Fundação Nadya. A Cruz Vermelha Búlgara participa com assistentes sociais e intérpretes e o Centro Nadya com psicólogos.

Este projeto decorrerá até dezembro de 2022 e, para garantir a sua sustentabilidade, a equipa já se candidatou a dois novos projetos com financiamento europeu e internacional.

Na Finlândia, a Cruz Vermelha finlandesa coordena e desenvolve a Rede de Associações Não Governamentais. A rede reúne-se quatro vezes por ano e discute temas relevantes dentro dos tópicos de acolhimento e integração. Há também alguns ministérios presentes nas reuniões da rede. Por isso, a rede apoia o fluxo de informações do terceiro setor para as autoridades e vice-versa. Uma das caixas de ferramentas que a rede ajudou a criar é uma plataforma de integração para organizações ([kotoutumistarjotin](#)). Esta caixa de ferramentas ajuda a entender que tipo de atividades os atores do terceiro setor têm em curso na área local, o que ajuda os recém-chegados no processo de integração. A plataforma ajuda a entender a divisão de atividades entre os atores do terceiro setor e as autoridades, por exemplo, ao nível do município.

Na Lituânia, o [Plano de Ação 2018-2020 para a Integração de Estrangeiros na Sociedade Lituana](#) exige cooperação e coordenação regulares entre ONG, a Associação das Autoridades Locais, o ensino, os serviços sociais e os serviços de saúde para garantir a integração bem-sucedida dos refugiados na sociedade. O Plano de Ação exige que as autoridades e organismos educativos a nível regional e local deem formação aos trabalhadores do setor da educação, para melhorar as suas competências interculturais, reduzir os estereótipos e promover os valores de respeito pela diversidade e igualdade. Estão também previstos eventos educativos para os empregadores informarem os seus colaboradores sobre as necessidades de integração dos refugiados e a sua diversidade em termos de género, idade, país de origem e situação familiar. O plano visa monitorizar os processos e políticas de integração, recolhendo dados quantitativos e qualitativos, e registá-los nas autoridades estatais.



ENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DE ACOLHIMENTO

Em Itália, o projeto "[Diffondere diversita, rafforzare comunita](#)" visa criar oportunidades de emprego para refugiados e requerentes de asilo no setor agrícola e apoiar o desenvolvimento local numa área rural. O projeto envolve dois municípios locais (Município de Losine e Município de Cerveno) e o Bio Distretto de Valcamonica, uma rede de agricultura biológica composta por 40 pequenas empresas. O projeto promove uma forma simples mas eficaz de partilha de empregos em que duas ou mais empresas juntam os seus recursos e mão-de-obra. Na prática, os trabalhadores agrícolas são contratados em condições regulares por um grupo de empregadores que partilham os serviços do trabalhador ao longo do ano. Este sistema reduz os custos com o trabalho, cria novas oportunidades de emprego e apoia a promoção de empregos agrícolas com condições de trabalho justas. Além disso, os empreendimentos agrícolas passam a fazer parte de uma rede, o que pode trazer vantagens aos empreendimentos participantes. Também prevê um papel ativo da sociedade de acolhimento na sua implementação, envolvendo diretamente uma associação voluntária de pequenas empresas agrícolas que cooperam entre si para se apoiarem mutuamente, bem como os jovens agricultores e as suas famílias que apoiam ativamente os migrantes no seu processo de integração.

Em Itália, a região Emilia-Romagna promove sistematicamente [a aprendizagem de segunda língua e a mediação intercultural](#) para a inclusão de migrantes e refugiados na sociedade, respondendo ao aumento exponencial dos fluxos nos últimos anos. Para tal, a região trabalha em conjunto com escolas públicas, entidades sem fins lucrativos, autarquias, outras entidades públicas e as comunidades locais. A colaboração com a sociedade civil é construída através de uma parceria estruturada e multinível.

