



Migration is Here

Training Manual



Cofinanciado pela
União Europeia

Manual de Formação Para Técnicos de Imigrantes

Índice

Introdução.....	3
Energizador e apresentação	4
MÓDULO 1 – Comunicação Intercultural	4
Atividade 1: Abertura e Quebra-Gelos – "Cultura Visível e Invisível"	4
Atividade 2: Passo em frente	5
Atividade 3: Trabalho em Pequenos Grupos – Práticas Não Discriminatórias	7
MÓDULO 2 – Competências Interpessoais e Gestão de Casos	7
Atividade 1: Percepções	8
Atividade 2: "Ouvir ou Responder?"	8
Atividade 3: Micro-input interativo – Escuta Ativa	9
Atividade 4: Role-play estruturado – Gestão de Conflitos	10
Atividade 5: Fecho Reflexivo – "Compromisso Profissional"	10
Módulo 3 – Redes e Sistemas de Referência.....	11
Módulo 4 – Redes e Sistemas de Encaminhamento	12
Atividade 1: Networking de Migrantes.....	12
Atividade 2: Estudo de Caso – A diretriz foi seguida?	12
Módulo 5 – Ferramentas Práticas e Metodologias	13
PARTE 1 – EDUCAÇÃO NÃO FORMAL	14
Atividade 1: Ativação – "Aprendi melhor quando..."	14
Parte 2 - Abordagens Comunitárias no Trabalho com Migrantes	15
Avaliação Final	17
Anexos	18

Introdução

O Manual de Formação "Migration is Here" foi desenvolvido no âmbito do projeto "Migration is Here", financiado pelo Erasmus+, uma parceria europeia coordenada pela Fundacja Leszno dla Ukrainy em colaboração com o STUDIO PROGETTO e o ROSTO SOLIDÁRIO. O projeto reúne organizações e instituições públicas da Polónia, Itália e Portugal com o objetivo comum de melhorar a integração dos migrantes através da cooperação, do desenvolvimento de capacidades e da troca de boas práticas.

Este manual foi criado como um recurso prático de formação para profissionais que trabalham direta ou indiretamente com migrantes, incluindo técnicos de serviços públicos, funcionários de pontos de informação, assistentes sociais, educadores, profissionais de ONG, mediadores comunitários e autoridades locais. O seu principal objetivo é reforçar as competências dos profissionais que trabalham em contextos multiculturais e interculturais, promovendo simultaneamente serviços mais inclusivos, acessíveis e não discriminatórios.

O manual fornece um conjunto estruturado de atividades participativas, metodologias e ferramentas práticas concebidas para apoiar a realização de sessões de formação focadas na comunicação intercultural, competências transversais, gestão de casos, contexto e direitos dos migrantes, redes de contactos e sistemas de encaminhamento, e abordagens comunitárias ao apoio aos migrantes. As atividades baseiam-se nos princípios da educação não formal, da aprendizagem experiencial, da troca entre pares e da prática reflexiva, encorajando os participantes a envolverem-se ativamente com os desafios da vida real e a desenvolverem respostas práticas aplicáveis aos seus contextos profissionais.

Para além do conhecimento técnico, o manual pretende promover a empatia, a reflexão crítica e a sensibilização para as desigualdades estruturais que afetam o acesso dos migrantes aos direitos e aos serviços. Procura também reforçar a cooperação entre instituições e comunidades, reforçando a importância do diálogo, da coordenação e da responsabilidade partilhada nos processos de integração.

Ao combinar contributos teóricos com exercícios interativos e aprendizagem colaborativa, este manual de formação serve de guia prático para formadores e organizações empenhadas em melhorar a qualidade dos serviços prestados aos migrantes e em promover comunidades mais coesas, inclusivas e acolhedoras em toda a Europa.

Energizador e apresentação

Duração: 15 min

Atividade: "Encontrar alguém que..." (15 min.)

Materiais:

- Folhas com as afirmações para cada um dos participantes

Dê a cada participante uma folha com declarações como:

- Alguém tem trabalhado diretamente com migrantes durante mais de 5 anos
- Alguém viveu no estrangeiro
- Alguém fala mais do que duas línguas
- Alguém já mediou um conflito intercultural
- Alguém já se sentiu incompreendido num contexto profissional
- Alguém trabalha numa instituição pública
- Alguém trabalha numa ONG

Os participantes devem colocar os nomes das pessoas ao lado das frases e tentar não os repetir. Depois faz uma ronda para ver os nomes que foram colocados e cada uma das perguntas.

Objetivo: Para facilitar a apresentação e o conhecimento mútuo dos participantes, identificando experiências, competências e formações relacionadas com contextos interculturais e o trabalho com migrantes, criando simultaneamente um ambiente de aprendizagem participativo e de confiança.

Dinâmica:

Os participantes devem colocar os nomes das pessoas ao lado das frases e tentar não as repetir. De seguida, devem fazer uma ronda para ver os nomes que foram colocados e cada uma das perguntas.

Mensagem chave: Cada participante traz experiências, conhecimentos e perspetivas valiosas. Reconhecer a diversidade de origens e competências dentro do grupo é o primeiro passo para fortalecer a aprendizagem colaborativa, a empatia e o trabalho eficaz em contextos multiculturais.

MÓDULO 1 – Comunicação Intercultural

Duração: 1h30

Metodologia: Educação não formal, aprendizagem entre pares, role-play, reflexão guiada

Objetivos da sessão:

- Empoderar a mediação cultural e as dinâmicas de poder
- Introduzir práticas não discriminatórias

Atividade 1: Abertura e Quebra-Gelos – "Cultura Visível e Invisível"

Duração: 30 min

Materiais:

- Flipchart com desenho de iceberg

-Post-its

-canetas

Objetivo:

Introduzir o conceito de cultura para além da nacionalidade e criar um ambiente seguro.

Dinâmica:

1. Distribua post-its.
2. Pergunta 1: "*Quais elementos associa à cultura?*" (5 min – trabalho individual). Escreve um elemento por post-it.
3. Peça-lhes que coloquem os post-its num Flipchart com o desenho do iceberg da cultura dividido em:
 - Cultura Visível
 - Cultura Invisível
4. Breve reflexão guiada: (20 min.)
 - O que apareceu mais?
 - O que tende a gerar mais mal-entendidos no serviço?
5. No final da discussão, mostre no PowerPoint o Iceberg Cultural proposto por Edward T. Hall (5min) – Anexo 1

Mensagem chave:

A cultura vai além da língua, da comida e da tradição. Ela inclui valores, relação com a autoridade, género, tempo, regras, confiança nas instituições.

Atividade 2: Passo em frente

Duração: 45 min

Materiais:

- Documentos impressos com os personagens e declarações - Anexo 2

Objetivo:

Tornar as desigualdades estruturais visíveis

Refletir sobre o poder institucional e o acesso a direitos

Explore a interseccionalidade (estatuto legal, género, profissão, origem, religião)

Criar empatia entre técnicos e migrantes

Dinâmica:

1. O facilitador distribui um papel com um personagem a cada participante, pedindo-lhes que o leiam e não o mostrem a ninguém.
2. Os participantes devem imaginar o seu personagem. Após este momento, o grupo é convidado a levantar-se em silêncio e a alinhar-se em linha (horizontalmente) numa das extremidades da sala.
3. Depois é explicado que um conjunto de afirmações será lido, uma a uma. Cada participante deve decidir, em silêncio, se o seu personagem responderia afirmativa ou negativamente à afirmação. Se a resposta for positiva, devem dar um passo em frente; se for negativo, devem permanecer no mesmo local.
4. No final, peça-lhes que olhem à volta e veem quais colegas estavam mais atrás e quais estavam mais à frente.

Partilha e Reflexão – Perguntas orientadoras:Geral/Introdutório:

O que aconteceu?

Como se sentiu em relação a seguir em frente ou a ficar para trás?

Quem ficou surpreendido com a sua posição?

Quem avançou mais? Porquê?

Quem estava mais atrás? Quais fatores influenciaram?

O que teve maior impacto: o estatuto legal? profissão? género? estabilidade?

Treinadores: como foi estar numa posição com menos poder?

Migrantes: como foi estar numa posição de poder?

Onde identificamos dinâmicas invisíveis no nosso trabalho ou na sociedade?

Conceitos para ser introduzidos

Durante a discussão, o mediador pode integrar:

- Poder institucional
- Privilégio estrutural
- Interseccionalidade
- Discriminação implícita
- Dependência sistémica
- Autonomia vs. burocracia
- Igualdade formal vs. igualdade real

Mensagem chave:

- A desigualdade não é apenas cultural — é estrutural.
- O poder não está apenas no estatuto legal — está também na posição institucional.
- Os técnicos também enfrentam limitações estruturais.
- Os sistemas podem gerar desigualdade mesmo sem intenção discriminatória.
- A consciencialização é o primeiro passo para práticas mais justas.

Atividade 3: Trabalho em Pequenos Grupos – Práticas Não Discriminatórias

Duração: (15 min)

Materiais:

- papeis

- canetas

Objetivo: Incentivar os participantes a refletir e identificar comportamentos práticos que contribuam para a prestação de serviços inclusivos e não discriminatórios, promovendo ao mesmo tempo a troca de experiências e perspectivas em grupos multiculturais.

