



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



EM.
M
X
B



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



JRS
M
M

ÍNDICE

Mensagem do Diretor Geral.....	1
1. Organização e equipa.....	3
2. Caracterização dos Utentes.....	4
3. Comunicação e Advocacy.....	7
3.1. Advocacy.....	7
3.2. Comunicação & Fundraising.....	9
4. Apoio e Gestão.....	13
4.1. Recursos Humanos e Voluntariado.....	13
4.2. Gestão de Projetos.....	16
5. Acolhimento.....	18
5.1. Centro de Acolhimento Vila Nova de Gaia.....	19
5.2. Centro de Acolhimento Seixal.....	20
5.3. Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados – Lisboa.....	23
5.4. Casas de Transição.....	25
5.5. Comunidades de Hospitalidade (CH's).....	26
5.6. Centro Pedro Arrupe (CPA).....	28
5.7. Centro de Acolhimento de Vendas Novas.....	32
5.8. Habitação.....	35
6. Acompanhamento.....	39
6.1. Saúde Mental.....	39
6.2. Interpretação & Tradução.....	41
6.3. Social.....	43
6.3.1. Atendimento e Acompanhamento Social.....	44
6.3.2. CLAIM Santa Clara.....	54
6.3.3. Apoio Médico e Medicamentoso.....	56
6.3.4. CLAIM Porto JRS.....	57
6.3.5. Mediadores Municipais e Interculturais.....	59
6.3.6. Unidade Habitacional de Santo António (UHSA) – Acompanhamento na Detenção.....	61
6.4. Emprego.....	65
6.5. Academia.....	68
6.6. Jurídico.....	73
7. Mediadores Socioculturais (SEF/AIMA).....	75
8. Nota Final.....	76
9. Anexo: Parcerias 2023.....	78

5
M.M.
A
5



MENSAGEM DO DIRETOR GERAL

No ano de 2023 destacamos a dinâmica criada na capacidade de acolhimento, nomeadamente no Centro de Cristo Rei, em Vila Nova de Gaia, onde acompanhámos 166 pessoas refugiadas oriundas do Afeganistão e Ucrânia. Foi, também, o ano da conclusão das obras do Centro de Vendas Novas, com as quais garantimos uma capacidade de acolhimento para cerca de 120 pessoas. Concluímos ainda as obras de adaptação das garagens do Centro Pedro Arrupe que permitirá desenvolver diversas atividades de apoio e capacitação a pessoas migrantes residentes no CPA. No contexto da Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR), apoiámos processos de autonomização de mais de 250 pessoas refugiadas em habitação autónoma em nove cidades do país, envolvendo mais de 60 voluntários do programa de Comunidades de Hospitalidade (CH).

Na dimensão do acompanhamento de migrantes, sublinho o extraordinário trabalho realizado tanto em Lisboa e no Porto, como em muitos outros pontos do país, que totalizaram cerca de 26 mil atendimentos a mais de cinco mil pessoas migrantes pelas equipas da saúde mental, da interpretação e tradução, do atendimento social, do apoio jurídico, da formação e capacitação, do apoio à empregabilidade e do apoio à habitação.

No contexto da nossa presença na rede JRS Europa, o JRS Portugal organizou o encontro anual do JRS Europa, realizado no Seminário Maior de Almada, reunindo todos os escritórios europeus no Regional Coordination Meeting (RCM) e no Annual General Meeting (AGM). Durante estes eventos, foram discutidas ideias e preocupações comuns, bem como delineados os caminhos futuros partilhados.

No contexto nacional, o ano de 2023 foi assinalado pela extinção efetiva do SEF e a criação da nova Agência para a Integração, Migração e Asilo (AIMA), o que teve um forte impacto na vida das pessoas que acompanhamos. Lançámos mais uma edição do Livro Branco (2023), que procurou sensibilizar os decisores políticos e a Sociedade Civil em geral e contribuir positivamente para a supressão de obstáculos práticos ao acolhimento e integração de pessoas imigrantes e refugiadas em Portugal.

O ano de 2023 foi um período muito marcante para o JRS Portugal. Se, por um lado, foi um ano de trabalho sólido de respostas de apoio a pessoas refugiadas, deslocadas à força e imigrantes vulneráveis – e de confirmação do valor e da necessidade destas respostas -, por outro lado, foi um ano de fim de ciclo de projetos e financiamento, sem renovação ou continuidade assegurada, atrasos significativos na publicação de novos avisos de financiamento e a confirmação de uma transição de ciclo com um impacto muito duro para o JRS e as suas equipas, assim como para todas as pessoas imigrantes e refugiadas que precisam do nosso apoio e a quem não pudemos garantir essa resposta.

MENSAGEM DO DIRETOR GERAL

MF JB
M.
A

A par de muitas outras organizações da sociedade civil da área, o JRS Portugal viu-se obrigado a dispensar uma boa parte da sua equipa e a suspender ou a reduzir drasticamente um conjunto significativo de atividades e respostas de apoio à população a quem dedica a sua Missão.

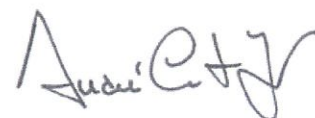
É preocupante perceber que, neste contexto, o presente e o futuro da realidade migratória em Portugal estão longe de dispensar uma presença forte do JRS e de outros parceiros desta área, perante cenários agravados de enorme vulnerabilidade e precariedade entre as pessoas migrantes, e com o desenvolvimento, em paralelo, de perceções de “insegurança” ou “perigo” erroneamente atribuídos à migração, na sociedade portuguesa.

É necessária resiliência e a coragem de reconstruir o caminho desenvolvido até aqui, sem cair no medo da nossa própria vulnerabilidade, e sem nos furtarmos à responsabilidade de continuar a Acompanhar, Servir e Defender as pessoas migrantes e refugiadas mais vulneráveis.

Só foi possível ser porto de abrigo de 5972 pessoas imigrantes e refugiadas oriundas de mais de 90 nacionalidades, tendo uma equipa dedicada e alinhada com a sua missão, de 95 colaboradores, 2 estagiários e 105 voluntários.

Termino o ano com um agradecimento especial a todos os trabalhadores e trabalhadoras do JRS: aos que nos vimos obrigados a dispensar e aos que continuam a fazer o trabalho com esforço acrescido. Sublinho ainda o valioso contributo de todos os voluntários, que de forma generosa dedicaram o seu tempo a esta causa.

A todas estas pessoas, reconheço um enorme valor profissional e humano: são elas, e a sua dedicação à missão do JRS e às pessoas que o JRS acompanha, que definem a existência da organização. É nelas que repousa a essência da nossa Missão.



André Costa Jorge
Diretor Geral do JRS Portugal

1. ORGANIZAÇÃO E EQUIPA

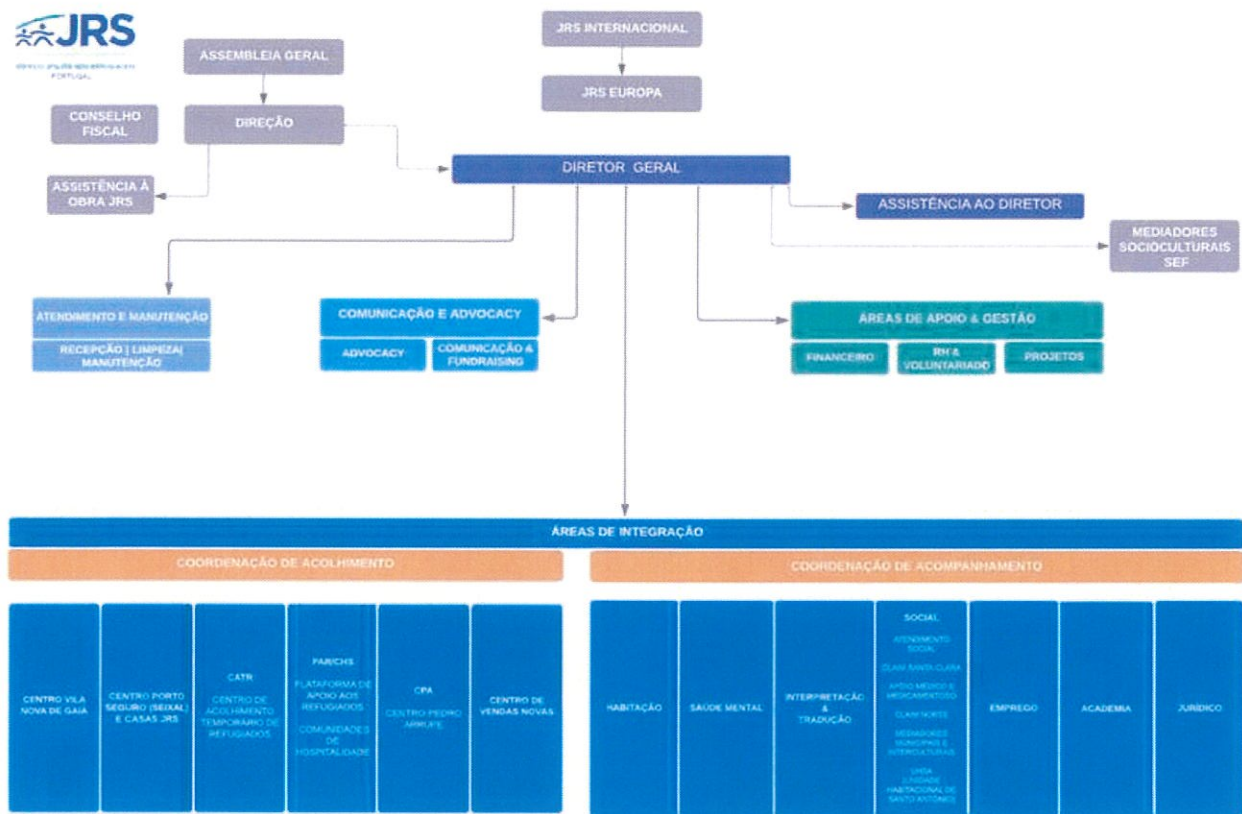


Figura 1 – Organização e equipa: Organigrama JRS 2023

No ano de 2023, o JRS promoveu a consolidação do organograma apresentado no Plano de Atividades para o ano de 2023, procurando promover um ambiente de trabalho colaborativo e ao encontro dos novos desafios na área das migrações.

A equipa que assegura todos os serviços que são proporcionados aos utentes no ano de 2023 foi composta por **96 colaboradores**, com presença em Lisboa, Seixal, Porto e Vila Nova de Gaia. A estes juntaram-se **2 estagiários** e **105 voluntários** que dedicaram o seu tempo a acompanhar e apoiar as pessoas imigrantes e refugiadas que procuraram refúgio no JRS.

2. CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

O ano de 2023 foi um marco importante para o JRS, com um aumento significativo na ajuda prestada às pessoas imigrantes e refugiadas acompanhadas ao longo do ano. Diante dos desafios enfrentados pelos deslocados em resultado dos conflitos existentes nos seus países, como são o caso do Afeganistão e da Ucrânia, o JRS reforçou a sua resposta de apoio e acolhimento para estas pessoas, tendo também ampliado o apoio na prossecução dos seus projetos de vida.

Durante o ano, o JRS adotou novas abordagens que permitiram chegar a um número maior de pessoas. Isso resultou num aumento significativo de 31% no número de pessoas apoiadas pelo JRS face a 2022. Esse aumento não apenas reflete o compromisso contínuo do JRS com o seu trabalho humanitário, mas também o sucesso dos vários projetos realizados ao longo do ano.

Os números abaixo mostram claramente o impacto positivo das atividades do JRS em 2023 e destacam o compromisso contínuo da organização em atender às necessidades das pessoas imigrantes e refugiadas:

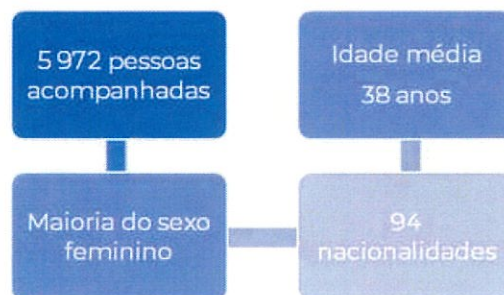


Figura 2 – Caracterização dos Utentes: Dados principais

No que diz respeito ao perfil demográfico da população acompanhada pelo JRS em 2023, os dados revelam uma concentração significativa de indivíduos em idade ativa, com uma predominância do sexo feminino. Além disso, verificou-se um ligeiro aumento na idade média da população assistida em comparação a anos anteriores.

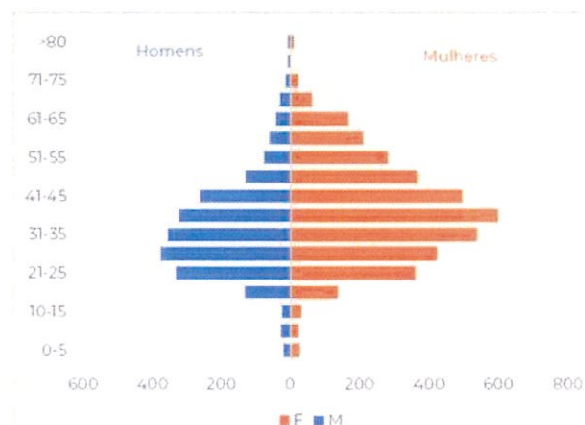


Figura 3 – Caracterização de Utentes: Pirâmide Etária de utentes acompanhados

2. CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

No que diz respeito às nacionalidades mais representativas, a tendência histórica de predominância da nacionalidade são-tomense manteve-se em 2023. No entanto, é importante salientar que o ano de 2022 foi exceção, com um aumento significativo da população proveniente da Ucrânia, decorrente do conflito na região. Por outro lado, em 2023, o Afeganistão continua a ser uma presença constante entre as nacionalidades mais representativas, resultado dos programas de acolhimento humanitário realizados em anos anteriores.

Assim, das 94 nacionalidades, as mais representativas foram: **S. Tomé e Príncipe** (26%), **Ucrânia** (11%), **Guiné-Bissau** (10%), **Brasil** (8%), **Angola** (6%) e **Afeganistão** (5%).

Abaixo, incluímos uma figura (figura 3) que ilustra a diversidade de nacionalidades presentes na população acompanhada pelo JRS em Portugal ao longo do ano de 2023.

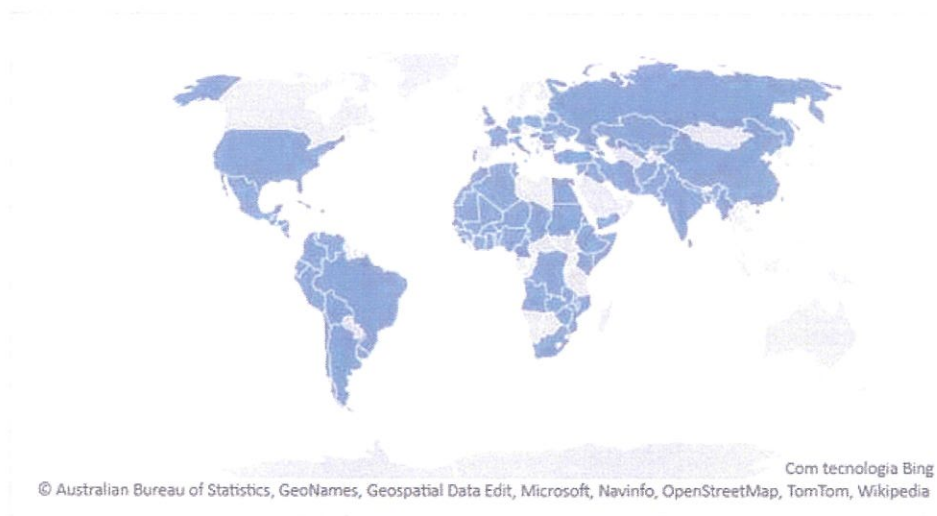


Figura 4 – Caracterização dos Utentes: Diversidade de nacionalidades presentes no ano de 2023

A distribuição geográfica da população acompanhada pelo JRS em 2023 revela uma presença abrangente em 82 concelhos distintos. Entre esses, destacam-se Lisboa, Porto e Setúbal como as proveniências das pessoas acompanhadas que recorreram aos serviços do JRS. Essa predominância não é apenas uma consequência da densidade populacional estrangeira nessas áreas metropolitanas, mas também reflete a proximidade junto das áreas estratégicas onde o JRS tem vindo a estabelecer a sua intervenção, neste momento com dois polos principais, Lisboa e Porto.

Por fim, quanto ao tipo de utente, manteve-se a predominância de população imigrante, representando 84% do total de pessoas acompanhadas, seguido de requerentes e beneficiários de proteção internacional ou temporária.

2. CARACTERIZAÇÃO DOS UTENTES

Handwritten notes in blue ink, including the letters 'NM' and some illegible scribbles.

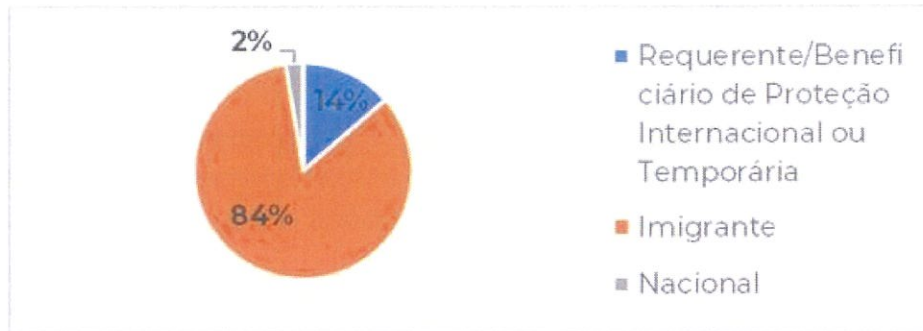


Figura 5 – Caracterização de Utentes: Tipo de Utente

3. COMUNICAÇÃO E ADVOCACY

3.1. ADVOCACY

O trabalho do Gabinete de *Advocacy* exige, antes de mais, uma imersão prática na vida e no contexto das pessoas migrantes, conhecendo *in loco* e *in persona* a sua situação, e acompanhando-os nos árduos processos de integração na nossa sociedade. A experiência aí adquirida é alvo de uma profunda reflexão à luz das dificuldades e necessidades das pessoas migrantes, mas, também, das possibilidades legais e obrigações do Estado em acolher e integrar as pessoas que nos procuram. Este percurso, que parte da experiência concreta e que reflete sobre ela, buscando o contexto teórico necessário e envolvendo o conhecimento de todas as dimensões (políticas, económicas, humanas, sociais, ...), retorna à prática aplicando esse conhecimento e apresentando, posteriormente, recomendações, caminhos e soluções concretas.

No ano de 2023, destacam-se as seguintes atividades:

Assessoria de imprensa

- 37 briefings
- 65 referências na comunicação social

Sensibilização de decisores políticos

7 ações de sensibilização

- Audiência com a Comissão Parlamentar Direitos Liberdades e Garantias (janeiro)
- Reunião com o Partido Livre (janeiro)
- Audiência com a Comissão Parlamentar Negócios Estrangeiros (fevereiro)
- Evento no âmbito do projeto EPIC (fevereiro)
- Evento de lançamento do Livro Branco 2022 (março)
- Audiência com a Comissão Parlamentar Direitos Liberdades e Garantias (junho)
- Publicação e evento de lançamento do Livro Branco 2023 (dezembro)


Participação e assessoria em eventos e conferências externas

16 eventos e conferências

- Fórum das Migrações do Partido Socialista (fevereiro)
- Universidade Aberta (abril)
- KAICIID - International Dialogue Centre (maio)
- PICUM - Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants (junho)
- Nova School of Law (junho)
- ISCSP - Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade de Lisboa (julho)
- OM - Observatório das Migrações (julho)
- MedMa - Mediterranean Migration and Asylum Policy Hub (julho)
- PICUM (setembro)

M. -
FM
my
X
DB

3. COMUNICAÇÃO E ADVOCACY

- 
- KAICIID e (outubro)
 - CSM - Conselho Superior de Magistratura (outubro)
 - Fórum Educação e Desenvolvimento (outubro)
 - BNP Paribas (outubro)
 - Rede Regional do Norte de Apoio e Proteção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos (outubro)
 - OIM Portugal (dezembro)
 - IDC – International Detention Coalition (dezembro)

Artigos de opinião

4 artigos

- Ponto SJ (março e julho)
- Brotéria (Agosto)
- Fátima Missionária (novembro)

Colaboração com stakeholders

17 stakeholders

- Comissão de Direitos Humanos da Ordem dos Advogados (janeiro)
- Universidade de Coimbra (janeiro)
- ACM/PNI PGM (fevereiro)
- Universidade Autónoma de Lisboa (fevereiro)
- JRS EU/AGM (março)
- FORCIM (março)
- JMJ (abril a agosto)
- ELSA Portugal (abril)
- Junta de Freguesia do Bonfim (abril)
- ATD Network (maio)
- UBER (maio)
- FORCIM (maio)
- European Network for Stalelessness (junho)
- PICUM (junho)
- ECRE (julho)
- ISCTE (julho)
- JRS EU (setembro)

Outras atividades

- Parceria informal com sociedade de advogados AAMTL
- Artigo para o site JRS (Relatório da Provedoria de Justiça)
- Criação de conteúdos informativos para as redes sociais (Glossário das Migrações)
- Revisão de texto de *posts* relacionados com temas de *Advocacy*
- Preparação de campanhas de sensibilização com temas de *advocacy* (Dia Mundial do Refugiado, Empregabilidade e Dia Internacional dos Migrantes)

3. COMUNICAÇÃO E ADVOCACY

3.2. COMUNICAÇÃO & FUNDRAISING

O Gabinete de Comunicação desenvolve a estratégia de comunicação do JRS para melhor acompanhar, servir e defender as pessoas imigrantes e refugiadas, assim como divulgar o papel do JRS na sociedade portuguesa. Tem como principais objetivos:

- Dar visibilidade à missão e ao trabalho do JRS Portugal através dos meios disponíveis, tentando segmentar os públicos-alvo;
- Articular o trabalho de comunicação com os restantes Gabinetes do JRS Portugal, com o objetivo de divulgar o trabalho da organização e apoiar a dimensão comunicacional das diferentes áreas de trabalho do JRS, através de projetos e iniciativas próprias.
- Progredir no apoio às diversas áreas de trabalho do JRS Portugal, nomeadamente na conceptualização da imagem de projetos, conteúdos, peças de comunicação e divulgação através dos nossos canais;
- Aumentar a nossa presença na Internet e Redes Sociais, sensibilizando os públicos para as causas que defendemos;
- Dar a voz a quem não a tem, de forma a assegurar os direitos e dignidade das pessoas migrantes vulneráveis.

Campanhas de Sensibilização e Informação

- **E se fosse eu?**

A campanha "E se fosse eu?", lançada em janeiro, procurou consciencializar a sociedade civil sobre a realidade das pessoas migrantes, com o objetivo de tornar mais fácil a sua integração e acolhimento em Portugal. Como encerramento da campanha, foi realizado um evento no dia 9 de fevereiro, que contou com vários painéis, destacando-se testemunhos impactantes sobre os desafios na empregabilidade de pessoas migrantes, a experiência de uma pessoa refugiada em Portugal e o choque cultural do ponto de vista de uma pessoa migrante. Foram também apresentados projetos inovadores de inclusão de pessoas migrantes. Já em abril, foi elaborado e distribuído um manual didático para educadores e professores, com informação e atividades a realizar com os alunos. Esta campanha foi desenvolvida no âmbito do projeto EPIC, financiado pelo fundo AMIF da União Europeia.

- **A REDE**

Em resposta à crise habitacional em Portugal, o JRS dinamizou em 2023 a plataforma online "A REDE". Esta plataforma tem como objetivo conectar famílias refugiadas a proprietários dispostos a oferecer habitação a preços acessíveis. A iniciativa incentiva os proprietários a preencherem um formulário no site, facilitando a celebração de contratos de arrendamento de pelo menos um ano. Desta forma, "A REDE" promove a integração daqueles que procuram uma casa no país, contribuindo para a sua inclusão na sociedade portuguesa.

3. COMUNICAÇÃO E ADVOCACY



- **Dia Mundial do Refugiado**

A campanha "Solidariedade sem Fronteiras, um Mundo sem Barreiras" destacou as disparidades no tratamento das pessoas refugiadas. Esta campanha culminou com um evento, no dia 20 de junho, que incluiu a exibição do documentário de 2023, "A Última Fronteira", seguido de um debate. O debate contou com a participação da Secretária de Estado Isabel Rodrigues, bem como de vários ativistas, jornalistas e pessoas refugiadas. O documentário ofereceu uma exploração profunda das diversas políticas europeias em relação às pessoas refugiadas, proporcionando uma visão abrangente e esclarecedora sobre o tema.

