

**Universidades Lusíada**

Corrêa, Aparecida Nascimento

**A inclusão social dos migrantes**

<http://hdl.handle.net/11067/6252>

<https://doi.org/10.34628/7g9p-4367>

**Metadados**

**Data de Publicação**

2018

**Resumo**

Em 2015 pudemos assistir um aumento exponencial de pessoas tentando entrar na Europa, obrigadas a deixar seus países devido às guerras, à fome, à intolerância religiosa, às mudanças climáticas, violação dos direitos humanos, etc. Administrar todo esse contingente humano colocou grandes desafios aos Estados, aos diferentes organismos nacionais e internacionais, às sociedades receptoras, bem como a todos os profissionais que trabalham nos vários setores relacionados com a questão. O processo de inc...

In 2015 we could see an exponential increase of hundreds of thousands of people trying to enter Europe, forced to leave their countries due to wars, hunger, religious intolerance, climate change, violation of human rights, etc. Managing all this human contingent posed major challenges to the States, the different national and international organizations, the host companies, as well as all the professionals working in the various sectors related to the issue. The inclusion process goes through th...

**Tipo**

article

**Revisão de Pares**

yes

**Coleções**

[ULL-ISSSL] IS, n. 51-52 (2018)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-11-11T22:07:59Z com informação proveniente do Repositório

# A INCLUSÃO SOCIAL DOS MIGRANTES

**Aparecida Nascimento Corrêa**

*Discente em Serviço Social, Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais,  
Universidade Católica Portuguesa*



**Resumo:** Em 2015 pudemos assistir um aumento exponencial de pessoas tentando entrar na Europa, obrigadas a deixar seus países devido às guerras, à fome, à intolerância religiosa, às mudanças climáticas, violação dos direitos humanos, etc. Administrar todo esse contingente humano colocou grandes desafios aos Estados, aos diferentes organismos nacionais e internacionais, às sociedades receptoras, bem como a todos os profissionais que trabalham nos vários setores relacionados com a questão. O processo de inclusão passa pelos critérios mais básicos, como o acesso à documentação, saúde, educação, emprego, habitação. Assim sendo, a União Europeia, e mais especificamente Portugal, colocam em vigor leis, estratégias e projetos para que os migrantes sejam incluídos/integrados da melhor forma possível em seu território.

**Palavras-chave:** Migrantes; Inclusão; Integração; Acolhimento; Direito.

**Abstract:** In 2015 we could see an exponential increase of hundreds of thousands of people trying to enter Europe, forced to leave their countries due to wars, hunger, religious intolerance, climate change, violation of human rights, etc. Managing all this human contingent posed major challenges to the States, the different national and international organizations, the host companies, as well as all the professionals working in the various sectors related to the issue. The inclusion process goes through the most basic criteria such as access to documentation, health, education, employment, housing. As such, the European Union, and more specifically Portugal, are putting in place laws, strategies and projects in order for migrants to be included/integrated in the best possible way in their territory.

**Keywords:** Migrants; Inclusion; Integration; Host; Right.

## Introdução

Hoje, os deslocamentos forçados de grandes contingentes humanos vêm chamando a atenção da comunidade internacional e, em particular, da União Europeia. Nesses grupos que migram forçadamente, inserem-se os deslocados internos, os apátridas, os exilados e os refugiados. A crise migratória atingiu níveis críticos ao longo de 2015 e prossegue até aos dias de hoje, com um aumento exponencial (de centenas de milhares de pessoas) tentando entrar na Europa, solicitando asilo, fugindo de seus países devido a guerras, conflitos, fome, intolerância religiosa, mudanças climáticas, violações de direitos humanos, desesperança, entre outras razões. A somar-se a tudo isto, crescem a violência e a opressão exercidas por grupos que controlam o tráfico ilegal e exploram esses migrantes totalmente vulneráveis.

Sendo as migrações um problema cada vez mais tangível, várias ciências se debruçam sobre o assunto para estudarem e darem respostas eficazes ao fenómeno: a psicologia, a sociologia, a antropologia, a economia, entre outras. O Serviço Social também dá a sua contribuição teórica sobre o assunto. A temática das migrações constituiu um dos campos de atuação do Serviço Social, pois o assistente social é alguém que possui competências profissionais enquanto facilitador do processo de inclusão dos migrantes, de maneira a combater a exclusão social e promover uma ação humanitária com vista a um desenvolvimento social integrado. Isto é claramente assumido no Código de Ética como compromisso do Serviço Social com os direitos humanos, com os direitos civis, políticos, sociais e com a justiça social.

Assim, a produção deste artigo foi norteada pelo seguinte objetivo: compreender o papel dos organismos locais na inclusão dos migrantes e perceber de que forma estes vivem esta inclusão social.

### 1. Inclusão e Integração: indicadores de Desenvolvimento

## Humano

Deliberadamente, no decorrer deste artigo foram utilizados frequentemente os termos integração e inclusão social, mas também exclusão social, pela sua interrelação nos processos de desenvolvimento humano. Consideramos pertinente a apresentação dos conceitos utilizados:

### **Integração**, segundo o glossário de Migração e Asilo é

*um processo dinâmico e bidirecional de adaptação mútua de todos os imigrantes e residentes nos EstadosMembros. A promoção dos direitos fundamentais, da não discriminação e da igualdade de oportunidades para todos são pontos essenciais da integração. A nível da UE, a política de integração é desenvolvida dentro do enquadramento dos Princípios Básicos Comuns” (REM, 2012, p. 97).*

### **Inclusão social**, segundo o relatório sobre a Inclusão Social na União Europeia é

*um processo que garante que as pessoas em risco de pobreza e exclusão social acedam às oportunidades e aos recursos necessários para participarem plenamente nas esferas económica, social e cultural e beneficiarem de um nível de vida e bem-estar considerado normal na sociedade em que vivem. Assegura-lhes, pois, uma participação acrescida no processo decisório que afeta as suas vidas e o acesso aos seus direitos fundamentais (Comissão das Comunidades Europeias, 2003, p. 9).*

### **Exclusão social**, segundo o relatório sobre a Inclusão Social na União Europeia é

*um processo através do qual certos indivíduos são empurrados para a margem da sociedade e impedidos de nela participarem plenamente em virtude da sua pobreza ou da falta de competências básicas e de oportunidades de aprendizagem ao longo da vida, ou ainda em resultado de discriminação. Este facto distancia-os de oportunidades de emprego, rendimento e educação, bem*