Dinâmica:

Divide-se em 3 grupos mistos (países mistos).

Pergunta: "Que comportamentos concretos tornam o serviço mais inclusivo?"

Cada grupo deve produzir:

- 3 comportamentos recomendados
- 1 prática a evitar

Apresentação rápida (2 min por grupo).

Mensagem chave: Os serviços inclusivos são construídos através de práticas quotidianas que promovem o respeito, a igualdade de tratamento, a escuta ativa e o reconhecimento da diversidade. Pequenas ações e atitudes podem influenciar significativamente as experiências dos migrantes e o seu acesso aos serviços. Identificar tanto práticas positivas como comportamentos a evitar ajuda os profissionais a criar ambientes mais seguros, acessíveis e não discriminatórios.

MÓDULO 2 – Competências Interpessoais e Gestão de Casos

Duração: 1h45

Participantes: 15

Metodologia: Educação não formal, aprendizagem experiencial, role-play estruturado, aprendizagem entre pares

Objetivos da sessão:

- Desenvolver a escuta ativa em contextos interculturais
- Melhorar as competências de gestão de conflitos
- Reforçar a tomada de decisão ética e estruturada
- Aplicar recursos práticos à gestão de casos reais

Atividade 1: Percepções

Duração: 20 min

Materiais:

-Anexo 3

Objetivo:

Toma consciência de que a nossa visão depende muito da história que carregamos; muitas vezes, para compreender a visão do outro, é necessário mudar a nossa posição e tentar ver a situação através dos olhos do outro.

Dinâmica:

Mostra as fotos e pergunta o que cada um vê. As imagens são ambíguas e consegue-se ver mais do que uma figura.

Debriefing em plenário:

- O que sentiu com esta atividade ?
- Como foi ver para além do que era óbvio ?
- Que mensagem achas que esta atividade traz ? Qual era o objetivo principal ?

Mensagem chave: Não existe uma única verdade; existem diferentes pontos de vista de acordo com a realidade de cada pessoa. Por vezes é importante mudar de posição e colocar-nos no lugar da outra pessoa para compreendermos a realidade e ganharmos uma perspetiva diferente. Analisar o todo e prestar atenção aos detalhes é compreender o contexto.

Atividade 2: "Ouvir ou Responder?"

Duração: 20 min

Materiais:

-papéis com as histórias

Objetivo:

Tornar-se consciente da diferença entre ouvir para responder e ouvir para entender.

Dinâmica:

Os participantes formam pares.

A Pessoa A fala durante 2 minutos sobre:

"Um desafio difícil que enfrentou no seu trabalho, na sua vida pessoal ou nos processos de imigração."

Ou usa a seguinte história:

"Trabalho num serviço de migrantes. Um dia, assisti uma mulher que precisava de renovar a sua autorização de residência. Ela estava muito nervosa porque o prazo estava a acabar e tinha medo de perder o emprego.

Quando tentei explicar a lista de documentos exigidos, ela começou a chorar e disse que já tinha entregado tudo antes. Estava dividido entre seguir as regras e tentar ajudá-la de outra forma.

Senti pressão porque a sala de espera estava cheia e tinha pouco tempo para cada consulta. No fim, ela saiu ainda confusa e fiquei com a sensação de que não podia realmente ajudá-la."

Pessoa B:

- Podes interromper, dar conselhos, comentar.

Depois a situação é invertida, a pessoa B fala durante dois minutos sobre:

"Um desafio difícil que enfrentou no seu trabalho, vida pessoal ou processos de imigração."

Ou usa a seguinte história:

"Cheguei neste país há alguns anos e, no início, tinha dificuldades em perceber como funcionavam os serviços públicos. Numa das primeiras consultas, senti que o técnico falava muito rápido e usava termos que eu não compreendia.

Tive vergonha de pedir para repetir e saí sem saber bem o que precisava de fazer. Só mais tarde percebi que faltava um documento importante, o que atrasou todo o meu processo.

O mais difícil não foi a burocracia, mas a sensação de não me sentir realmente ouvida ou compreendida naquele momento."

A Pessoa A só ouve ativamente (sem interromper, usando reformulação e perguntas abertas).

Resumo em plenário:

- Como se sentiu as pessoas A?
- E as pessoas B?
- Qual foi a diferença entre uma sessão de escuta e outra?
- Qual é o estilo mais frequente no seu contexto profissional?

Mensagem chave:

A escuta ativa reduz a tensão, aumenta a confiança e melhora a qualidade da informação.

Atividade 3: Micro-input interativo – Escuta Ativa

Duração: 15 min

Materiais:

-Anexo 4

Objetivo: Consolidar entre os participantes os princípios e a importância da escuta ativa como uma competência fundamental de comunicação para construir confiança, compreender necessidades e melhorar as interações em contextos multiculturais e de apoio aos migrantes.

Dinâmica:

Apresenta o conteúdo teórico.

Mensagem chave: A escuta ativa vai para além de simplesmente ouvir palavras; envolve atenção, empatia, abertura e compreensão. Uma escuta eficaz fortalece a comunicação, reduz os mal-entendidos e apoia serviços mais respeitadores, centrados na pessoa e inclusivos.

Atividade 4: Role-play estruturado – Gestão de Conflitos

Duração: 30 min

Materiais:

-Anexo 5

- grelha de observação

-canetas

Objetivo:

Praticam a comunicação em situações tensas.

Dinâmica:

Dividam-se em 3 grupos (5 pessoas).

Cada grupo recebe um cenário

Cada grupo terá:

- 3 representam os técnicos
- 1 representa o utilizador
- 1 ou 2 os observadores com lista de verificação (escuta ativa, linguagem neutra, gestão emocional)

Mensagem chave:

A gestão de conflitos não é eliminar a tensão, mas sim regulá-la.

Atividade 5: Fecho Reflexivo – "Compromisso Profissional"

Duração: 15 min

Materiais:

- Flipchart com a frase "A partir de hoje, no meu trabalho com migrantes, prestarei mais atenção a..."

-Post-its

-Marcadores

Objetivo: Promover a reflexão individual e o compromisso pessoal com a melhoria das práticas profissionais no trabalho com migrantes, incentivando os participantes a identificar áreas concretas que necessitam de atenção e aperfeiçoamento no seu trabalho diário.

Dinâmica:

Cada participante completa a frase num post-it:

"A partir de hoje, no meu trabalho com migrantes, vou prestar mais atenção a..."

Eles podem partilhar voluntariamente.

Recolha os cartões (ou fotografias) para monitorização futura.

Mensagem chave: Uma mudança significativa na prática profissional começa com a consciência e o compromisso individual. Pequenos mas intencionais ajustes nas atitudes e comportamentos podem melhorar significativamente a qualidade do apoio prestado aos migrantes. A prática reflexiva ajuda os profissionais a manterem-se conscientes, responsáveis e continuamente empenhados na melhoria de serviços inclusivos e centrados nas pessoas.

Módulo 3 – Redes e Sistemas de Referência

Duração: 2h

Participantes: 15

Metodologia: Teórica e palestra

Objetivos da sessão:

- Sistemas de migração e quadros legais
- Direitos e elegibilidade
- Funções institucionais e limites

Dinâmica:

Apresentar o anexo 6.

Mensagem chave: Compreender os sistemas migratórios, os quadros legais e os direitos dos migrantes é essencial para garantir um apoio justo, legal e eficaz. Os profissionais precisam de ter uma consciência clara tanto dos direitos como das responsabilidades institucionais para fornecer informações precisas e evitar a desinformação. Conhecer os limites da própria atuação reforça também a coordenação com outros serviços e contribui para sistemas de apoio aos migrantes mais coerentes, baseados em direitos e responsáveis.

Módulo 4 – Redes e Sistemas de Encaminhamento

Duração: 2h

Participantes: 15

Metodologia: Educação não formal, aprendizagem experiencial, role-play estruturado, aprendizagem entre pares

Objetivos da sessão:

- Mapeamento dos serviços de apoio a imigrantes existentes na região
- Reconheça as melhores práticas no serviço aos imigrantes em infopoints
- Use as melhores práticas para encaminhamento de imigrantes para outros serviços

Atividade 1: Networking de Migrantes

Duração: 60 min

Materiais:

- Mapear em grandes dimensões as regiões que serão trabalhadas nas sessões
- Flipchart
- Marcadores
- Post-its

Objetivo: Mapear os serviços relacionados com o apoio aos imigrantes na região e construir uma rede interligada.

Dinâmica: os participantes devem ser divididos em grupos de 5 ou 6 pessoas, preferencialmente por país de origem. Cada grupo receberá um mapa da sua localização, post-its, flipchart e marcadores. O objetivo é identificar quais instituições e serviços de apoio para imigrantes existem na região dentro do próprio mapa.

Uma vez identificados, podem construir linhas que liguem uma instituição à outra, quando faz sentido. Por fim, podem criar uma lista de instituições, tipo de serviço e contactos.

Quando a atividade termina, cada grupo tem 5 minutos para apresentar as conclusões.

Mensagem chave: O apoio eficaz aos migrantes depende de redes de serviços fortes, visíveis e bem ligadas. O mapeamento das instituições locais ajuda os profissionais a compreender os recursos disponíveis, a evitar a duplicação de esforços e a identificar lacunas na prestação de serviços. A colaboração e os canais de encaminhamento claros entre serviços são essenciais para garantir um apoio oportuno, coordenado e abrangente aos migrantes na região.