- **Campanha de Emprego**

A campanha "Algumas Desculpas Escondem um Preconceito" desafiou os mitos sobre o emprego de pessoas imigrantes e refugiadas. A iniciativa, realizada em novembro de 2023, sublinhou as práticas de contratação respeitadas e o papel crucial dos empregadores na oferta de oportunidades de emprego dignas. A campanha apela aos empregadores e à sociedade civil para que reconheçam os benefícios mútuos de um emprego digno, com um impacto positivo tanto para os trabalhadores imigrantes como para a sociedade portuguesa.

- **Livro Branco**

No Dia Internacional dos Migrantes, 18 de dezembro, marcámos a ocasião com o lançamento da quarta edição do nosso livro-relatório anual, o "Livro Branco sobre os Direitos dos Imigrantes e Refugiados em Portugal". Este livro, escrito pela nossa equipa de *advocacy*, aborda a integração de pessoas imigrantes e refugiadas, com o objetivo de estimular a discussão de novas políticas, amplificar as suas vozes e promover o discurso público sobre questões que afetam a sua integração em Portugal.

Outras atividades

Em paralelo às grandes campanhas que realizámos ao longo do ano, a nossa equipa de comunicação organizou vários eventos e iniciativas. A título de exemplo, temos o projeto "IntegrARTE", que divulga negócios de pessoas migrantes acompanhadas pelo JRS, assim como a exposição "Vizinhos do Lado", que destaca as histórias de 21 famílias afegãs que foram resgatadas e acolhidas em Portugal. Lançámos ainda o podcast "Corações que cuidam", realizámos visitas a escolas ao abrigo do projeto CHANGE e organizámos a nossa Festa de Natal anual. Para além destas iniciativas, desenvolvemos ainda vídeos profissionais que mostram o trabalho desenvolvido pelos vários Gabinetes do JRS Portugal e também vídeos com informações úteis para o percurso em Portugal nas várias línguas faladas pela maioria das pessoas imigrantes e refugiadas que acolhemos. Cada uma destas iniciativas contribui para a nossa missão de apoiar e integrar pessoas imigrantes e refugiadas na sociedade portuguesa.

3. COMUNICAÇÃO E ADVOCACY

Principais dados estatísticos

No ano de 2023, são visíveis os aumentos na performance das redes sociais do JRS Portugal, nomeadamente o Instagram e Facebook, como podemos ver nas imagens abaixo. Enquanto o Instagram conseguiu um aumento de 988% no seu alcance, o Facebook teve um aumento de 181%. Quanto ao conteúdo, este mostrou receber 4500 interações no Instagram e 7000 no Facebook, o que demonstra bons resultados e um aumento relativamente a 2022 de 100% e 23%, respetivamente.

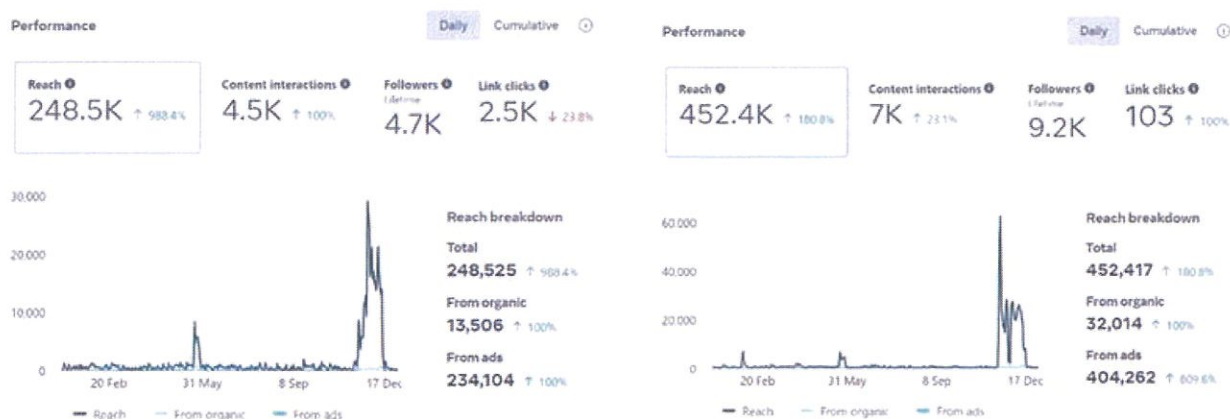


Figura 6 – Comunicação: Métricas da performance do Instagram (1) e do Facebook (2) do JRS Portugal em 2023

Relativamente ao LinkedIn, o JRS alcançou uma totalidade de 350 678 impressões, 8611 cliques, 4259 reações, 397 reposts, 49 comentários e obteve um aumento de 30% relativamente ao número de seguidores, passando para 4358. Quanto à newsletter externa do JRS, esta é enviada a 964 subscritores, contando com uma taxa de abertura de aproximadamente 50%. Em 2023 foram enviados 17531 emails com a newsletter, os quais obtiveram uma percentagem de cliques de 28%.

Por último, o website do JRS obteve, em média, 1,482 visitantes por mês.


Fundraising

Integrado na estratégia global do JRS Portugal, a angariação de fundos desempenha um papel vital na sustentabilidade e crescimento das nossas atividades. Por meio de diversas campanhas de angariação de fundos, procuramos não apenas garantir recursos financeiros, mas também sensibilizar a comunidade para as questões das pessoas imigrantes e refugiadas.

Principais atividades de *fundraising* que decorreram no ano de 2023:

- **Campanha IRS** – Lançada em março, com o lema "Ao doar 0,5% estou a acolher", a nossa campanha do IRS visava sensibilizar as pessoas em Portugal para a importância do acolhimento de pessoas imigrantes e refugiadas;

3. COMUNICAÇÃO E ADVOCACY

- 
- **MB WAY solidário** – Desde agosto, o JRS Portugal já faz parte do MB WAY Solidário, tornando a doação numa ação simples, com apenas um toque. Para ajudar, basta abrir a aplicação MB WAY, selecionar o JRS Portugal na secção "Ser Solidário" e fazer a sua doação com segurança;
 - **Giving Tuesday** – No #GivingTuesday, a 28 de novembro, o JRS Portugal promoveu uma campanha de *fundraising* em parceria com o MB WAY, que incluía uma contribuição adicional de 10%, incentivando os utilizadores a fazerem donativos através da secção "Ser Solidário" da aplicação.
 - **"Bairro Feliz"** – O JRS Portugal participou no concurso Bairro Feliz do Pingo Doce, entre outubro e novembro, com o intuito de angariar fundos para adquirir um frigorífico comunitário e melhorar as condições de vida das pessoas refugiadas e imigrantes que acolhe.
 - **"A ajuda mora ao lado"** – No Natal, o JRS Portugal participou também na campanha do Continente e TVI, na qual os clientes podiam adquirir vales de 1 e 5 euros, escolhendo posteriormente a associação local que desejavam apoiar.
 - **"Construa um Espaço de Esperança para Pessoas Imigrantes e Refugiadas"** – O JRS Portugal desenvolveu ainda uma campanha de angariação de fundos associada ao projeto de conversão de garagens devolutas, nas instalações do CPA, num espaço de 1000m2 dedicado à interculturalidade e partilha, destinado a pessoas imigrantes e refugiadas.

4. APOIO E GESTÃO

4.1. RECURSOS HUMANOS E VOLUNTARIADO

O Gabinete de Recursos Humanos & Voluntariado desempenha um papel importante na construção e fortalecimento da dinâmica organizacional, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo que valoriza tanto os colaboradores contratados quanto os voluntários. Encarregada da gestão de talentos, a área atua de forma proativa, desde o recrutamento até ao desenvolvimento profissional, assegurando a consonância dos colaboradores com os valores e missão do JRS. Adicionalmente, a gestão de voluntariado desempenha um papel fundamental, garantindo a captação e integração eficaz de membros da sociedade civil dedicados a contribuir com as suas competências e tempo para a causa. A nossa abordagem abrangente compreende desde a resolução de conflitos, comunicação interna até à implementação de programas que promovem o bem-estar coletivo.

Assim, as principais atividades no ano de 2023 foram as seguintes:

Recursos Humanos

- **Constituição da Equipa de Vila Nova de Gaia**

Entre dezembro de 2022 e fevereiro de 2023, procedeu-se à constituição da equipa de acolhimento do centro de Vila Nova de Gaia como parte do novo projeto do JRS na região Norte. Este período envolveu a realização de processos de recrutamento para diversos cargos, visando formar uma equipa multidisciplinar capaz de oferecer uma resposta abrangente no acolhimento do centro. Entre os cargos preenchidos destacam-se Coordenação, técnicos sociais, cozinheiro, auxiliar de serviços gerais, jurista, psicólogo, estagiários e voluntários. Esta etapa foi crucial para estabelecer as bases operacionais do novo centro de acolhimento, garantindo uma estrutura sólida para enfrentar os desafios do projeto e proporcionar um ambiente seguro e acolhedor aos utentes.

- **Formações e Desenvolvimento**

Durante o primeiro semestre de 2023, foram realizadas formações internas focadas na Lei da Nacionalidade e na Lei de Estrangeiros, com destaque para a ativa participação dos colaboradores. Esta abordagem promoveu uma significativa troca de experiências e contribuiu para o desenvolvimento e melhoria do conhecimento sobre temas relevantes para o JRS.

A formação "Cuidando dos nossos utentes, dos nossos colegas e de nós mesmos", lecionada por voluntários experientes, no mesmo período, teve como foco central a comunicação e a sua influência em todas as interações, com utentes, com colegas e conosco. Abordando temas essenciais de autocuidado, especialmente face a uma realidade por vezes desafiadora e stressante, esta formação proporcionou um ambiente enriquecedor para a partilha de experiências.

- Este foco reforçou o compromisso do JRS em promover não só a aprendizagem contínua, mas também uma cultura colaborativa que reconhece a importância estratégica da comunicação eficaz em todas as

mf. 10
11
A
B

4. APOIO E GESTÃO

áreas da nossa atuação.

Adicionalmente, a equipa de RH tomou a iniciativa de estabelecer formalmente uma parceria com o IEFP, de forma a oferecer formações focadas na qualificação de trabalhadores ativos. Importante salientar que esta colaboração não acarreta custos para o JRS, proporcionando-nos acesso a formações certificadas lecionadas por formadores experientes. No decorrer de 2023, com base nas necessidades identificadas pelas próprias equipas, realizámos duas formações sob esta parceria: uma abordando desde o nível básico até ao nível avançado em Excel e outra direcionada à Certificação de Competências Pedagógicas (CCP) – formação de formadores.

- **Encontro de Equipa e Fortalecimento da Identidade JRS**

Com o aumento significativo da nossa equipa, percebemos a importância de pensar sobre a cultura, valores e princípios do JRS. O crescimento da equipa destaca a necessidade de garantir uma compreensão unificada da identidade e missão do JRS.

No primeiro evento de 2023, denominado "O JRS que Queremos", dedicámo-nos à reflexão sobre os nossos valores, procurando um alinhamento coletivo com a identidade do JRS. Celebrámos o encontro da equipa com um almoço e uma troca de presentes, fortalecendo os laços interpessoais e consolidando os nossos valores partilhados.

No segundo encontro do ano, realizámos uma visita ao novo Centro de Acolhimento em Vendas Novas. Para muitos de nós, este espaço era totalmente desconhecido, tornando-se uma oportunidade prática para participar ativamente na preparação do ambiente para a sua futura abertura. Esta abordagem não só fortaleceu os vínculos entre os colaboradores, mas também reforçou o nosso compromisso coletivo em construir um centro acolhedor e funcional.

Estes encontros, marcados por reflexões e atividades práticas, refletem o comprometimento do JRS em promover uma cultura organizacional unida e alinhada com a sua identidade. Estas experiências não enriqueceram apenas a compreensão mútua dentro da equipa, mas também fortalecem a nossa missão de «Acompanhar, Servir e Defender».

- **Gestão de Desempenho**

Em 2023, iniciámos a implementação da metodologia de gestão do desempenho, introduzindo uma ferramenta de tabulação de resultados e relatórios padronizados que proporciona uma análise abrangente.

Como parte desta iniciativa, promovemos uma capacitação para toda a liderança. Durante as ações de formação, abordámos a estrutura do processo, incluindo aspetos como a calendarização e as competências avaliadas à luz dos valores e princípios do JRS. Contudo, é essencial enfatizar que, no final do ano, decorrente da necessidade de despedimentos, o processo teve de ser temporariamente suspenso. Embora essa decisão tenha tido um impacto significativo, foi uma medida crucial para lidar com as dinâmicas mais emergentes. Planeamos retomar o processo assim que as circunstâncias o

4. APOIO E GESTÃO

permitam, garantindo que a gestão do desempenho permaneça uma ferramenta estratégica, adaptada às realidades do JRS Portugal.

- **Reestruturação da Equipa**

Durante o ano de 2023, o JRS Portugal confrontou-se com a necessidade de tomar decisões mediante a revisão estratégica dos projetos em curso. O término de ciclos de financiamento e a incerteza sobre novos apoios, impôs a reestruturação da nossa equipa. Esta transformação envolveu a não renovação de contratos, a implementação de *layoffs* e o despedimento coletivo.

Cada medida adotada neste processo exigiu uma cuidadosa preparação, justificações legais, documentação adequada e diálogo transparente com todos os colaboradores afetados. Este período desafiante exigiu uma resposta organizacional dentro de prazos legais e reforçou o compromisso com a transparência e respeito pelos membros da nossa equipa. Agora, enfrentamos os desdobramentos inevitáveis de uma equipa reduzida nesta nova fase da organização.

Voluntariado Corporativo

- **Transformação de Sala - Centro de Acolhimento Seixal - Porto Seguro**

No âmbito das atividades voluntárias, realizamos uma transformação significativa na sala do Centro de Acolhimento do Seixal - Porto Seguro, convertendo-a num espaço dedicado aos estudos. Essa iniciativa visava proporcionar aos utentes um ambiente mais acolhedor e funcional.

A colaboração nesta transformação foi realizada por meio de uma valiosa parceria com a empresa farmacêutica Hikma. Os seus voluntários não apenas doaram o mobiliário necessário, mas também desempenharam um papel crucial na montagem e organização do espaço. A contribuição da Hikma não se limitou aos recursos materiais, mas estendeu-se ao compromisso ativo dos seus voluntários, fortalecendo ainda mais os laços comunitários e promovendo um ambiente de apoio e aprendizagem no Centro de Acolhimento Seixal - Porto Seguro.

- **Pinturas - Habitação para família utente e espaço de atendimentos psicológicos**

Destacamos uma significativa ação voluntária em colaboração com a Mondelēz International, resultando na pintura de espaços essenciais para os utentes. Além do trabalho voluntário, a Mondelēz International demonstrou generosidade ao doar chocolates e biscoitos para a festa de Natal do JRS com os utentes. Essa parceria não apenas transformou visualmente os ambientes, mas também enriqueceu as celebrações, refletindo o compromisso da empresa com a comunidade e a solidariedade.

- **Apoio no processo de reconversão das antigas garagens - CPA**

De destacar ainda a colaboração de vários grupos de voluntários do BNP Paribas, que em várias ações de voluntariado corporativo, apoiaram no processo de pintura e limpeza do novo espaço de interculturalidade, localizado no edifício do Centro Pedro Arrupe.

4.2. GESTÃO DE PROJETOS

O Gabinete de Gestão de Projetos do JRS tem a responsabilidade de estudar fontes de financiamento, apresentação de candidaturas e monitorização da execução de projetos desenvolvidos.

O ano de 2023 ficou marcado pelo encerramento do Quadro Financeiro Plurianual (QFP) 2014-2020, o que para o JRS correspondeu ao término de 9 projetos financiados no âmbito do Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI). Também no ano de 2023 foi aberto o novo QFP 2021-2027 que, no caso específico do Programa FAMI2030, apresentou um atraso significativo na abertura de novos avisos e, conseqüentemente, um forte impacto na garantia de continuidade dos projetos e sustentabilidade dos recursos associados aos mesmos. Estes atrasos, embora procurando ser acautelados pela Autoridade de Gestão incluindo o período de elegibilidade de despesas a partir de 1 de janeiro de 2024, na realidade, resultaram num grande impacto no normal funcionamento dos projetos do JRS Portugal, por não ser possível ao JRS arcar com os compromissos que a incerteza de aprovação de novos projetos poderia acarretar. Neste sentido, os projetos concluídos no ano de 2023, sofreram impacto ao nível dos recursos humanos e físicos, com o fecho dos espaços e a conseqüente dispensa de colaboradores. A título de exemplo, o investimento aplicado aos centros de acolhimento cessou no final do ano, obrigando a encerrar os espaços e a dispensar colaboradores já formados e com experiência de trabalho numa área ainda muito recente em Portugal.

As principais atividades desenvolvidas no ano de 2023, foram as seguintes:

- **Acompanhamento das Equipas**

Foi desenvolvido um acompanhamento próximo das equipas, procurando conhecer as necessidades, prioridades e desafios das equipas para adequar novos projetos às realidades do terreno.

- **Monitorização e Apoio na Execução**

Foi promovido um acompanhamento constante, monitorização e apoio à execução dos projetos em estreita articulação com as equipas responsáveis. De uma forma geral, ao longo do ano foram executados 29 projetos, dos quais 4 eram já de continuidade a longo prazo, 16 projetos transitados do ano anterior e 9 projetos iniciados em 2023. Ainda, destes 29 projetos, 17 projetos foram concluídos ao longo do ano, com especial enfoque nos 9 projetos financiados pelo FAMI e terminados no final do ano.

- **Preparação de Candidaturas**

Foram elaboradas 25 candidaturas para novos projetos em colaboração direta com as equipas responsáveis. Das candidaturas já analisadas (19), o JRS apresenta uma taxa de aprovação de projetos na ordem dos 37%. De destacar que face ao ano anterior a taxa de aprovação foi menor, uma vez que houve um esforço crescente de diversificação das fontes de financiamento,

4. APOIO E GESTÃO

nomeadamente através de iniciativas privadas, o que habitualmente se traduz num público-alvo mais diversificado e instituições elegíveis, aumentando assim o desafio na aprovação de candidaturas.

- **Diversificação de Fontes de Financiamento**

Foi ainda realizada procura contínua de fontes de financiamento diversificadas, desde fundos comunitários a programas de financiamento de fundações e/ou entidades privadas.

- **Processo de Consultoria ao JRS**

No ano de 2023 foram iniciados os procedimentos de consulta prévia ao mercado para a seleção de uma entidade a realizar um processo de consultoria aos processos internos na instituição em diferentes áreas de atuação. Foram apresentados convites a 8 consultoras, tendo obtido 5 respostas, das quais 3 positivas.

- **Desenho de Modelo de Avaliação de Impacto e Plano Estratégico**

No âmbito da componente de Capacitação do Projeto Corações que Cuidam, financiado pelo Programa Cidadãos Ativ@s – EEA Grants, foi possível ao JRS, com o apoio da entidade externa LOGFRAME, desenvolver um modelo de avaliação de impacto da atuação do JRS e o desenho de um Plano Estratégico para os próximos 3 anos.

Por fim, apresenta-se um quadro demonstrativo dos projetos executados no ano de 2023:

#	Financiador	Designação	Área	Data Início	Data Fim
1	Segurança Social	Centro de Atendimento – Sede	Acompanhamento	01/10/2009	Renovável
2	Segurança Social	Centro de Alojamento Temporário – Centro Pedro Arrupe	Acolhimento	01/05/2006	Renovável
3	SEF	Acompanhamento de Migrantes – UHSA	Acompanhamento – Detenção	13/02/2006	Renovável
4	ACM	Projeto de Acompanhamento de Famílias	Acolhimento	01/10/2006	Renovável
5	FAMI	Somos Voz	Comunicação e Advocacy	01/01/2019	31/12/2023
6	FAMI	Programa Arrupe – Mapa para a Integração de Refugiados	Acolhimento / Acompanhamento	01/01/2019	31/12/2023
7	FAMI	EPIC - European Platform of Integrating Cities	Comunicação e Advocacy / Acolhimento	01/01/2019	33/06/2023
8	FAMI	CSI – Capacitar, Sensibilizar e Integrar	Comunicação e Advocacy / Acolhimento	01/01/2020	31/12/2023
9	FAMI	Entre Palavras	Acompanhamento	01/06/2020	31/12/2023
10	FAMI	CLAIM Santa Clara - Um Caminho para a Integração	Acompanhamento	01/09/2020	31/12/2023
11	FAMI	CEIR – Criação de Equipamentos para a Instalação de Refugiados	Acolhimento	01/09/2020	31/12/2023
12	Oak Foundation	Advancing Immigration Detention Reform	Comunicação & Advocacy	01/11/2020	31/05/2024
13	AMIF	RaCIP - Raising Capacity for Inclusive People engaged in private sponsorship	Acolhimento	01/12/2020	30/11/2023
14	CMP	Mediadores Municipais Interculturais	Acompanhamento	01/04/2022	31/03/2023
15	CML	CATR – 5º Contrato Programa	Acolhimento	29/11/2022	28/11/2023
16	FAMI	CLAIM Norte - Empoderamento, Diversidade e Inclusão Social	Acompanhamento	01/07/2021	31/12/2023
17	FAMI	Porto Seguro	Acolhimento	01/10/2021	31/12/2023
18	Weatherman Foundation	Operation Soccer Balls	Acolhimento	01/11/2021	30/06/2023
19	Cidadãos Ativ@s	Corações que Cuidam	Acompanhamento	01/05/2022	30/06/2023
20	BNP	Talents and Skills Academy	Acompanhamento	01/03/2022	31/12/2024
21	Integration Fund	Safe Rent Programme	Acolhimento	01/06/2022	31/12/2024
22	BPI Solidário	Alba Mudanças 4 Life	Acolhimento	01/01/2023	31/12/2024
23	FAMI	ARCA: Acolhimento de Refugiados e Capacitação para a Autonomia	Acolhimento / Acompanhamento	01/06/2022	31/12/2023
24	Afghan Fund	Extra Mile	Acolhimento	01/05/2023	31/12/2023
25	CMP/PRR	Projeto Equipa de Mediadores Municipais e Interculturais 23-25	Acompanhamento	22/09/2023	31/12/2025
26	Erasmus+	Together for Change	Comunicação & Advocacy	20/10/2023	30/01/2026
27	Hardship Fund	Opportunities to Be	Acompanhamento	07/11/2023	31/12/2023
28	Linsi Foundation	Livelihoods	Acompanhamento	02/11/2023	30/04/2024
29	JRS Internacional	Resettlement Former JRS Afghan Staff	Acolhimento	27/12/2023	27/06/2025

5. ACOLHIMENTO

As respostas de acolhimento do JRS nascem das necessidades sentidas, com o objetivo de integração das pessoas na sociedade portuguesa. Desde o alojamento, o acesso ao ensino superior, a alimentação, a formação até ao emprego, o objetivo primeiro é a autonomia da pessoa.

O Centro Pedro Arrupe (CPA) permanece como um modelo de refúgio, no qual a equipa do JRS trabalha para que os utentes adquiram novos conhecimentos e experiências positivas. É também um lugar para recomeçar e enfrentar a nova fase da vida em que se encontram.

A presença do JRS no Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR) em Lisboa, onde estávamos desde a sua inauguração, em 2016, terminou em novembro deste ano. Os centros de acolhimento devem fomentar a integração dos utentes na cidade e, como Lisboa é uma cidade com um custo de vida elevado, torna-se complicado o processo de autonomização e saída do centro.

O Centro de Acolhimento Vila Nova de Gaia, também conhecido como Centro do Cristo Rei (CACR), desempenhou um papel fundamental como local de acolhimento para ucranianos e afegãos. Este centro não impôs barreiras, recebendo pessoas de todas as origens. As entradas eram diretas, com indivíduos vindos de casas particulares, de outros centros de acolhimento de emergência, das Câmaras Municipais, das juntas de freguesia, da Segurança Social e do ACM. No entanto, devido à guerra que ainda dura, o CACR não conseguiu permanecer temporário.

No contexto das Comunidades de Hospitalidade (CHs), testemunhamos diariamente a hospitalidade em ação por parte dos voluntários, assim como temos observado uma resposta social positiva, caracterizada pelo acolhimento e solidariedade. Esta resposta pode, em parte, contribuir para que algumas políticas sejam mudadas, e é nossa responsabilidade trabalhar nesse sentido.