*como das redes e atividades sociais e das comunidades. Têm pouco acesso a organismos de poder e decisão e sentem-se, por esse motivo, impotentes e incapazes de assumir o controlo das decisões que afetam as suas vidas quotidianas” (Comissão das Comunidades Europeias, 2003, p. 9).*

É dever do Estado a implementação de programas de inclusão social. Cada Estado determina que certos indivíduos/grupos serão alvo de políticas sociais, tendo na base a sua vulnerabilidade no tocante à pobreza e à exclusão social (Silver, 2005). Toda a sociedade legítima tem um conjunto de direitos e de deveres sociais intrínsecos ao cidadão, contudo nem todos os indivíduos favorecem desse direito, sendo assim excluídos da participação social, como aqui no caso, os migrantes. Paradoxalmente, por definição, os direitos humanos «protegem todos e aplicam-se de forma igual a cidadãos e estrangeiros, a residentes permanentes e temporários» (Mendes, 2003, p. 620).

O não acesso a esses direitos por parte deste segmento da população que rumou até à Europa em busca de melhores condições de vida e se encontra hoje em precariedade laboral, os baixos salários ou salários em atraso, expostos a elevadas cargas horárias, não tendo acesso a saúde ou educação, sendo vítimas de outros processos sócio-culturais de exclusão como o estigma, a discriminação e a negação da cidadania (Silver, 2005), tantos fatores que dificultam, ou tornam mesmo impossível a inclusão social.

Estar incluído enquanto cidadão de pleno direito, segundo Capucha (2005), significa

*(i) o acesso a níveis de rendimento – originado no trabalho, nos direitos de propriedade ou no sistema de segurança social – que assegure padrões minimamente aceitáveis de consumo, isto é, de acesso a bens e serviços; (ii) a participação no mercado de trabalho com direitos, propiciador de sentimentos de utilidade, satisfação pessoal e a posse de um estatuto socialmente valorizado; (iii) o acesso à educação e à aprendizagem ao longo da vida de forma a poder movimentar-se nos diferentes contextos institucionais e adaptar-se às mudanças que ocorrem nesses contextos; (iv) assegurar a todos os membros dependentes das famílias o acesso aos equipamentos sociais que permitam as-*

*segurar simultaneamente a qualidade de vida e a libertação de homens e mulheres em pé de igualdade de oportunidades para o mercado de trabalho, a vida pública e a partilha das responsabilidades domésticas; (v) o usufruto de uma habitação com condições de conforto mínimo e a residência num território dotado de infraestruturas, de imagem positiva e propiciador da multiplicação dos contactos sociais e do enriquecimento do capital social, então estar em situação de exclusão social é o contrário de tudo isto (Capucha, 2005, p.9).*

Assim, o governo português dando continuidade às políticas sociais, continua a assumir como grande finalidade a plena inclusão social dos migrantes, nomeadamente nas áreas da aprendizagem da língua, do emprego e da habitação (DL 167/2017). O acesso dos indivíduos aos direitos de cidadania e à participação social é um dos pré-requisitos para se operar a inclusão social, sendo papel das instituições públicas e privadas proporcionar oportunidades e condições para que o exercício desses direitos se efetive (Mendes, 2003), pois quando uma sociedade consegue integrar todos os seus habitantes reduz-se o sentimento de insegurança social (Capucha, 2005).

A exclusão social constitui a demonstração de que o Estado não foi capaz de cumprir os compromissos em que se funda a legitimidade do exercício do poder (Capucha, 2005). Os governos, na sua maioria, continuam a abordar o problema das migrações de forma muito geral, sem verdadeiramente cuidar das suas causas, mas estão de acordo quando evidenciando a saúde, a habitação e o emprego como áreas em que a situação é mais preocupante para a população migrante (Comissão das Comunidades Europeias, 2003). Não havendo uma política de integração bem-sucedida os migrantes nunca se sentirão incluídos na sociedade recetora, ficando assim mais vulneráveis à exclusão social, à violência, ao crime e à marginalidade.

Cabe à sociedade recetora proporcionar os meios necessários para que os migrantes se sintam incluídos plenamente nela, onde poderão dispor da oportunidade de aprender a língua, estudar, trabalhar e usufruir dos mesmos direitos que os cidadãos da UE e criar um sentimento de pertença, e no que lhe diz respeito, os migrantes deverão respeitar os valores e normas da sociedade recetora, coope-

rar e contribuir para o crescimento económico, social e cultural da UE (Eurocid, 2017).

Segundo a ONU (2009), a inclusão e a integração são aspetos importantes da perspetiva do desenvolvimento humano, desde que tenham efeitos positivos não só para os indivíduos em deslocação e respetivas famílias, mas também para as comunidades que os recebem. As formas pelas quais a situação e os direitos dos migrantes são reconhecidos e cumpridos determinarão a amplitude dessa integração.

## **2. O Processo de Inclusão Social dos Migrantes no contexto Internacional/Europeu**

Com a Segunda Guerra Mundial, houve a necessidade do reconhecimento internacional do estatuto de refugiado, bem como de um novo conceito de direitos humanos, na sequência das barbaridades perpetradas neste período, como o genocídio, deu origem a uma crescente preocupação da comunidade internacional com a dignidade humana. No dia 10 de dezembro de 1948, a Organização das Nações Unidas (ONU) – na ocasião, constituída por 58 Estados-Membros – instituiu a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Dentro dos seus trinta artigos, o documento define os direitos básicos para a realização de uma vida digna para todos os habitantes do mundo, independentemente da nacionalidade, cor, sexo, tendência política e religiosa (ONU, 2017). Outros mecanismos para o reconhecimento do dever de proteção dos refugiados foram a Convenção de Genebra de 1951 e o seu protocolo de 1967, que são considerados o fundamento do direito internacional dos refugiados (ACNUR, 2017).

Ao longo da história da Humanidade, os movimentos migratórios sempre existiram, tendo em sua origem vários motivos. A crise migratória de 2015, na Europa, tem também várias causas, associando em si aspetos económicos, sociais, culturais e o arranjo institucional da União Europeia. Alterações estratégicas deste bloco político, no que toca à administração das migrações sob conflito político entre os Estados-Membros, reforçaram a amplitude do problema (Comissão Europeia, 2017; Conselho Europeu, 2017).