Atividade 2: Estudo de Caso – A diretriz foi seguida?

Duração: 60min

Materiais:

- Anexo 7
- Diretrizes
- Papel
- Canetas

Objetivo: identificar as melhores práticas para o serviço e encaminhamento de imigrantes

Dinâmica: em grupos de 5 ou 6 pessoas, receberão um estudo de caso e as orientações. Eles terão de avaliar se o infopoint citado no estudo de caso seguiu ou não as recomendações das diretrizes, identificando os pontos que foram bem-sucedidos e os que precisariam de ser melhorados.

Precisam de identificar elementos positivos e negativos relacionados com:

- Acessibilidade e acolhimento
- Funções de equipa
- Âmbito dos serviços (Orientação)
- Networking e referências
- Competências interpessoais

Cada grupo terá 30 minutos para avaliar e identificar os pontos e, no final, cada grupo terá 10 minutos para apresentar as suas conclusões.

Perguntas para a reunião:

- Já analisaste as diretrizes? Como foi cada uma?
- Qual elemento acha que é fundamental nas diretrizes?
- Incluirias algum outro aspeto?
- Mudarias alguma coisa?

Mensagem chave: A qualidade do apoio prestado aos migrantes depende da eficácia com que as orientações são aplicadas na prática diária. A avaliação de casos reais ajuda os profissionais a reconhecerem tanto os pontos fortes como as áreas que necessitam de ser melhoradas na prestação de serviços. Dimensões-chave como a acessibilidade, as funções da equipa, a abrangência dos serviços, o trabalho em rede e as competências interpessoais são essenciais para garantir respostas consistentes, respeitadas e eficazes. A reflexão contínua e o alinhamento com as orientações reforçam os padrões profissionais e melhoram a qualidade global dos serviços de apoio aos migrantes.

Módulo 5 – Ferramentas Práticas e Metodologias

Duração total: 1h45

- 45 min – Educação Não Formal
- 60 min – Materiais Multilíngues + Abordagens Comunitárias

Participantes: 15 técnicos (Portugal, Itália, Polónia)

Metodologia: aprendizagem experiencial, aprendizagem entre pares, cocriação, reflexão aplicada

Objetivo geral do módulo:

Capacitar os participantes a utilizar metodologias participativas, materiais acessíveis e abordagens comunitárias para melhorar o trabalho com migrantes.

PARTE 1 – EDUCAÇÃO NÃO FORMAL

Duração: 45 min

Objetivos específicos:

- Compreender os princípios da educação não formal (ENF)
- Diferenciar a ENF da formação tradicional
- Aplicar ferramentas participativas ao contexto do Infopoint

Atividade 1: Ativação – "Aprendi melhor quando..."

Duração: 45 min

Materiais:

- flipchart ou quadro branco
- marcadores

Objetivo: Ativar as experiências de aprendizagem prévia dos participantes e refletir sobre as condições que tornam a aprendizagem eficaz, introduzindo e ligando estas percepções aos princípios da educação não formal e às metodologias participativas.

Dinâmica:

Em pares, responde:

"Uma situação em que aprendi algo de forma realmente eficaz—o que tornou essa aprendizagem significativa?"

Depois, recolhe palavras-chave no flipchart ou quadro branco:

- Participação
- Experiência prática
- Reflexão
- Emoção
- Segurança

O facilitador conecta as aos princípios da educação não formal e apresenta o anexo 8.

Perguntas de Grupo

1. Pode dar exemplos de educação formal, não formal e informal?

2. Qual acha que é o tipo de educação que estamos a fazer neste contexto?
3. Quais metodologias são usadas na educação não formal?
4. Onde já usas a educação não formal no seu trabalho, mesmo sem lhe dares esse nome?
5. Quais exemplos de aprendizagem informal ocorrem frequentemente no seu contexto profissional?
6. Quais desafios enfrentam ao aplicar metodologias participativas em contextos institucionais mais formais?

Mensagem chave: A aprendizagem eficaz não se limita à instrução formal; é fortalecida pela participação, experiência, reflexão, envolvimento emocional e um sentimento de segurança. A educação não formal valoriza o envolvimento ativo e as abordagens centradas no aluno, que são altamente relevantes em contextos profissionais que trabalham com migrantes. Reconhecer diferentes formas de aprendizagem ajuda os profissionais a aplicarem, de forma intencional, metodologias mais inclusivas, participativas e impactantes na sua prática diária.

Parte 2 - Abordagens Comunitárias no Trabalho com Migrantes

Atividade 1: World Café

Duração: 60 minutos

Materiais:

- Flipchart com as perguntas
- Marcadores
- Mesas

Objetivos: Explorar e aprofundar a compreensão dos participantes sobre as abordagens comunitárias no apoio aos migrantes, incluindo a mediação, a divulgação, o apoio entre pares e a cocriação, promovendo simultaneamente a troca de experiências e identificando os seus benefícios, desafios e aplicações práticas em contextos profissionais.

Dinâmica: O grupo está dividido em 4, cada um dos pequenos grupos vai para uma das mesas temáticas e deve selecionar uma pessoa a fixar e apontar todas as contribuições do grupo. Os participantes terão 10 minutos em cada mesa e mudarão de mesa conforme o sinal. A dinâmica só termina quando todos os grupos já passaram por todas as mesas.

No final, a pessoa responsável por tomar notas e ser fixada em cada grupo devem apresentar o que foi discutido.

As mesas temáticas serão:

1. O que quer dizer com Mediação Comunitária? Quais exemplos pode dar? Quais são os benefícios e desafios?
2. O que quer dizer com Proximidade Comunitária (Ação de Proximidade)? Quais exemplos pode dar? Quais são os benefícios e desafios?
3. O que queres dizer com Apoio/Mentoria entre Pares? Quais exemplos pode dar? Quais são os benefícios e desafios?
4. O que quer dizer com cocriação com Comunidades? Quais exemplos pode dar? Quais são os benefícios e desafios?

Respostas para apoiar o facilitador:

1. Mediação Comunitária

A mediação comunitária envolve pessoas da própria comunidade migrante ou com conhecimento intercultural que facilitam a comunicação entre instituições e migrantes. O mediador ajuda a traduzir não só a língua, mas também as normas culturais, as expectativas e o funcionamento dos serviços, reduzindo mal-entendidos e aumentando a confiança entre utilizadores e instituições.

Exemplo: mediadores culturais em escolas, hospitais ou serviços municipais.

2. Proximidade Comunitária (Ação de Proximidade)

Trata-se de levar informação e serviços às comunidades, em vez de esperar que as pessoas recorram às instituições. Pode acontecer através de visitas a associações de migrantes, centros comunitários, locais de culto ou eventos culturais.

Exemplo: sessões informativas sobre regularização ou direitos laborais em associações de migrantes.

3. Apoio entre pares / Mentoria entre pares

Nesta abordagem, migrantes com mais experiência no sistema local apoiam os recém-chegados através da partilha de informações práticas, estratégias e diretrizes informais. Isto promove a autonomia, a confiança e a circulação de informação dentro da comunidade.

Exemplo: programas de mentoria entre migrantes estabelecidos e recém-chegados.

4. Cocriação com Comunidades

Em vez de criar serviços "para" os migrantes, esta abordagem promove a criação "com" os migrantes, envolvendo-os no design de soluções, materiais informativos ou projetos comunitários.

Exemplo: desenvolver guias informativos com participação direta dos membros da comunidade.

Mensagem chave: As abordagens comunitárias reforçam a inclusão ao construir confiança, proximidade e responsabilidade partilhada entre os serviços e as comunidades migrantes. Práticas como a mediação, a divulgação, o apoio entre pares e a cocriação ajudam a colmatar as lacunas culturais e institucionais, melhoram o acesso à informação e capacitam os migrantes como participantes ativos nos seus próprios processos de integração. O trabalho comunitário eficaz é

colaborativo, participativo e fundamentado na aprendizagem mútua entre instituições e comunidades.

Avaliação Final

Linha de Impacto

Duração: 20 minutos

Materiais: duct tape and questions

Objetivo: promover uma reflexão coletiva sobre a relevância, a qualidade e o impacto dos três dias de formação, avaliando a aprendizagem adquirida e a preparação dos participantes para trabalhar com pessoas migrantes. Identificar diferentes percepções sobre os conteúdos e a metodologia, incentivando a partilha de experiências e a identificação de oportunidades de melhoria.

Dinâmica:

Coloque uma linha imaginária no chão (ou fita adesiva).

Extremos:

- "Não muito relevante para o meu trabalho"
- "Altamente transformador para o meu trabalho"

Perguntas (uma de cada vez):

1. No geral, como devo avaliar estes 3 dias?
2. Quanto mais preparado me sinto para trabalhar com migrantes?
3. Como adequada era a metodologia?

Após cada posicionamento:

- Pergunte a 2 ou 3 participantes porque escolheram esse ponto.
- Incentive a diversidade de opiniões.