“O valor da hospitalidade enquanto expressão pública, através das leis e instituições [tem como origem] as práticas pessoais e comunitárias, elas são o substrato para a construção da política pública. É urgente fazer a ponte entre estas iniciativas pessoais, comunitárias, locais e as responsabilidades públicas.”
ACJ, Da hostilidade à hospitalidade.

5.1. CENTRO DE ACOLHIMENTO VILA NOVA DE GAIA

O Centro de Acolhimento Vila Nova de Gaia, ou Centro do Cristo Rei (CACR), começou por ser um centro de acolhimento para pessoas vindas da Ucrânia. Com uma capacidade para 100 pessoas, tornou-se o maior centro de acolhimento do Norte do país e o primeiro a fazer acolhimentos diretamente do aeroporto Francisco Sá Carneiro no Porto. Com a aprovação do projeto ARCA, financiado pelo FAMI, passou a poder ser um lugar de acolhimento para pessoas

5. ACOLHIMENTO

da Ucrânia e Afeganistão. Os acolhimentos da Ucrânia continuaram a caracterizar-se por ter poucas barreiras, com pouco critério. Os pedidos de entradas podiam vir de todo o lado: diretamente, com pessoas a bater à porta, de casas de outras pessoas, de outros centros de acolhimento de emergência, de Câmaras Municipais e juntas de freguesia, da Segurança Social ou do ACM. Como resposta a uma guerra que ainda continua, o CACR não podia deixar de ser temporário, e, portanto, foi necessário estabelecer mais critérios de entrada de forma a cumprir a sua vocação dentro da missão do JRS: acolher para a autonomia, iniciar um percurso para a integração.

m/ 62
MP
A
BB



Imagem 1 – Centro de Acolhimento Vila Nova de Gaia: entrada do centro

Foram acolhidos no CACR 18 afegãos, beneficiários de proteção internacional e 148 pessoas vindas da Ucrânia, com o pedido de proteção temporária. Dois movimentos diferentes, com processos de regularização distintos, leva a desafios distintos.

O perfil das pessoas vindas da Ucrânia e acolhidas em centro, com um total de 148 pessoas acolhidas, é muito singular: 9 famílias são monoparentais do sexo feminino e 12 pessoas tinham mais de 60 anos. Esta condição fez com que a saída para autonomia fosse mais demorada do que o previsto, o que não permitiu criar vagas para novos acolhimentos. Também a sua condição

5. ACOLHIMENTO

psicológica foi muito avessa ao processo de integração através das atividades do centro, a vontade demonstrada de se autonomizarem era muito baixa, muito poucos frequentavam as aulas de português e poucos aderiam às atividades de procura de emprego. Alguns, já estando a trabalhar em Gaia, resistiam fortemente à saída para habitação própria, pois isso implicava maiores gastos ou até gastos inoportáveis para o salário que auferiam.

Foram acolhidas 5 famílias afegãs, num total de 18 pessoas (13 adultos e 5 menores).

Para as famílias do Afeganistão, provenientes de corredor humanitário, quase todos os primeiros acolhimentos resultaram em saída para outro país, fazendo um movimento secundário para países europeus. Foram realizados outros acolhimentos resultado de um processo de retoma a cargo, 2 famílias que tinham sido acolhidas pelo JRS e outra que tinha sido acolhida por outra organização, a pedido do ACM.

Em relação aos processos de asilo, os atrasos nos processos governamentais para a emissão de autorizações de residência constituíram um desafio. A lentidão nos procedimentos administrativos, em parte devido à sobrecarga dos sistemas de acolhimento e à urgência das situações, resultou em atrasos na chegada e menor número acolhimento dos indivíduos provenientes do Afeganistão.

Em relação a novas chegadas, os desafios enfrentados pelos afegãos para obter vistos e estatutos de proteção internacional foram significativos. Restrições burocráticas e a complexidade do processo para obter esses documentos, especialmente num contexto de crise e agravamento do conflito no Afeganistão, contribuíram diretamente para a diminuição do número de afegãos aptos procurar refúgio em Portugal.

O CACR fechou em Dezembro de 2023, não por falta de necessidades de acolhimento, mas por falta de financiamento.

5.2. CENTRO DE ACOLHIMENTO SEIXAL

O Centro de Acolhimento Seixal – Porto Seguro foi implementado como estrutura de acolhimento temporária para requerentes de asilo do sexo masculino, pretendendo melhorar a capacidade de acolhimento e acompanhamento de pessoas refugiadas e requerentes de asilo em Portugal, pretendendo desenvolver projetos de vida que promovessem a autonomia dos residentes de forma célere, consciente e sustentável, de forma a permitir a renovação da ocupação no centro.

O principal objetivo do Centro de Acolhimento consistiu no empoderamento

5. ACOLHIMENTO

e capacitação do público-alvo perante o seu processo migratório, favorecendo uma integração sustentável tanto a nível individual como coletivo, contribuindo ainda para a melhoria das políticas de acolhimento de pessoas refugiadas em Portugal.

No ano de 2023 foram **acolhidos 17 requerentes de proteção internacional** (dos quais 5 abandonaram o Programa de Acolhimento em abril de 2023). No período em que permanecerem no Centro, foi prestado um acompanhamento diário ao nível social e psicológico, onde foram trabalhadas diariamente questões relacionadas com o processo de integração e com o desenvolvimento de Projetos de Vida.

Para uma melhor compreensão sobre o trabalho realizado no Centro de Acolhimento, importa fazer uma breve caracterização dos residentes.

No que se refere à nacionalidade dos requerentes de asilo acolhidos, através da análise do gráfico abaixo, podemos constatar que 65% dos indivíduos acolhidos são provenientes da Somália, nomeadamente 11 residentes, seguindo-se o Afeganistão com 3 residentes, Camarões com 2 e, por último, apenas um dos residentes era oriundo da Gâmbia.

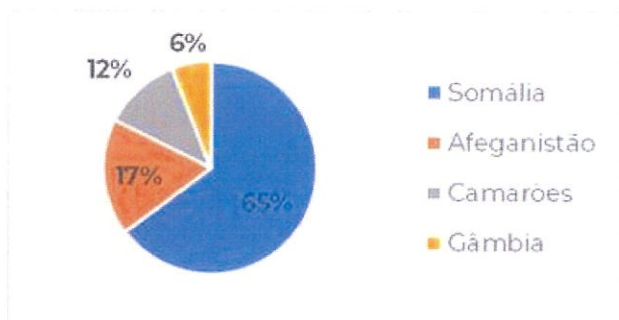
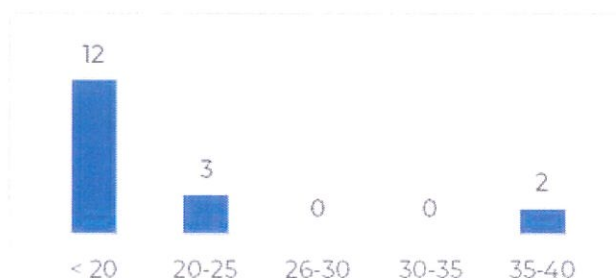


Figura 7 – Centro de Acolhimento Seixal: Nacionalidades

Relativamente à idade dos residentes do Centro de Acolhimento Seixal – Porto Seguro, importa referir que 12 dos residentes tinham idade inferior a 20 anos, sendo que 11 teriam completado os 18 anos em 2023 e 1 dos residentes tinha 19 anos. No que diz respeito à faixa etária “20-25”, 3 residentes encontravam-se nessa escala, sendo que 1 residente tinha 22 anos, outro 23 e por último 1 residente tinha 24 anos. Na faixa etária compreendida entre os 35 e os 40 anos, apenas existiam 2 residentes, com 37 e 38 anos de idade. Assim, a idade média presente no centro foi de 21 anos.

Figura 8 – Centro de Acolhimento Seixal: Idades



5. ACOLHIMENTO

Salvo alguma exceção, a maioria dos residentes do Centro tinham um nível de escolaridade ao nível do ensino médio incompleto.

O tempo aproximado de permanência em centro foi de 7 meses, sobretudo devido à integração laboral e também às barreiras existentes no acesso ao mercado imobiliário privado.

Ao longo da permanência no Centro de Acolhimento, foram desenvolvidas inúmeras atividades que tinham como principal objetivo a capacitação e promoção de competências pessoais, sociais e profissionais, fundamentais para o processo de autonomização.

Assim, as principais atividades desenvolvidas no âmbito do acolhimento, foram:

- A introdução à língua portuguesa, quer através da educação formal, quer através de educação não formal;
- Rastreio de Saúde Física e acompanhamento médico ao nível da saúde física;
- Triagem e acompanhamento psicológico pela equipa do Gabinete de Saúde Mental do JRS;
- Atendimentos sociais com periodicidade semanal;
- Elaboração de um Diagnóstico Social por utente;
- Definição de um Projeto de Vida com base na criação Plano de Acolhimento e Ação Personalizado;
- Apoio sociolegal;
- Acompanhamento e capacitação no acesso aos diferentes serviços básicos, de forma a promover o acesso autónomo pelos próprios indivíduos;
- Apoio no acesso à formação formal e informal na língua e cultura portuguesa, com especial enfoque na cultura e cidadania, permitindo aos beneficiários desenvolver um papel cívico;
- Desenvolvimento de atividades lúdico-pedagógicas indoor e outdoor com vista à inserção na cultura portuguesa e simulação de vida autónoma (ex.: visitas culturais, criação de CV's, procura de emprego, gestão financeira, ...);
- Capacitação e apoio no acesso ao mercado de trabalho, facilitando a empregabilidade e, conseqüentemente, a autonomia financeira, a realização pessoal, e a inserção da pessoa requerente de asilo/refugiada como cidadão ativo e independente;
- Acompanhamento e *follow-up* junto das entidades patronais;
- Desenvolvimento de parcerias na comunidade;
- Capacitação e apoio na procura de habitação autónoma, de forma consciente e sustentável.

5. ACOLHIMENTO



Imagem 2 – Centro de Acolhimento Seixal: Atividades realizadas no centro

Todas as atividades acima descritas contribuíram para o processo de autonomização dos residentes, resultando em **6** contratos de trabalho, **3** contratos de prestação de serviços, em **4** entidades empregadoras distintas, sendo que apenas **3** residentes ficaram em situação de desemprego.

Ao nível da habitação, importa referir, que apesar de todas as dificuldades com que a equipa técnica se deparou, todos os beneficiários do Projeto transitaram para habitação autónoma.

Ainda que se previsse o acolhimento de um total de 24 requerentes de asilo no ano de 2023, o facto de o primeiro acolhimento apenas ter ocorrido no dia 24 de fevereiro e da inexistência de pessoas com o perfil definido após o primeiro acolhimento, o Centro de Acolhimento Seixal – Porto Seguro apenas conseguiu garantir o acolhimento de 13 beneficiários.

5.3. CENTRO DE ACOLHIMENTO TEMPORÁRIO DE REFUGIADOS – LISBOA

Durante o ano de 2023, o JRS continuou a apoiar a CML no CATR para o acolhimento temporário de pessoas refugiadas. O acolhimento neste ano teve públicos diferentes, por força das circunstâncias internacionais e em especial de duas proveniências, nomeadamente um grupo de requerentes de proteção temporária (Ucrânia) e um grupo da reinstalação (Egipto).

Foram acolhidas no CATR, durante o ano de 2023, **5 nacionalidades**.

5. ACOLHIMENTO

F.M.
M
B

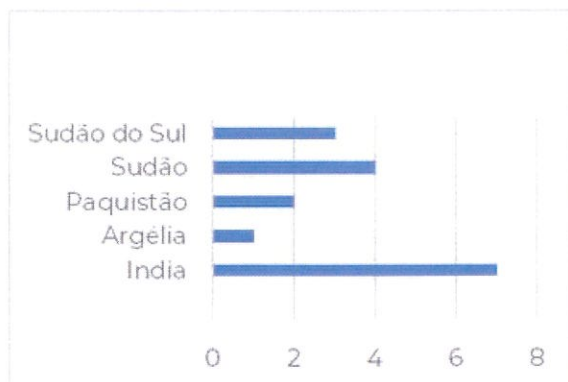


Figura 9 – CATR: Nacionalidades

Dentro do contrato programa foram acolhidos, pela primeira vez, um grupo de pessoas oriundas do conflito na Ucrânia que, neste caso, não tendo nacionalidade ucraniana também fugiram da guerra.

Foram acolhidos pelo JRS no CATR 17 residentes do grupo da Ucrânia (prolongamento do acolhimento iniciado a 27 de junho de 2022), e 7 novos acolhimentos de reinstalação num total **24 acolhimentos**.

Por decisão da CML, o acolhimento de 17 requerentes provindos da Ucrânia não foi incluído no Plano Municipal de Acolhimento de Refugiados (PMAR). Neste sentido, a saída para habitação autónoma (HAT) não era uma possibilidade para esta população e, assim, teriam de ser encontradas outras soluções habitacionais que estariam disponíveis para estes requerentes, com o apoio do Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU). Embora este enquadramento tenha impossibilitado despesas com os beneficiários, foram encontradas algumas soluções de apoio, como a alimentação, especialmente para aqueles que não estavam a trabalhar e não tinham apoio da Segurança Social por ainda esperarem a concessão da proteção temporária.

Mesmo estando fora do PMAR, este grupo teve a oportunidade de participar em todas as atividades previstas e disponibilizadas pelos JRS no CATR para a integração, desde o português, e atividades de expressão plástica.

Mesmo estando a quase totalidade dos residentes da Ucrânia a trabalhar e, por isso com forte possibilidade de se autonomizarem, poucos foram os que se autonomizaram por iniciativa própria. As razões indicadas pelos residentes teriam a ver com o custo de vida em Lisboa, nomeadamente os preços das habitações.

Também os processos de apoio na habitação concedido pelo IHRU via CML, não se estavam a conseguir realizar, por ser necessário apresentar um contrato de arrendamento para ter acesso ao apoio, e os senhorios não se encontrarem disponíveis para arrendar sem um fiador, mesmo que a habitação fosse apoiada

5. ACOLHIMENTO

pelo IHRU. A dificuldade em encontrar um senhorio disponível para arrendar a um estrangeiro, ter um fiador e o processo de resposta muito demorado pelo IHRU torna quase impossível o acesso a este apoio, resultando em nada.

O segundo grupo da reinstalação, com origem do Egipto e com nacionalidade sudanesa já foi integrado no PMAR e o seu processo de saída para habitação autónoma mais simples. Mais difícil será a autonomia no fim do programa dada a discrepância entre a qualificação e os salários esperados versus o custo de vida em Lisboa, obrigando à saída para fora e à conseqüente redução da qualidade de vida.

5.4. CASAS DE TRANSIÇÃO

No ano de 2023, a equipa técnica acompanhou 5 requerentes de asilo isolados e 1 família de 2 elementos nas habitações do JRS. Destes, a sua maioria (71%) são indivíduos do sexo masculino (5), e os restantes 2 indivíduos são do sexo feminino.

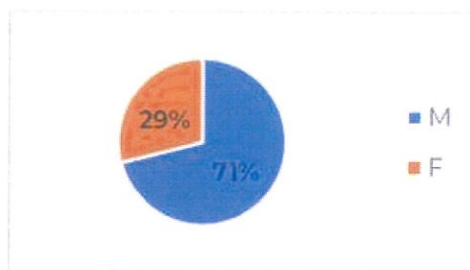


Figura 10 – Casas de Transição – Gênero

Do total de indivíduos acompanhados, 5 encontravam-se ao abrigo do Programa de Acolhimento, tendo o mesmo terminado em março de 2023.

Salvo alguma exceção, todos os beneficiários tinham um nível de escolaridade ao nível do ensino médio incompleto.

O tempo aproximado de permanência em Habitação JRS, após término do Programa de Acolhimento, foi de 3 meses e meio. Este período de transição deveu-se, sobretudo, às barreiras existentes no acesso ao mercado imobiliário privado, bem como no receio e insegurança dos residentes nesta transição, que também influenciou o tempo de saída da habitação JRS.

Prevê-se que na fase de transição para habitação autónoma os beneficiários reúnam competências sociais, pessoais e profissionais, que permitam consolidar e garantir a sua autonomia. Por este motivo, a equipa técnica manteve um acompanhamento em registo de *follow up*, trabalhando questões relacionadas com o processo de integração e ao nível do desenvolvimento dos Projetos de Vida.

5. ACOLHIMENTO

Importa ainda referir que dos 7 indivíduos acompanhados, 5 encontram-se inseridos em contexto laboral e estão fortemente integrados na comunidade.

As principais atividades desenvolvidas no âmbito do acolhimento e do acompanhamento, são:

- A introdução à língua portuguesa, quer através da educação formal, quer através de educação não formal;
- Rastreio de Saúde Física e acompanhamento médico ao nível da saúde física;
- Triagem e acompanhamento psicológico pela equipa do Gabinete de Saúde Mental do JRS;
- Atendimento sociais com periodicidade semanal;
- Elaboração de um Diagnóstico Social por utente;
- Definição de um Projeto de Vida com base na criação Plano de Acolhimento e Ação Personalizado;
- Apoio sociolegal;
- Acompanhamento e capacitação no acesso aos diferentes serviços básicos, de forma a promover o acesso autónomo pelos próprios indivíduos;
- Desenvolvimento de atividades lúdico-pedagógicas indoor e outdoor com vista à inserção na cultura portuguesa e simulação de vida autónoma (ex.: visitas culturais, criação de CV's, procura de emprego, gestão financeira, ...);
- Acompanhamento e follow-up junto das entidades patronais;
- Desenvolvimento de parcerias na comunidade;
- Capacitação e apoio na procura de habitação autónoma, de forma consciente e sustentável.

5.5. COMUNIDADES DE HOSPITALIDADE (CH'S)

O modelo de acolhimento e acompanhamento através de Comunidades de Hospitalidade (CH's) continua a fazer o seu caminho. Durante o ano de 2023, as CH's acompanharam 251 pessoas refugiadas, maioritariamente afegãos e ucranianos.

Estes acompanhamentos foram realizados com o apoio indispensável de muitos voluntários que deram muitas horas do seu tempo para acompanhar estas famílias. Através de cada um dos voluntários, estivemos próximos das pessoas que acolhemos, mas também nos fizemos próximos dos senhorios, dos vizinhos, dos empregadores, das escolas, dos professores de português, dos vários serviços e espaços que as cidades têm para oferecer que ajudam na integração de cada um.

Depois do ano de 2022 ter mostrado que é possível acolher e acompanhar em 10 cidades diferentes, 55 famílias ao mesmo tempo, através do modelo de *private sponsorship* com o apoio de voluntários, o ano de 2023 foi para as CH's, um ano de teste ao modelo. Em maio deste ano terminariam o programa a maioria das

5. ACOLHIMENTO

famílias afegãs ainda em acolhimento no final do ano de 2021. Das 26 famílias afegãs que terminaram o programa em 2023, cerca de 69% estavam autónomas financeiramente, o que representa que conseguiam fazer face às suas despesas. 31% não estavam autónomos e, destes, 15% estavam sem quaisquer rendimentos.

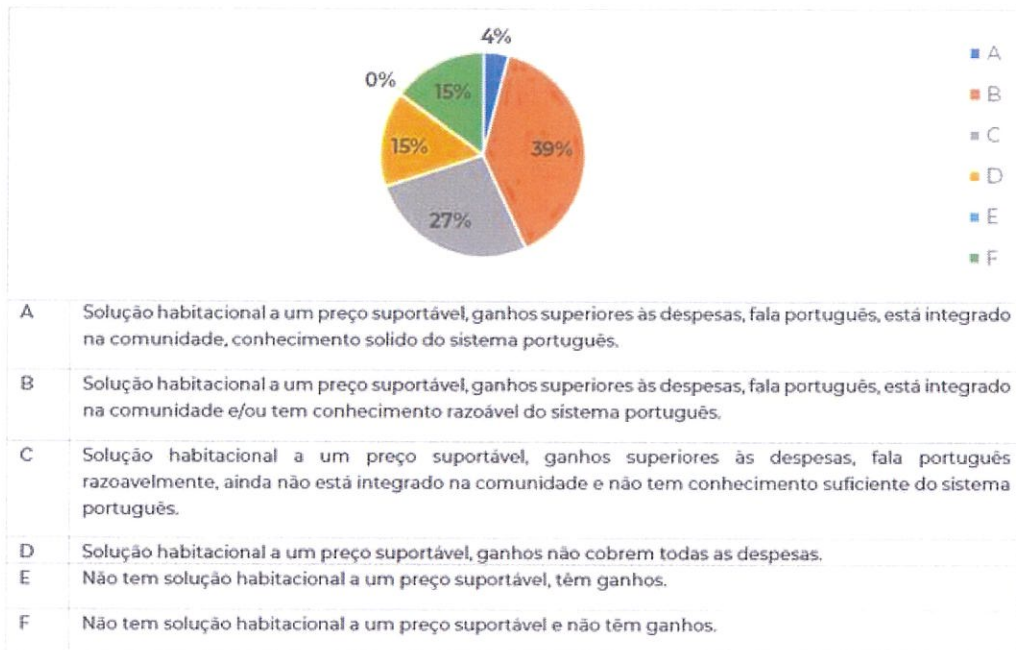


Figura 11 – Comunidades de Hospitalidade: Autonomia e Legenda

Durante este ano as CH's continuaram a ser resposta para cada vez mais famílias da Ucrânia, no final do ano das famílias acolhidas, 72% são afegãs, 22% ucranianas e 6% de outras nacionalidades

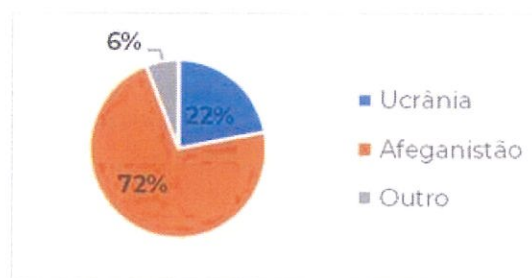


Figura 12 – Comunidades de Hospitalidade: Nacionalidades

O apoio à renda e autonomização

A maior parte das famílias que acompanhamos tiveram apoio ao arrendamento durante o período de acolhimento, todas as famílias do Afeganistão e 15 famílias da Ucrânia. Sem este apoio seria muito difícil fazer a transição para a habitação comercial tal como o mercado se apresenta hoje.

5. ACOLHIMENTO

Reagrupamento familiar

Muitas famílias efetuaram pedidos de reagrupamento familiar de membros que não conseguiram sair do Afeganistão após a tomada de poder pelos Talibans. Com o apoio do JRS, 21 pessoas juntaram-se às suas famílias.

Abandonos

Durante o ano de 2023, com o aproximar do fim do apoio, muitas famílias continuaram a partir para outros países europeus, nomeadamente a Alemanha, França, Espanha, Reino Unido, Suíça e países escandinavos. Estas decisões são tomadas pelas pessoas refugiadas, muitas vezes, por falta de informação e consciência suficientes sobre as leis relevantes de migração e regularização da UE, características sociais e limites dos Estados-Membros da UE relevantes. Também recebem informações de seus familiares, amigos e conhecidos sobre padrões de vida e apoio social e detalhes irrealistas dos Estados da UE onde estão localizados.

Estes movimentos das pessoas refugiadas não apenas afetam gravemente o processo de integração das pessoas refugiadas pois quando voltam o apoio dado muitas vezes é menor como também prolongam consideravelmente seu processo de integração no primeiro país de entrada Estes abandonos também afetam as relações políticas e sociais do país com os restante Estados-Membros da UE e é percebido que nosfaltam critérios suficientes para processar a reunificação familiar de pessoas refugiadas, através de corredor humanitário ou outros movimentos programados relevantes. Durante este ano abandonaram o programa 49 pessoas, de 17 famílias. Entretanto foram recebidas de volta.

Algumas famílias resolveram voltar para a Ucrânia, apesar do conflito continuar até aos dias de hoje.

Das famílias que abandonaram, 12 voltaram para Portugal durante 2023 por retoma a cargo e foram acolhidas pelo JRS com o programa de acolhimento ainda vigente.

5.6. CENTRO PEDRO ARRUPE (CPA)

No ano de 2023, o Centro Pedro Arrupe (CPA) realizou um conjunto de atividades e atingiu resultados que vão ao encontro do compromisso desta estrutura em disponibilizar um apoio abrangente e de qualidade aos seus residentes. Neste sentido, ao longo do ano, o CPA concentrou os seus esforços em diversas áreas, desde a realização de obras com vista à implementação de programas de formação e atividades socioculturais, como a manutenção de parcerias estratégicas e fortalecimento de laços com a comunidade.