Segundo a ONU, existem mais de 244 milhões de pessoas a viver fora do seu país e, entre elas, 65 milhões foram forçadas a deixar o seu país natal, vivendo hoje a maioria de forma ilegal nos destinos migratórios (ONU, 2016). Em setembro 2017, foram identificadas 13 900 travessias ilegais de fronteira nas quatro principais rotas migratórias, Mediterrâneo Central, Mediterrâneo Ocidental, Mediterrâneo Oriental e Balcãs Ocidentais para a União Europeia (Frontex, 2017).

Segundo a Organização Internacional para Migrações (OIM), as causas das migrações são múltiplas, mas podemos destacar algumas, como: agravamento do fosso entre países ricos e países pobres; crescimento do desemprego e da pobreza nos países da América Latina, África, Ásia e Europa de Leste; a guerra e a oscilação política que vivem muitos países do chamado “terceiro mundo”; as catástrofes naturais como as mudanças climáticas, a seca, as inundações, a insegurança alimentar e as epidemias (OIM, 2017; OCDE, 2016).

A Europa ao longo do tempo foi se tornando um lugar atrativo, o que vai motivar milhares de indivíduos que buscam melhores condições políticas, económicas e sociais de vida virem até ela. A Europa por sua vez fará importantes progressos no enquadramento legal da política migratória e de asilo, firmando alguns acordos e tratados como o Acordo de Schengen (1985), a Convenção de Dublin (1990), o Tratado de Maastricht (1992), o Tratado de Amesterdão (1997) e o Tratado de Lisboa (2007). Todos estes acordos e tratados no fundo possuem objetivos comuns como o de desenvolver dentro da UE um espaço de segurança, liberdade e justiça, incumbindo as instituições europeias a jurisdição em matéria de migração, fronteiras e asilo (Eurocid, 2017).

A UE foi estabelecendo uma série de estratégias, planos e políticas para fazer frente à crise migratória e avançar no processo de acolhimento destes mesmos migrantes, para tal tomou muitas medidas, entre as muitas delas, podemos destacar: o Sistema Europeu de Comum Asilo, o Diálogo União Europeia-Africa sobre as Migrações, a Rede Europeia das Migrações, o Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração, a Agenda Europeia da Migração,

o Plano de Inclusão Social da União Europeia e o Fórum Europeu sobre a Integração.

### **3. O Processo de Inclusão Social dos Migrantes no contexto português**

Portugal é designado por organismos internacionais, nomeadamente pelo Índice de Política de Integração de Migrantes (MIPEX), como um dos melhores países no domínio das políticas de integração de migrantes. O MIPEX é uma ferramenta única, útil para avaliar e comparar o que os governos estão fazendo para promover a integração em todos os 38 países analisados, tais como: todos os Estados-Membros da União Europeia, Austrália, Canadá, Islândia, Japão, Coreia do Sul, Nova Zelândia, Noruega, Suíça, Turquia e EUA. É composto de 167 indicadores, que foram desenvolvidos para criar uma imagem rica e multidimensional das oportunidades que os migrantes têm de participar da sociedade, respeitantes a seis vertentes, nomeadamente: acesso ao mercado de trabalho, reagrupamento familiar, residência de longa duração, participação política, aquisição de nacionalidade e anti discriminação. O MIPEX informa e envolve os principais atores políticos sobre como usar indicadores para melhorar a governança de integração e a eficácia das políticas. Segundo o último estudo deste organismo, Portugal ocupa o 2º lugar no ranking mundial (MIPEX, 2017).

Portugal contém os melhores índices internacionais em políticas de integração/inclusão graças às medidas legislativas que foi tomando ao longo do tempo (Pinho, 2017). Isto pode-se verificar desde a primeira Lei em 1981 em que o Governo concede a nacionalidade portuguesa, por naturalização, aos estrangeiros (DL 37/81) até à última lei de agosto de 2017 que reformula o regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional (DL 102/2017), passando pela Constituição da República Portuguesa que diz: “Os estrangeiros e os apátridas que se encontrem ou residam em Portugal gozam dos direitos e estão sujeitos aos deveres do cidadão português” (CRP, 2005, artigo 15.º).

Colocar aqui todas as leis, decretos-lei, portarias e outros seria muito exaustivo, mas existe um volume considerável de legislação que fazem valer a inclusão social do migrante na sociedade portuguesa (Imigrante, 2017; Assembleia da República, 2016).

Dentro dessas medidas legislativas e dispositivos de ação, podemos destacar: os Planos de Integração para Imigrantes (I e II), o Plano Estratégico para as Migrações, o Plano de Ação para a Inclusão, os Planos Municipais de Integração dos Imigrantes, o Índice dos Municípios Amigos da Imigração e da Diversidade, a Rede de Municípios Amigos dos Imigrantes e da Diversidade, a Base de Dados de Práticas Inspiradoras, o Gabinete de Apoio ao Imigrante.

É em consequência de cada um destas leis, que Portugal dispõe hoje de estruturas nacionais de apoio, informação, sensibilização, formação à população migrante, assim como organismo que executem a função controladora, integradora e inclusiva dos migrantes. Entre muitas, citaremos aqui apenas algumas, tais como o Conselho Português para os Refugiados (CPR), que desenvolve programas nos domínios do acolhimento de requerentes de asilo e integração de refugiados. Desde dezembro de 1998, data do encerramento do Alto Comissariado das Nações Unidas (ACNUR) em Portugal, o CPR passou a substituir a organização no país, sendo seu parceiro operacional através de um protocolo de cooperação.

Assim como a nível governamental, existe o Alto Comissariado para as Migrações (ACM) que se ocupa das questões migratórias e tem como objetivo a integração entre migrantes e os cidadãos naturais do país de acolhimento (ACM, 2017). O Serviço de Fronteiras e Estrangeiros (SEF) proporciona o serviço de regularização da situação administrativa dos migrantes em Portugal (SEF, 2017).

Podemos salientar que os principais organismos públicos que atendem e informam os migrantes, promovendo o acolhimento integrado e a resolução de procedimentos legais, são a ACM e o SEF, tendo como parceiros privilegiados entidades que intervêm em contextos de proximidade, como as autarquias locais (PMII, 2015), instituições particulares de solidariedade social (IPSS) e as associações de migrantes e entidades que operacionalizam programas

para a integração de migrantes (PDS, 2016; IMAD, 2015).