Mensagem Final: A avaliação é uma parte essencial do processo de aprendizagem, permitindo aos participantes refletir sobre o seu progresso, consolidar a aprendizagem e identificar áreas para desenvolvimento futuro. Diferentes percepções são valiosas e ajudam a enriquecer a compreensão coletiva do impacto da formação. A reflexão sobre o conteúdo e a metodologia apoia a melhoria contínua e fortalece a transferência da aprendizagem para a prática profissional.



Anexo 2

Personagens

É uma mulher ucraniana com proteção temporária na Polónia.	É um homem bengali em Itália com um processo de residência pendente há 2 anos.
É uma mulher muçulmana imigrante na Polónia.	É um jovem refugiado ucraniano em Itália.
É uma mulher brasileira em Portugal com visto de trabalho.	É um jovem refugiado sírio que chegou recentemente a Portugal.
É um homem indiano altamente qualificado, mas o seu diploma não é reconhecido.	É uma mãe migrante com filhos em idade escolar e trabalho precário.
É um jovem migrante que fala pouco da língua do país.	É técnico num serviço público em Portugal, com um contrato estável e 10 anos de experiência.
É mediador intercultural numa ONG em Itália com um contrato temporário financiado por um projeto europeu.	É um funcionário público na Polónia responsável pelos processos administrativos de residência.
É voluntário numa associação que apoia migrantes, mas não tem formação formal na área.	É o coordenador de uma ONG com poder de decisão sobre referências.
É uma mulher migrante sem papéis regulares.	Ocupa uma alta posição no departamento governamental do seu país de origem.
É professora no seu país de origem.	É presidente da instituição para a qual trabalha no seu país de origem.
É advogado de imigração no seu país de origem.	É presidente da câmara do seu país de origem.

Declarações

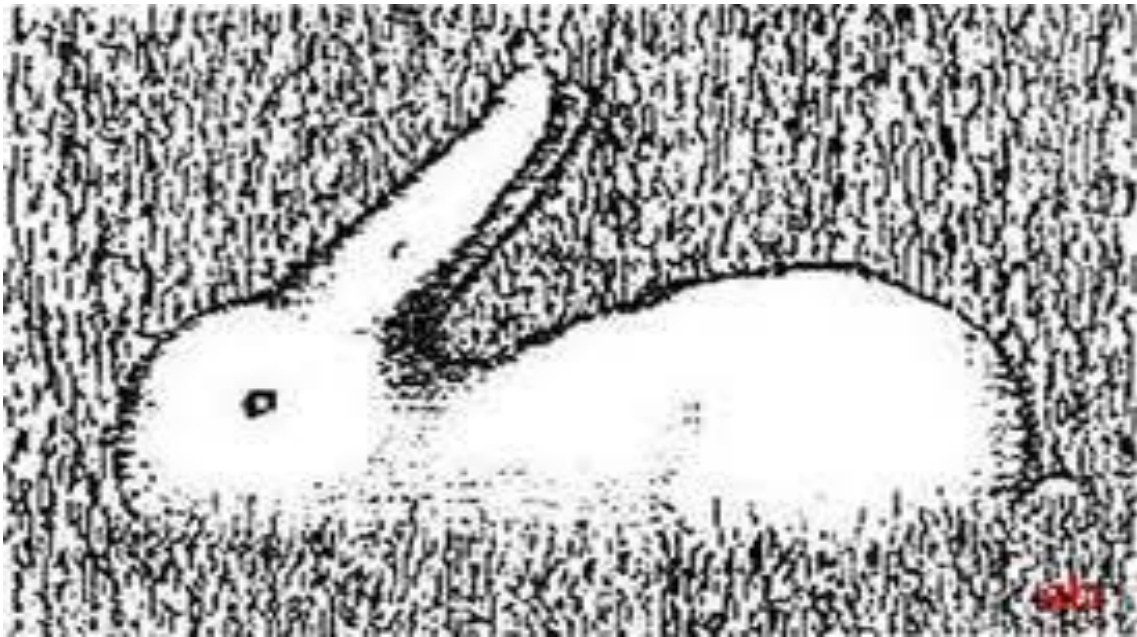
1. Sente que compreende plenamente os seus direitos no país onde está.
2. Tem acesso fácil e claro à informação administrativa.
3. Quando fala com instituições, sente que a sua voz é ouvida.
4. Nunca teve medo de solicitar um serviço público.
5. Tem estabilidade suficiente para planear o seu futuro.
6. Se enfrentar um problema legal, sabe onde procurar apoio.
7. Nunca sente que o seu sotaque ou origem influenciaram o serviço.
8. Tem a liberdade de expressar a sua identidade cultural ou religiosa.
9. Sente que o sistema funciona da mesma forma para todas as pessoas.
10. Tem o poder de influenciar decisões que afetam diretamente a sua vida.
11. Nunca dependeu da boa vontade individual de um técnico para resolver um problema.

12. Tem recursos económicos suficientes para ultrapassar obstáculos administrativos.
13. Se for tratado injustamente, sabe como apresentar uma queixa.
14. Sente que é visto primeiro como uma pessoa e não como um "migrante" ou "empregado".
15. Há um equilíbrio entre as exigências institucionais e os valores pessoais.
16. Nunca sentiu que o sistema fosse mais complexo para você do que para os outros.
17. Acredita que tem as mesmas oportunidades que a maioria das pessoas neste país.

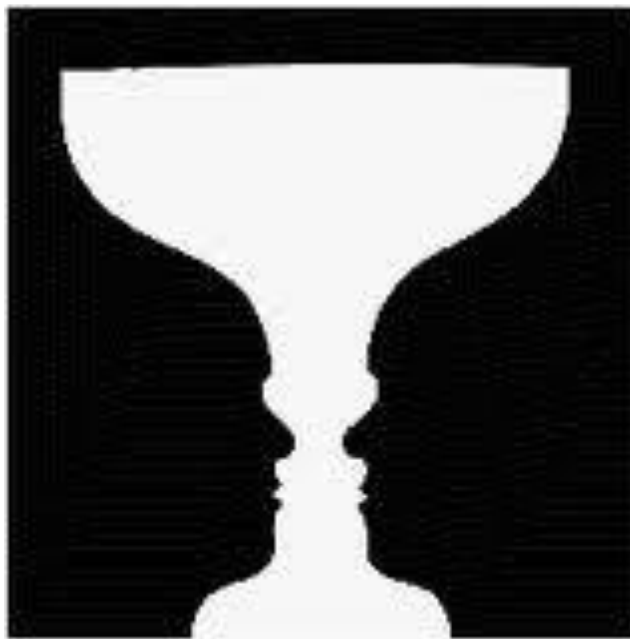
Anexo 3



Quatro ou três paus?



Um coelho ou um pato de barriga para cima?



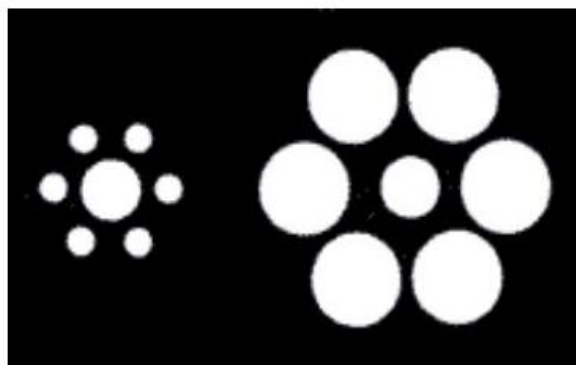
Um copo ou duas caras pretas?



Uma jovem ou uma mulher idosa?



Duas pessoas idosas ou duas pessoas com chapéus e uma infinidade de detalhes à sua volta?



Os círculos no meio têm o mesmo tamanho.



Escuta Ativa: A Solução para uma Comunicação Eficaz

“Quantas vezes já conversaste com alguém e sentiste que essa pessoa não estava realmente a ouvir?”

O que é a Escuta Ativa?

- ▶ Prestar toda a atenção ao interlocutor
 - ▶ Compreender a mensagem
 - ▶ Mostrar interesse
 - ▶ Responder de forma adequada
- ▶ **A escuta ativa não é apenas ouvir palavras, mas é compreender a pessoa.**

A Diferença Entre Ouvir e Escutar

► Ouvir:

- Processo automático
- Percepção simples de sons



► Escutar:

- Atenção consciente
- Interpretar a mensagem
- Demonstrar empatia

Elementos da Escuta Ativa

Atenção total

Linguagem corporal boa

Contato com os olhos

Não interromper

Fazer perguntas

Técnicas de Escuta Ativa



Parafrasear - repetir a ideia com as suas próprias palavras



Fazer perguntas abertas



Oferecer feedback

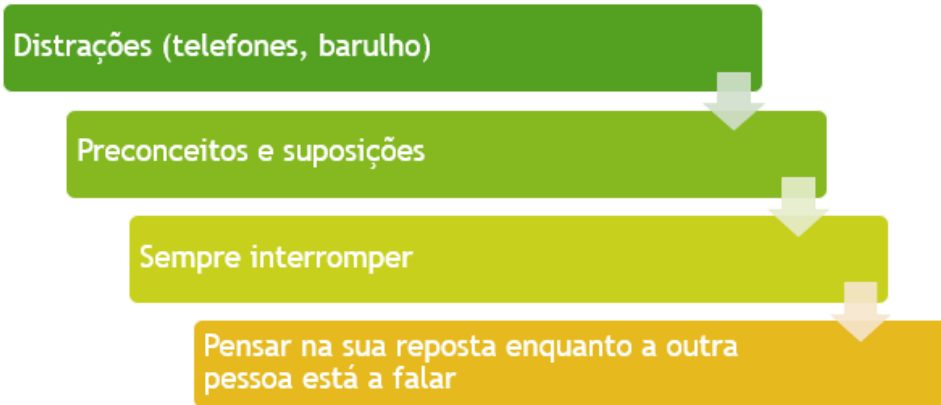


Mostrar empatia

Perguntas abertas

- ▶ Que, como, ou diz-me sobre :
 - “Pode dizer-me mais sobre a sua situação?”
 - “Como se sentiu em relação a essa experiência?”
 - “Que desafios está a enfrentar neste momento?”
 - “O que é que mais o/a ajudaria neste momento?”
 - “De que forma é que esta mudança o/a afetou?”
 - “O que acha que seria uma boa solução?”
 - “Pode explicar o que aconteceu através da sua perspetiva?”
 - “Quais são as suas principais preocupações?”