Os principais destaques de 2023, foram os seguintes:

- **Realização da Obra de um Espaço Polivalente nas antigas garagens do CPA**

No decorrer do ano de 2023, concretizou-se a construção do Espaço Polivalente nas antigas garagens do CPA, no âmbito do Prémio BPI Solidário, da Fundação La Caixa (BPI). Este projeto exigiu um processo de contratação pública, estabelecendo uma parceria com a empresa de fiscalização de obra, Houseliving. A obra, que teve início e conclusão no ano transato, cumpriu os requisitos propostos ao financiador, permitindo a criação de um espaço multifuncional para os residentes.

- **Enfoque na Formação Informal e no Bem-Estar dos Residentes:**

Foram priorizados a realização de formação informal e o desenvolvimento de atividades relacionais e de bem-estar numa primeira fase, seguido de capacitação profissional dos residentes, reconhecendo a importância de promover um ambiente propício ao desenvolvimento pessoal e à integração social.

- **Manutenção de Parcerias Estratégicas**

Manteve-se o foco na manutenção de parcerias estratégicas em diversas áreas, colaborando com entidades como Grupo Jerónimo Martins, SONAE, Espírito de Sabedoria, Obra Paulo VI, BNP Paribas, Unidade de Saúde Pública Francisco George, Pestox, Rotary Clube Portugal, Serviço de Voluntariado Europeu (SVE), Universidade Católica Portuguesa, ISCTE e Associação Boa Vizinhança, procurando suprir as diferentes necessidades dos residentes.

- **Apoio a Outras Equipas do JRS Portugal**

Mobilização dos residentes e planeamento das ações para colaborar e participar nas ações de limpeza e apetrechamento dos diversos espaços do JRS, em Lisboa e outros concelhos (Castelo Branco, Santarém e Vendas Novas). Foi ainda possível colaborar na reparação de infraestruturas e na gestão de materiais de construção.

- **Organização de Eventos Institucionais**

Participação na organização de diversos eventos institucionais (14 eventos), incluindo o Anual General Meeting (RCM/AGM), almoços com parceiros como o grupo AGEAS, estudantes universitários dos EUA, voluntários corporativos, entre outros, promovendo a interação e a rede de contactos entre os envolvidos.

- **Gestão de Casos**

No ano de 2023 foi também assumido integralmente a gestão de casos com os residentes do CPA, prestando apoio individualizado na definição de projetos de vida e na identificação de potencialidades a desenvolver. A equipa técnica esteve disponível para responder às necessidades específicas dos residentes nas áreas de emprego, formação e sociolegal.

5. ACOLHIMENTO

Dados estatísticos

Em termos estatísticos, foram acolhidas **61** pessoas migrantes, com uma permanência média no centro de **11 meses**. Foram também realizados **2500** atendimentos e **61** gestões de caso, tendo **39** residentes concluído o seu projeto de vida ao longo do ano de 2023, representando 64% de casos concluídos com sucesso, nomeadamente com saída do centro com a sua situação regularizada ou em vias de regularização e em autonomia ao nível profissional e financeiro.

Foram ainda realizados **27** acompanhamentos com vista à sensibilização de utilização dos transportes públicos para o acesso a serviços públicos, entre os quais, Junta de Freguesia, SEF, Centro de Saúde, entre outros.

Importa ainda referir que a população residente apresentou uma diversidade de nacionalidades, representando 15 nacionalidades, com maior representatividade de São Tomé e Príncipe, Venezuela, Nigéria e Guiné Bissau, respetivamente, com uma média de idade em torno dos 29 anos e com o aumento do número de famílias acolhidas (11).

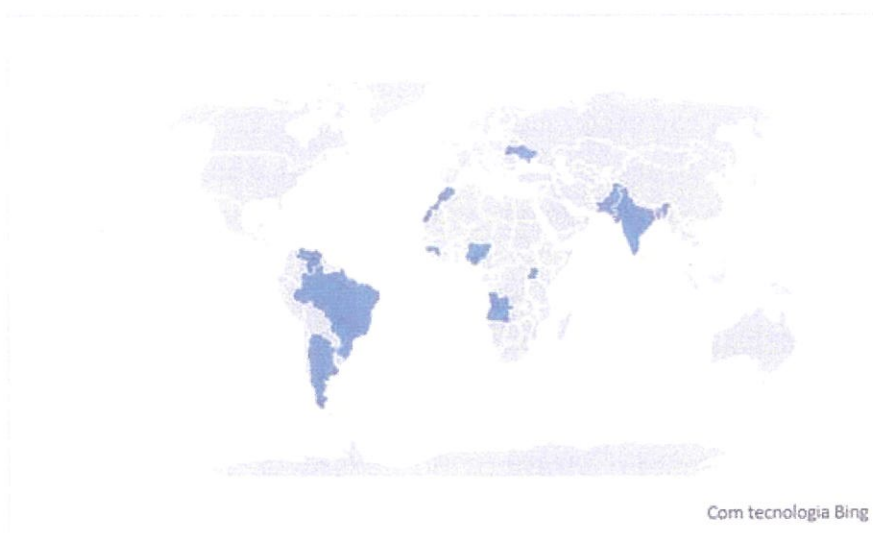


Figura 13 – Centro Pedro Arrupe: Nacionalidades

Assim, ao nível da tipologia de utente, verifica-se uma inversão da tipologia de utente com o aumento do número de famílias acolhidas (11 famílias) e de mulheres (19).

Atividades Desenvolvidas

As atividades desenvolvidas com os residentes abrangeram visitas culturais, atividades em grupo e celebrações de festividades, promovendo momentos de lazer, cultura e convívio entre os residentes, com destaque para visitas a locais históricos, passeios, idas ao teatro, elaboração de um Correio da Amizade, entre outros.

5. ACOLHIMENTO

Visita ao Castelo de Lisboa	Ida ao Mosteiro dos Jerónimos
Ida ao Estádio do Sporting (Jogo Sporting - Braga)	Visita ao MAAT
Ida ao Estádio do Benfica (Jogo SL Benfica - AVS Futebol SAD)	Visita ao Centro Cultural de Belém
Praia-Campo	Visualização de filmes
Passeio de Barco no Rio Tejo	Elaboração do Correio da Amizade, enquanto promotor de socialização entre os residentes
Ida ao Teatro Politeama e ao Teatro São Luiz	

Tabela 1 – Centro Pedro Arrupe: Atividades Socioculturais

Festa de Natal no CSJB com utentes do JRS	Celebração do Dia de São Martinho
Festa de Natal do CPA com residentes	Apoio para a celebração do Ramadão e do Eid Mubarak
Celebração da Páscoa	Celebração de aniversários dos residentes

Tabela 2 – Centro Pedro Arrupe: Celebração de Festividades

Hora do Conto	Ioga	Chi-kung
---------------	------	----------

Tabela 3 – Centro Pedro Arrupe: Atividades de Grupo Semanais

Ao nível da saúde, foram promovidas ações de rastreio e vacinação contra a gripe e a COVID-19, em colaboração com as entidades de saúde pública, tendo ainda sido prestados acompanhamentos a residentes com necessidades específicas de saúde, garantindo o acesso a tratamento e cuidados adequados. Relativamente à saída dos residentes do CPA para a autonomia (17 beneficiários), em especial, das situações mais vulneráveis, a transição foi apoiada através do fornecimento de apoio na obtenção de mobiliário e eletrodomésticos para os seus novos alojamentos, através da realização de recolhas de doações e garantindo a sustentabilidade por meio de parcerias e apoios externos.

Além destas atividades, a equipa técnica do CPA participou ativamente na rede NPISA (Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo), tanto nas reuniões como atividades promovidas pela rede. As estas juntam-se outras reuniões realizadas com parceiros essenciais com vista à manutenção e promoção de

5. ACOLHIMENTO

parcerias. O acompanhamento a voluntários e estagiários foi uma prioridade, destacando-se a colaboração com o Serviço Voluntário Europeu e o envolvimento de estagiários de instituições de ensino superior.

Por fim, os principais desafios incluíram a gestão da diversidade cultural dos residentes, a manutenção da cordialidade com a comunidade envolvente, questões burocráticas e a manutenção dos espaços e limpeza. Para o futuro, será importante manter o equilíbrio entre as necessidades urgentes e as atividades de rotina, garantindo a sustentabilidade das operações do CPA.



Imagem 3 – Centro Pedro Arrupe: Atividades Socioculturais

5.7. CENTRO DE ACOLHIMENTO DE VENDAS NOVAS

O Centro de Acolhimento de Vendas Novas encontra-se abrangido pelo Projeto CEIR – Criação de Equipamentos de Instalação Temporária para requerentes e/ou beneficiários de asilo na zona do Alentejo, aumentando a capacidade de acolhimento do JRS e do Estado Português.

O Projeto sedia-se em Vendas Novas, num espaço com estruturas edificadas que foram objeto de renovação, remodelação e transformação, de forma a criar equipamentos com capacidade de instalação de até 120 pessoas em simultâneo - dependendo dos perfis dos agregados familiares beneficiários em relação à tipologia e ocupação possível dos quartos -, cumprindo as Orientações do Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO), de modo a assegurar que o novo espaço de acolhimento cumpre os mais elevados padrões comunitários em matéria de nível de vida digno e condições de vida dos beneficiários e requerentes de proteção internacional.

O ano de 2023 correspondeu ao último ano do projeto e à etapa final do mesmo.

No primeiro trimestre do ano, foram concluídos a maioria dos trabalhos finais da empreitada, incluindo reparações, remates e acabamentos, limpezas gerais, afinações, ligações dos equipamentos e ensaios dos mesmos, tendo sido

5. ACOLHIMENTO

assinado, a 28 de Março, o Auto de Receção Provisória Parcial da obra.

No segundo trimestre, foram concluídos todos os trabalhos relativos à cobertura do edifício principal - a substituição urgente das telhas e tratamento da madeira da cobertura -, inicialmente previstos executar no primeiro trimestre e diferidos depois para um período de tempo seco, para salvaguarda dos equipamentos e da correta execução dos trabalhos. A conclusão destes trabalhos culminou com a assinatura, a de 20 de Julho, do Auto de Receção Provisória da Empreitada.

M.
F.
M.
X
J.B.



Imagem 4 – Centro de Acolhimento de Vendas Novas:
Trabalhos na cobertura do edifício

Foi iniciada a etapa de Mobilar e Equipar o Centro. Com este propósito, foram feitas deslocações aos espaços do futuro Centro do projeto com o propósito específico de estudar e refletir, no local, opções e alternativas para a utilização prática das instalações. Foram também feitas visitas presenciais a outras instalações semelhantes do JRS ou onde o JRS tem presença técnica, para analisar atentamente os espaços e debater com as suas coordenações e equipas técnicas as opções, desafios, dificuldades e boas práticas sobre a utilização e gestão dos espaços físicos numa estrutura com capacidade e/ou função semelhante.

A par destas diligências, e com os respetivos contributos, foi desenvolvida uma matriz de quantidades, com base na qual foram tomadas as decisões de aquisição de bens e equipamentos, de acordo com critérios orçamentais, funcionais e legais (contratação pública). A elaboração desta matriz contou também com o contributo de vários técnicos e coordenadores experientes no acolhimento em centro temporário, e foi objeto de avaliação e ajuste permanentes, ao longo do processo, de uma forma dinâmica e dialogada.

Foram feitas também várias visitas exploratórias a grandes superfícies e estabelecimentos comerciais das áreas pertinentes (mobiliário, eletrodomésticos, hotelaria, cozinhas, etc.), para estudar e comparar, de forma presencial, soluções diversas, dimensões e preços de vários bens e equipamentos, bem como formas e soluções de organização de espaços, de mobiliário base, de modelos de eletrodomésticos, entre outros.

Ao longo de todo o período, também fomos angariando e/ou recebendo doações de bens e equipamentos úteis para esta etapa, e nesse sentido foram

5. ACOLHIMENTO

CF
MM M
X IB
feitas várias deslocações para verificar a adequação e medidas de móveis doados para reutilização no Centro, recolha e transporte para Vendas Novas.

Durante o segundo semestre do ano, a etapa pós-obra do projeto, foram desenvolvidas tarefas de cuidado e vigilância dos espaços, incluindo gestão dos sistemas de alarmes; limpeza dos espaços exteriores (incluindo lixo e mato); encomendas e aquisições de bens e equipamentos; receção de entregas de encomendas; montagem de móveis e outros equipamentos; recolha e transporte de bens armazenados e doações; carga, distribuição e montagem de móveis e outros bens pesados pelos espaços do Centro; reparações e intervenções adicionais; preparação e revisão final dos espaços físicos.

Durante este período, foi ainda iniciada e concluída a aquisição e instalação de equipamento de energia solar fotovoltaica (incluindo o procedimento contratação pública).

No final do ano, o Centro de Vendas Novas contava já com instalações adequadas e devidamente equipadas para ser utilizado.

Foram criados **23 quartos** com casa-de-banho privada, devidamente mobilados, com camas, têxteis de cama e turcos, armários com fecho com código, cabides, casa-de-banho totalmente equipada, sistema de aquecimento e arrefecimento. Estes quartos oferecem a possibilidade de serem adaptados a diferentes tipologias de beneficiários e agregados familiares, com disponibilidade de camas convertíveis em beliches, camas-divã e camas de grades.

As **8 salas** comuns também foram equipadas para oferecer esta flexibilidade e capacidade de adaptação a diferentes públicos e diversas necessidades, permitindo dispor **salas de estar, espaços de leitura e de estudo, salas de formação, salas de atividades para grupos**, entre outras finalidades. Todas estas salas têm luz natural e sistema de aquecimento e ar condicionado.

Foram criados espaços de cozinha, preparados de forma a serem as próprias famílias ou utentes a preparar e confecionar as suas próprias refeições, com o intuito de proporcionar maior conforto e autonomia, e um ambiente de maior normalização e estabilidade. As instalações contam com quatro espaços com duas zonas de cozinha cada uma, isto é, 8 cozinhas com 2 unidades de fogão e forno cada uma. Todas têm todos os móveis, utensílios e equipamentos necessários para a confeção de refeições e armazenamento adequado de bens alimentares, bem como mesas e cadeiras. Estes espaços são espaçosos e têm sistema de extração de fumos e odores.

5. ACOLHIMENTO



M. FF
MA
X
DB

*Imagem 5 – Centro de Acolhimento de Vendas Novas:
Cozinha e espaço de Refeição*

O Projeto conta ainda com **1 lavandaria** de uso partilhado e várias **salas de apoio** para atividades complementares, além dos **escritórios** e zona de **recepção**.

Chegando ao seu final, o Projeto cria a capacidade de acolhimento proposta e cumpre cabal e plenamente as melhores orientações europeias em matéria de condições de acolhimento, tal como definidas em “Orientações do EASO em matéria de condições de acolhimento: normas operacionais e indicadores”.



*Imagem 6 – Centro de Acolhimento de Vendas Novas:
Corredor e Sala de Atividades*

5.8. HABITAÇÃO

O Gabinete de Habitação tem por objetivo encontrar soluções habitacionais para as pessoas imigrantes e refugiadas, quer de forma casuísticas quer promovendo intervenções mais estruturais na sociedade portuguesa, em parceria com outras entidades públicas e privadas.

No ano de 2023 assistimos a um aumento generalizado do valor de arrendamentos de casas e quartos por todo o território nacional. Continuamos a constatar uma grande dificuldade das pessoas refugiadas e requerentes de asilo

5. ACOLHIMENTO

CE
MH
MI.
X
J

e dos imigrantes mais vulneráveis no acesso ao mercado do arrendamento privado. Isto porque, a maioria dos nossos utentes não têm fiador, não têm declarações de IRS para apresentar ao senhorio, e muitas das vezes não têm contratos de trabalho – requisitos indispensáveis a apresentar em qualquer contrato de arrendamento. Os senhorios que aceitam prescindir de alguns destes requisitos pedem rendas em adiantado o que acarreta um custo financeiro inoportável. Ainda nos casos em que estas condições não são requisitos, acabam por ser, contudo, critérios de escolha entre os candidatos ao arrendamento, em indiscutível detrimento da população que acompanhamos.

A gestão das habitações da responsabilidade do JRS (comodatos e casas da Gebalis) e o acompanhamento dos contratos realizados enquanto intermediário das famílias acompanhadas envolve as seguintes atividades: mediação social e jurídica com senhorios e agentes imobiliários em todos os momentos (pré contratual e mediando todos os incidentes que ocorram, jurídica e culturalmente); apoio na mudança, ativação dos serviços e manutenção das casas das famílias acompanhadas; coordenação de doações de recheios e equipamentos para as habitações autónomas e para as Centros de Acolhimento do JRS e a gestão dos contratos de comodato e coordenação com as organizações parceiras dos mesmos.

Em 2023 a equipa acompanhou, através de um trabalho de procura casuística de casas no mercado privado de arrendamento, um total de **133 contratos de arrendamento**, que abrangeu **334 utentes**. Foi possível celebrar e apoiar financeiramente **69 novos contratos de arrendamento de quartos e casas para 158 utentes**, seja por saídas de Centro de Acolhimento, seja por apoio financeiro ao arrendamento de famílias refugiadas da guerra da Ucrânia acompanhadas pelo Gabinete Social do Porto e de Lisboa.

Do total de 64 contratos que se renovavam em 2023, após o primeiro ano de vigência, assistimos à renovação de 36 contratos de arrendamento durante este ano, sem que persistisse a necessidade de manter o JRS como fiador ou como mediador entre o senhorio e o inquilino, garante do pagamento mensal da renda. Na sequência da intermediação de toda a equipa do JRS e voluntários das Comunidades de Hospitalidade 7 agregados familiares negociaram com os seus senhorios a diminuição do valor da renda de casa, uma vez que, no término do seu programa de acolhimento ainda não apresentavam condições financeiras para assegurar o pagamento da renda mensal.

Na sequência do abandono do programa de inúmeras famílias afegãs acompanhadas, foi feito um trabalho de negociação com os senhorios destas casas e foi possível terminar o contrato de arrendamento por mútuo acordo antes do fim do prazo do mesmo, evitando-se assim o cumprimento de pagamento de renda por parte do JRS enquanto fiador de um imóvel vazio. Em 6 casas a equipa da habitação acordou com o proprietário o início de um novo

5. ACOLHIMENTO

contrato para outros agregados familiares, maioritariamente acolhidos no Centro de Acolhimento de Vila Nova de Gaia, assegurando assim a relação privilegiada com estes senhorios.

Estes resultados decorreram da execução do projeto “Operation Soccer Balls” que tinha uma componente financeira respeitante à habitação de apoio a pessoas refugiadas do Afeganistão, famílias essas que, no decorrer do ano, terminaram o período de 18 meses do programa de acolhimento. Adicionalmente, deu-se continuidade à implementação do programa One Proposal que tinha iniciado no ano de 2022, denominado SAFE RENT. Este projeto foi desenhado para dar apoio exclusivamente ao pagamento de rendas de casa num modelo de cofinanciamento, às pessoas refugiadas da Guerra da Ucrânia. Por último, foi dado foco na procura de quartos individuais para pessoas refugiadas acolhidas na Centro de Acolhimento Seixal – Porto Seguro, no âmbito do Programa de acolhimento Barcos Humanitários. Esta última desenvolveu toda a pesquisa centrada na área da cidade de Lisboa e no concelho do Seixal.

As casas, que se encontram sob gestão do JRS, são ocupadas por agregados muito vulneráveis, cujos inquilinos mudaram para casa autónoma com o apoio da equipa de habitação. Na sequência da desocupação de 4 destas casas, foi necessário renová-las para acolher novas famílias. Deste modo, a equipa realizou não só a mudança dos inquilinos, como ainda efetuou todo um trabalho de limpeza e renovação necessária a acolher novas famílias. Foi possível acolher 3 novos agregados durante 2023 nas casas renovadas.

No domínio da capacitação dos utentes para procurarem casa ou quarto para arrendar de forma autónoma foram desenvolvidas duas atividades: no final de outubro a equipa realizou uma sessão no Centro de Acolhimento Seixal – Porto Seguro para os seus residentes; no final do ano foi produzido um panfleto em português, denominado “Regras da Casa”, com o objetivo de dar a conhecer aos beneficiários, normas básicas de uso das habitações em Portugal e regras de boa convivência, como no caso de casas partilhadas ou quarto individuais. Este folheto informativo foi traduzido para as línguas inglesa, francesa, somali, dari e ucraniana.

No âmbito da dinamização de parcerias com outros stakeholders para a promoção de políticas públicas e privadas para a criação de soluções habitacionais para a população migrante e refugiada, o JRS manteve uma participação ativa no projeto FIA-TE, reunindo e partilhando toda a informação necessária para apresentar uma proposta a um parceiro privado. Pretendia-se com este projeto desenvolver, em conjunto com associações parceiras, um produto no mercado privado de seguro de fiança para pessoas imigrantes e refugiadas, colmatando a dificuldade de encontrar fiador para os contratos de arrendamento de longa duração.

5. ACOLHIMENTO

EM
MM
X
Jh

Ainda no decorrer de 2023, o Gabinete de Habitação iniciou uma parceria com um investidor social privado que pretendia arrendar casas na área metropolitana de Lisboa com valores de renda social a pessoas refugiadas. A equipa realizou todas as atividades necessárias para a efetivação destes contratos de arrendamento e equipou os dois apartamentos em causa. Nesta parceria, o JRS compromete-se a analisar potenciais candidatos entre os utentes acompanhados, garantindo o cumprimento de critérios de vulnerabilidade social dos mesmos, e, ao mesmo tempo, potencial de autonomia. Foram identificados 4 agregados familiares num total de 8 pessoas que, desde junho de 2023, celebraram contrato de arrendamento com este senhorio, beneficiando de uma renda ajustada à capacidade financeira de cada um.

Todas as ações desenvolvidas para o acompanhamento dos utentes no processo de saída do Centro de Acolhimento Temporário para situação habitacional autónoma e permanente foram apenas possíveis devido ao apoio da rede de voluntários de cada Comunidade de Hospitalidade. Estas comunidades, existentes em cada cidade onde reside um agregado familiar possibilitaram aprofundar a relação de proximidade com a comunidade onde estão inseridas como por exemplo assegurando todas as necessidades no que a habitação diz respeito, em sintonia com o Gabinete de Habitação.

A Associação Bens de Utilidade Social (BUS) manteve-se como parceiro privilegiado JRS para colmatar as necessidades de mobiliar as casas das famílias beneficiárias, doando todo o tipo de móveis e utensílios essenciais para habitar uma casa, desde as camas e colchões, incluindo lençóis, candeeiros e tapetes.

6. ACOMPANHAMENTO

A Área de Acompanhamento integra todos os serviços disponibilizados aos utentes que deles beneficiam numa ótica de serviço e atendimento personalizado. Esta área procura apoiar os utentes na prossecução dos seus projetos de vida através das várias etapas que se consideram essenciais no processo de integração, atuando sob a missão de “Acompanhar, Servir e Defender”.

Faz parte da Área de Acompanhamento o **Gabinete de Saúde Mental**, o **Gabinete de Interpretação e Tradução**, o **Gabinete Social** (Atendimento social Lisboa, CLAIM Santa Clara, Apoio Médico e Medicamentoso, CLAIM Porto, Mediadores Municipais e Interculturais e a UHSA), o **Gabinete de Emprego**, a **Academia** e o **Gabinete Jurídico**.

Em 2023 o JRS procurou servir as pessoas imigrantes e refugiadas através das respostas providenciadas pelos diferentes Gabinetes, mas também procurando capacitar de ferramentas essenciais à autonomização e autoconfiança através da realização de **57 workshops de empregabilidade** e **20 formações**. Assim, a Área de Acompanhamento chegou a **5 385 pessoas**, num total de **26 379 atendimentos**, contando com o apoio dos **110 intérpretes** da Bolsa de Intérpretes.

6.1. SAÚDE MENTAL

O JRS tem procurado contribuir para a apresentação de soluções duradouras e especializadas nesta área, tendo sido feita uma aposta deliberada e consciente na especialização dos profissionais que compõem o Gabinete de Saúde Mental. Acreditamos que, mais do que ter uma resposta na área da saúde mental, os nossos utentes têm também o direito a uma resposta capacitada, sensível e continuamente formada, para que se compreendam as particularidades desta população e se possa atuar em constante articulação, coordenação e cooperação com todas as equipas e entidades envolvidas em cada processo individual.