Na Bélgica, Bruxelas adotou o [Plano de Ação Contra o Racismo e a](#)

[Discriminação](#) 2018-2020 para sensibilizar e envolver cada ministro e secretário de Estado na luta contra o racismo e a discriminação. O plano baseia-se em 23 medidas políticas concretas para criar uma sociedade onde a tolerância e a solidariedade entre as populações ocupam um lugar central. Foi criada uma plataforma consultiva para interagir com quaisquer organizações da sociedade civil de Bruxelas dispostas a colaborar e a trabalhar no âmbito deste plano.

Na Finlândia, o projeto "Föreningsliv för alla" visa apoiar a participação social dos migrantes, promovendo o seu envolvimento nas associações finlandesas. Este projeto dá aos migrantes a oportunidade de praticar uma nova língua fora do ambiente escolar, construir as suas próprias redes informais e fazer novos contactos significativos. Graças ao projeto, a região de Jakobstad adotou um modelo de integração "bidirecional" através do envolvimento do terceiro setor e de associações.

Na Turquia, o Município Metropolitano de Gaziantep, Departamento de Mulheres, Família, Educação e Serviços Sociais, estabeleceu o Centro Comunitário Ensar em 2014. O centro foi desenvolvido como um espaço seguro para membros das comunidades de acolhimento turcas e refugiados, para que possam interagir uns com os outros e aprender novas competências. A OIM começou a apoiar o Centro Comunitário Ensar em 2017, reformando-o e reabilitando-o, e realizando atividades de inclusão social e atividades extracurriculares. O centro está acessível a todas as idades, géneros e nacionalidades. As atividades e serviços prestados têm um impacto positivo na comunidade, melhorando a comunicação entre os refugiados e a comunidade anfitriã e promovendo melhores conexões e interações através de atividades sociais.



APROPRIAÇÃO E PARTICIPAÇÃO

Na Suécia, uma boa prática de empreendedorismo social é representada pela [Yalla Trappan](#), uma empresa social de integração de trabalho e cooperativa de mulheres gerida por uma associação sem fins lucrativos em Malmö. Oferece formações profissionais em três áreas: Serviços de Café e Catering, Atelier de Costura, Serviços de Limpeza e Conferências. A Yalla Trappan segue um modelo de “aprender fazendo” para promover a independência financeira de mulheres imigrantes que correm um alto risco de exclusão do mercado de trabalho.

Na Finlândia, o Conselho Finlandês para os Refugiados organiza um curso de “Orientação Cívica” para migrantes adultos recém-chegados à Finlândia. O curso fornece informações abrangentes sobre residir, viver e trabalhar na Finlândia. Dá as competências cívicas necessárias para viver no país e familiariza os migrantes com a história da nação finlandesa. O objetivo deste curso é melhorar a compreensão dos refugiados e recém-chegados sobre a sociedade finlandesa e esclarecê-los sobre os seus próprios direitos e responsabilidades no país. Cada curso é ministrado por um formador que fala a mesma língua do que os participantes do curso. Os conceitos do curso, métodos de ensino e livros de estudo estão disponíveis para uso sem restrições nos

municípios e instituições de ensino. As principais partes interessadas foram envolvidas na fase de desenvolvimento deste projeto, incluindo os municípios da região de Helsínquia e o Ministério do Emprego e Economia.

Na Turquia, o Município de Yıldırım tem prestado apoio aos refugiados em termos de proteção, meios de subsistência e coesão social desde o início da situação dos refugiados sírios na Turquia. O município criou um Centro de Coesão Social no distrito, que é uma das primeiras iniciativas para direcionar a inclusão de refugiados na prestação de serviços por um município na Turquia. O centro aproxima refugiados de membros da comunidade de acolhimento através de atividades estruturadas, como terapia de jogo, para facilitar o vínculo e a ponte, bem como para fortalecer as competências de resolução de problemas. Além disso, também organizam atividades de sensibilização e divulgação de informações sobre o acesso aos serviços. Adicionalmente, o centro oferece apoio a cooperativas de mulheres, que envolve membros refugiados, com o objetivo de proporcionar às mulheres oportunidades de empoderamento e autossuficiência.