Obstáculos para a Escuta Ativa



Benefícios da Escuta Ativa

- ▶ Cria confiança e uma sensação de segurança
- ▶ Melhora a compreensão, apesar das diferenças linguísticas ou culturais
- ▶ Contribui para o bem-estar emocional
- ▶ Ajuda a identificar necessidades e problemas reais
- ▶ Reforça a comunicação intercultural

Exemplo

► Situação:

- A/o colega/a diz:
“Estou sobrecarregado/a com o trabalho.”
- Reposta sem a escuta ativa:
“Toda a gente está.”
- Reposta com escuta ativa:
“Parece que estás sob muita pressão. Queres falar sobre o que se passa?”

“Ouvir é automático. Escutar é uma escolha.”



Anexo 5

Cenário 1 – Migrante frustrado devido ao atraso no processo

Contexto:

Um migrante foi para o serviço porque o seu processo de regularização foi atrasado durante vários meses. Ele diz que já entregou todos os documentos necessários e está preocupado porque, sem a autorização de residência, não pode formalizar um contrato de trabalho nem garantir estabilidade para a sua família.

Nos últimos dias, ele tentou contactar o serviço várias vezes sem obter uma resposta clara. Ele chega ao serviço visivelmente frustrado e ansioso, sentindo que ninguém está a resolver o seu problema.

Personagens:

Utilizador (Migrante):

- Está frustrado e sente-se injustiçado.
- Tem medo de perder a oportunidade de emprego.
- Pode falar num tom mais alto ou mostrar impaciência.
- Quer respostas concretas e prazos.

Técnico 1 (assistente):

- Receba o utilizador no balcão ou no escritório.
- Deve tentar perceber a situação e acalmar a tensão.
- Procura explicar os limites do processo administrativo.

Técnico 2 (colega ou supervisor):

- É chamado para ajudar na situação.
- Pode fornecer informações adicionais sobre o estado do processo.
- Deve apoiar a resolução e ajudar a clarificar possibilidades.

Terceira parte (mediador cultural ou colega):

- Pode ajudar a comunicar ou esclarecer as preocupações do utilizador.
- Tenta traduzir necessidades ou reformular o discurso para reduzir a tensão.

Observador:

Competências	Tec. 1		Tec. 2		Terceira parte		Comentários
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	
Atenção total							
Linguagem corporal positiva							
Contacto visual							
Não está a interromper							

Perguntas abertas							
-------------------	--	--	--	--	--	--	--

Cenário 2 – Conflito entre duas instituições

Contexto:

Um caso dum migrante numa situação vulnerável está a gerar tensão entre duas instituições que trabalham em rede. O migrante precisa de apoio social urgente, mas cada instituição considera que a principal responsabilidade é da outra.

Foi marcada uma reunião rápida para tentar esclarecer a situação, mas os profissionais chegam com algum nível de frustração devido as experiências anteriores de falta de articulação.

Personagens:

Técnico 1 (Instituição A):

- Considera que a Instituição B tem competência para assumir o caso.
- Sente que a sua instituição já está sobrecarregada.
- Pode demonstrar alguma defensiva.

Técnico 2 (Instituição B):

- Acredita que o caso começou na Instituição A e que deve continuar a acompanhá-lo.
- Argumenta com base dos regulamentos ou limites institucionais.

Utilizador (Migrante):

- Está presente ou foi convidado a explicar a situação.
- Demonstra preocupação e confusão com as diferentes informações recebidas.
- Precisa de apoio claro e coordenado.

Terceira parte (coordenador/mediador da rede):

- Tenta facilitar o diálogo.
- Procura reorientar a conversa para as necessidades do utilizador e não para a disputa institucional.

Observador:

Competências	Tec. 1		Tec. 2		Terceira parte		Comentários
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	
Atenção total							

Linguagem corporal positiva							
Contacto visual							
Não está a interromper							
Perguntas abertas							

Cenário 3 – Utilizador verbalmente agressivo após resposta negativa

Contexto:

Um migrante abordou o serviço para solicitar apoio específico (por exemplo, apoio financeiro ou prioridade num determinado programa). Após analisar o caso, o técnico teve de dar uma resposta negativa, explicando que o pedido não cumpre os critérios definidos.

O utilizador reage intensamente, dizendo que o sistema é injusto e que ninguém quer ajudar. O tom da conversa aumenta e a situação começa a gerar desconforto no espaço de serviço.

Personagens:

Utilizador:

- Está frustrado e sente-se injustiçado.
- Pode usar linguagem acusatória ou levantar a voz.
- Quer que a decisão seja revista.

Técnico 1 (assistente):

- Foi quem comunicou a decisão negativa.
- Deve tentar manter a calma e explicar claramente os critérios.
- Procura evitar a escalada do conflito.

Técnico 2 (colega):

- Repara na tensão e aproxima-se para apoiar.
- Pode ajudar a reformular a informação ou propor alternativas.

Terceira parte (segurança, mediador ou coordenador):

- Intervém se a tensão aumentar.
- Procura garantir um ambiente seguro e facilitar uma comunicação mais calma.

Observador:

Competências	Tec. 1		Tec. 2		Terceira parte		Comentários
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	
Atenção total							
Linguagem corporal positiva							
Contacto visual							
Não está a interromper							
Perguntas abertas							

Anexo 6



Tópicos Principais

- Princípios Gerais
- Diplomas Aplicáveis
- Tipos de Vistos e Autorizações de Residência
- Asilo ou Proteção Subsidiária
- Processo, Entidades Responsáveis e Etapas
- Regulamento de Dublin

Princípios Constitucionais

Constituição Portuguesa

- Artigo 13 n.º 1 - "Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei."
- Artigo 15 n.º 1 - "Os estrangeiros e os apátridas que se encontrem ou residam em Portugal gozam dos direitos e estão sujeitos aos deveres do cidadão."
- Artigo 18 n.º 1 - "Os preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias são diretamente aplicáveis e vinculam as entidades públicas e privadas."
- Artigo 33 n.º 8 - "É garantido o direito de asilo aos estrangeiros e aos apátridas perseguidos ou gravemente ameaçados de perseguição, em consequência da sua atividade em favor da democracia, da libertação social e nacional, da paz entre os povos, da liberdade e dos direitos da pessoa humana."

Princípios Administrativos

Código do Procedimento Administrativo

- Artigo 6 – “Princípio da igualdade”
- Artigo 9 – “Princípio da imparcialidade”
- Artigo 12 – “Princípio da participação”
- Artigo 13 – “Os órgãos da Administração Pública têm o dever de se pronunciar sobre todos os assuntos da sua competência que lhes sejam apresentados” – Princípio da decisão
- Do direito à informação – Artigos 82 até 85
- Artigos 121 e 122 – Da audiência dos interessados

Lei sobre a Imigração

- **Lei nº. 23/2007, de 04 de Julho** — “Entrada, Permanência, Saída e Afastamento De Estrangeiros Do Território Nacional.”
- **Lei nº. 27/2008, de 30 de Junho** — “Concessão De Asilo ou Protecção Subsidiária.”
- **Lei nº. 73/2021, de 12 de Novembro** — “Aprova a reestruturação do sistema português de controlo de fronteiras.”
- **Decreto-Lei nº. 41/2023, de 02 de Junho** — “Agência Para A Integração, Migrações E Asilo, I. P. (AIMA).”
- **Lei nº. 37/81, de 03 de Outubro** — “Lei da Nacionalidade” (e o Decreto-Lei nº. 237-A/2006, de 14 de Dezembro Regulamento Da Nacionalidade Portuguesa”
- **Decreto Regulamentar nº. 84/2007, de 05 de Novembro** — “Regulamenta regime jurídico entrada/permanência/saída/afastamento estrangeiros.”
- **Lei nº. 37/2006, de 09 de Agosto** — “Regula a livre circulação e residência dos cidadãos da ue e famílias em território nacional.”