Este ano, continuámos a desenvolver e reforçar as respostas dadas, entre as quais:

- acompanhamento psicológico individual (regular, apoio emocional e intervenção em crise);
- triagem psicológica e acompanhamento psicológico regular de pessoas imigrantes e refugiadas acolhidas em Centro;
- articulação com psiquiatras externos (voluntários e do SNS);
- acompanhamento psiquiátrico de pessoas imigrantes e refugiadas;
- dinamização de grupo terapêutico com pessoas imigrantes e refugiadas;
- Imagem 10 – Saúde Mental: Distritos onde a Bolsa de Psicólogos se encontra disponível;

6. ACOMPANHAMENTO

- articulação com as restantes equipas do JRS que trabalham com pessoas imigrantes e refugiadas.

Destacamos a continuação e crescimento da Bolsa de Psicólogos e Psiquiatras a nível nacional, que permitiu dar resposta às necessidades de acompanhamento em saúde mental nesta população. É importante ressaltar o facto de mais de 15 instituições, que atuam na área do apoio a pessoas imigrantes e refugiadas, recorrerem aos nossos serviços, procurando apoio em saúde mental para os seus utentes, demonstrando a necessidade existente e a confiança no trabalho desenvolvido pelo Gabinete de Saúde Mental. Também no ano de 2023, a Bolsa de Psicólogos foi reconhecida pela Ordem de Psicólogos Portugueses com a atribuição do Prémio Boas Práticas Distrital Sul.

Figura 14 – Saúde Mental: Distritos onde a Bolsa de Psicólogos se encontra disponível



Adicionalmente, destacamos as reuniões de supervisão, intervisão e formação para a equipa técnica e pedidos de organizações externas, de modo a promover a atualização de conhecimentos e melhoria das práticas de intervenção e sensibilização para a importância desta área.

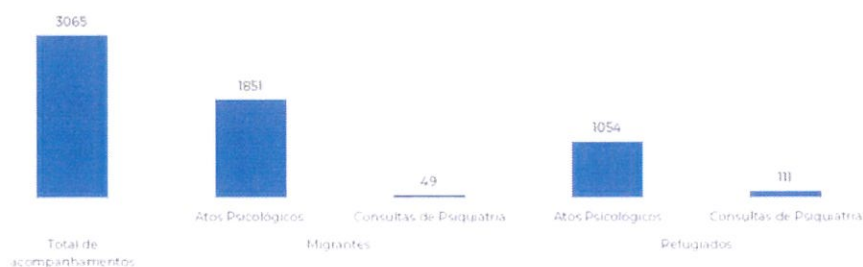


Figura 15 – Saúde Mental: Acompanhamentos realizados

6. ACOMPANHAMENTO

A equipa técnica do Gabinete de Saúde Mental esteve presente em 15 distritos, acompanhou **489 utentes**, efetuou um total de **3065 acompanhamentos de saúde mental**, dos quais 1851 atos psicológicos e 49 consultas de psiquiatria a imigrantes e 1054 atos psicológicos e 111 consultas de psiquiatria a refugiados, longo do ano 2023, como se pode verificar no gráfico acima.

Handwritten notes and signatures in the top right corner, including initials 'MF', 'ES', 'MM', and a signature 'X' with '23' below it.

6.2. INTERPRETAÇÃO & TRADUÇÃO

Nos últimos anos, o Gabinete de Interpretação & Tradução tem tido um crescimento significativo no JRS, graças ao trabalho árduo de apoio aos utentes e às equipas do JRS no terreno, bem como a outras organizações. Este Gabinete é composto por dois eixos principais: a Bolsa de Intérpretes que dá apoio às equipas do JRS e a qualquer entidade externa que precisa interpretação no país e o Gabinete de Interpretação e Tradução que dá um apoio direto às equipas do JRS.

A Bolsa de Intérpretes foi estabelecida em 2017, como resultado da experiência do JRS em vários projetos de acolhimento, como a PAR - Plataforma de Apoio aos Refugiados e o CATR - Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados, em parceria com a CML. Identificou-se uma grande necessidade de uma interpretação adequada para garantir uma comunicação eficaz entre técnicos e pessoas refugiadas. Além disso, devido ao modelo de acolhimento implementado em Portugal, várias instituições dispersas pelo país mostraram interesse em acolher pessoas refugiadas, mas a dispersão geográfica dificultou a disponibilização de intérpretes próximos aos locais de acolhimento. Foi nesse contexto que a Bolsa de Intérpretes foi criada, com o objetivo de encontrar intérpretes em todo o país, capazes e disponíveis para desempenhar essa função. A principal função da Bolsa de Intérpretes é mediar a comunicação entre as instituições de acolhimento que necessitam de intérpretes e os intérpretes identificados na base dados, selecionados criteriosamente não só pelas suas qualificações linguísticas, mas também pelo respeito em aplicar as técnicas e as regras de interpretação.

Com base nas necessidades identificadas pelas equipas do JRS em 2023, o Gabinete de Interpretação e Tradução foi reforçado com 2 novos recursos, além dos 4 que já estavam no Gabinete em 2022. Esses recursos forneceram apoio de interpretação e tradução de forma contínua para todas as equipas do JRS. As línguas estavam disponíveis dentro de equipa de interpretação eram 14: português, inglês, árabe, tigrínia, saho, ucraniano, russo, dari, farsi, hindi, urdu, pashtu, somali e francês.

Além disso, a Bolsa de Intérpretes disponibilizou intérpretes externos com domínio em outras línguas.

6. ACOMPANHAMENTO

Durante o ano de 2023, a Bolsa de Intérpretes e o Gabinete de Interpretação e Tradução realizaram diversas atividades para atender às necessidades dos refugiados acolhidos em Portugal. Essas atividades passaram por:

- Realização de entrevistas para ampliar a Bolsa de Intérpretes, resultando no reforço com 3 novos intérpretes, aumentando o leque de línguas disponíveis e permitindo atender a um número maior de necessidades. Atualmente, a Bolsa de Intérpretes conta com **110 intérpretes**, sendo 104 ativos, que falam 32 idiomas, incluindo ucraniano, russo, lituano, hebraico, polonês, tâmazight, farsi, dari, pashtu, francês, árabe, curdo (sorani e kurmanji), somali, inglês, espanhol, berbere, italiano, amárico, tigrínia, tigré, saho, turco, bambara, crioulo guiné, tétum, timor-leste, alemão, holandês, urdu, hindi e português.
- Colaboração com 7 entidades que solicitaram apoio de interpretação. Por meio desse serviço foi possível atender às necessidades identificadas tanto pelo JRS Portugal como por outras organizações parceiras. Ao todo, foram realizados **984 serviços de interpretação**, com a participação de 14 intérpretes da Bolsa de intérpretes, além do apoio contínuo de 6 membros do Gabinete de Interpretação e Tradução para todas as equipas do JRS, todos os dias.
- Contato com os intérpretes da Bolsa de Intérpretes para atualizá-los sobre as novidades e fornecer suporte, a explicar questões relacionadas à faturação e ativar as suas atividades nas finanças. Fortalecer a rede de intérpretes é fundamental para manter uma conexão ativa e garantir a continuidade e sustentabilidade da Bolsa. Além de realizar todas as etapas financeiras envolvidas no pagamento dos intérpretes da Bolsa de Intérpretes, foi sempre também submetido os documentos necessários ao departamento financeiro e o acompanhamento de perto o processo de pagamento, garantindo o cumprimento de todos os requisitos.
- Realização de supervisão, a cada 15 dias, com os intérpretes da Bolsa que estavam envolvidos na tradução, especialmente aqueles que estavam a trabalhar diretamente no acompanhamento em saúde mental. Considerando que o trabalho de interpretação e tradução em contexto de saúde mental é particularmente exigente, tanto tecnicamente quanto emocionalmente e psicologicamente para os próprios intérpretes – muitos deles também pessoas refugiadas – é fundamental oferecer suporte e capacitação especializada. A supervisão em contexto de saúde mental tem como objetivo fortalecer a rede de intérpretes disponíveis para esse tipo de interpretação especializada, capacitar os intérpretes para as especificidades desse serviço e acompanhar a saúde mental e o bem-estar dos próprios intérpretes.
- Realização de uma sessão de formação para 2 novos intérpretes que se juntaram ao Gabinete de Interpretação e Tradução, bem como para 20 técnicos do JRS Portugal de diferentes áreas. Nesta formação foram abordadas técnicas e regras de interpretação e comunicação colaborativa, bem como a comunicação eficaz com os intérpretes durante os atendimentos. O objetivo era garantir que as pessoas refugiadas de

6. ACOMPANHAMENTO

diferentes nacionalidades se sentissem confortáveis e seguros durante o processo de interpretação, recebendo serviços de alta qualidade.

- Realização de mais duas sessões de formação para as equipas do JRS Europa e diferentes escritórios nacionais, uma na área de interpretação e a outra na área de mediação cultural; e uma sessão para voluntários do JRS Polónia sobre as técnicas e as regras de interpretação e como fazer um atendimento com recurso ao serviço de interpretação.
- Promoção de 6 sessões de sensibilização e informação para as organizações envolvidas no programa das Comunidades de Hospitalidade, bem como para os técnicos e os voluntários do JRS. Nessas sessões, foram abordados detalhes sobre os países de origem dos recém-chegados, como Ucrânia e Afeganistão, incluindo diferenças culturais, costumes e tradições.
- Organização de 17 sessões de orientação para os recém-chegados, explicando os processos de integração no novo país em diferentes áreas, como saúde, burocracia, regras e contratos de trabalho, além de visitas à cidade, entre outros aspetos.
- Promoção de 8 sessões de sensibilização em escolas; 4 em universidades (Universidade Católica do Porto, Universidade NOVA de Lisboa, NOVA School of Law e Escola de Medicina da Universidade do Minho) e, também, promoveu 11 sessões de sensibilização em diversos eventos públicos, com o objetivo de promover a compreensão e o respeito entre as pessoas refugiadas e a comunidade portuguesa. Além disso, foram fornecidas informações importantes sobre como se integrar bem na sociedade portuguesa. Essas sessões também abordaram as dificuldades enfrentadas pelas pessoas refugiadas durante o processo de integração, como questões relacionadas à saúde, burocracia, educação, mercado de trabalho e moradia, entre outras áreas.
- Encaminhamento de 14 utentes através do Gabinete de Interpretação e Tradução para várias equipas do JRS.

6.3. SOCIAL

O Gabinete Social do JRS tem vindo a desenvolver uma intervenção integrada entre diferentes valências no âmbito do atendimento e acompanhamento social à população imigrante, refugiada e requerente/beneficiária de proteção temporária. Em Lisboa, o Gabinete Social divide-se em 3 áreas: Atendimento e Acompanhamento Social, CLAIM Santa Clara e Apoio Médico e Medicamentoso. No Porto abrange também 3 áreas: CLAIM Porto/Norte, Apoio Social na Unidade Habitacional de Santo António (UHSA) e a Mediação Intercultural através do projeto da de Mediadores Municipais e Interculturais da Câmara Municipal do Porto.

Em 2023 deu-se continuidade à uniformização dos procedimentos e desenvolvimento do trabalho em equipa entre todas as valências, resultando numa mais-valia de conhecimento de todos os colegas, troca de experiências e

6. ACOMPANHAMENTO

práticas profissionais e reflexão sobre o trabalho desenvolvido nesta área, com vista à prestação de um serviço com maior qualidade a todos que recorrem ao Gabinete Social.

Em 2023 o número total de utentes atendidos em todas as valências foi **4 491 pessoas** e foram realizados **15 808 atendimentos**. Estes dados serão apresentados de forma mais detalhada por cada valência à frente.

No entanto, o trabalho desenvolvido pelas várias áreas do Gabinete Social não se prende exclusivamente ao atendimento e acompanhamento social, embora seja esse o grosso do seu trabalho. Outras atividades intra-equipa social foram desenvolvidas, tais como, reuniões de intervisão e partilha de casos sociais entre as diferentes equipas de Lisboa e Porto e dinamização de sessões de esclarecimento sobre a Lei de Estrangeiros dadas à Equipa do JRS.

6.3.1. ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL

O Gabinete Social, em Lisboa, recebe todos os utentes que solicitam apoio ao JRS no Centro de Atendimento, independentemente do pedido realizado. Ou seja, é realizada uma 1ª entrevista social onde é feito o diagnóstico social inicial da situação em que se encontra o novo utente para posteriormente ser encaminhado para as respetivas valências de apoio. Alguns utentes apenas necessitam de formação em língua portuguesa ou apoio legal ou emprego, não passando necessariamente pelo atendimento social. Assim, nem todas as pessoas que realizam diagnóstico social serão utentes do Gabinete Social. O acompanhamento realizado posteriormente à 1ª entrevista social, depende das necessidades identificadas e das respostas existentes no JRS, avaliadas em conjunto pelo técnico e utente.

Diagnóstico Social Inicial

O diagnóstico social inicial consiste num atendimento realizado, pelo Gabinete Social, quando chegam novos utentes ao Centro de Atendimento. Neste atendimento é avaliada a situação de integração em Portugal da pessoa no momento do primeiro atendimento no JRS. São avaliadas várias dimensões, nomeadamente, situação legal, situação profissional, conhecimento da língua portuguesa, rede de suporte, situação habitacional, situação alimentar, situação financeira, saúde física e saúde mental.

No ano de 2023, foram realizados 2161 diagnósticos iniciais a novos utentes do JRS, um aumento de 37% comparado a 2022 e 68% a 2021.

Em 2023, 66,9% dos utentes atendidos souberam do JRS através de outras pessoas migrantes que já tinham recorrido anteriormente à entidade e 17,1% por indivíduos que já tinham conhecimento do JRS, mas não possuem relação com o utente ou com a instituição.

6. ACOMPANHAMENTO

As pessoas migrantes que recorreram ao JRS nesta vertente, eram, maioritariamente, do género feminino (cerca de 1466 pessoas, 67,8%) e encontravam-se em idade ativa, sendo a média de idades 37 anos.

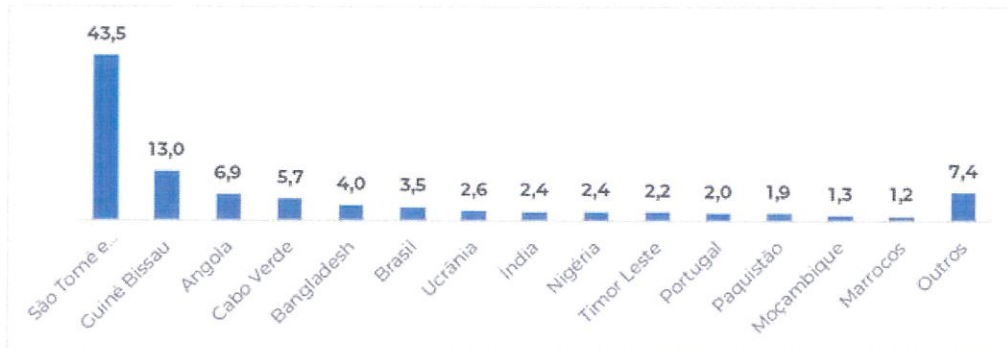


Figura 16 – Diagnóstico Social Inicial: Nacionalidade

Em relação a nacionalidades é de destacar uma maior representação de pessoas migrantes oriundas de São Tomé e Príncipe (43,5%), Guiné-Bissau (13%), Angola (6,9%), Cabo Verde (5,7%) e Bangladesh (4%).

É de mencionar ainda que a maioria dos utentes apresentam qualificações ao nível do ensino secundário e do ensino básico.

Quanto à sua situação profissional, 78,3% encontravam-se em situação de desemprego.

Relativamente à situação documental de permanência em território nacional dos utentes atendidos, no diagnóstico inicial, 34,4% encontravam-se em situação documental irregular, 32,9% em situação documental regular, 30,2% em processo de regularização (processo iniciado junto da entidade competente) e 2,5% eram detentores de nacionalidade portuguesa.

De mencionar ainda que a 44,1% dos utentes vieram para Portugal para melhoria da sua situação económica e 22,9% veio por motivos de saúde.

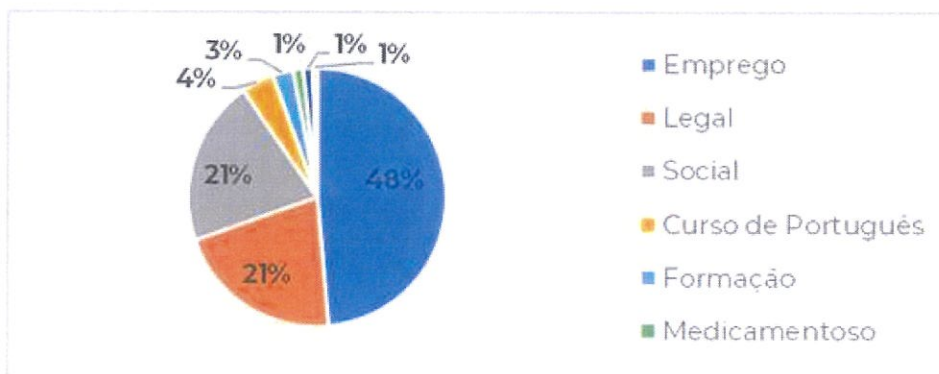


Figura 17 – Diagnóstico Social Inicial: Motivo de procura do JRS

6. ACOMPANHAMENTO

Relativamente ao **motivo de procura do JRS** (pedidos realizados): **48% dos pedidos foram relacionados com o apoio na procura de emprego**, este pedido é o mais elevado, contudo é expectável tendo em conta o número de utentes em situação de desemprego. De seguida, e com uma percentagem aproximada estão os pedidos a nível do apoio social e apoio a nível da documentação, com 20,9% e 21% respetivamente.

Quanto à **situação financeira** dos utentes atendidos em diagnóstico inicial, 12% dos utentes encontravam-se com rendimentos estáveis, 18,1% com rendimentos instáveis (devido a empregos precários, por exemplo), enquanto **67,9% tinham rendimentos insuficientes** e 2% encontravam-se sem qualquer rendimento.

Relativamente à **situação alimentar**, a maioria dos utentes atendidos pela primeira vez, encontravam-se **a depender de apoio de terceiros (56,5%)**, 8,9% dependia de apoios institucionais, 3,4% encontravam-se com carência alimentar e 31,3% conseguiam assegurar as suas necessidades alimentares de forma autónoma.

Em relação às **condições habitacionais**, no momento do diagnóstico inicial, **58,2% dos utentes encontravam-se em situação habitacional adequada**, 32,5% em situação habitacional inadequada (espaço pequeno para o nº de pessoas que nele habitam ou sem condições adequadas), 5,3% em situação habitacional insegura (em risco de situação de rua), 3% em situação sem casa (vive em alojamento temporário, por um período limitado) e 1% sem teto (vive no espaço público ou situado em local precário).

Quanto à **rede de suporte em Portugal**, a maioria das pessoas que foram atendidas pela 1ª vez, tinham uma rede de suporte **estável (57,9%)**, enquanto 29,9% dos utentes tinham uma rede de suporte de média duração (apoio de familiares ou institucional durante um período estabelecido). 6,6% utentes tinham uma rede de suporte em caso de urgência e temporária (resposta de emergência ou apoio de familiares ou amigos durante uns dias), 4,9% tinha uma rede de suporte frágil (têm familiares e amigos, mas existem conflitos e não há apoio) e apenas 0,7% não tinham qualquer rede de suporte em Portugal.

Relativamente à **situação de saúde** das pessoas atendidas, em diagnóstico inicial no JRS, a maioria encontrava-se **sem qualquer problema de saúde físico (70%)** ou com problemas de saúde sem relevância para a sua capacidade de trabalho (24,8%), e **sem qualquer problema ao nível da saúde mental (95,4%)**, em relação ao total de pessoas atendidas.

Relativamente à aprendizagem da Língua Portuguesa, a maioria das pessoas **falavam a língua portuguesa (76,7%)**, enquanto **23,3% não falavam português**, concretamente.

6. ACOMPANHAMENTO

Por fim, em relação ao processo de integração em Portugal, do número total de utentes atendidos, pelo Gabinete Social, no momento do diagnóstico inicial, **53,3% encontravam-se integrados, 46,2% em situação vulnerável** e 0,6% em situação de extrema vulnerabilidade.

M, FN
M
IB

Atendimento e Acompanhamento Social Lisboa

No âmbito do atendimento social foram realizados **5325 atendimentos a 1987 utentes**. O atendimento é realizado presencialmente e à distância (através de telefone, whatsapp, videochamadas e email), num modelo misto introduzido pela pandemia e que se veio revelar muito vantajoso, para quem vive longe ou não tem recursos para vir ao atendimento presencial. No gráfico abaixo podemos verificar que o atendimento à distância continua a ser superior, por opção dos utentes. Na categoria outros, incluem-se visitas domiciliárias, acompanhamentos a diferentes entidades e contactos com serviços.

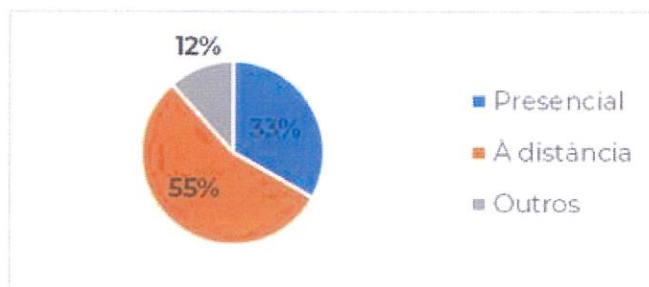


Figura 18 – Atendimento e Acompanhamento Social: Tipologia do Atendimento

Caracterização da população utente do Atendimento e Acompanhamento Social

Como referido anteriormente, em 2023 o Atendimento Social acompanhou 1987 pessoas, provenientes de 62 países, sendo os primeiros cinco: São Tomé e Príncipe (35%), Ucrânia (15%), Guiné-Bissau (14%), Angola (7%) e Cabo Verde (4%). A maioria da população que recorre a este apoio é sobretudo feminina (70%) e a média de idades é de 39 anos.

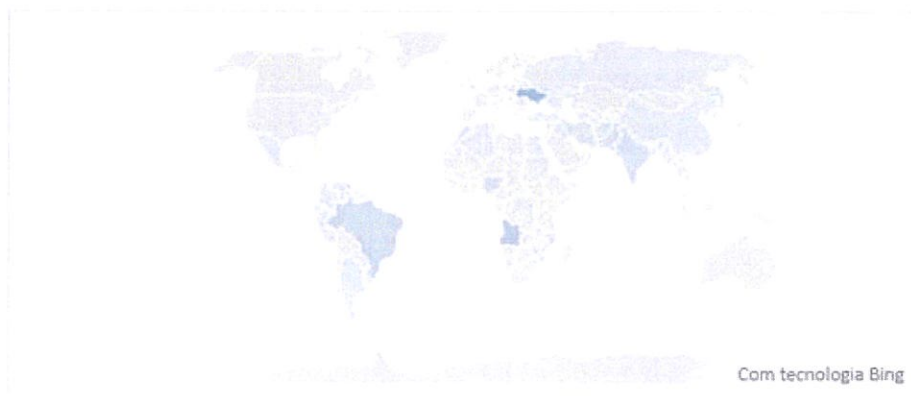


Figura 19 – Atendimento e Acompanhamento Social: Distribuição por nacionalidades

6. ACOMPANHAMENTO

Relativamente à situação legal, 49% dos utentes não possuem título de residência e 48% já obtiveram, seja pela via da Lei de Estrangeiros (32%), Asilo (2%) ou Proteção Temporária (14%). Também existe uma percentagem de 3% de utentes que já adquiriram nacionalidade portuguesa e continuam a recorrer aos nossos serviços para apoio social. Com a entrada do novo regime da mobilidade CPLP, muitos utentes com situações pendentes (nomeadamente a Manifestação de Interesse) e após entrada em território nacional, conseguiram obter logo o certificado de residência, dando os mesmos direitos sociais que a autorização de residência existente anteriormente na Lei de Estrangeiros. Relativamente aos cidadãos ucranianos também não existem barreiras significativas na obtenção da Proteção Temporária.

94% dos utentes que recorrem ao Atendimento Social encontram-se a residir na área metropolitana de Lisboa, sendo os concelhos mais representativos: Lisboa (32,5%), Loures (22,2%), Sintra (10,1%), Odivelas (7,4%) e Amadora (4,8%). Contudo, temos utentes em número muito reduzido de norte a sul de Portugal, como Coimbra, Felgueiras, Figueira da Foz, Bragança, Tavira, Vila Real de Santo António, etc.