SAIBA MAIS: MATERIAIS E REFERÊNCIAS ÚTEIS

Assembly of European Regions (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD), 2019

Este relatório oferece insights sobre como apoiar uma gestão eficiente do acolhimento e integração de requerentes de asilo e migrantes com deficiência na UE.

Comissão da UE, [Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background](#), 2018

Esta caixa de ferramentas visa ajudar as autoridades de financiamento nacionais e regionais na implementação de políticas de integração destinadas a pessoas oriundas da imigração através da utilização de fundos da UE no período de programação de 2014-2020.

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., [MIPEX Migrant Integration Policy Index](#), Barcelona/Bruxelas, 2015

O Migrant Integration Policy Index (MIPEX) é um projeto único de longa duração que avalia e compara o que os governos estão a fazer para promover a integração de migrantes em todos os Estados-Membros da UE e em vários outros países não pertencentes à UE.

EWSI Editorial Team., [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) European Web Site on Integration, 2020

A EWSI Editorial Team investigou uma série de indicadores de integração a longo prazo em todos os Estados-Membros da UE e no Reino Unido e analisou a existência ou a disponibilidade de políticas ou medidas específicas para refugiados.

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., [Migration in EU Rural Areas](#), Science for Policy report by the Joint Research Centre (JRC), Luxemburgo, 2019

Este relatório apresenta uma visão panorâmica quantitativa das migrações nas zonas rurais para toda a UE e contribui para aumentar a sensibilização para o fenómeno da migração nas zonas rurais, que é pouco estudado.

Wolffhardt A., [Operationalising a comprehensive approach to migrant integration](#), RESOMA Discussion Policy Brief, 2019

Este documento sobre políticas da ReSOMA explica o conceito de abordagem abrangente à integração e descreve os potenciais específicos – mas também as restrições – do nível local na integração de migrantes. Apresenta dez pontos focais possíveis, concretos e financiáveis de implementação de uma abordagem abrangente e de longo prazo na prática.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Varsóvia/Bruxelas, 2019

Este relatório do NIEM apresenta uma avaliação comparativa baseada em indicadores das estruturas de integração de refugiados em vigor em 14 países da UE. A análise foca-se em indicadores jurídicos, indicadores de políticas e indicadores que medem a integração, coordenação de políticas, bem como esforços voltados para a participação e envolvimento da sociedade de acolhimento.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism in 14 EU countries](#), Evaluation 1: Comprehensive Report, 2020

Este relatório do NIEM apresenta os principais dados e desenvolvimentos sobre a integração de refugiados no período de 2017 a 2019, conforme estão refletidos nos resultados da investigação realizada nos 14 países participantes.

6. LISTA DE VERIFICAÇÃO GERAL PARA DESENVOLVER UMA INICIATIVA ABRANGENTE DE INTEGRAÇÃO E INCLUSÃO:

- Identificar regularmente as necessidades e potencialidades dos refugiados;
- Abordar e remover barreiras linguísticas e administrativas para aceder aos seus serviços;
- Adaptar os seus planos e estratégias de acordo com as necessidades, capacidades e *feedback* dos refugiados;
- Prestar serviços que promovam a inclusão socioeconómica de refugiados além da fase inicial de acolhimento;
- Diversificar as oportunidades de financiamento para a integração a longo prazo;
- Envolver os refugiados nas apreciações, planeamento, implementação, monitorização, adaptação e avaliação dos seus serviços;
- Certificar-se de que os grupos vulneráveis são incluídos no co-design dos seus serviços;
- Garantir que os indivíduos vulneráveis têm igual acesso e o mesmo nível de apoio do que outros refugiados;
- Pedir *feedback* aos refugiados após a prestação do serviço e mantê-los informados regularmente;
- Promover atividades de voluntariado e envolver a comunidade local para incentivar a integração social, económica e cultural dos refugiados;
- Apoiar iniciativas locais para refugiados, como lazer, educação, emprego, mentoria familiar e “burocrática”;
- Criar uma cooperação sustentada e baseada em parcerias entre todos os intervenientes relevantes, incluindo autoridades nacionais, regionais e locais, serviços públicos, parceiros sociais e sociedade civil;
- Rever as suas operações, práticas, serviços e resultados da integração em coordenação com parceiros relevantes.

7. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS PRÁTICAS DE INTEGRAÇÃO

A maioria das boas práticas do kit de ferramentas foi selecionada como sendo um exemplo a seguir, após terem sido avaliadas de acordo com a seguinte lista de critérios e indicadores:

1. DIMENSÃO: INCLUSÃO E PARTICIPAÇÃO

Indicadores

A prática garante que os seus serviços são acessíveis a diversos grupos?

- Garante iguais oportunidades aos seus grupos-alvo (mulheres e homens de todas as idades, LGBTIQ+ dependendo do grupo-alvo específico, pessoas com deficiência e necessidades específicas);
- Adota uma abordagem participativa, de integração do género, diversidade e inclusão sensível à idade;
- Assegura que a igualdade e a diversidade são uma parte essencial da forma como os serviços são prestados, tendo em consideração as diferentes necessidades e capacidades;
- Disponibiliza informação relevante sobre a iniciativa em diversas linguagens e formatos e canais de comunicação, adequados à idade, género e diversidade do público-alvo;
- Faz ajustes razoáveis à forma como presta os serviços, para ter em consideração as necessidades específicas do grupo-alvo (por exemplo, prestação de cuidados infantis para pais (famílias monoparentais), ajustes específicos para pessoas com deficiência, prestação de serviços flexíveis em horários flexíveis e apoio adaptado e informal para refugiados).

A prática envolve a participação ativa da sociedade de acolhimento?

- Considera a integração como um processo bilateral e visa mudanças também do lado da sociedade de acolhimento (comportamentos, normas, instituições);
- Prevê um papel ativo da sociedade de acolhimento na sua implementação (por exemplo, voluntários);
- Envolve ações de apoio ao intercâmbio com a sociedade de acolhimento.

A prática consulta os seus beneficiários e envolve-os na avaliação, design, implementação, monitorização e avaliação da ação?

- Organiza atividades regulares de consulta com os refugiados para garantir a inclusão dos seus contributos no curso do ciclo do programa, da avaliação à avaliação;
- Prevê compensações para os beneficiários para facilitar as consultas;
- Fornece mecanismos de feedback apropriados para que os beneficiários expressem com segurança as suas opiniões sobre a qualidade dos serviços.

2. DIMENSÃO: RELEVÂNCIA E COMPLEMENTARIDADE

Indicadores

Os objetivos da prática são relevantes para as necessidades dos grupos-alvo?

- Identifica e analisa as necessidades do grupo-alvo (entrevistas/grupos de discussão com grupo-alvo, investigação documental, inquéritos).

A prática colmata alguma lacuna no apoio à integração?

- Identifica e analisa as lacunas existentes no apoio à integração e cria ações para colmatar essas lacunas;
- Complementa as medidas existentes, desenvolvendo-as e coordenando-as;
- Trabalha com os beneficiários desde o início para desenvolver um plano de integração a longo prazo e para facilitar a transição para programas de proteção social, integração e inclusão convencionais.

A prática baseia-se nas políticas, orientações, kits de ferramentas e boas práticas disponíveis a nível nacional e internacional/UE?

- Emprega/refere diretrizes e kits de ferramentas relevantes a nível nacional e da UE/internacional.

A prática leva a melhorias sistémicas, atendendo às necessidades da maioria do grupo-alvo na área-alvo?

- Contribui para o fortalecimento das capacidades dos refugiados/das suas comunidades;
- Contribui para o fortalecimento das capacidades das instituições relevantes para apoiar a integração (por exemplo, mudança de políticas ou estratégias; reforma legislativa; reformas institucionais; reformas da governação; maior responsabilidade pela despesa pública; ou melhoria dos processos de consultas públicas);
- Aborda a discriminação e as lacunas de informação como obstáculos à integração a longo prazo;

- A prática é escalável e inclui planos concretos de expansão.