Quanto ao quadro legal e cívico, destacam-se ainda, os Centros Nacionais de Apoio a Integração dos Imigrantes (CNAIM) e os Centros Locais de Apoio à Integração de Imigrantes (CLAIM, antigo CLAI) que, em contexto de proximidade, apoiam os migrantes nos processos de integração na comunidade (ACM, 2017). Todos esses órgãos e instituições, conjuntamente contribuem para que Portugal seja avaliado como o segundo país no mundo mais desenvolvido em matéria de políticas de integração/inclusão de migrantes.

#### **4. Serviço Social na área de intervenção com os Migrantes**

A temática da migração constituiu um dos campos de atuação do Serviço Social, no que diz respeito à intervenção no processo de inclusão dos migrantes na sociedade. Observando a contextualização e os dados que acompanham a caracterização dos fluxos migratórios em Portugal, compreendeu-se que o processo de inclusão dos migrantes só será eficaz quando o cruzamento das políticas sociais e o quadro referencial dos Assistentes Sociais for pleno. Os assistentes sociais baseiam-se na recolha de informação sobre os problemas e necessidades sociais, através de fatores que servirão de base para a elaboração de medidas sociais, que almejarão dar respostas às necessidades de inclusão dos migrantes (Martins, 2015).

A causa dos migrantes vincula-se à causa dos Direitos Humanos. Esta mesma vinculação pode ser realizada com o Serviço Social, que tem nos seus princípios fundamentais a defesa irreduzível dos direitos humanos. De acordo com a ONU (1999), o Serviço Social desde a sua criação, vem travando uma batalha em defesa dos Direitos Humanos, tendo como motor o valor incalculável de cada ser humano, portando como um dos seus principais objetivos a defesa da igualdade entre as classes sociais, de modo que todas as pessoas possam ter segurança e desenvolver-se com dignidade, pois “o Serviço Social caminha no sentido de considerar os Direitos Humanos como outro princípio organizativo da sua prática profissional” (ONU, 1999, p.22).

O assistente social tem o compromisso de usar todas as suas competências profissionais enquanto facilitador do processo de inclusão de migrantes, conforme está previsto na definição do Serviço Social: "...Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social" (APROSS, 2017). Está bem patenteado no Código de Ética do Serviço Social, nos seus princípios fundamentais, que os assistentes sociais defendem a democracia, a equidade, a liberdade e a justiça social, empenham-se na eliminação de discriminações por questões de nacionalidade, religião, género, condição física, bem como de todas as formas de segregação (IFSW, 2017). A *International Federation of Social Work* (IFSW), ao declarar o Serviço Social como profissão dos direitos humanos, encadeou uma série de iniciativas que resultaram num conjunto de referências para o Serviço Social, que levaram à elaboração de um código de ética mais apropriado a essa condição. O resultado das reflexões e os trabalhos levados a cabo pela IFSW e pela IASSW (*International Association of Schools of Social Work*) foi a publicação de um livro pela ONU (1999), sobre os "Direitos Humanos e o Serviço Social" dirigido a escolas e profissionais de Serviço Social. Neste documento, ficou ratificado o compromisso do Serviço Social com os direitos humanos, com os direitos civis, políticos, sociais e de cidadania e com a justiça social (Carvalho, 2016).

Se a população migrante é hoje alvo da intervenção de políticas sociais é graças a situações diagnosticadas pelos assistentes sociais. Por isso, o Serviço Social precisa cada vez mais de estar de implicado no exercício político para poder intervir adequadamente e influenciar mudanças sociais mais relevantes. A profissão apropria-se dos ideais da justiça social, do bem-estar, da realização dos direitos e da promoção da igualdade. O compromisso do assistente social está a um nível político, remetendo para aspetos como a cidadania, a democracia, a liberdade e a equidade (Amaro, 2015; De Haas, 2005).

Sendo as migrações um fenómeno constante nas sociedades atuais, é de suma importância para o Serviço Social formar os futuros assistentes sociais nesta área, pois serão chamados a intervir

cada vez mais em populações enraizadas num contexto cultural variado. Dada a complexidade do problema do reconhecimento da diferença cultural e étnica e das questões políticas que o envolvem, o assistente social deve estar bem preparado (Guélamine 2007; Bouquet & Jaeger, 2011).

Devido a questões interculturais, a intervenção com os migrantes deve assumir traços específicos, e chamar a atenção do assistente social para uma maior “fineza” deontológica e sensibilidade de espírito. A diferença quanto a identidade cultural não deve ser causa de bloqueio, mas sim de abertura a um novo desafio dentro da realidade sociocultural já existente. Os assistentes sociais que intervêm na área das migrações devem apostar na associação diferença/igualdade como fomento do bem-estar social e do desenvolvimento humano, enfatizando a equidade como princípio social fundamental a todas as sociedades (Galvín & Franco, 1996).

Estabelecer parcerias é uma das tarefas dos assistentes sociais junto de instituições de intervenção local ou comunitárias, conceber políticas promotoras de inclusão, empregar programas, apoios, recursos institucionais e locais para viabilizar respostas eficazes às situações que identificam junto desta população (Moreira, 2014).

Um outro fator, de suma importância para o assistente social e o migrante no processo de inclusão, é o contributo do trabalho multidisciplinar. Graças à composição de vários profissionais com saberes distintos que compõem as equipas técnicas, reunindo pessoas qualificadas de diversas áreas, é possível garantir a prestação de diferentes serviços para a integração, “prontidão para partilhar e para entregar direitos exclusivos a conhecimento e as autoridades especializadas, se as necessidades dos utentes puderem ser satisfeitas mais eficientemente por outros grupos profissionais” (Banks, 2001, p.111). Diante dos diversos e complexos problemas que sofrem a população migrante em vários aspetos de suas vidas, ter vários técnicos especializados em diversas áreas, proporcionará olhar os problemas de diferentes ângulos e dar várias pistas de resolução.

O trabalho do assistente social junto do migrante é o de capacitá-lo para que este seja o protagonista da sua integração, ou seja,

é dar-lhe o *empowerment*. É necessário compreender que o *empowerment* significa dar poder “efetivo” às pessoas para fazerem as suas próprias escolhas (Carvalho, 2016). O assistente social será o elo de ligação entre ele e os outros técnicos, os recursos disponíveis, outras instituições e serviços públicos, promovendo assim uma intervenção participativa (Payne, 2014).