Quanto à escolaridade, os valores são muitos semelhantes quando olhamos para os diferentes níveis, assim com o ensino básico temos 31,6%, ensino secundário (incluindo o profissional) 35,6% e superior 24,3%. Apenas 1,8% não tem escolaridade. Sobre 6,7% não há informação, pois não se encontram em idade escolar.

Por fim, relativamente à situação profissional, 66% dos utentes encontram-se desempregados. 23% estão empregados, embora destes 5% têm trabalho precário (sem contrato, regimes horários...). Os restantes ou são estudantes, ou reformados ou não se aplica situação laboral ou não há informação.

Apoios sociais

Os apoios sociais prestados no âmbito do atendimento e acompanhamento podem agrupar-se em diferentes categorias, conforme consta no gráfico abaixo, onde se apresenta a relação entre os pedidos e respostas dadas pelo Gabinete Social.

Relação entre apoios pedidos e apoios concedidos em 2023:

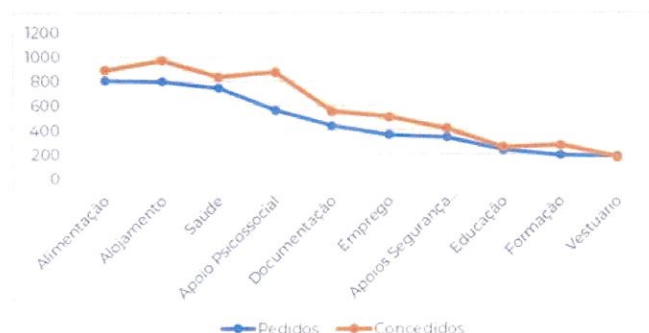


Figura 19 – Atendimento e Acompanhamento Social: Relação entre apoios pedidos e apoios concedidos

6. ACOMPANHAMENTO

Observando apenas os apoios concedidos, podemos comparar algumas diferenças e simultaneamente constâncias desde 2021, conforme o quadro abaixo:

Handwritten notes in purple ink: "FR", "M", and a signature.

Apoios Concedidos	2023	2022	2021
1º	Alojamento	Saúde	Saúde
2º	Alimentação	Alojamento	Alimentação
3º	Psicossocial	Alimentação	Documentação
4º	Saúde	Ap. Seg Social	Alojamento
5º	Documentação	Psicossocial	Psicossocial
6º	Emprego	Educação	Emprego
7º	Ap. Seg Social	Emprego	Ap. Seg. Social
8º	Formação	Informação	Educação
9º	Educação	Vestuário	Informação
10º	Vestuário	Documentação	Vestuário

Tabela 4 – Atendimento e Acompanhamento Social: Apoios concedidos

Assim podemos ver que necessidades básicas como alimentação e alojamento são sempre uma prioridade na intervenção social. A problemática da saúde também é constante embora este ano tenha passado para 4º lugar, pois o JRS deixou de ter uma resposta sólida neste âmbito. Embora se tenha mantido o apoio medicamentoso, o apoio de médicos voluntários e o apoio da Fidelidade/Multicare foi muito mais reduzido em 2023. Daí que os apoios tenham diminuído. Simultaneamente o acesso à saúde está mais facilitado tendo em conta que a população irregular desceu.

De seguida abordamos os cinco apoios mais expressivos em 2023:

Habitação

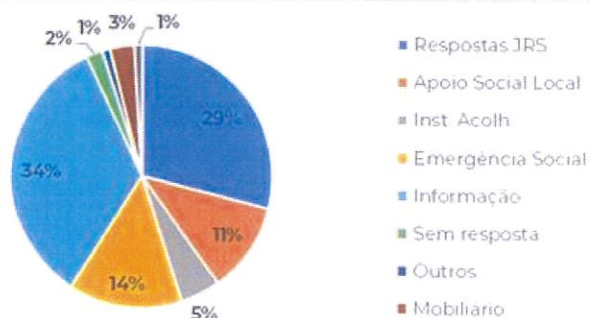


Figura 20 – Atendimento e Acompanhamento Social: Alojamento

6. ACOMPANHAMENTO

A **habitação** continua a ser um problema transversal na nossa sociedade que afeta cada vez mais as populações vulneráveis. Uma grande parte dos utentes reside com familiares, para colmatar a ausência de recursos para arrendar um espaço próprio. Contudo, pretendem ter autonomia e não sobrecarregar a família, por isso recorrem ao Gabinete Social para saber quais os apoios possíveis neste âmbito. Desta forma o maior apoio passar pela **prestação de informação (34%)**. **As respostas internas do JRS correspondem a 29% de todos os apoios**. Estas respostas correspondem ao centro de alojamento temporário para pessoas migrantes, Centro Pedro Arrupe, e a apoios específicos para a população beneficiária de proteção temporária, nomeadamente apoio ao pagamento da renda e centro de acolhimento em Vila Nova de Gaia. Como estas respostas não são suficientes para responder a todos os pedidos, é necessário recorrer a **outras instituições de acolhimento (5%)**, ou encaminhar para **atendimento social da Ação Social Local (11%)** ou em situações mais extremas recorrer à **Emergência Social (14%)**. Outro apoio dado pelo Gabinete Social, em parceria com o BUS – Bens de Utilidade Social, é a atribuição de **mobiliário em 2ª mão a famílias carenciadas (3%)**.

Alimentação

A **alimentação** é uma das necessidades mais identificadas nos atendimentos sociais, pois a maioria das pessoas migrantes encontram-se desempregados e com pouco ou nenhuns recursos económicos. Antes do encaminhamento ser feito e depois da análise da situação social, é transmitido às pessoas migrantes as várias opções possíveis e em **36%** dos atendimentos, estes cingem-se à **informação** pois o utente revela capacidade e autonomia para realizar o pedido diretamente à instituição local. Contudo, **51%** dos atendimentos **são encaminhamentos para as respostas locais**, sendo estas as juntas de freguesia/câmaras municipais, a ação social local e as IPSS's (centros sociais e paroquiais, Cruz Vermelha Portuguesa, Cáritas e outras). Em 2023, o **JRS** conseguiu apoiar diretamente famílias com cabazes alimentares, o que corresponde a **5% dos apoios, através de donativos**, nomeadamente da Sonae.

Ainda no âmbito do apoio à alimentação, o JRS tem uma importante parceria com as Filhas da Caridade de S. Vicente Paulo que permite uma resposta imediata e de qualidade alimentar aos nossos utentes, desde que disponham de meios para se deslocar ao **Refeitório Rosália Rendu**, situado no Campo Grande. O encaminhamento para esta resposta social equivale a **8%** dos apoios atribuídos relativamente à necessidade alimentar.

Apoio Psicossocial

O apoio psicossocial é destinado a todos os indivíduos que se encontrem em Gestão de Caso ou em outras situações em que a pessoa que precise de um apoio mais direcionado na delineação do seu projeto de vida ou orientação na resolução dos seus problemas. Esta necessidade surge devido à mudança que o

6. ACOMPANHAMENTO

migrante teve de enfrentar em entrar num novo país e se integrar numa nova realidade, com pouco ou quase nenhum suporte social. A promoção deste apoio surge com o intuito de criar uma relação de proximidade com a pessoa e orientá-la o máximo possível na sua integração, procurando promover os recursos internos e externos de forma a prevenir situações de risco e facilitar a sua autonomização. No âmbito do atendimento psicossocial também é realizado uma atualização do diagnóstico social sempre que se considere pertinente. Cerca de 26% dos utentes beneficiaram deste apoio, que foi o terceiro apoio mais prestado ao longo deste ano.

MF
Fr
07
X
36

Saúde

A saúde continua a ser um serviço muito procurado pelas pessoas migrantes que se deslocam ao Centro de Atendimento. Tal como em apoios anteriores a **prestação de informação** tem maior representação, **48%**. Muitos utentes não conhecem o sistema nacional de saúde e o seu funcionamento. Parte do trabalho do Gabinete Social é informar as pessoas para que saibam como usufruir do mesmo e quais os seus direitos e obrigações (nomeadamente no acompanhamento à saúde dos menores).

O **JRS** dispõe de algum apoio direto na área da saúde, nomeadamente apoio medicamentoso e apoio médico, o qual representa **13%** das respostas dadas. Contudo, a área da saúde é uma valência específica, por isso essa intervenção será analisada especificamente mais à frente.

Em 2023, os utentes beneficiários de proteção temporária puderam beneficiar da parceria com a Fidelidade/Multicare e nalgumas situações do apoio de uma rede de dentistas que disponibilizaram consultas para esta população. Estas **parcerias** representam **13%** do apoio prestado na área da saúde. Parte do trabalho do Gabinete Social também inclui articulações com centro de saúde, hospitais e outros de forma a facilitar o acesso e ultrapassar barreiras existentes no acesso à saúde.

Documentação

Por fim, relativamente à **documentação** (não se trata da sua situação legal em Portugal, pois esta é abordada em sede de atendimento CLAIM), este ano foi um dos apoios mais solicitados, não tanto devido aos obstáculos burocráticos, mas pelo contrário, devido à maior possibilidade em aceder a certos documentos, como o NISS e a carta de condução para as pessoas originárias dos CPLP. O facto de ser possível o técnico solicitar online o **NISS** para o utente, fez com que aumentasse o número de apoios prestados neste âmbito. **65%** de apoio prestado com o NISS corresponde a um valor absoluto de 360 apoios, dos quais 178 (49%) corresponde ao pedido de número de identificação da segurança social. Os outros relacionam-se com informação sobre a segurança social, inscrição na seg. social direta, contato com serviços, etc. Relativamente ao **NIF**

6. ACOMPANHAMENTO

5
M
M
23
(19%), grande parte dos apoios tem a ver com prestação de informação e inscrição no portal das Finanças.

Algumas dificuldades continuam a surgir com o **Atestado de Residência (9%)**, nomeadamente exigências arbitrárias consoante a junta de freguesia para obtenção deste documento tão relevante, pois é necessário para fazer uma inscrição no centro de saúde ou para a sua obtenção de autorização de residência. Quanto à **Carta de Condução (2%)**, embora tenha um valor baixo, é importante mencionar que o Decreto-Lei nº 46/2022 de 12 de julho, permitiu a várias pessoas migrantes conduzir legalmente sem ter de passar pelo processo de troca de título de condução.

Intervenção Social

Os apoios sociais mencionados anteriormente fazem parte da intervenção social realizada pela equipa. Esta intervenção é baseada em modelos de intervenção utilizados em serviço social, nomeadamente a gestão de caso, modelo centrado na tarefa ou resolução de problemas e modelo de intervenção em crise.

- **Gestão de Caso**

O modelo de gestão de caso é um dos modelos de intervenção utilizados no Gabinete Social, mas neste caso para utentes e respetivos agregados familiares em situação social mais vulnerável e complexa, que necessitam de um acompanhamento mais próximo e prolongado.

Durante o ano de 2023, o Gabinete Social acompanhou 45 utentes e respetivos agregados familiares com o método de gestão de caso.

Das **45 gestões de caso**, 21 destas foram fechadas no decorrer do ano de 2023. Isto significa que deixou de haver necessidade para acompanhamento através de gestão de caso com estes utentes.

Das gestões de caso fechadas, cerca de **48% foram realizadas com sucesso e, cerca de 38% com sucesso parcial**, tendo em conta o Plano Individual de Intervenção estabelecido com o utente e o seu agregado familiar.

No Plano Individual de Intervenção são estabelecidos os objetivos e atividades a realizar, nas diferentes áreas, durante a intervenção social, tendo em conta as necessidades do agregado: Apoio Social, Regularização, Habitacional, Saúde, Trabalho, Formação, Educação e Apoios relativos à família.

No ano de 2023, as **áreas mais trabalhadas**, na intervenção de gestão de caso foram os **apoios sociais, regularização, apoio habitacional, saúde, trabalho e formação**.

6. ACOMPANHAMENTO

Os modelos centrados na tarefa e resolução de problemas aplicam-se a utentes que não se encontram numa situação muito vulnerável e com competências para resolução das situações problemáticas, necessitando de uma breve intervenção. O modelo de intervenção em crise também é de curta duração e centrado numa situação-crise específica, podendo aplicar-se inicialmente a qualquer situação extrema e depois da crise “estabilizada”, desenvolver-se outros modelos de intervenção.

- **Projeto ARCA**

Em 2023 o projeto ARCA continuou o **apoio a beneficiários de proteção temporária** vítimas da guerra da Ucrânia. Este projeto, financiado pelo FAMI, iniciou em junho de 2022 e finalizou em dezembro de 2023.

O trabalho social desenvolvido com a população utente do ARCA seguiu os mesmos procedimentos do Gabinete Social com pessoas imigrantes e refugiadas, contudo usufruiu de apoios exclusivos, como a parceria com a Fidelidade. A partir desta parceria, as pessoas refugiadas da Ucrânia puderam beneficiar de apoio na área da saúde com a Multicare e um seguro de caução para arrendamento de habitação.

- **Acompanhamento ao Refeitório Rosália Rendu**

O Refeitório Rosália Rendu é uma resposta social da Filhas da Caridade de S. Vicente Paulo, sediado em Lisboa, da qual o JRS Portugal é parceiro desde 2005. O RRR presta apoio alimentar a pessoas que não tem meios para assegurar esta necessidade básica, sendo o apoio prestado, essencialmente, através da cedência de refeições confeccionadas.

A parceria em vigor permite encaminhar utentes vulneráveis para esta resposta social, sendo realizado um acompanhamento ao utente durante o tempo que frequenta este serviço. Noutra vertente, possibilita que a equipa do RRR encaminhe utentes para os vários apoios do JRS.

Assim, durante o ano de 2023, foram encaminhados para esta resposta alimentar **63 utentes e respetivos agregados familiares**. De indicar, que **33 eram do sexo feminino e 30 do sexo masculino**, sendo a **média de idades de 42 anos**, maioritariamente oriundos de **São Tomé e Príncipe (46%) e Brasil (11,1%)**.

A maior dificuldade no encaminhamento prende-se com a ausência de recursos financeiros, por parte dos utentes, para suportarem as deslocações ao RRR, o que leva a que muitas vezes optem por respostas locais. Contudo, estas respostas locais por vezes têm longas listas de espera e não asseguram uma refeição completa, como o faz o RRR. Por este motivo e por também ser uma resposta “imediata” após o encaminhamento, é um recurso valioso no apoio à população com carência alimentar.

M - fr
MM
D
JB

6.3.2. CLAIM SANTA CLARA

CF
RM
M^o
Jh

O CLAIM Santa Clara é uma resposta presente no JRS Portugal desde 2003 e tem como objetivo apoiar pessoas migrantes a nível sociolegal através de atendimento e acompanhamento individual, assim como na realização de sessões de informação sobre os direitos e deveres das pessoas migrantes, Lei de Estrangeiros, Lei de Asilo e Nacionalidade Portuguesa. Integra a Rede Nacional de CLAIM's, dinamizada pelo ACM, I.P. há 20 anos.

Em 2023, o CLAIM prestou apoio a **2843 pessoas migrantes**, na sua maioria do **género feminino (72%)**, oriundos dos **PALOP's (70,8%)** - São Tomé e Príncipe (41,1%), Guiné-Bissau (13,8%), Angola (6,9%), Cabo Verde (5,4%) e Brasil (3,6%). De referir, que a população que recorreu ao CLAIM encontra-se em idade ativa, sendo a média das idades **38 anos**, na qual **34,7%** completou o **ensino secundário**, 26,2% terminou o ensino básico e 15% detêm licenciatura. De mencionar, ainda, que apenas 1,8% da população que recorreu ao CLAIM não tinha frequentado ou completado um ciclo escolar. Pela localização do CLAIM Santa Clara 76,7% dos utentes que recorreu a este apoio residiam em **Lisboa (30,8%), Loures (23,4%), Sintra (10,7%), Odivelas (6,3%) e Amadora (5,5%)**.

Assim, foram realizados **5752 atendimentos**, na qual 66,7% foram concretizados presencialmente e 33,3% foram efetuados a distância. Os atendimentos realizados pelo CLAIM tiveram como principais assuntos abordados: **processos de regularização (27%), acesso ao trabalho (12%), apoio social (8,2%), reagrupamento familiar (4%) e acesso a formações (1,3%)**.

A nível dos processos de regularização em território nacional a maioria dos atendimentos, cerca de **65%, foram relacionados com a prestação de informações sobre a Lei n.º 23/2007, de 4 de julho (Lei de Estrangeiros) e 31% com o pedido de agendamentos ao SEF**. Concretamente, **21% dos atendimentos na prestação de informações estavam relacionados com o artigo 88º da lei referida anteriormente e 23% relacionados com a Autorização de Residência CPLP (AR CPLP)**. Esta elevada concentração de atendimentos nestes dois temas deve-se a população estar em idade ativa e ser maioritariamente de PALOP's, o artigo 88º da lei estar direcionado a pessoas migrantes que exercem uma atividade profissional em território nacional e AR CPLP é uma via de regularização para pessoas migrantes oriundas de países que pertençam a Comunidade dos Países de Língua Portuguesa, desde que tenham chegado a Portugal após 31 de outubro de 2022. Ainda, na prestação de informações, 13,4% foram sobre o estatuto de proteção temporária em território nacional e 10% sobre o artigo 122º. No que concerne os atendimentos relacionados com os pedidos de agendamento ao SEF/AIMA houve uma concentração de pedidos relacionados com o Reagrupamento Familiar (27%), com o Artigo 122º (19%) e com a Renovação da Autorização de Residência (17%).

6. ACOMPANHAMENTO

No ano 2023, é de destacar os procedimentos que foram realizados para permitir a pessoas migrantes obterem Autorização de Residência CPLP que permitiu regularizar vários utentes que recorrem ao CLAIM e garantir que iniciam, com dignidade, a sua integração em território nacional. Assim, como a extinção do SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e a criação da AIMA – Agência para a Integração Migrações e Asilo em outubro de 2023. Contudo, também é de dar relevância as dificuldades que ocorreram neste ano, relacionadas com a demora de resposta por parte do SEF, e posteriormente AIMA, aos pedidos de agendamento, assim como em obter informações sobre processos já iniciados pelas pessoas migrantes e/ou falta de informação fase a procedimentos a serem utilizados em determinados casos.

Importa ainda referir que no ano de 2023, o CLAIM Santa Clara foi presenteado com um Prémio de Reconhecimento dos 20 anos de existência.



Imagem 7 – CLAIM Santa Clara:
Entrega do Prémio CLAIM 20 anos

Projeto CLAIM Santa Clara – Um caminho para a Integração

No ano de 2023 deu-se ainda continuidade ao projeto CLAIM Santa Clara – Um caminho para a Integração, projeto financiado pelo Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI), em conjunto com o Gabinete de Emprego. Ao abrigo do projeto foram realizados atendimentos a Nacionais de Países Terceiros (NPT) em situação regular e/ou em processo de regularização.

Esse apoio foi prestado a dois níveis:

1) Apoio socio-legal, em sede do qual foi realizado um diagnóstico de necessidades a cada cidadão migrante, com a recolha das informações gerais, prestação de informação sobre os seus direitos e deveres, acompanhamento das situações e realização dos encaminhamentos necessários, internos ou

6. ACOMPANHAMENTO

interinstitucionais, com vista à sua regularização e integração socio-legal;

2) Apoio especializado para a empregabilidade, no domínio do qual foi realizado o atendimento e aconselhamento personalizado às pessoas migrantes e o acompanhamento de processos de procura ativa de emprego com vista à sua integração profissional.

Assim, foram realizados 3 253 atendimentos através das diferentes plataformas digitais e em regime presencial, para apoio socio-legal e para apoio a nível da empregabilidade. A semelhança de anos anteriores, recorreram a esta resposta, maioritariamente, pessoas migrantes do sexo feminino (67,9%) que corresponde também a 72,6% dos atendimentos realizados no projeto. No que concerne as nacionalidades das pessoas migrantes que recorreram ao projeto as mais expressivas, à semelhança do ano passado, foram São Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau e Angola.

Ao abrigo do projeto e ao nível socio-legal foram realizadas 4 sessões de sensibilização - Direitos e Deveres que tiveram como objetivos informar as pessoas migrantes NPT's sobre as possíveis vias de regularização em território nacional, informando-os sobre a Lei de Estrangeiros, bem como, sobre os seus direitos e deveres sociais.

Por último, em 2023, o CLAIM Santa Clara participou no Encontro Nacional da Rede CLAIM: 20 anos a Acolher e Integrar dinamizado pelo ACM - Alto Comissariado para as Migrações, na qual foi contemplado com um prémio de reconhecimento dos 20 anos de existência.

6.3.3. APOIO MÉDICO E MEDICAMENTOSO

O Gabinete do Apoio Médico e Medicamentoso assegura às pessoas migrantes que se deslocam ao JRS apoio a nível do bem-estar físico, através da disponibilização de medicina dentária, bem como apoio na aquisição de medicamentos e realização de análises/exames essenciais para estabelecer um diagnóstico e tratamento correto. Em 2023, não foi possível prestar consultas de clínica geral e familiar pela ausência de voluntários especializados nesta área.

Este apoio é essencial para a população que recorre ao JRS por se encontrarem numa situação de vulnerabilidade social e legal que compromete o seu acesso ao Serviço Nacional de Saúde (SNS), no qual é solicitado o pagamento da totalidade das consultas, meios de diagnóstico e medicação.

Assim, em 2023, foi prestado apoio a **218 pessoas migrantes**, na sua maioria do género **feminino (75%)**, oriundos de **São Tomé e Príncipe (36%)**, **Guiné-Bissau (26%)** e **Ucrânia (9%)**, sendo a **média de idades 47 anos**, população em idade ativa.

6. ACOMPANHAMENTO

Foi possível prestar apoio médico e medicamentoso através da parceria estabelecida, anteriormente, com a Clínica Médica e Diagnóstico Alto do Lumiar e pela disponibilidade horária de 2 voluntárias (1 auxiliar de farmácia e técnica de análises clínicas e 1 técnica de radiologia). Através do compromisso que as voluntárias apresentaram, foram realizados **458 atendimentos**.

De mencionar, que o apoio medicamentoso engloba o apoio a nível de medicamentos, o encaminhamento para consultas de medicina dentária e para análises/exames. No âmbito desta resposta foram solicitados 1609 **farmacêuticos, tendo sido possível responder a 88,4% desses pedidos**, foram ainda apoiados **31 pessoas migrantes a nível de análises/exames e, por último, foram realizados, 17 encaminhamentos para dentista**.

Em novembro de 2023, o gabinete iniciou o **projeto Hardship Fund 2023**. Este projeto permitiu dar continuidade ao apoio a nível das consultas de medicina dentária, assim como acompanhar e apoiar financeiramente utentes identificados pela sua vulnerabilidade social nas questões de acesso à medicação e na realização de exames complementares de diagnósticos. De aludir, ainda, que o Gabinete do Apoio Médico e Medicamentoso contou também com o apoio de 9 particulares (doações realizadas por indivíduos, instituições e paróquias).

À semelhança dos anos anteriores, foram mantidas as parcerias estabelecidas com a Clínica Joaquim Chaves Saúde, o Hospital da Ordem Terceira, a Clínica Médica e Diagnóstico Alto do Lumiar e a empresa Unilabs. Deu-se, ainda, continuidade as parcerias criadas, anteriormente, com 9 farmácias que tem vindo a apoiar o JRS Portugal ao longo dos anos.

6.3.4. CLAIM PORTO JRS

O CLAIM Porto JRS é uma resposta do JRS na região norte, para acompanhamento de pessoas imigrantes e refugiadas. O projeto, financiado pelo Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI), iniciou a sua atividade em janeiro de 2022 e prestou apoio ao longo de todo o processo do acolhimento e integração das pessoas imigrantes e refugiadas da região norte, atuando em três áreas principais:

a) Apoio socio-legal: realização de um diagnóstico de necessidades a cada cidadão NPT, com posterior acompanhamento individualizado. Operacionaliza os encaminhamentos necessários, tanto no âmbito social (alojamento, alimentação, saúde, educação) como nas questões jurídicas que se prendem com a regularização em território nacional;

b) Apoio especializado para a empregabilidade: aconselhamento individualizado aos NPT, acompanhamento nos processos de procura ativa de

6. ACOMPANHAMENTO

emprego, encaminhamento para empresas de recrutamento e orientação profissional. Prospecção de oportunidades de emprego e acompanhamento de utentes e empregadores;

c) Apoio psicológico: acompanhamento individual com o objetivo de prestar apoio no processo migratório e projeto de vida, promovendo a construção de um caminho para uma integração plena. O projeto contou também com uma equipa de intérpretes que permitiu a comunicação em diversos idiomas.