3. DIMENSÃO: EFICÁCIA

Indicadores

Até que ponto os objetivos da prática são realistas, monitorizados, avaliados e alcançados?

- Alcança os resultados pretendidos com produtos e resultados concretos;
- Tem uma estrutura de resultados clara que facilita a medição dos resultados e do impacto, com indicadores inteligentes;
- Os riscos potenciais foram tidos em consideração na conceção do programa;
- Reúne sistematicamente os principais dados de desempenho para monitorização e análise regulares;
- Avalia e revê o progresso que a prática faz no alcance dos seus objetivos;
- Analisa se as suas intervenções contribuem para mudanças sustentáveis a longo prazo na integração.

4. DIMENSÃO: SUSTENTABILIDADE

Indicadores

A prática utilizou os seus benefícios após a conclusão da ação?

- Prepara e aplica um plano de eliminação gradual bem definido para garantir mudanças positivas sustentáveis e o uso dos produtos/ resultados da ação.

A prática atrai financiamento estrutural, apoio de novos patrocinadores ou gera recursos próprios?

- Estabelece parcerias e relações com as partes interessadas relevantes como parte integrante da ação para garantir um forte apoio para continuar após o término do financiamento primário;
- Diversifica as fontes de financiamento e identifica novas oportunidades de financiamento da UE e nacionais para a integração a longo prazo (p. ex. mudar ou planejar mudar de iniciativas baseadas em projetos que são limitadas no tempo e dependentes de um doador (externo) para uma estratégia abrangente de integração plurianual com base em financiamento garantido ou diversas oportunidades de financiamento);

- Certifica-se de que há recursos humanos, conhecimentos especializados e infraestruturas em vigor para sustentar os serviços no final da ação.

5. DIMENSÃO: PARCERIA E COOPERAÇÃO

Indicadores

A prática tem alguma estratégia para estabelecer comunicação e coordenação com outros atores relevantes para promover a integração dos migrantes? (por exemplo, sociedade civil, autoridades públicas, setor privado)

- Assegura o envolvimento e participação das principais partes envolvidas na sua fase de desenvolvimento;
- Desenvolveu e implementa uma estratégia para envolvê-los na ação.

A prática contribui para as discussões sobre a melhoria das políticas de apoio à integração?

- Contribui para o desenvolvimento de estratégias de integração abrangentes que envolvem as autoridades nacionais/regionais/locais, prestadores de serviços e a sociedade civil;
- Assegura a cooperação com as partes interessadas relevantes (autoridades locais, ONG, parceiros sociais, investigação, instituições, etc.) para revisão conjunta das operações, práticas, serviços e resultados da integração;

Esta ferramenta de auto-avaliação foi adaptada da grelha de avaliação do MPG para a iniciativa Sustainable Practices of Integration (SPRING), que lhe permite apresentar as suas boas práticas, sujeitas a testes criteriosos numa plataforma europeia (www.integrationpractices.eu).

8. GLOSSÁRIO

Requerente de asilo: Um requerente de asilo é um indivíduo que busca proteção internacional. Em países com procedimentos individualizados, um requerente de asilo é alguém que submeteu um pedido em relação ao qual o país de acolhimento ainda emitiu uma decisão definitiva. Nem todos os requerentes de asilo acabarão por ser reconhecidos como refugiados, mas todos os refugiados começam por ser requerentes de asilo.

Beneficiários de proteção internacional: Indivíduos a quem já foi concedido o estatuto de refugiado ou outras formas complementares de proteção. Este manual usa a palavra refugiado para se referir a ambas as categorias.

Beneficiários de proteção subsidiária: De acordo com o direito comunitário, são indivíduos que não se qualificam como refugiados, mas que correm um risco real de sofrer ofensas graves caso regressem ao seu país de origem e que não conseguem obter a proteção desse país.

Vias complementares: Vias seguras e regulamentadas que complementam a reinstalação dos refugiados e através das quais os refugiados podem ser admitidos num país e ter as suas necessidades de proteção internacional atendidas enquanto se conseguem sustentar para alcançar uma solução sustentável e duradoura.