Tipos de Residência e Visto

D-Vistos

- D1 – Visto de Procura de Trabalho
- D2 – Visto de Empreendedores/Freelancer
- D3 – Trabalhador Altamente Qualificado
- D4 – Visto de Estudantes
- D5 – Visto de Estudantes Internacionais
- D6 – Visto de Reagrupamento Familiar
- D7 – Visto de Reforma/Rendimento Passivo
- D8 – Visto de Nómada Digital

Outras autorizações de residência:

- Certificado de Residência de Cidadão da EU
- Cartão de Residência de Familiar Português/UE (Artigo 15 Lei n.º 37/2006)
- Autorização de Residência CPLP
- Residência pelo Investimento (Golden VISA)
- Situações Especiais Artigo 122 (Lei n.º 23/2007)

Asilo ou Proteção Subsidiária

Lei n.º. 27/2008,
de 30 Junho

**Estatuto de Refugiado (Artigo 3.º – Lei
sobre o Asilo)**

**Proteção Subsidiária (Artigo 7.º - Lei
sobre o Asilo)**



Motivos de Exclusão

- Artigo 9.º Lei sobre o Asilo – Impedimentos
 - Motivos para a Revogação

Quem decide? A quem perguntar? Como perguntar?

- AIMA (Agência para a Integração, Migrações e Asilo)
- CNAR (Centro Nacional para o Asilo e Refugiados)
- Autoridade decisória: Conselho de Administração da AIMA

1. Como Solicitar?

Por via Oral ou por Escrito – O mais rápido possível (artigo 13.º AL)

2. Onde perguntar?

CNAR; Polícia ou num posto de controlo das fronteiras

3. Depois o quê?

Preencher o inquérito preliminar, apresentar os documentos de identificação e de viagem e recolher os dados biométricos.

Etapas do Processo

- Passo 1 – Admissão do pedido, audiência e instrução
-
- Passo 2 - Decisão
 - Aprovação (residência temporária de 6 meses, seguida do cartão de residência; ou
 - Rejeição (ordem de saída do país)

Digno de Nota

Regulamento de Dublin

Anexo 7

Descrição do caso em Itália

A Sra. Precious é uma mulher nigeriana que chegou a Itália há cinco anos. Ela vai ao Infopoint localizado no mesmo edifício do Departamento de Serviços Sociais. O Infopoint está aberto diariamente (de segunda-feira a sexta-feira), principalmente de manhã (das 9h00 ao 12h30) e uma vez por semana à tarde (às quintas-feiras, das 16h00 às 18h00) – seguindo o mesmo horário dos escritórios dos Serviços Sociais.

Ela procura apoio e informações sobre como lidar com a sua situação familiar. Ela encontra Francesco, um dos oficiais do Infopoint. Francesco fala bem inglês, enquanto a Sra. Precious não fala muito italiano, por isso comunicam em inglês. Francesco decide não envolver nenhum mediador cultural nem uma colega feminina. A reunião deles decorre num pequeno escritório e não há mais ninguém presente...

A Sra. Precious diz o Francesco que, desde algum tempo, o marido tem tido comportamentos violentos e ameaçadores para com ela. Durante a entrevista, torna-se claro que ela é vítima não só de violência física, mas também de abuso verbal, psicológico e económico. O Francesco explica-lhe que em Itália existem Centros de Anti-Violência (Centro Antiviolenza, frequentemente abreviado como CAV). Estes são serviços especializados dedicados a apoiar mulheres que sofrem violência doméstica. São gratuitos, confidenciais e não requerem queixa policial para os aceder. Ele dá-lhe um folheto em inglês com todos os dados de contacto e explica-lhe que deve ligar ou enviar uma mensagem no WhatsApp a pedir apoio.

Existem outros aspetos vulneráveis na situação familiar da Sra. Preciosa. O primeiro é que um dos seus dois filhos sofre de uma doença genética rara e está a ser tratado num hospital localizado longe do local de residência da família. A Sra. Precious tem dificuldades em gerir a rotina familiar diária devido às más ligações de transporte público. O Francesco sugere que ela peça ajuda ao Centro de Aconselhamento Familiar (Consultorio Familiare), um serviço de saúde pública prestado pela autoridade local de saúde (ULSS – Unità Locale Socio Sanitaria). Infelizmente, não há folhetos disponíveis para este serviço, por isso ele imprime algumas informações do site internet (que está em italiano) e dá-lhe os dados de contacto.

O segundo aspeto é que a Sra. Precious chegou a Itália com o marido, que atualmente é o seu único ponto de referência no país. Ele está empregado e gere todos os recursos financeiros da família, enquanto ela está desempregada e completamente dependente financeiramente dele. Ela também relata que a sua autorização de residência e a dos filhos estão ligadas ao estatuto do marido: ele tem uma autorização de residência relacionada com o trabalho, enquanto ela e as crianças têm autorizações de reunificação familiar. O Francesco explica-lhe que a lei italiana prevê proteções específicas para vítimas de violência doméstica. Em situações de abuso, uma mulher não é automaticamente forçada a sair de Itália apenas porque a sua autorização está ligada ao marido. O Francesco sugere contactar a Associação "Avvocato di Strada", um serviço de assistência jurídico, onde um advogado pode avaliar a sua situação específica, explicar se ela tem direito a uma autorização de residência independente do marido e esclarecer quais seriam os passos necessários em caso de separação ou processos criminais. O Francesco dá-lhe todos os contactos, explicando-lhe como chegar ao escritório em Vicenza.

Durante a reunião, surge também uma situação significativa de vulnerabilidade pessoal: a Sra. Precious tem um nível de educação baixo, tem dificuldades em aprender italiano e tem dificuldade em mudar-se de forma independente na área local. Esta condição aumenta a sua dependência ao marido e limita significativamente a sua capacidade de procurar ajuda por si própria. O Francesco oferece-lhe a oportunidade de frequentar aulas de língua italiana. Juntos, eles contactam duas associações locais de voluntários para pedir informações sobre os cursos, e a Sra. Precious concorda em visitar ambas as associações.

Aspeto da interação	Elementos positivos	Elementos negativos
Acessibilidade e receção	<u>Localização - um local já frequentado por migrantes:</u> (página 7 - Diretrizes) fácil de alcançar e de ter acesso <u>Escritório reservado sem outras pessoas (Diretriz 2):</u> a atenção à privacidade demonstra respeito pela "dignidade humana." <u>Transparência e materiais multilíngues (Página 9 da Diretriz):</u> o folheto em inglês para o Centro Anti-Violência	<u>Horários de funcionamento NÃO Flexíveis (Diretriz 6):</u> o infopoint está aberto apenas de manhã e uma vez à tarde. Devia também oferecer consultas marcadas noutros dias/à tarde ou uma organização de horários diferente. <u>Suporte multilíngue incompleto (Diretriz 7):</u> para alguns serviços não há folhetos/panfletos ou apenas alguns materiais em italiano.
Funções de equipa	<u>Agir como um mediador (Página 5 das Diretrizes):</u> o oficial (o Francesco) fala inglês <u>Bom conhecimento dos serviços e da rede:</u> o funcionário (o Francesco) está bem preparado e sabe como interagir com outros serviços para migrantes.	<u>Na ausência de um verdadeiro mediador (Página 5 das Diretrizes):</u> o funcionário (o Francesco) decide não envolver um mediador linguístico/cultural e isso pode ser um risco. Além disso, ele não tem em conta qualquer questões de género, tendo em conta o historial de violência que a Sra. Precious apresenta.
Âmbito dos serviços (Orientação)	<u>Não ultrapassa os limites (Página 4 das Diretrizes):</u> o funcionário (o Francesco) fornece uma boa variedade de informação e não excede no seu papel.	<u>Orientação incompleta (Página 9 da Diretriz):</u> O funcionário (o Francesco) fornece algumas informações sobre o problema de saúde do filho da Sra. Precious, mas não um encaminhamento preciso

Aspeto da interação	Elementos positivos	Elementos negativos
Networking e referências	<u>Conhecimento da rede:</u> o funcionário (o Francesco) tem um conhecimento sólido da rede (também de associação de voluntários) (módulo 4)	<u>Sistema de encaminhamento ineficaz (Página 9 da Diretriz):</u> o encaminhamento foi vago quanto ao problema de saúde do filho da Sra. Precious. Ele não fornece informações concretas ou boas, explica outro serviço (o Centro de Aconselhamento Familiar (Consultorio Familiare)) que não oferece o apoio eficaz que a Sra. Precious precisa.
Competências interpessoais	<u>Falando em inglês:</u> o funcionário (o Francesco) fala inglês para que a Sra. Precious compreenda e se expresse bem. Ele também tem um bom conhecimento do contexto migratório e dos direitos (módulo 3)	<u>Falta de escuta ativa (Módulo 2):</u> o funcionário deveria ter refletido melhor sobre o encaminhamento deste caso. Apesar do seu bom conhecimento de inglês, serviços, etc., deveria ter oferecido à Sra. Precious ser seguida por uma funcionária – devido ao seu historial pessoal (aspetos de violência)

Estudo de Caso da Polónia funcionário

A família Cherkashin é composta por três pessoas da Ucrânia: Sr. Volodymir (60+), Sra. Nina (60+) e o seu filho de 40 anos, Igor, que tem uma deficiência. A família é originária da região do Donetsk, perto da área estratégica de Avdiivka, que atualmente está sob ocupação russa.