Promoveu, também, sessões de informação e sensibilização pública, assim como distribuição de manuais de integração com três grandes temas: procura ativa de emprego, acesso à saúde e acesso aos serviços da Segurança Social.

Assim, no ano de 2023 o CLAIM Porto JRS realizou **3616 atendimentos**, na modalidade presencial e por meio de outras plataformas digitais. Sendo que o atendimento presencial, é aquele que tem maior procura por parte dos NTP's.

Ao longo de 2023, o CLAIM Porto JRS acompanhou **1169 cidadãos estrangeiros**. Dos 1169 cidadãos estrangeiros acompanhados ao longo do ano, **609 são homens e 560 são mulheres**. A origem destes cidadãos estrangeiros, maioritariamente, é: **Brasil (370), Colômbia (194), Ucrânia (90), Argentina (79), Marrocos (70), Argélia (56), Venezuela (50), Angola (39), Peru (23), São Tomé e Príncipe (17)**.

No que diz respeito às idades, o intervalo de idade mais representativo foi entre **os 30 aos 39 anos (307), também houve um número considerável de menores de 18 anos (166)**.

A área de residência da população que nos procura é predominantemente do **Porto (1881)**, mas tivemos uma afluência considerável de cidadãos oriundos de cidades como Vila Nova de Gaia (556), Matosinhos (272), Maia (256), Aveiro (46) e Vila do Conde (45).

Os temas com maior procura de apoio prenderam-se com o apoio sócio legal (807), seguindo-se do apoio psicológico (540) e atendimento social - alojamento social, apoio alimentar, habitação, acesso à saúde (428). Destaca-se, ainda, a necessidade de orientação nas questões relativas ao processo de regularização e permanência em território nacional, reagrupamento familiar, registo de menores e procura de emprego.

Destacamos, também, que ao longo do ano o CLAIM Porto JRS realizou 11 sessões de esclarecimento e distribuiu 2352 manuais de apoio a integração de pessoas migrantes em diferentes idiomas (espanhol, ucraniano, francês, inglês e português).

Por último, em 2023, o CLAIM Porto JRS participou no Encontro Nacional da Rede CLAIM: 20 anos a Acolher e Integrar dinamizado pelo ACM - Alto Comissariado para as Migrações.

6.3.5. MEDIADORES MUNICIPAIS E INTERCULTURAIS

O Projeto Mediadores Municipais e Interculturais resultou do diagnóstico da realidade e necessidades das comunidades ciganas e migrantes. Congrega diversos territórios, comunidades, entidades, em particular as entidades parceiras: Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde, Espaço T – Associação para Apoio à Integração Social e Comunitária, Associação de Ludotecas do Porto, JRS, é coordenado pelo Município do Porto e visa responder a problemas de não integração destas populações. Procura empoderar aqueles que por circunstâncias socioeconómicas e culturais estão em situação de vulnerabilidade/exclusão, recorrendo à mediação intercultural como metodologia de aproximação às populações e entidades locais, aprofundando, por esta via, o diálogo intercultural entre estas comunidades e a cidade, gerando territórios mais inclusivos.

A mediação intercultural adota uma perspetiva transversal, tendo como princípios aglutinadores a promoção da interculturalidade, a não discriminação e a igualdade de oportunidades, integrando áreas específicas, tais como – a Educação; a Cultura; a Saúde, a Habitação, a Empregabilidade, entre outras.

A promoção da interculturalidade será fundamental para o desenvolvimento de comunidades mais inclusivas (participativas e dotadas de competências sociais em contexto de interculturalidade) fomentando o sentimento de comunidade e de pertença à cidade.

Num contexto social em que um diálogo intercultural eficaz constitui uma das bases de sustentação da coesão social, o projeto de Mediadores Interculturais e Municipais torna-se num instrumento importante de aproximação das populações mais fragilizadas, nomeadamente as pessoas migrantes com a cidade onde vivem.

Em 2023, as necessidades sentidas pela população acompanhada alteraram-se, visto que há uma maior procura para emprego, pedidos de esclarecimentos e elaborações de manifestações de interesse, bem como a procura de habitação e necessidades mais básicas.

Ao longo do ano destacamos a ligação a várias instituições que nos reconhecem como sendo uma mais-valia para o seu trabalho e isso tem sido um ponto muito positivo a destacar, sendo de realçar a situação do encaminhamento das pessoas imigrantes em situação de sem abrigo e todas as dificuldades que isso acarreta. A situação das pessoas imigrantes sem abrigo que estão a chegar do

M_a F_m
M_m
A
ZB

6. ACOMPANHAMENTO

Norte de África representam uma preocupação crescente, quer pela falta de respostas integradas para a sua integração, quer pela preocupação a médio e longo prazo os problemas sociais que isso pode trazer e os novos desafios que teremos de enfrentar.

Conseguimos ter reuniões com novos parceiros para divulgação do projeto, bem como prestar um maior apoio, através da mobilidade da mediadora pelas várias instituições onde trabalha.

O apoio às pessoas refugiadas vai também sendo solicitado ao JRS, pela Segurança Social que acompanha os casos que chegam de forma espontânea e que necessitam de apoio para a descodificação e compreensão dos procedimentos para a facilitação na sua integração, bem como o acompanhamento a serviços.

A divulgação do projeto foi privilegiada ao longo de 2023, quer com reuniões com os parceiros, quer públicos quer privados, bem como pela crescente visibilidade do trabalho da mediação intercultural. Isto reflete-se no número de seminários e temas relacionados com a imigração que participamos neste trimestre.

Atividades 2023	
Acompanhamento de pessoas migrantes a serviços de segurança social e outros	2
Acompanhamento de pessoas migrantes a serviços de saúde	2
Acompanhamento de pessoas migrantes a serviços das Finanças	1
Mediações com instituições da rede social	6
Sessões	<ul style="list-style-type: none">• 6 sessões de promoção da interculturalidade através de jogos projetivos e atividades lúdicas com pessoas migrantes detidas na UHSA;• 3 sessões com 8 mulheres migrantes integradas em formação para cuidados a idosos;• 4 sessões de Atividades com pessoas imigrantes detidas para desenvolvimento de atividades lúdico pedagógicas;• 2 Sessões de interculturalidade com mulheres migrantes;• 2 Sessões de interculturalidade com testemunhos dos países de origem, Ucrânia e Marrocos;• 5 Sessões clube da Interculturalidade na Escola em Aldoar.
Almoço intercultural com a participação de famílias de várias nacionalidades (Brasil, Nigéria, Angola, Venezuela e Quirguistão)	

Tabela 5 – Mediadores Municipais e Interculturais: Atividades

6. ACOMPANHAMENTO

6.3.6. UNIDADE HABITACIONAL DE SANTO ANTÓNIO (UHSA) - ACOMPANHAMENTO NA DETENÇÃO

O Centro de Instalação Temporária (CIT) **Unidade Habitacional de Santo António (UHSA)**, situado no Porto, conta com a presença do JRS desde 2006, data de abertura da Unidade. Estas instalações são destinadas à detenção de pessoas migrantes em situação irregular em Portugal, onde podem permanecer, ao abrigo da lei, por um período máximo de 60 dias, enquanto aguardam os ulteriores termos do seu processo.

O ano de 2023 ficou marcado pela extinção do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e pela tomada de posse da gestão desta estrutura por parte da Polícia de Segurança Pública (PSP). Já a análise dos processos administrativos, passaram a ser competência da Agência para a Integração Migrações e Asilo (AIMA).

Não obstante todas as mudanças estruturais, o objetivo principal do JRS neste contexto continuou a ser a prestação de apoio psicossocial e o acompanhamento socio legal aos cidadãos em situação de detenção, orientando-os e apoiando-os durante todo o processo. Este apoio demonstrou-se ainda mais importante nesta fase de transição entre entidades.

Principais atividades

Numa primeira interação com o detido, faz-se o acolhimento social. Este momento tem como objetivo o esclarecimento quanto às normas de funcionamento do centro, bem quanto às funções das organizações e entidades presentes, incidindo especialmente nas funções do JRS e nos seus objetivos de intervenção neste contexto.

Posteriormente, é realizado um Diagnóstico social, através de recolha de informação que permite avaliar as necessidades, vulnerabilidades e potencialidades do detido. Este momento pode coincidir com o momento do acolhimento social ou pode acontecer noutro momento do acompanhamento social, dependendo da abertura e da relação com o detido.

O acompanhamento social é realizado durante toda a permanência do cidadão na UHSA, através de contactos de follow-up, com vista a identificar novas necessidades que possam surgir. Do acompanhamento social podem fazer parte várias ações complementares: encaminhamento para entidades parceiras (para apoios dentro, ou fora da UHSA); acautelar de necessidades que possam surgir no dia a dia; auxílio no contacto com familiares; atribuição de vestuário; aquisição de bens em lojas do exterior; câmbio de dinheiro; acesso ao telefone fixo do Gabinete Social.

fn
mj
A
JB

6. ACOMPANHAMENTO

FE
NM
M.
X
EJ

Ainda no âmbito do acompanhamento social, insere-se o apoio psicossocial, com vista à manutenção do bem-estar geral. Este apoio é providenciado com base na criação de uma relação de confiança com o detido, conseguida pela prática de uma postura empática e de escuta ativa. Esta conexão entre a entidade de apoio social e os detidos tem em vista a sua tranquilização emocional e a minimização da frustração e stress.

A realização de atividades é também uma parte importante da presença do JRS na UHSA. Está previsto que sejam anualmente realizadas atividades como a celebração do Dia do Refugiado, celebração do S. João, do Dia do Migrante e do Natal. São também tidas em consideração atividades solicitadas pelos detidos que sejam possíveis de realizar de acordo com as normas da UHSA e mediante autorização por parte da entidade gestora. A realização de atividades é indissociável do acolhimento, assim como a orientação de voluntários e estagiários, que são agentes proativos na dinamização destes momentos.

É também realizado o acompanhamento sociolegal através de: prestação de esclarecimentos gerais sobre o contexto em que se encontram; prestação de informação para promoção de um conhecimento integral sobre o sistema social e legal de Portugal; preenchimento do requerimento de pedido de proteção jurídica à Segurança Social; articulação com entidades especializadas para esclarecimento legal específico (por exemplo com o Conselho Português para os Refugiados [CPR] e com o Gabinete Jurídico do JRS); articulação com a entidade detentora dos processos para esclarecimentos; realização de contacto com defensores oficiosos e advogados constituídos; auxílio no contacto com entidades consulares.

É também realizado o atendimento de orientação para a saída. Este momento acontece antes da libertação e tem em vista o esclarecimento e tranquilização dos detidos perante a incerteza do futuro. São realizadas as seguintes ações: providenciar informação geral sobre o funcionamento do sistema português; articulação com a Segurança Social (para procura de resposta de alojamento social); informação e encaminhamento para entidades de apoio social e legal; orientação geográfica, com entrega de mapas da cidade e materiais informativos sobre a correta utilização dos transportes públicos; encaminhamento e articulação com JRS noutros países europeus; entrega de um "kit de saída" em situações de vulnerabilidade social em que não se preveja a integração em entidades de apoio e acompanhamento social. No momento da libertação, pode ser feito pelo JRS o acompanhamento e orientação dos detidos aos serviços competentes (ex.: à Segurança Social ou centros de alojamento social) ou a transportes públicos, no caso de se demonstrar necessário, consoante o nível de vulnerabilidade da pessoa.

Para além da realização destas atividades diretamente com os detidos na UHSA, o JRS participa também em projetos nacionais e europeus que contribuam para

6. ACOMPANHAMENTO

a visibilidade do trabalho do JRS no contexto de detenção e do advocacy na procura de alternativas à mesma. Há também participação em encontros gerais do JRS Portugal e a participação em formações pertinentes para o contexto.

As ações realizadas pelo JRS na UHSA têm como principal fim o garante da dignidade das pessoas em situação de detenção e o respeito pelos seus direitos fundamentais. Quer-se minimizar o impacto social, psicológico e emocional que a detenção causa nos indivíduos - acompanhando-os, servindo-os e defendendo-os.

Principais dados estatísticos

No ano de 2023, foram contabilizados **169 utentes detidos**. Destes 169, 22 deram entrada na UHSA ainda no ano de 2022, mas foram libertados em 2023. **A maioria foi do género masculino**, sendo que se contabilizou apenas **1 mulher**, nacional do Brasil.

As nacionalidades mais representativas foram: **Índia (43 pessoas); Argélia (23); Marrocos (11); Nepal (8); Síria (8), Brasil (7), Somália (7) Irão (6) e Sri Lanka (6)**.

As idades dos cidadãos detidos estão compreendidas entre os 16 e os 63 anos, sendo a ida de média de **30 anos**.

Quanto aos apoios prestados pelo JRS, foram contabilizados **1588 atendimentos** com 160 utentes nas seguintes modalidades: presencial na UHSA (1298); telefónico, com os utentes, pós-libertação da UHSA (19); acompanhamento a serviços no âmbito do apoio à saída (11); contacto com serviços/entidades no âmbito do acompanhamento social (260).

Estatisticamente, não foram abrangidos os 169 utentes contabilizados, uma vez que 7 dos utentes contabilizados deram entrada nos últimos dias do ano, pelo que o primeiro contacto com os mesmos só foi possível no início de 2024, não entrando na contagem de 2023. Para os restantes 2, não foi possível estabelecer contacto por falta de serviços de interpretação em tempo útil, uma vez que ambos foram deportados para o país de origem num curto espaço de tempo.

Embora tenham sido feitos 1588 atendimentos, foram registados **1840 contactos com utentes** (uma vez que um atendimento pode ter mais que um objetivo, mais que uma necessidade e mais que uma reposta; sendo que pode ser feito mais do que 1 atendimento a cada pessoa e com o mesmo objetivo): **189 de acolhimento social para 127 pessoas; 951 atendimentos de acompanhamento social para 149 pessoas; 568 atendimentos de acompanhamento legal a 123 utentes; 132 atendimentos de orientação para a saída a 94 utentes**.

No acompanhamento social, a ação com mais predominância foi as **compras no**

6. ACOMPANHAMENTO

exterior (388 ações), sendo a maioria para bens de mercearia, tabaco e derivados, produtos de higiene e cartões SIM/produtos relacionados com telecomunicações, seguindo-se o **apoio psicossocial (376)**, a entrega de roupa e calçado (164) e a articulação com entidades parceiras (existentes quer dentro da UHSA, como fora) (119). Ainda no âmbito do acompanhamento social foi permitida a utilização do telefone fixo do Gabinete Social para contacto com o exterior 61 vezes e foram também feitas 16 ações para apoio na realização do pedido de visitas.

No que toca ao acompanhamento sociolegal, os apoios com maior expressão foram os contactos com **advogados/defensores nomeados (154)**; **as articulações com o Conselho Português para os Refugiados (CPR) no âmbito do acompanhamento de 50 requerentes de asilo (115)**; **as articulações com entidades de autoridade (SEF, AIMA e PSP) no âmbito do decorrer do processo (68)**; pedidos de proteção jurídica (a 48 utentes); e encaminhamentos para o Gabinete Jurídico do JRS para apoio legal direcionado (a 19 utentes). Foram ainda registadas **308 ações de prestação de informação** no âmbito do acompanhamento sociolegal, sendo os temas mais predominantes o Processo de Afastamento Coercivo, o Procedimento de Asilo e o Regulamento de Dublin.

No que toca à orientação para a saída, foram realizadas **22 ações de apoio psicossocial**, providenciada informação sobre acesso a balneários públicos a 6 pessoas e informação sobre cantinas sociais para refeições a 7 e foi prestada informação sobre orientação geográfica a 31 utentes. Na sequência destes atendimentos, foram prestados 132 apoios à saída, sendo o apoio mais comum o acompanhamento a serviços (nomeadamente ao terminal rodoviário e ao Instituto da Segurança Social). Ainda no âmbito do apoio à saída foram adquiridos 9 bilhetes de autocarro e provido apoio monetário a 5 pessoas em situação de vulnerabilidade social. Foram também feitos pedidos de alojamento social para 10 pessoas e realizados 12 encaminhamentos para a rede CLAIM e para o JRS Lisboa para dar continuidade ao apoio social pós libertação.

Para além disto, ao longo do ano foram realizadas atividades temáticas como a celebração do Dia do Refugiado a 20 de junho, a celebração do S. João a 24 de junho, a celebração da festividade islâmica Eid-Al-Adha a pedido dos utentes e ainda a decoração da UHSA para o Natal, com direito a lanche natalício a 21 de dezembro. Manteve-se também durante o ano de 2023 a presença do grupo **de voluntários do FAS Imigrantes com visitas semanais aos domingos para dinamização de atividades lúdicas** como pintura, desenho, origamis ou outras atividades temáticas.

Para além da realização destas atividades diretamente com os detidos na UHSA e da participação no convívio nacional do JRS, participou-se no encontro da European Union Agency for Asylum (EUAA) em Malta, manteve-se a participação no projeto OAK – Monitoring Detention com a participação no

6. ACOMPANHAMENTO

encontro anual em Bruxelas; e participou-se também no Detention Visitors Support Group (DVSG), iniciativa do JRS Europa, em Madrid.

6.4. EMPREGO

Em 2023 o Gabinete de Emprego do JRS **atendeu 2277 pessoas** na procura de trabalho, confirmando a necessidade e relevância que esta dimensão assume nas vidas das pessoas migrantes. Com uma equipa de 5 Técnicos e 5 voluntários, desenvolvemos as seguintes atividades principais:

- **Definição e atualização do perfil profissional dos utentes**

No decorrer do ano de 2023 deu-se primazia à realização de atendimento presenciais para efeitos de definição de perfil, e, à realização de atendimentos telefónicos/digitais para efeitos de acompanhamento, resultando num total de **7.268 atendimentos**. Destes, 79% foram realizados com mulheres e 21% com homens, revelando um aumento relativo da procura de apoio por parte da população masculina. No que respeita a nacionalidade, verificou-se uma maior representatividade de São Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau, Ucrânia e Angola, com idades concentradas maioritariamente entre os 21 e os 50 anos. As dificuldades na integração profissional destas pessoas foram múltiplas e normalmente cumulativas, passando por questões de língua, situação legal, disponibilidade geográfica e de horário, diferença cultural, pouca experiência profissional, competências desadaptadas das valorizadas no mercado português, etc. Estas poderiam ser colmatadas com formação/capacitação, mas a escassez de oferta nesse sentido, conjugada com a falta de consciência dessas dificuldades e a necessidade urgente de ter uma fonte de rendimento, continuam a condicionar fortemente as possibilidades de colocação;

- **Dinamização de workshops sobre empregabilidade**

No sentido de melhorar as competências dos candidatos foram dinamizados **57 workshops**, com a duração média de 3 horas cada, sobre temas como literacia digital, realização de CV, prospeção de ofertas de emprego, preparação de entrevista e direitos & deveres laborais. **3 workshops foram realizados em inglês**, de forma a responder à população que não fala português;

- **Criação de materiais informativos**

Focando 4 temas – Curriculum Vitae, Prospeção de ofertas, Entrevista e Direitos & Deveres laborais - pretendeu-se facilitar o acesso das pessoas migrantes a informações credíveis e de fácil consulta, em **8 línguas**, e assim potenciar a procura autónoma;

- **Desenvolvimento de formações de TPE junto dos formand@s JRS**

Para ativar a procura de trabalho por parte dos utentes e envolvê-los na mesma, foram realizadas **3 ações com turmas da Academia**, nas quais se exercitaram metodologias de procura de emprego autónoma e competências para a obtenção de um resultado frutífero na busca por um trabalho. Uma delas foi realizada com turma do Porto;

6. ACOMPANHAMENTO

- **Dinamização da sala de Recursos Informáticos**

Com vista a facilitar a aproximação às novas exigências do mercado de trabalho, disponibilizou-se aos utentes um espaço com os devidos recursos de hardware, software e comunicação de dados, no qual era possível desenvolver a procura autónoma de emprego, sob a orientação de um mediador. Através desta respostaaferiu-se que, genericamente, os conhecimentos apresentados pelos candidatos neste domínio são muito reduzidos, justificando uma intervenção mais profunda no futuro;

- **Divulgação da Plataforma Web alt-emprego**

Produto do projeto Ctrl+Alt+Emprego, esta plataforma on-line, disponível em 3 línguas, visa promover a orientação profissional e a prospeção de emprego autónomas, bem como o acesso a informação/conhecimento sobre direitos/deveres correlacionados com matéria laboral. Ao longo de 2023, foi divulgada aos utentes no contexto do atendimento, utilizada como recurso no âmbito dos workshops e ainda apresentada junto da Rede de Empregabilidade da Alta de Lisboa, dos participantes do AGM e de uma comitiva de voluntários polacos. Link: <https://alt-emprego.pt/index.php/pt/>;

- **Atualizar e inovar os conhecimentos da equipa técnica do Gabinete de Emprego**

Os técnicos do Gabinete de Emprego procuraram ações de formação que empoderassem a sua intervenção junto das pessoas migrantes e empregadores, tendo cada um participado, em média, em 4 ações;

- **Angariação e resposta a ofertas de emprego**

No ano de 2023, angariaram-se **422 ofertas de emprego**, com maior representatividade nas áreas da geriatria e serviços domésticos. Destaque também para as áreas da construção civil, restauração e serviços administrativos. No geral, foi possível registar **120 colocações**. Contudo, é de referir que algumas empresas não tiveram capacidade de feedback do resultado das referências e que 7 ofertas ainda estão em aberto. De frisar que a falta formação e de experiência em Portugal foram as maiores condicionantes;

- **Garantir o bom funcionamento da linha de contacto exclusivo para empregadores**

Continuou-se a prestar um serviço de comunicação direta para empregadores, centralizado no formulário on-line “ofereça um emprego” e numa linha de contacto direta, que se pretende exclusiva para esses interlocutores;

- **Aproximação entre empregadores e o JRS**

Em 2023, investiu-se na manutenção de relações sólidas com algumas empresas, apostando-se na personalização da comunicação e na implementação de estratégias de articulação customizadas às suas culturas e necessidades. Neste domínio foi inclusivamente possível dinamizar duas sessões de capacitação a utente com a empresa Hays;

- **Follow-up com empregadores após referência de candidatos**

No sentido de acompanhar o resultado da referência de candidatos, realizaram-se contactos de follow-up para todas as ofertas de trabalho angariadas. Não obstante a insistência, são muitos os empregadores que

6. ACOMPANHAMENTO

deixam de responder às interpelações do JRS, quando satisfeita a sua necessidade de trabalhadores ou que manifestaram incapacidade administrativa para dar o feedback solicitado;

- **Mapeamento de potenciais stakeholders e estabelecimento de novas parcerias**

Com o objetivo de aumentar as possibilidades de integração profissional dos utentes, e partindo do seu perfil, procedeu-se à identificação de novas empresas a abordar e apresentar a nossa intervenção, especialmente nas áreas da construção civil, logística, indústria, limpezas e contact center. Neste domínio foram protocoladas 3 novas parcerias com empresas: Clece S.A. - Portugal, Kelly Services e Sheraton (HDP Lisboa). Foi ainda estabelecido um protocolo de colaboração com SEAcop no domínio do empreendedorismo e formação;

- **Prospecção de oportunidades de trabalho**

Procurando dar resposta ao perfil específico de cada utente, realizaram-se **528 candidaturas on-line**. Simultaneamente procedeu-se à indicação junto dos candidatos de outras entidades de apoio à inserção laboral, tendo-se inclusivamente elaborado um guia sectorial de empresas de recrutamento, distribuídas geograficamente;

- **Promoção de campanhas de angariação de empregadores**

Em articulação com o Gabinete de Comunicação, em 2023 foram preparadas 2 campanhas com o intuito de gerar novas contratações, nomeadamente, uma de apresentação da intervenção do Gabinete de Emprego (<https://www.youtube.com/watch?v=DAXg4xaXDMM>) e uma de sensibilização (campanha Algumas Desculpas Escondem Um Preconceito).