Soluções duradouras: O meio através do qual a situação dos refugiados pode ser resolvida de forma satisfatória e permanente, garantindo a proteção nacional dos seus direitos civis, culturais, económicos, políticos e sociais.

Discussões em grupos de discussão: Um método para recolher dados/informações qualitativas de um grupo de pessoas pré-selecionadas de acordo com critérios específicos.

Estrangeiro: Geralmente, esta categoria inclui todas as pessoas que saíram do seu local de residência original, temporária ou permanentemente, por diversas razões.

Boas práticas: Uma prática inovadora, interessante e inspiradora que tem potencial para ser transferida, total ou parcialmente, para outros contextos nacionais. As boas práticas incluídas no kit de ferramentas são identificadas de acordo com os critérios-chave de cada capítulo e cinco indicadores gerais-chave: inclusão e participação; relevância e complementaridade; eficácia; sustentabilidade; parcerias e cooperação.

Inclusão: O processo de fomentar e melhorar a participação dos refugiados na sociedade, concedendo-lhes os mesmos direitos do que um cidadão, forçar laços e amizades, possibilidade de se candidatarem a empregos locais ou de frequentar as escolas locais e ter acesso a diferentes serviços, como habitação ou saúde. O Plano de Ação sobre Integração e Inclusão 2021-2027 da Comissão da UE afirma que a “inclusão de todos significa garantir que todas as políticas são acessíveis a todos e funcionam para todos, incluindo migrantes e cidadãos da UE com antecedentes migratórios. Isto envolve transformar e adaptar as políticas convencionais às necessidades de uma sociedade diversificada, tendo em consideração os desafios e necessidades específicos de diferentes grupos. As ações de apoio à integração dos migrantes não devem, e não podem, ser tomadas em detrimento de medidas que servem outros grupos ou minorias vulneráveis ou desfavorecidos. Pelo contrário, devem contribuir para tornar as políticas mais inclusivas no geral”.

Integração: A integração local no contexto dos refugiados é um processo dinâmico e multifacetado bilateral, que requer esforços de todas as partes envolvidas, incluindo a disponibilidade dos refugiados para se adaptarem à sociedade de acolhimento, sem que tenham de renunciar à sua própria identidade cultural, e uma correspondente prontidão por parte das comunidades de acolhimento e instituições públicas para acolher os refugiados e atender às necessidades de uma população diversificada (Comité Executivo do ACNUR, onclusion on Local Integration N.º 104 (LVI) – 2005).

Migrantes: Pessoas que decidiram atravessar fronteiras internacionais, não por causa de uma ameaça direta de perseguição, de danos grave ou de morte, mas exclusivamente por outros motivos, como melhorar as suas condições de trabalho ou oportunidades de educação ou para se reencontrarem com familiares.

Menores: Pessoas com idade inferior à da maioridade legal que, como tal, não são juridicamente independentes. Este termo inclui adolescentes. Ao abrigo da Convenção sobre os Direitos da Criança (CDC), uma “criança” é uma pessoa com idade inferior a dezoito anos, exceto se a legislação aplicável definir uma idade inferior. A CDC equipara “criança” a “menor”.

Abordagem participativa: Uma abordagem de desenvolvimento e/ou governação em que as principais partes interessadas (e, em especial, os beneficiários propostos) de uma política ou intervenção estão intimamente envolvidos no processo de identificação de problemas e prioridades e têm um nível considerável de controlo sobre a análise, planeamento, implementação e monitorização de soluções.

Pessoas sob o mandato do ACNUR: Todas as pessoas para as quais o ACNUR está mandatado a fornecer proteção, soluções e assistência. Estão incluídos refugiados, requerentes de asilo, refugiados retornados, apátridas e, em várias situações, deslocados internos, incluindo aqueles que também podem receber proteção e assistência do Estado e de outros parceiros.