Na Ucrânia, Igor esteve sob cuidados médicos constantes devido à sua deficiência. Durante muitos anos, os pais trataram do seu tratamento e do funcionamento diário. Como resultado da guerra, a família foi forçada a deixar a sua casa e fugiu dos territórios ocupados para a Polónia em 2023.

Desde que chegaram à Polónia, a família vive num centro de habitação coletiva em Lipno. Durante dois anos, têm sido apoiados pela Fundação "Leszno para a Ucrânia". A família tem recorrido repetidamente à fundação para obter ajuda na tradução de documentos, comunicação com instituições e no preenchimento de formalidades administrativas. Eles também têm sido beneficiários regulares de projetos humanitários implementados pela fundação.

A situação da família tornou-se particularmente difícil devido a alterações nas regulamentações relativas à assistência aos cidadãos ucranianos. De acordo com a alteração à Lei de Assistência aos Cidadãos Ucranianos, o centro de habitação coletiva em

Lipno está a cessar as suas atividades, o que significa que a família terá de encontrar um novo lugar para viver.

Um problema adicional é a saúde do Sr. Volodymir, que foi diagnosticado com cancro. Devido à sua doença, ele necessita frequentemente de cuidados médicos e do apoio de um tradutor ou assistente para comunicar com a equipa médica.

A Sra. Nina trabalha para sustentar a família enquanto cuida simultaneamente do marido doente e do filho deles.

O filho deles, o Igor, não trabalha devido à sua deficiência. A família tentou verificar o seu estatuto de deficiência na Polónia perante ao quadro de avaliação de deficiência. Infelizmente, os procedimentos foram adiados porque eles não conseguiram fornecer documentação médica completa da Ucrânia. Estes documentos permaneceram nos territórios ocupados pela Rússia e não podem ser recuperados.

Além disso, o Igor não possui documentos de identidade válidos. O seu passaporte expirou e ele não possui outro documento que confirme a sua identidade. De acordo com as regulamentações atuais, será necessária a verificação de identidade na Ucrânia.

No entanto, o regresso do Igor à Ucrânia é extremamente difícil. O seu pai, que poderia acompanhá-lo, está gravemente doente e incapaz de viajar. A mãe trabalha e cuida do marido. Não há possibilidade de mais ninguém recolher os documentos em seu nome. Os pais também receiam que, após atravessar a fronteira, o Igor possa ser recrutado para o exército ucraniano.

Nesta situação, a família recorre à Fundação "Leszno para a Ucrânia" para obter ajuda na resolução de questões legais, documentais e de residência.

Aspeto da interação	Elementos positivos	Elementos negativos
Acessibilidade e receção	Longevidade do Apoio: A família mantém uma relação de dois anos com a fundação, o que indica um nível elevado de confiança e uma "barreira baixa" para reintegrar a pedir ajuda. Receção Holística: O Infopoint reconhece a interseccionalidade dos seus problemas (deficiência + oncologia + habitação + legal), garantindo que o processo de acolhimento não seja apenas uma solução "de um único problema".	Barreiras Físicas: Embora não seja detalhado explicitamente, o encerramento do centro Lipno cria uma lacuna de acessibilidade física iminente caso a família seja realojada para longe do Infopoint. Barreira Linguística: A necessidade de um tradutor dedicado para consultas médicas sugere que a acolhimento inicial e a navegação contínua continuam a ser difíceis sem apoio intermédio constante.

Aspeto da interação	Elementos positivos	Elementos negativos
Funções de equipa	Gestão de Casos: Os funcionários atuam como gestores de caso abrangentes, coordenando entre o Consulado Ucrâniano, as instalações médicas e o bem-estar social. Defesa: A equipa assume um papel ativo na "representação da família" em processos administrativos, indo além do mero aconselhamento para uma intervenção ativa.	Elevada Dependência: As funções da equipa são tão centrais para a sobrevivência da família (tradução, completamento de documentos, acompanhamento médico) que existe um risco de burnout para a equipa ou uma dependência excessiva da família.
Âmbito dos serviços (Orientação)	Gama de Serviços Diversificados: O âmbito abrange necessidades legais (documentos de identidade), médicas (apoio oncológico), e sociais (habitação). Estratégia Adaptativa: O Infopoint identifica corretamente a necessidade de documentação alternativa (exames médicos polacos) quando os registos originais ucranianos não são acessíveis.	Poder Legal Direto Limitado: O Infopoint só pode "encaminhar" ou "assistir" com o Consulado; não podem contornar diretamente os rígidos regulamentos de identidade ucranianos nem os requisitos do quadro de deficiência polaco. Incerteza Habitacional: Embora "cooperação com o governo local" esteja listada, não existe uma solução habitacional imediata e garantida incluída no âmbito.
Networking e referências	Referências Estratégicas: Conectar eficazmente a família a assistência jurídica gratuita especializada para migrantes e a centros locais de assistência social (OPS). Conectividade Médica: O plano para envolver voluntários no acompanhamento médico demonstra uma forte compreensão do networking comunitário.	Lacunas burocráticas: A rede com o Consulado Ucrâniano pode ser lenta ou infrutuosa devido à rigidez das regulamentações de guerra relativas à verificação da identidade masculina. Documentação "Beco sem saída": Existe uma forte dependência nos quadros externos (Quadro de Avaliação de Deficiência) que já demonstraram tendência para adiar processos.

Aspeto da interação	Elementos positivos	Elementos negativos
Competências interpessoais	Empatia e Consciencialização: A equipa reconhece o trauma da família, especificamente o medo do recrutamento do Igor e o stress do cancro do Sr. Volodymir. Continuidade dos Cuidados: Ao integrá-los nas "atividades comunitárias locais", a equipa demonstra inteligência emocional de alto nível, reconhecendo que a família precisa de pertença social, e não apenas de papelada.	Risco do Paternalismo: Como a família é tão vulnerável, existe um risco subtil de que a fundação tome todas as decisões, potencialmente diminuindo o próprio arbítrio ou "voz" da família no processo.

Descrição do caso em Portugal

A Juliana é professora do ensino básico com 10 anos de experiência na Venezuela. Chegando a Portugal com um visto de procura de emprego, o seu principal objetivo é obter o reconhecimento do seu diploma universitário e das qualificações para poder ensinar. Ela fala espanhol e tem uma compreensão básica de português, mas ainda não é fluente. Ela dirige-se ao InfoPoint, localizado num centro municipal, na esperança de obter apoio claro e coordenado. Ela é recebida pelo Sr. Carlos, um funcionário com formação básica em serviços para migrantes.

O Carlos recebe a Juliana num espaço dedicado e privado, fazendo-a sentir-se à vontade. O InfoPoint onde o Carlos trabalha tem horários flexíveis que incluem sábado de manhãs, permitindo que a Juliana participe sem conflitos de trabalho.

O Carlos utiliza uma folha informativa bilingue (espanhol/português) que explica os serviços básicos do InfoPoint e as suas limitações, conforme exigido pelas diretrizes.

A Juliana explica o seu percurso e pede informações detalhadas sobre como iniciar o processo de reconhecimento de diploma para poder ensinar em Portugal.

O Carlos, apesar de conhecer os serviços básicos, desconhece os procedimentos complexos para profissões reguladas, por isso ele entrega a Juliana um folheto (apenas em português) no site *da Direção-Geral do Ensino Superior* (DGES), dizendo-lhe: "Aqui pode encontrar a informação inicial para o reconhecimento das qualificações."

A DGES é o organismo público português responsável por coordenar as políticas do ensino superior. Entre as suas principais tarefas estão a gestão do acesso ao ensino superior (através do concurso nacional CNAES para o ensino superior público), a prestação de apoio social (gestão do fundo de ação social, incluindo bolsas de estudo), e a supervisão do reconhecimento de qualificações estrangeiras (regulação e supervisão dos procedimentos de reconhecimento de diplomas de ensino superior atribuídos por instituições estrangeiras).

O Carlos imprime uma lista de escolas privadas na zona para a Juliana, sugerindo que ela possa tentar deixar o currículo porque por vezes pode ser útil para ser contratada. Carlos sugere simplesmente submeter currículos, mas não pergunta a Juliana se ela já traduziu e autenticou os seus diplomas.

O InfoPoint tem uma lista de contactos, mas Carlos apenas menciona a existência do *Alto Comissariado para as Migrações* (ACM) sem fornecer a Juliana um contacto direto ou encaminhamento oficial.

A ACM – *Alto Comissariado para as Migrações* – é a instituição pública portuguesa, sob a presidência do Conselho dos Ministros, dedicada à integração de imigrantes, refugiados e comunidades étnicas em Portugal. Desde 2023, a ACM está integrada na nova AIMA (*Agência para a Integração, Migrações e Asilo*). Entre as suas várias tarefas, a ACM é responsável por integrar migrantes e refugiados (desenvolver políticas transversais para acolher e integrar cidadãos estrangeiros), gerir a diversidade (promover o diálogo intercultural e inter-religioso) e combater a discriminação.