Em função da realidade de cada um, dos seus problemas e necessidades, haverá sempre o estabelecimento de prioridades, mas existe um ponto de partida comum na intervenção: a primeira entrevista com o migrante, primeiro contato entre ele e o assistente social, momento importante de recolha de informação, em que o assistente social vai construir com o utente um plano de intervenção (Galvín & Franco, 1996).

Segundo Aguado & Vélez (1996), há um outro fator importante a ter em atenção: o conflito de poder que poderá existir entre o assistente social e o migrante, dado os povos e culturas que ambos representam. Querendo ou não, o assistente social e o migrante pertencem a duas identidades diferentes, um deles ocupa uma posição de “superioridade” (assistente social) e outra “inferioridade” (migrante), que irá envolver estratégias defensivas por ambas as partes. O assistente social deve estar alerta para não apoiar comportamentos que não se conformam com a igualdade, os direitos, etc., e o migrante vai tentar obter o que deseja, sem renunciar à sua identidade. Por isso desde o primeiro encontro dever-se-á estabelecer uma relação de confiança e reciprocidade.

## 5. Metodologia

A presente investigação teve lugar no Centro de Acolhimento e Emergência Social João Paulo II, denominado por CACES. É uma valência da IPSS Centro Social São João Paulo II - Apúlia, localizada no distrito de Braga, que se destina a pessoas e/ou famílias nacionais ou estrangeiras em situação de vulnerabilidade e desproteção social, e tem como finalidade o seu acolhimento temporário entre setenta e duas horas e três meses, renováveis excecionalmente (CACES, 2015).

Foi um estudo exploratório de carácter indutivo, que teve como amostra a população os utentes integrados no CACES, durante o período do estágio e a sua permanência na instituição. Dentro da população da instituição, a nossa investigação incidiu sobre os utentes com o seguinte perfil: migrantes provenientes de qualquer país e integrado sob qualquer situação (refugiado, apátrida, exilado político, migrante económico, etc.).

Foi um estudo que seguiu uma metodologia qualitativa, no qual foram utilizados os seguintes instrumentos:

- Uma entrevista semiestruturada. Procedeu-se a realização de dois guiões: um destinado aos utentes e outro destinado aos técnicos. As entrevistas foram realizadas à duas técnicas da instituição (a diretora técnica e uma auxiliar técnica). Quanto ao número de utentes entrevistados foi difícil de especificar com antecedência, dependendo do número de migrantes integrados no momento da recolha dos dados em se tratando de um centro de acolhimento de emergência. Utilizamos a entrevista como meio privilegiado de recolha de dados, que nos permitiu obter um conhecimento mais objetivo que os atores desta investigação têm e ressentem da realidade, favorecendo o acesso direto a informação e como esta é vivenciada por eles.
- A observação, com a utilização de uma grelha e notas retiradas do diário de campo. O objetivo desta observação foi a recolha de dados junto dos técnicos e utentes durante o período de estágio, compreender as interpretações, os significados, as sensações dos atores da investigação frente a problemática, dados estes que talvez não transpareceram nas entrevistas e que revelaram nas interações do quotidiano.
- A pesquisa documental nos arquivos da instituição. O objetivo desta consulta aos arquivos foi a de complementar os dados recolhidos nas entrevistas e observações e verificar a atuação da instituição diante da problemática levantada.

## 6. Resultados e Discussão

No que diz respeito à análise documental (processos ativos e *follow up*), podemos dizer que desde a abertura da instituição no dia 21 de abril de 2015 até ao dia 30 de maio de 2018, a instituição acolheu 320 utentes, sendo que 13,04% eram migrantes.

Através da análise destes processos podemos traçar o seguinte perfil social dos migrantes acolhidos pelo CACES, como explicitado na tabela 1:

**Tabela 1 - Perfil Social dos Migrantes**

Características	Variáveis	%
Continente de Origem	África	17%
	América	5%
	Ásia	10%
	Europa	14%
Sexo	Feminino	23%
	Masculino	77%
Escolaridade	Ensino Básico	9%
	Ensino Secundário	7%
	Ensino Técnico	2%
	Ensino Superior	21%
	Não houve registo	61%
Faixa Etária	19-30 anos	33%
	31-40 anos	28%
	41-50 anos	14%
	51-60 anos	14%
	61-70 anos	11%
Estado Civil	Solteiros	33%
	Casados	7%
	Divorciados	5%
	Viúvos	2%
	Não houve registo	37%

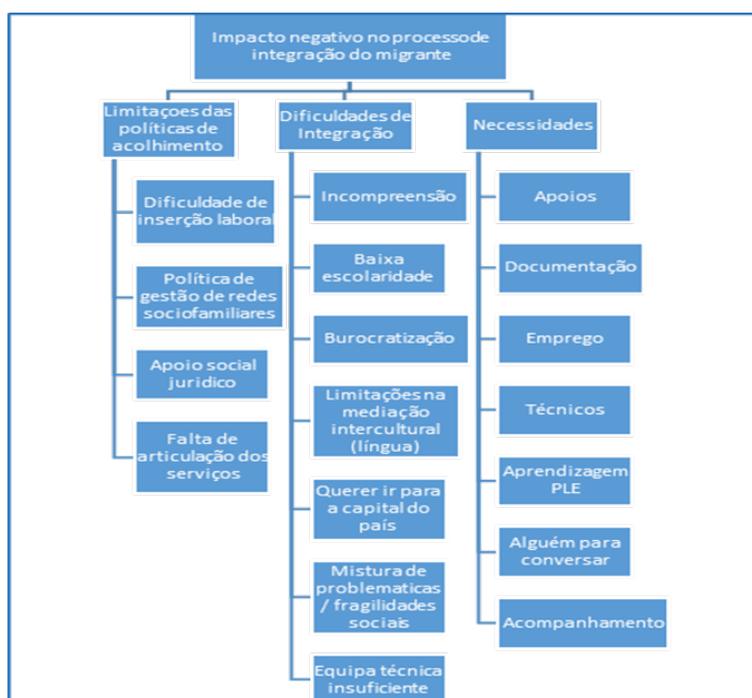
Características	Variáveis	%
Motivo de Admissão	Asilo Político	21%
	Ausência e perda de autonomia económica	5%
	Perda de autonomia por motivos económicos	9%
	Refugiado	21%
	Sem-abrigo	30%
	Vítima de tráfico Humano	14%
Motivo de saída da instituição	Abandono da instituição	21%
	Autonomização	44%
	Deportação	2%
	Encaminhamento para outra cidade do país	7%
	Expulsão da instituição	5%
	Não houve registo	12%
	Retorno Voluntário	9%