No âmbito das suas atividades, em 2023 o Gabinete de Emprego esteve ainda envolvido em 2 projetos:

- **FAMI/564 – CLAIM Santa Clara**

Em colaboração com o Gabinete Social, o projeto visou apoiar e promover a integração multinível das pessoas migrantes NPTs, nomeadamente a nível do apoio sócio-legal e do emprego, que teve uma taxa de execução próxima dos 100%;

- **FAMI/805 – ARCA**

Em conjunto com diversas valências do JRS, o projeto focou o apoio a requerentes e beneficiários de proteção internacional ou proteção temporária oriundos do Afeganistão e Ucrânia. No âmbito deste, em 2023 o Gabinete de Emprego acompanhou cerca de 253 pessoas, sendo a sua maioria mulheres. No âmbito deste projeto, para além das atividades de atendimento e acompanhamento, foram realizados 5 workshops (2 em Direitos e deveres dos trabalhadores, 2 em impostos e 1 em empreendedorismo), 4 encontros de portugueses com foco na empregabilidade, 1 visita cultural e 1 formação de 12 horas sobre o regime de residente não habitual e trabalhador independente.

6. ACOMPANHAMENTO

6.5. ACADEMIA

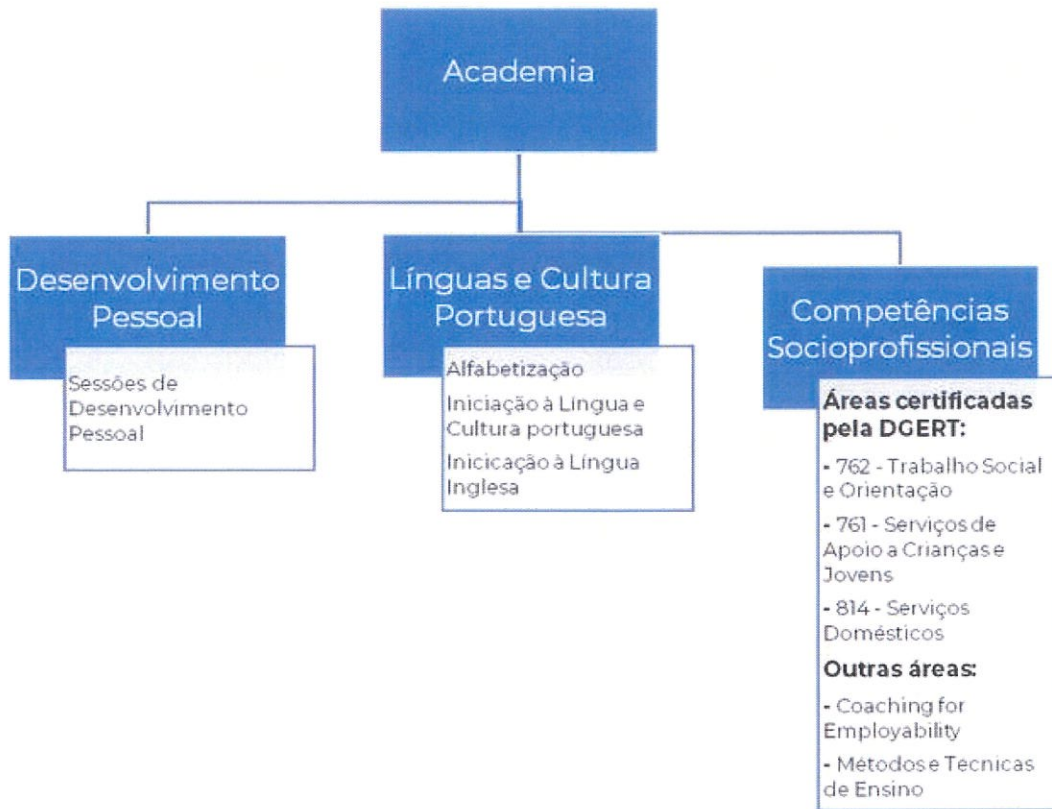


Figura 21 – Academia: Organograma

A intervenção da Academia JRS decorre em Lisboa e no Porto, com o objetivo de capacitar um maior número de pessoas imigrantes e refugiadas, o que tem levado ao desenvolvimento de um maior número de projetos, parceiros e atividades formativas.

A estruturação e desenvolvimento das formações dependem essencialmente das entidades financiadoras e das necessidades da população imigrante e refugiada e do mercado de trabalho

A Academia durante o ano de 2023, foi constituída por uma equipa de técnicos (1 coordenadora, 2 professoras de português, 3 técnicas de apoio à gestão dos diferentes projetos e com funções de formadoras, 2 a desenvolver as suas funções no Porto) e um grupo de 7 formadores voluntários em diversas áreas de formação que se encontram integrados em projetos específicos.

Ao longo do ano, foram desenvolvidos 4 projetos com enfoque nas seguintes áreas de atuação: alfabetização e humanidades, desenvolvimento pessoal e áreas socioprofissionais, mais especificamente na área dos cuidados básicos a idosos e coaching.

6. ACOMPANHAMENTO

Dados estatísticos e atividades desenvolvidas

Ao longo do ano, foram desenvolvidos os seguintes projetos:

Área de Alfabetização e Humanidades

- **Projeto - “Entre Palavras” – Formação de Alfabetização, Iniciação à Língua Portuguesa e Cultura e Democracia Portuguesa (2020 – 2023)**

O ano de 2023, foi o último ano de execução do Projeto, sendo que no total da duração do projeto, realizaram-se 11 ações de iniciação à língua portuguesa, 10 ações de alfabetização, 10 ações de cultura portuguesa e respetivos roteiros culturais, sendo que decorreu em 2023, 3 Ações de Iniciação à Língua Portuguesa (72h/cada), 3 de Alfabetização (48h/cada) e 3 de Cultura Portuguesa (66h/cada) com a realização de Roteiros Socioculturais (6 roteiros/ação de cultura).

Através do total de ações foi possível apoiar 187 pessoas imigrantes e refugiadas na aprendizagem da língua, sendo que destes, 61 participaram nas ações do referido ano de relatório.

Os participantes integrados nas ações encontravam-se em idade ativa para trabalhar, maioritariamente do género feminino (51%), sendo 49% do género masculino.

São provenientes de países como Ucrânia, Afeganistão, Índia, Bangladesh, Nigéria, Iraque, Argélia, Nepal, Sudão, Guiné, Gâmbia, Costa do Marfim, Somália, Douala, Conacri, Sudão, Síria, Iraque, entre outros. Os países mais representativos foram o Bangladesh, a Ucrânia, o Afeganistão e o Iraque.

Para a maioria dos participantes, esta foi a primeira resposta que tiveram para aprender a língua portuguesa. Através desta resposta formativa, foi possível aos formandos se candidatarem a ofertas de emprego, pois sentiam-se mais confiantes e com noções básicas da língua portuguesa. Outros, procuraram inscrever-se em formações diversas de forma a enriquecer o seu currículo e especializarem-se em algumas áreas formativas específicas.

Para algumas formandas que tinham filhos a seu cargo, esta foi uma mais-valia, pois puderam apoiar as atividades escolares dos filhos e respetiva comunicação com a escola.

Para alguns formandos mais novos, o Entre Palavras permitiu o ingresso na Universidade ou em cursos socioprofissionais. Vários referiram que esta resposta irá potencializar uma integração mais célere no país.

M. NR
f
NR
J
B

6. ACOMPANHAMENTO

✓ JB
17
ml.
/

- **Projeto - “ARCA” – Acolhimento de Refugiados e Capacitação para a Autonomia (2022-2023)**

No âmbito do acolhimento e com o propósito de potenciar uma autonomia rápida e responsável aos residentes do Centro de Acolhimento, foi desenvolvido um trabalho intensivo no âmbito do ensino da língua portuguesa por parte de uma professora de português.

O ensino do português foi sempre adaptado às necessidades dos participantes, não tendo seguido um programa específico, mas sim uma abordagem prática e direcionada a temáticas relacionadas com a sua integração social e profissional. Como complemento a estas aulas abertas, foram ainda organizadas visitas culturais pela cidade do Porto.

Participaram nas aulas, cerca de cinquenta residentes.

Área de Desenvolvimento Pessoal e Áreas Socioprofissionais

- **Projeto - “Corações que Cuidam” – Capacitação de mulheres imigrantes e refugiadas na área dos cuidados a idosos com enfoque nos cuidados paliativos (2022-2023)**

No âmbito do Projeto “Corações que Cuidam”, financiando pelo Programa Cidadão Ativ@s, em 2023, foram dinamizados os dois últimos Cursos de Cuidados Básicos a Idosos com enfoque nos Cuidados Paliativos previstos em candidatura: um em Lisboa e outro no Porto. O curso de Lisboa iniciou com 9 participantes, tendo ocorrido uma desistência. O Curso no Porto arrancou com 10 participantes e terminaram a formação 8 formandas tendo ocorrido duas desistências por terem conseguido trabalho.

Em termos de integração profissional, do total de 16 mulheres imigrantes e refugiadas que concluíram a formação 15 conseguiram colocação profissional.

Deste projeto, resultaram vários produtos: um Álbum Digital que procurou documentar, através de imagens, as atividades, metodologias e resultados qualitativos obtidos, o “Manual da Cuidadora – Guia de Cuidados Práticos a Idosos” em versão digital e impressa, um vídeo final com os principais resultados obtidos e testemunhos de algumas participantes e um podcast “Corações que Cuidam”, com 8 episódios, onde se podem escutar os percursos, experiências e testemunhos de diferentes intervenientes no projeto: formandas, formadoras e voluntárias.

6. ACOMPANHAMENTO



Imagem 8 – Academia: Divulgação do Projeto Corações que Cuidam

Foi ainda realizado um evento final em formato online, que contou com a participação de cerca de três dezenas de pessoas dos mais diversos pontos do país.

- **Projeto - “Talents and Skills Academy” – Promoção dos talentos e competências das pessoas migrantes e refugiadas, através de cursos de formação, com vista ao desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais (2022-2024).**

O projeto Talents and Skills Academy é uma resposta à urgência de desenvolver competências que facilitem uma integração mais eficaz de pessoas imigrantes e refugiadas no mercado de trabalho em Portugal e consequentemente na nossa sociedade. Para atender a essa necessidade, em 2022 estabeleceu-se um protocolo de cooperação entre o JRS Portugal e o BNP Paraíbas, com a duração de 3 anos (2022 – 2024). Desta forma, o projeto é composto por dois cursos: Coaching for Employability e Métodos e Técnicas de Ensino, ambos dinamizados pela Academia do JRS Portugal.



Imagem 9 – Academia: Atividades no âmbito do Projeto Talents and Skills Academy

Assim, no ano de 2023 decorreram 4 cursos de Coaching for Employability (43 formandos concluíram com sucesso) e 1 curso de Métodos e Técnicas de Ensino (8 formandos concluíram com sucesso). Deste último curso, 3 formados dinamizaram 4 cursos de inglês, cada um com uma duração de 50h, tendo beneficiado 28 formandos na aprendizagem de uma nova língua.

6. ACOMPANHAMENTO

Relativamente à empregabilidade dos formandos, no ano de execução deste relatório, pode afirmar-se que dos 43 formandos: 12 encontram-se a trabalhar em diversas áreas (engenharia, Foundever, Teleperformance, apoio ao cliente, restauração,), 2 encontram-se empregados no BNP Paraíbas e 19 encontram-se em processo de procura de emprego.

Cursos/Ações	Nº de Cursos/Ações	Nº formandos que iniciam o curso/ação	Nº formandos desistem do curso/ação	Nº formandos concluem o curso/ação	Integração Profissional
Iniciação à língua e cultura portuguesa (Lisboa)	6	87	26	61	N/A (não se aplica)
Iniciação à língua e cultura portuguesa (Porto)	2	37	15	22	N/A
Curso intensivo de português (Lisboa)	1	2	0	2	N/A
Cuidados Básicos a Idosos com enfoque nos Cuidados Paliativos (Lisboa e Porto)	2	19	3	16	15
Coaching for Employability (Lisboa)	4	47	4	43	22
Métodos e Técnicas de Ensino (Lisboa)	1	8	0	8	3
Língua Inglesa Iniciação (nível básico) (Lisboa)	4	28	0	28	N/A
Total	20	228	48	180	40

Tabela 6 – Academia: Resumo das ações e taxa de participação e conclusão das ações

Tendo em conta os projetos aprovados, foi possível desenvolver 20 cursos/ações em diversas áreas de formação. Iniciaram os cursos/ações 228 pessoas imigrantes e refugiadas, tendo apenas 180 terminado com aproveitamento positivo o respetivo curso/ação.

Verificaram-se 48 desistências, maioritariamente das ações de iniciação à língua portuguesa, pois foi o único projeto que não promoveu o pagamento do passe de transporte para deslocação diária dos formandos, nem uma bolsa de formação, o que dificultou a presença dos mesmos nas referidas ações.

A situação de desemprego em que se encontravam levou à priorização da procura de emprego ao invés da aprendizagem da língua portuguesa, fundamental ao seu processo de integração social e profissional.

Os projetos com o objetivo de capacitar para a integração profissional, demonstraram resultados bastante positivos (40 colocações), quer no projeto de formação de cuidadoras de idosos, “Corações que Cuidam”, bem como o projeto – “Talents and Skills Academy”.

6. ACOMPANHAMENTO

6.6. JURÍDICO

O Gabinete Jurídico presta aconselhamento legal aos utentes acolhidos e acompanhados pelos vários Gabinetes, bem como às próprias equipas que no terreno identificam obstáculos práticos que afetam os direitos das pessoas imigrantes e refugiadas. Defender os nossos utentes significa capacitá-los de que são plenos cidadãos com igualdade de direitos, promovendo exercício desses direitos, e afirmando este princípio perante as autoridades públicas e privados.

M. J. B.

No ano de 2023, destacam-se as seguintes atividades:

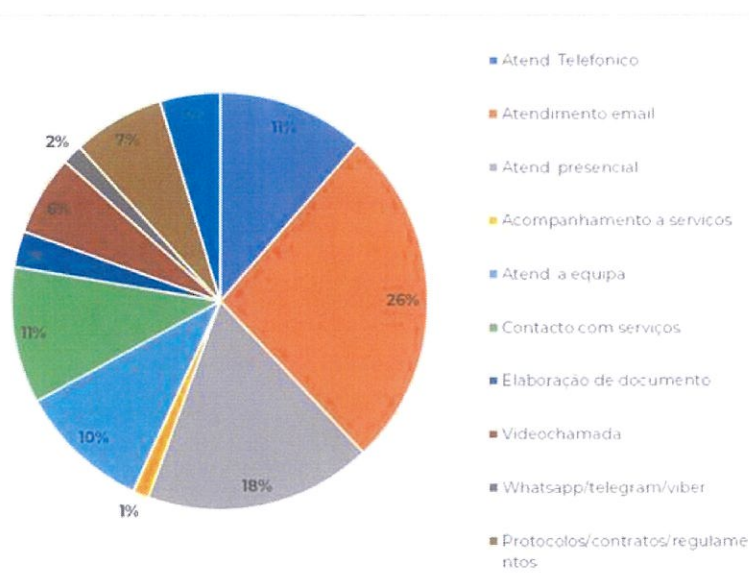


Figura 22 – Jurídico: Atividades realizadas

No total, o Gabinete Jurídico realizou **284 atendimentos** a **145 utentes** acolhidos ou acompanhados pelo JRS Portugal.

Ao nível da formação interna, foram realizadas **3 sessões** sobre a nova lei de estrangeiros, lei de asilo e mecanismos de queixa. O Gabinete participou ainda em 2 sessões de informação dinamizadas pelo CLAIM Norte e 1 sessão dinamizada pelo Gabinete de Saúde Mental. No total, dinamizámos 5 sessões de formação.

Destaca-se, ainda, o trabalho de colaboração com outros stakeholders, tais como o JRS Internacional, para efeitos de resgate e acolhimento de ex-colaboradores da missão do JRS no Afeganistão, bem como a APF, para apoio a jovens vítimas de tráfico de seres humanos.

No que respeita à Contratação Pública, foram elaborados 20 processos, desde a fase de decisão de contratar até à publicação na BASE GOV e **7 ações de resposta** a entidades financiadoras em sede de audiência prévia.

6. ACOMPANHAMENTO

Por último, foram emitidos cerca de **40 pareceres no âmbito do Direito Laboral** e foi concedido apoio, foram elaborados ou revistos **75 contratos** (incluindo prestações de serviços e renovações) e foram apoiados **22 colaboradores** no âmbito do regime de lay-off (10), despedimento coletivo (11) e extinção do posto de trabalho (1).

7. Mediadores Socioculturais (SEF/AIMA)

Desde 2006 que o JRS tem a decorrer um protocolo com o SEF que prevê a disponibilização de mediadores socioculturais nos serviços centrais e regionais de atendimento ao público do SEF. No âmbito deste protocolo prevê-se que os mediadores desenvolvam funções de acolhimento, triagem, apoio, agendamento, informação e reencaminhamento de cidadãos estrangeiros. Atualmente os mediadores socioculturais do JRS encontram-se a desempenhar funções no Centro de Contacto da AIMA e são o primeiro contacto que as pessoas migrantes e refugiados encontram quando contactam a AIMA para agendamento e esclarecimento de questões relacionadas com a regularização dos seus processos, através da linha telefónica e email geral da AIMA.

fr
MH
my
IB

No último trimestre de 2023, a 29 de outubro, decorreu a extinção do SEF, já prevista há 2 anos e, por consequência, a transferência das competências administrativas para a nova Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA). Neste sentido, o protocolo dos mediadores socioculturais foi também transferido para a nova agência, tendo a equipa de mediadores do JRS a desempenhar funções nas instalações do SEF transitado para as instalações da AIMA e dado continuidade às funções já desempenhadas anteriormente.

Assim, no ano de 2023, a equipa de mediadores socioculturais deu continuidade às atividades já desempenhadas em anos anteriores, no Centro de Contacto do anterior SEF e atual AIMA:

- Atendimento telefónico para informação e agendamento de pedidos de autorização de residência;
- Realização de apoio em BackOffice para resposta aos emails com pedidos de informação;
- Gestão da linha Brexit, criada no âmbito da saída do Reino Unido da União Europeia, para esclarecimento de dúvidas relacionadas com a residência no âmbito do artº 50 do Tratado de Lisboa;
- Apoio, em BackOffice, na resposta a pedidos de passaporte e esclarecimento de questões associadas às fronteiras;
- Por fim, importa ainda salientar que a equipa de mediadores socioculturais, num contexto desafiante e de grandes incertezas sobre o futuro, conseguiu manter o foco e apoiar as pessoas migrantes e refugiadas que todos os dias procuraram o centro de contacto nos seus processos de regularização em Portugal.

8. Nota Final

Através da leitura do Relatório de Atividades de 2023 do JRS, poderá compreender-se a capacidade de adaptação e inovação face aos desafios emergentes. Este ano, as atividades do JRS destacaram-se pela implementação de iniciativas significativas que procuram garantir uma vida digna às pessoas que servimos e pela resposta estratégica a um ambiente em constante mudança.

O ano de 2023 foi desafiante para o JRS Portugal, com mudanças significativas nos projetos e o seu financiamento, além de uma atmosfera de incerteza quanto ao futuro. No entanto, foi a extraordinária dedicação e sentido de missão que nos permitiu continuar. Essa entrega incansável possibilitou superar os obstáculos e continuar a cumprir a nossa missão de "Acompanhar, Servir e Defender" as pessoas imigrantes e refugiadas mais vulneráveis.

A Direção deixa uma palavra de grande reconhecimento e apreço a um conjunto de Entidades que acreditam na ação do JRS e nos ajudam a manter a nossa missão, nomeadamente:

- Aos nossos associados e benfeitores, pelo grande contributo que deram à atividade do JRS durante o ano;
- Aos colaboradores e voluntários, por toda a dedicação e trabalho;
- Às Instituições e Organismos Oficiais com quem o JRS trabalhou em parceria em prol da mesma causa;
- Às Instituições e empresas privadas que nos contactaram para ajudar e apoiar no cumprimento da nossa missão.

A Direção

Domingos Alberto Rodrigues de Freitas, Sj



Francisco Maria Sasseti da Mota, Sj



Nuno Filipe dos Reis Marques



José António de Almeida Barreiros



Inês Susana Costa Braizinha



9. Anexos

I. Parcerias 2023

Associação PROBONO
AAMTL Advogados
Abraço
ACM - Alto Comissariado para as Migrações
ACNUR
ADIP - Associação de Desenvolvimento Integrado de Poiares
Adolescere
AGEAS
Agóra Cultura
AIMA - Agência para a Integração, Migrações e Asilo
Ajuda de Mãe Santarém
Aldeias SOS
Amara
Ambigroup Reciclagem
Andaluga
APAV - Lisboa
APF Norte
Associação Abraço
Associação Bairros | Porta a Porta – Emprego Primeiro
Associação Benéfica e Previdente
Associação Boa Vizinhança
Associação dos Ucrânios em Portugal
Associação Huellatina
Associação Seis
Associação Serve the City
Associação Tanque
Associação Terra Abrigo
Autónoma Academy
Banco Alimentar
Banco do Bebé
BNP Paribas
BUS
Câmara Municipal de Lisboa
Câmara Municipal do Porto
Câmara Municipal do Seixal
Cáritas Arquidiocesana de Évora
Cáritas Interparoquial de Castelo Branco

Cáritas Diocesana de Viseu
Casa Nossa Senhora da Vitória
Casa São Francisco de Assis
Castelo de S. Jorge
Centro Comunitário São Cirilo
Centro de Estaca do Porto
Centro de Formação da Amora
Centro Hospitalar Santo António
Centro Social e Paroquial do Campo Grande
Cetelem
CF EUAA
Clece, S.A.
Clínica Médica e Diagnóstico Alto do Lumiar
CNAIM Norte
Concelho Consultivo para a Interculturalidade do Espaço T
CPR
Crescer – Associação de Intervenção Comunitária
Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Lisboa
Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação do Porto
EAPN
ELSA Portugal
Escola Básica 2º e 3º Ciclo Paulo da Gama
Escola Superior de Educação Porto
Espírito de Sabedoria
Fábrica do Empreendedor
FCG - Fundação Calouste Gulbenkian
Fidelidade
Filhas da Caridade de São Vicente de Paulo
FORCIM
Formação Profissional do Porto – Cerco
Fundação o Século
Fundação Salesianos
Grupo Inspira
Grupo Jerónimo Martins
HDP Lisboa - Sheraton
Hikma

af - fr
N7
26

9. Anexos

FR	Hospital da Ordem Terceira	OPP - Ordem dos Psicólogos Portugueses
	Hotel D. Pedro	Optivisão Buraca e Alfragide
M	HuBB- Humans Before Borders	Padrão dos descobrimentos
M	IAC - Serviços de Psicologia	Panisal
M	IDIS - Instituto de Desenvolvimento e Inclusão Social	PESTOX
	IEFP Amora	PICUM
	IHRU	Projeto Via Verde Seixal
Zb	ILGA - serviços de psicologia	Quinta Pedagógica dos Olivais
	Impulsar	Rotary Clube de Lumiar
	Instituto Superior de Serviço Social do Porto - ISSSP	Sabor Latino
	Irmãs Scalabrinianas	Santa Casa da Misericórdia de Santarém
	Irmãs Servas Nossa Senhora de Fátima	Santa Casa da Misericórdia de Vila do Conde – Casa das Rosas
	ISCAP	SEAcoop
	ISCSP	SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
	ISCTE	Segurança Social
	Joaquim Chaves Clínicas Médicas Ambulatório, Soc. Unipessoal, Lda	Seixal Futebol Clube 1925
	JRS Europa	Serviço Educativo Mosteiro Jerónimos
	JRS Internacional	Serviço Educativo Museu do Azulejo
	Junta de Freguesia da Amora	Serviço Educativo Palácio Nacional da Ajuda
	Junta de Freguesia de Campanhã	Social Innovation Sports
	Junta de Freguesia do Bonfim	SONAE
	Kelly Services	SPC - Sporting Clube de Portugal
	KFC Portugal	SVE - Serviço de Voluntariado Europeu
	LinQue	Terra Abrigo
	Lisbon Project	UCC Seixal
	Loja Social D. Ajuda	UCP - Universidade Católica Portuguesa
	Miranda & Associados	Unidade de Desenvolvimento Social - Porto
	Missionários Redentoristas	Unilabs
	Mondelez International	Universidade de Coimbra
	Museu Arqueológico do Carmo	
	Museu da Marinha	
	Museu de História Natural e da Ciência	
	Network for Dialogue	
	NOS	
	NPISA Lisboa	
	NPISA Porto	
	Obra Paulo VI	
	OIM - Organização Internacional para as Migrações	