Aspeto da interação	Elementos positivos	Elementos negativos
Acessibilidade e receção	<u>Horários flexíveis (Diretriz 6)</u>: a abertura aos sábados de manhã respeita o princípio de se adaptar às "necessidades reais" dos migrantes. <u>Espaço reservado (Diretriz 2)</u>: a atenção à privacidade demonstra respeito pela "dignidade humana." <u>Transparência e materiais multilíngues (Diretrizes 2 e 7)</u>: a folha informativa bilingue (espanhol/português) é uma boa prática de "construção de confiança" e segue a diretriz relativa a materiais multilíngues.	<u>Suporte multilíngue incompleto (Diretriz 7)</u>: o folheto da DGES estava apenas em português. Para alguém com português básico a enfrentar um procedimento burocrático complexo, isto cria uma barreira significativa. O InfoPoint forneceu uma introdução bilingue a si próprio, mas falhou a fornecer um suporte multilíngue para o procedimento externo que a Juliana realmente precisava.
Funções de equipa	<u>Treino básico</u>: o Carlos está familiarizado com os serviços básicos, o que indica que a formação inicial foi realizada.	<u>Não atua como um "Mediador" (Diretriz 3)</u>: ele não fez a ponte entre a lacuna cultural e linguística. A Juliana precisava de alguém que a ajudasse a navegar tanto na língua como no sistema. O Carlos forneceu uma fonte em português, não uma explicação que ela pudesse compreender totalmente. Falta-lhe a competência fundamental de "traduzir e explicar procedimentos, não apenas a língua."

Aspeto da interação	Elementos positivos	Elementos negativos
Âmbito dos serviços (Orientação)	<u>Não ultrapassa os limites</u> : ele não tenta fornecer aconselhamento jurídico que não está qualificado para dar, mantendo-se dentro do âmbito da orientação básica.	<u>Orientação incompleta (Diretriz 7)</u> : a sua tarefa não era fornecer a solução, mas guiar para alguém que pudesse. A sua orientação parou a meio.
Networking e referências	<u>Consciência da rede</u> : ele sabe que a ACM existe e menciona-a, demonstrando conhecimentos básicos do "mapa de serviços" (Módulo 4).	<u>Sistema de encaminhamento ineficaz (Diretriz 8)</u> : o encaminhamento era vago ("aqui está a ACM"). Ele não usou um contacto direto, um acordo formal ou uma "referência" ativa. A rede existe no papel, mas não é ativada na prática.
Competências interpessoais	<u>Escuta empática inicial</u> : o acolhimento foi caloroso e fez a Juliana sentir-se à vontade, um primeiro passo para a "escuta ativa".	<u>Falta de escuta profunda (Módulo 2)</u> : ele não fez as perguntas certas para compreender a necessidade real imediata (documentos traduzidos, barreiras linguísticas). A escuta manteve-se superficial.

DIRETRIZES PARA A CRIAÇÃO DE UM PONTO DE INFORMAÇÃO PARA MIGRANTES

1. Propósito e Fundamentação

O Ponto de Informação para Migrantes (doravante "Infopoint") é concebido como um **serviço acessível, coordenado e intercultural** concebido para apoiar migrantes na navegação dos sistemas institucionais, no acesso a direitos e na obtenção de informação fiável.

As diretrizes baseiam-se em:

- Análises de necessidades de formação realizadas em países parceiros (Polónia, Itália e Portugal);
- Consulta direta com funcionários públicos, ONGs e profissionais nos diferentes contextos nacionais.
- Encontros com migrantes e análises das experiências vividas em cada país parceiro

Estas respondem os desafios-chave identificados em contextos nacionais, incluindo barreiras linguísticas, complexidade burocrática, serviços fragmentados, discriminação, insegurança habitacional e acesso limitado a informação de confiança.

2. Princípios Fundamentais e Valores

Um Infopoint eficaz deve ser construído com base nos seguintes princípios:

- **Interculturalidade e não discriminação**
- **Respeito pela dignidade humana e pelos direitos humanos**
- **Acessibilidade e inclusão**
- **Construção de confiança e transparência**
- **Coordenação e cooperação entre serviços**

O Infopoint deve funcionar não só como um balcão de serviço, mas também como uma **ponte entre migrantes, instituições públicas e a sociedade civil**.

3. Figura-chave: O "Mediador"

Um elemento central do modelo Infopoint é o envolvimento dos "**mediadores**".

Perfil dos Mediadores

Os mediadores são profissionais que:

- Têm **experiência direta em migração** ou forte familiaridade com comunidades migrantes
- Possuem **competência linguística** tanto na língua do país anfitrião como nas línguas dos migrantes
- Têm um profundo **conhecimento intercultural** tanto dos sistemas institucionais como dos contextos culturais

Papel dos Mediadores

Mediadores:

- Mediam entre migrantes e instituições
- Traduzem e explicam procedimentos, não apenas a linguagem
- Apoiam a construção da confiança e a prevenção de conflitos
- Esclarecem mal-entendidos culturais, tanto para migrantes como para instituições
- Apoiam funcionários e instituições na gestão de casos interculturais

Para serem eficazes, **os funcionários públicos devem também ser treinados para trabalhar em colaboração com os mediadores**, reconhecendo a experiência e papel deles.

4. Grupos-alvo

O Infopoint serve:

- Migrantes (recém-chegados e residentes de longa duração)
- Migrantes em situações vulneráveis (habitação, estatuto legal, emprego)
- Famílias, crianças e adultos

Beneficiários indiretos incluem:

- Funcionários públicos
- Funcionários das ONG
- Educadores, profissionais de saúde, assistentes sociais

5. Localização e Acessibilidade

Sempre que possível, os Infopoints devem ser:

- **Integrados em serviços existentes** em vez de criados como estruturas isoladas
- Localizados em **locais já frequentados por migrantes**, tais como:
 - Municípios
 - ONGs e centros comunitários
 - Escolas
 - Serviços de saúde
 - Emprego ou serviços sociais

Esta abordagem reduz barreiras, aumenta a confiança e evita duplicações.

6. Concepção do Serviço e Horários de Funcionamento

A acessibilidade deve refletir **as necessidades reais da vida** dos migrantes:

- Horários de funcionamento flexíveis
- Combinação de:
 - Acesso sem agendamento
 - Marcações agendadas
- Disponibilidade durante os horários em que os migrantes podem realisticamente comparecer (por exemplo, fora do horário de trabalho padrão)

Os Infopoints também devem adaptar a disponibilidade com base em:

- Necessidades sazonais
- Alterações legislativas
- Procura comunitária

7. Âmbito dos Serviços

Os Infopoints devem fornecer **orientação e conselhos**, não substituir serviços especializados.

As áreas principais incluem:

- Procedimentos legais e administrativos
- Autorizações de residência e documentação
- Questões de habitação e locação
- Emprego e direitos laborais
- Oportunidades de educação e formação
- Cuidados de saúde e proteção social
- Acesso a serviços locais e ONGs

O Infopoint deve garantir informação precisa, atualizada e multilíngue, apoiada tanto por materiais escritos multilíngues como por serviços presenciais de mediação linguística e intercultural, de modo a facilitar uma comunicação clara, uma compreensão mútua e um acesso eficaz a direitos e serviços.

8. Networking e Coordenação

Os Infopoints devem:

- Mapear os serviços locais e partes interessadas existentes
- Manter vias de encaminhamento atualizadas
- **Estabelecer acordos formais de cooperação que sirvam de base para a criação de um conselho de trabalho permanente com múltiplas partes interessadas**, envolvendo:
 - Funcionários públicos
 - ONGs
 - Profissionais do direito
 - Grupos de defesa
 - Iniciativas comunitárias

Os acordos de cooperação devem definir papéis, responsabilidades e mecanismos de partilha de informação, enquanto o **conselho de trabalho deve servir como espaço de coordenação operacional e estratégica**, reunindo-se regularmente para:

- Monitorizar necessidades e desafios emergentes
- Atualizar procedimentos e encaminhamentos, especialmente em resposta as alterações legislativas
- Tratar lacunas e sobreposições na prestação de serviços
- Reforçar o diálogo institucional e a resolução conjunta de problemas

Reuniões regulares de rede, o conselho de trabalho e as ferramentas partilhadas melhoram:

- Eficiência
- Continuidade do apoio
- Diálogo institucional

9. Sensibilização e Defesa

Muitas dos problemas enfrentados pelos migrantes são estruturais (por exemplo, déficit habitacional, restrições legais, exploração laboral).

Os Infopoints devem, portanto:

- Promover **a consciencialização dos direitos**
- Organizar **encontros comunitários e culturais**
- Apoiar atividades de educação informal e não formal
- Colaborar com ONGs, meios de comunicação e especialistas jurídicos
- Contribuir para a defesa e o diálogo de política

Tipos de educação

Educação Formal	Educação Não-formal	Educação Informal
Estruturada e institucional	Estruturada, mas flexível	Espontânea e desestruturada
Currículo definido	Objetivos adaptáveis	Nenhum currículo
Realizado por instituições de ensino	Pode ocorrer em projetos, associações ou serviços	Acontece no dia a dia
Avaliação formal	Avaliação reflexiva ou participativa	Normalmente sem avaliação
Relação mais hierárquica	Relação mais horizontal	Aprender dos colegas ou através da experiência

Educação Não-formal

Participação de todos e responsabilidade partilhada

Centrado no participante

Estratégia de aprendizagem mútua

Combinação dos métodos

Desenvolvimento integrado das competências

Transformação da realidade

Ambiente de aprendizagem seguro

Ciclo de aprendizagem experiencial