Proteção: Um conceito que engloba todas as atividades destinadas a garantir pleno respeito pelos direitos de todos os indivíduos em conformidade com a letra e o espírito dos direitos humanos e do direito internacional e direito dos refugiados. A proteção envolve a criação de um ambiente propício ao respeito pelos seres humanos, prevenindo e/ou aliviando os efeitos imediatos de um padrão específico de abuso e restaurando condições de vida dignas através de reparação, restituição e reabilitação.

Refugiado: Uma pessoa que cumpre os critérios de elegibilidade ao abrigo da definição aplicável de refugiado, conforme previsto nos instrumentos internacionais ou regionais de refugiados, sob o mandato do ACNUR e/ou na legislação nacional.

Reinstalação: A transferência de refugiados do país onde procuraram asilo para outro Estado que aceitou acolhê-los. Geralmente, é concedido asilo ou outro formato de direito de residência a longo prazo aos refugiados e, em muitos casos, é-lhes dada a oportunidade de se naturalizarem cidadãos. Por esta razão, a reinstalação é uma solução duradoura, bem como um kit de ferramentas para a proteção dos refugiados. Também é um exemplo prático de partilha internacional de encargos e responsabilidades.

Mandato do ACNUR: O papel e as funções do ACNUR conforme estabelecido no Estatuto do ACNUR e conforme elaborado nas resoluções da Assembleia Geral das Nações Unidas. O mandato do ACNUR, conforme é declarado no seu Estatuto, é fornecer proteção internacional e buscar soluções permanentes para os refugiados. O ACNUR tem um mandato adicional em relação às questões apátridas, uma vez que lhe é atribuído um papel designado de acordo com o Artigo 11.º da Convenção sobre a Redução dos Casos Apátridas de 1961. A Assembleia Geral também solicitou ao gabinete que promova as Convenções sobre Apátridas de 1954 e 1961 e que ajude a prevenir os casos apátridas prestando aos Estados serviços especializados e de consultoria sobre legislação e prática em matéria de nacionalidade.

Vulnerável: Pessoas desfavorecidas física, mental ou socialmente, que poderão ser incapazes de satisfazer as suas necessidades básicas e, como tal, podem requerer assistência específica.

9. DEPOIMENTOS

"Este manual é uma ferramenta útil para orientar as autoridades locais no planeamento, implementação e avaliação das suas práticas de integração e oferece muitas ideias práticas sobre como envolver diretamente os beneficiários no processo"

Katharina Bamberg, consultora de políticas de migração e integração da EUROCITIES

"Este kit de ferramentas oferece diretrizes úteis para profissionais das áreas de integração e inclusão, com base nos princípios de empoderamento e co-design, maximizando o potencial de diversidade e interação intercultural. Leitura recomendada para profissionais e voluntários das Cidades Interculturais em todo o mundo."

Irena Guidikova, Chefe de Programas de Inclusão e Antidiscriminação, Conselho da Europa

"As autoridades locais e regionais são fundamentais para a implementação de políticas de integração bem-sucedidas no terreno, mas são muitas vezes deixadas à própria sorte quando se trata de implementar estas políticas. O Manual de Integração do ACNUR é uma ferramenta inestimável a este respeito."

Antje Grotheer, relatora do Comité Europeu das Regiões sobre o Novo Pacto sobre Migração e Asilo e Vice-Presidente do Parlamento da Cidade de Bremen, na Alemanha

Mandato do ACNUR: O papel e as funções do ACNUR conforme estabelecido no Estatuto do ACNUR e conforme elaborado nas resoluções da Assembleia Geral das Nações Unidas. O mandato do ACNUR, conforme é declarado no seu Estatuto, é fornecer proteção internacional e buscar soluções permanentes para os refugiados. O ACNUR tem um mandato adicional em relação às questões apátridas, uma vez que lhe é atribuído um papel designado de acordo com o Artigo 11.º da Convenção sobre a Redução dos Casos Apátridas de 1961. A Assembleia Geral também solicitou ao gabinete que promova as Convenções sobre Apátridas de 1954 e 1961 e que ajude a prevenir os casos apátridas prestando aos Estados serviços especializados e de consultoria sobre legislação e prática em matéria de nacionalidade.