Fonte: Processos dos utentes CACES

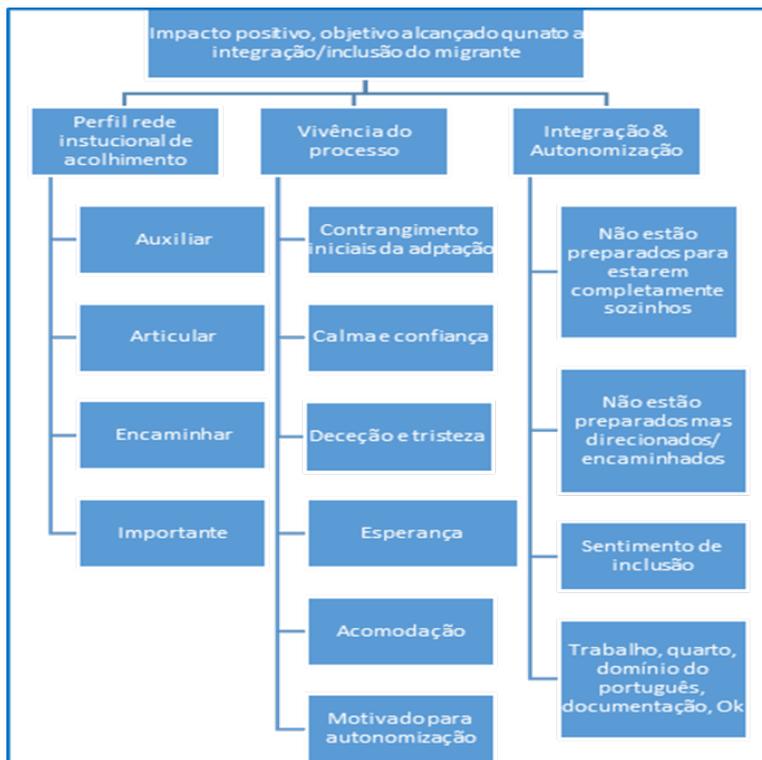
Podemos perceber por estes dados que a maioria dos migrantes acolhidos na instituição são provenientes do continente africano, são de sexo masculino tendo uma média de idade entre 19 e 30 anos, solteiros. Quanto ao grau de escolaridade, mesmo que 21% diz ter frequentado o ensino superior, a maioria deles não tinha documentação que comprovasse o grau de escolaridade. Infelizmente, no que diz respeito ainda sobre a escolaridade não houve registo desta informação em muitos dos casos, em conversa informal com as técnicas da instituição elas garantiram que a maioria tinha baixa escolaridade.

Quanto aos motivos de admissão, a maioria são de migrantes declarados “sem-abrigo”, que durante um tempo tiveram emprego, casa e apoios, mas por diversos motivos perderam tudo e se encontraram na rua. Seguem-se os refugiados e exilados políticos que, juntos, formam 42% dos migrantes acolhidos na instituição.

Em relação aos motivos de saída da instituição, a maioria dos migrantes saiu por ter conseguido autonomizar-se, ou seja, conseguiu um emprego (ou o benefício para refugiados e exilados políticos), alugar um quarto e adquirir as competências mínimas na aprendizagem do português para poder morar sozinho. Pode juntar-se a esse número os retornos voluntários e o encaminhamento do migrante para outra cidade do país (conforme sua escolha). Quanto à análise das entrevistas, podemos dividir toda a informação recolhida como veremos nas duas figuras abaixo:



**Figura 1.** Barreiras encontradas no processo de integração a partir da codificação das entrevistas realizadas.



**Figura 2.** Aspectos que favorecem o processo de integração a partir da codificação das entrevistas realizadas.

Verificamos que as necessidades sentidas pela instituição e pelos próprios migrantes são as mesmas: limitações das redes de serviços são muitas, pouco eficazes, toda e qualquer diligência é muito morosa. As dificuldades descritas pelas técnicas e os migrantes no processo de integração passam por três grandes vertentes: limitações na mediação intercultural (língua), dificuldades na inserção laboral, demora na obtenção/renovação do visto. A vivência do processo de autonomização é única de pessoa para pessoa, mas no caso dos dois migrantes entrevistados, mesmo sendo que aquilo que encontraram ficou um pouco abaixo das suas expectativas, o processo deu-se de forma calma e segura. Tanto para as técnicas quanto para os migrantes o papel do CACES, foi e é, fundamental, conseguindo ser sujeito de ação/integração para os utentes atendidos. No final da estadia de cada um na ins-

tituição, o sentimento de inclusão estava bem presente, não querendo dizer que não há/haverá dificuldades, mas a certeza e confiança de tomarem suas próprias vidas em mãos, graças a toda ajuda que lhes foi fornecida, estava lá.

Quanto à observação feita através de uma grelha e das notas retiradas do diário de campo entre os dias 04 de dezembro de 2017 e 03 de maio de 2018, alguns dados observados podem ser descritos conforme indicado na tabela 3:

**Tabela 3.** Dados observados

Dimensões	Momentos	Variáveis (Baseadas nas vivências: interações, sentimentos, comportamentos)
Na Instituição	Relação com os outros utentes	Participante, indiferente, agressivo, tranquilo, preocupado, triste, interessado, desinteressado, alegre, ansioso, calmo, dominante, ausente, inconstante, autônomo, quer fazer tudo sozinho, tímido, educado, responsável, irresponsável, desconfiado, dececionado, esperançoso, feliz, realizado
	Refeições	
	Tarefas domésticas	
Encontro com as técnicas		
Nos serviços administrativos	SEF	
	Segurança Social	
	Centro de Saúde	
	Autoridade Tributária	
	IEFP	
	Encontro com Técnica Gestora do Projeto	
Banco		
Na rua	Locais públicos	
Com a estagiária	Saídas	
	Atividades na Instituição	
	Conversas	
Com eles próprios	Primeiros dias	
	1º mês	
	2ª mês	
	3º mês	

*Fonte:* Elaboração própria

Podemos constatar uma evolução no processo de integração dos dois migrantes observados ao longo do período de permanência na instituição, entre o dia que chegaram até à sua saída. As primeiras semanas são sempre difíceis, uma nova cidade, novas pessoas, um outro contexto a ter de se sujeitar. Verificamos alguns momentos de tristeza, saudade, angústia, decepção e desamigo, que ao longo das semanas se foi transformando em confiança, esperança e autonomia. O relacionamento com as técnicas assim como com os outros utentes foi bom, progredindo ao fio do tempo. Uma estreita relação de confiança com a estagiária ao ponto de conversas mais de cunho pessoal ocorrerem. No segundo mês já estavam bem-adaptados à dinâmica da instituição assim como à cidade de Braga, o interesse e a participação no processo de autonomização, dentro e fora da instituição, nos serviços públicos, à vida cultural da cidade foi aumentando. No terceiro e último mês, confiança e esperança da parte de um, decepção e descrença da parte de outro, mas ambos com imensa vontade de ser autónomos e gratos por aquilo que a instituição fez por eles, e assim o processo de autonomização passou-se de forma tranquila.

### **Considerações Finais**

Várias são as ciências e os autores que buscam respostas para a crise migratória como vimos na primeira parte deste artigo. Assim como os governos, instituições e associações tentam, cada uma à sua maneira esforçar-se para que as questões de acolhimento sejam as mais operacionais possíveis. Capucha (2005) vai traçar os princípios básicos da inclusão social de qualquer pessoa que são: o acesso ao emprego, saúde, educação, habitação, e no mais elementar para um migrante as questões que tocam a documentação. O governo português foi legislando ao longo do tempo para que estes princípios básicos de inclusão sejam os mais acessíveis possíveis a população migrante acolhida em seu território, o que lhe vale hoje o 2º lugar no ranking mundial dos países com melhor qualidade de acolhimento aos migrantes.

Só que aos olhos dos migrantes e dos técnicos que trabalham no quotidiano com eles, o segundo lugar no ranking mundial não é uma realidade assim tão próxima. Claro que em comparação com outros países que fecharam as suas fronteiras ao acolhimento de migrantes, Portugal faz o exemplo do “bom aluno”. Mas o fruto da nossa investigação mostra-nos que há muito ainda a ser feito.

Primeiro os técnicos que trabalham com esta população reconhecem que o governo se esforça em ter os equipamentos administrativos que se comprometeu a ter, mas há uma completa desarticulação entre os serviços, a informação não passa, a burocracia é imensa, o que torna o processo de autonomização lento, cansativo para os técnicos e desencorajante para os migrantes.

Existe uma rede de equipamentos em Braga para atender os migrantes, mas esta rede de serviços ainda é muito limitada na execução das suas tarefas, o que acaba atrasando a inclusão do migrante na sociedade recetora, é necessário mais investimento nos recursos humano, menos burocracia e mais articulação entre os serviços.

Um dos grandes obstáculos para os migrantes, após a aprendizagem da língua é integrar o mercado de trabalho devido à sua baixa qualificação escolar ou a falta de documentação que comprova a mesma.

Quanto à instituição que os acolhe, neste caso o CACES, todos estão de acordo que não é o local mais adequado para alguém que perdeu tudo e que está a recomeçar a vida. Um centro de acolhimento de emergência recebe todo tipo de pessoa, geralmente com as mais diversas problemáticas e concordamos que para alguém que está a recomeçar, ficar ao lado de pessoas que tem uma índole um pouco duvidosa ou ainda estão precisando de tempo para se reorganizarem depois de vários fracassos, não é o ambiente ideal. Mas apesar disso, tanto técnicos como migrantes, esforçam-se para que a instituição seja um “trampolim” para um projeto de vida melhor.

Podemos perceber através das entrevistas, análise documental e observação a importância deste tipo de instituição e o trabalho que ela presta aos migrantes. A grande maioria deles que ai passa-

ram puderam autonomizar-se e com as bases que receberam conseguiram construir as suas vidas e estão integrados na sociedade portuguesa, e sempre quando se proporciona passam pela instituição para nos cumprimentar, um elo de confiança e amizade foi estabelecido.

Termino utilizando uma frase do escritor e jornalista franco-libanês Amin Maalouf: “o país de acolhimento não é uma página em branco, nem uma página escrita. É uma página que se está a escrever”. Esta investigação mostrou que ainda há muito a fazer no que se refere ao acolhimento dos migrantes. Estar incluído/integrado vai muito além de dar “um teto” a alguém, mas é proporcionar-lhe as ferramentas necessárias para que este possa exercer a plena cidadania, ser cidadão como os outros. Acreditar que são pessoas que têm muito a oferecer a esta sociedade.

### Referências Bibliográficas

- ACM (2017). Alto Comissariado para as Migrações. Acedido em 15 de outubro de 2017 em: <http://www.acm.gov.pt/acm>
- ACNUR (2017). Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados. Acedido em 10 de dezembro de 2017 em: <http://www.acnur.org/portugues/>
- Aguado, O.V. & Vélez, M.G. (1996). Trabajo social e inmigrantes: las intervenciones del trabajo social. *Cuadernos de Trabajo Social*, (4), p.111-119.
- Amaro, M.I. (2015). *Urgências e Emergências do Serviço Social Fundamentos da Profissão na contemporaneidade* (2ed). Lisboa: Universidade Católica
- APROSS (2017). Associação de Profissionais de Serviço Social. Acedido a 12 de outubro de 2017 em: <http://www.apross.pt/profissao/defini%C3%A7%C3%A3o/>
- Arquivos da Instituição. Processos dos utentes do CACES de 2015 a 2018
- Assembleia da República (2016). *Imigração – Legislação Nacional*. Lisboa: o Autor

- Banks, S. (2001). Ética em Fragmentos. *In*. Mouro, H. & Simões, D. *100 anos de Serviço Social*. Quarteto: Coimbra p. 101-121
- Bouquet, B. & M. Jaeger (2011). Tensions entre mise en oeuvre des politiques migratoires et questions éthiques du travail social. *Hommes et migrations*, (1290), p. 10-21.
- CACES (2015). *Regulamento Interno*. Braga: o Autor
- Capucha, L. (2005). *Formulação de Propostas de Conceção Estratégica das Intervenções Operacionais no Domínio da Inclusão Social*. Lisboa: ISCTEC
- Carvalho, M.I. (2016). *Ética aplicada ao Serviço Social dilemas e práticas profissionais*. Pactor: Lisboa
- Comissão das Comunidades Europeias (2003). *Comunicação da Comissão ao Conselho, ao Parlamento Europeu, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões - Relatório Conjunto sobre a Inclusão Social que sintetiza os resultados da análise dos Planos de Ação Nacionais para a Inclusão Social*. Bruxelas: o Autor
- Comissão Europeia (2017). Migração. Acedido em 12 de dezembro de 2017 em: [https://ec.europa.eu/commission/priorities/migration\\_pt](https://ec.europa.eu/commission/priorities/migration_pt)
- Conselho Europeu (2017). Conselho da União Europeia. Acedido em 04 de dezembro de 2017 em: <http://www.consilium.europa.eu/pt/policies/migratory-pressures/>
- Constituição da República Portuguesa nº1/2005 de 12 de Agosto. *Sétima Revisão da Constituição da República Portuguesa de 2 de Abril de 1976*. Diário da Republica nº 155/2005, Série I-A, p. 4642-4686
- De Haas, I. (2005). La place des services sociaux dans les politiques d'intégration en Europe. Acedido a 19 de outubro de 2017 em : [http://www.memoireonline.com/03/08/991/place-services-sociaux-politiques-integration-europe.html#\\_Toc114237209](http://www.memoireonline.com/03/08/991/place-services-sociaux-politiques-integration-europe.html#_Toc114237209)
- Decreto-Lei nº 102/2017 de 28 de agosto. *Procede à quinta alteração à Lei nº23/2007 de 4 de julho, que aprova o regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional e transpõe as Diretivas 2014/36/UE, de 26 de fevereiro, e 2014/66/UE, de 15 de maio de 2014, e 2016/801, de 11de maio de 2016*. Diário da República nº165/2017. p.5092-5165

- Decreto-Lei nº 167/2017 de 25 de julho. *Recomenda ao Governo a publicação de um relatório de avaliação da política portuguesa de acolhimento de refugiados*. Diário da República nº 142/2017, Série I. p.3923-3923
- Decreto-Lei nº 37/81 de 3 de Outubro. *Lei da nacionalidade portuguesa*. Diário da República nº228/1981 – Série I. p.2648-2651
- Diário de Campo. Notas pessoais do diário de campo de estágio de Aparecida de setembro 2017 a maio 2018.
- Eurocid (2017). Centro de Informação Europeia Jacques Delors. Acedido em 10 de dezembro de 2017 em: [www.eurocid.pt](http://www.eurocid.pt)
- Frontex (2017). Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira. Acedido em 20 de outubro de 2017 em: <http://frontex.europa.eu/trends-and-routes/migratory-routes-map/>
- Galvín, I. & Franco P. (1996). *Propuesta metodológica para el trabajo social com inmigrantes*. Madrid: Siglo XXI
- Guélamine, F. (2007). Former les travailleurs sociaux dans le domaine des migrations. *Les Sciences de l'éducation. Pour l'Ère nouvelle* (40), p. 49-65.
- IFSW (2017). *International Federation of Social Work*. Acedido em 19 de novembro de 2017 em: <http://ifsw.org/publications/national-codes-of-ethics/>
- Imigrante (2017). Serviço de Fronteiras e Estrangeiros. Acedido em 19 de outubro de 2017 em: <http://www.imigrante.pt/PagesPT/Legislacao.aspx>
- Martins, I.C.D. (2015). Políticas de Imigração e Integração: intervenção do Serviço Social. *Revista Intervenção Social*, (46), pp 57-75
- Mendes, M.M. (2003). Direitos Humanos, Estrangeiros, Comunidades Migrantes e Minorias. *Revista Análise Social*, 38 (167), p.620-627
- MIPEX (2017). Índice de Política de Integração de Migrantes. Acedido a 19 de outubro de 2017 em: <http://www.mipex.eu/portugal>
- Moreira, C.F.N. (2014). *O trabalho com grupos em serviço social*. Cortez: São Paulo
- OCDE (2016). *Perspectives du développement mondial 2017: Les migrations dans un monde en mutation*. Paris : OCDE.
- OIM (2017). Organização Internacional para Migrações. Acedido em 20 de Maio 2017 em: <https://www.iom.int/fr>

- ONU (1999). *Direitos Humanos e Serviço Social*. Lisboa: ISSSCoop
- ONU (2009). *Relatório de Desenvolvimento Humano 2009 – Ultrapassar barreiras: mobilidade e desenvolvimento humanos*. Coimbra: Almedina
- ONU (2016). *Rapport sur le développement humain 2016 : le développement humain pour tous*. New York : PNUD
- ONU (2017). *La Déclaration Universelle des Droits de l’Homme*. Acedido em 03 de novembro de 2017 em: <http://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/index.html>
- Payne, M. (2014). *Redes Sociais em Serviço Social*. In: Carvalho, M.I. & Pinto, C. *Serviço Social teorias e práticas*. Pactor: Lisboa, p. 181-202
- PDS (2016). *Plano de Desenvolvimento Social 2016-2021*. Braga: Rede Social de Braga
- Pinho, F. (2017). *Os Direitos dos Imigrantes em Portugal – Apoio e Oposição à imigração em Portugal numa perspetiva comparada*. Lisboa: SOM
- PMII (2015). *Plano Municipal para a integração de Imigrantes no Conselho de Braga 2015-2017*. Braga: Câmara Municipal de Braga
- REM (2012). *Glossário de Migração e Asilo – Uma ferramenta para a melhoria da comparabilidade*. Luxemburgo: Comissão Europeia
- SEF (2017). *Serviço de Estrangeiros e Fronteiras*. Acedido 26 de outubro de 2017 em: <http://www.sef.pt>
- Silver, H. (2005). *Políticas dos países europeus para promover a inclusão social*. In: Buvinic, M.; Mazza, J. & Deutsh, R., *Inclusão social e desenvolvimento económico na América Latina* (p. 137-179). Rio de Janeiro: Elsevier