

Exmo. (a). Senhor(a) Presidente da Câmara Municipal,

A pedido do ACNUR-Portugal (Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados), entidade com a qual a ANMP estabeleceu e pretende manter uma colaboração próxima e permanente, enviamos em anexo um documento elaborado pelo ACNUR com **orientações de apoio à organização de centros de acolhimento**, nomeadamente no que se prende com:

- localização;
- condições de alojamento;
- envolvimento de técnicos;
- prestação de informação;
- identificação e encaminhamento de pessoas com necessidades especiais;
- disponibilização de serviços;

As orientações que agora se enviam aplicam-se a todas as situações que envolvam o acolhimento de refugiados, que a qualquer momento podem surgir, e não apenas ao período conturbado que atravessamos decorrente da guerra na Ucrânia.

Caso pretenda clarificar ou aprofundar alguma destas orientações (ou outras matérias associadas ao acolhimento de refugiados) poderá estabelecer o contacto direto com o ACNUR através do endereço eletrónico barrosa@unhcr.org (Ana Sofia Barros).

Com os melhores cumprimentos,

O Secretário-Geral da ANMP



Rui Solheiro

Lista de considerações de proteção no contexto do acolhimento em centros

Área temática:	Questões a considerar:
Localização do centro	<ul style="list-style-type: none"> √ Nos casos em que o alojamento privado independente não seja viável, os centros de acolhimento coletivos podem ser usados como opção temporária. Estes centros deverão ser tão pequenos quanto economicamente viável. √ Considerações para a localização de centros coletivos incluem: segurança, riscos ambientais, convivência com a comunidade anfitriã, disponibilidade de/acesso a serviços (se não houver no centro) e proximidade de transportes públicos, loja para necessidades diárias, lavanderia e atividades de lazer
Alojamento	<ul style="list-style-type: none"> √ As famílias deverão ser hospedadas juntas (interpretando “membro da família” em termos abrangentes, i.e., reconhecendo casais do mesmo sexo e considerando outros parentes próximos na tomada de decisão acerca do alojamento) - possíveis exceções incluem o superior interesse da criança e preocupações quanto à segurança pessoal dos indivíduos √ Homens e mulheres solteiros deverão ser acomodados separadamente √ Crianças não acompanhadas deverão ser acomodadas separadamente, num espaço apropriado para crianças √ A segurança, privacidade e o respeito pela dignidade nos centros coletivos é melhor assegurada através das seguintes medidas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Fornecer um quarto por família ○ Limitar o número de pessoas que vivem juntas [ref: EUAA max. 6 pessoas/quarto] ○ Um espaço mínimo por pessoa [ref: EUAA min 4 m2, com 2,10 m de altura] ○ Casas de banho e chuveiros separados e com chave para homens e mulheres ○ Instalações sanitárias adequadas [ref: EUAA min. 1 WC/10 pessoas; 1 chuveiro/12 pessoas] ○ Condições propícias a um sono adequado e a privacidade ○ Manutenção regular das instalações (incluindo sistemas de ventilação, aquecimento e refrigeração) ○ Medidas de segurança adequadas, inclusive para prevenir a violência de género (p.e.: controle do acesso; acesso restrito a visitantes; presença de funcionários do centro; iluminação). √ Possibilidade de transferir utentes com base em circunstâncias individuais ou necessidades específicas √ Acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida (atenção a: rampas, largura das portas, barras de apoio, elevadores etc.) √ Os utentes poderão voluntariar-se para participar na gestão da vida quotidiana do centro √ Existência de um acordo em relação às regras de funcionamento do centro e da possibilidade dos utentes estabelecerem contato regular com a equipa técnica do centro (i.e., através de um representante ou comité) para ajudar a aliviar o risco de tensão ou violência √ Estabelecimento de mecanismos de queixa e <i>feedback</i> anónimos para garantir a identificação e resolução de problemas atempadamente (como sejam, uma caixa de reclamações, linha direta ou formulário de reclamação on-line) √ Acesso regular e irrestrito concedido ao ACNUR e/ou ONGs relevantes/atores da sociedade civil
Apoio financeiro ou em espécie	<ul style="list-style-type: none"> √ Refeições regulares em quantidade suficiente e que respeitem as exigências dietéticas, culturais e religiosas dos utentes √ Nos casos em que as refeições não são fornecidas, disponibilizar os meios necessários para que os utentes possam preparar a sua própria comida (como sejam, um frigorífico e fogão, para além de pratos, copos, utensílios de cozinha e talheres) √ O apoio financeiro ou em espécie deverá ser prestado com base nas circunstâncias individuais, tendo em consideração os custos de vida e o rendimento social mínimo concedido aos nacionais √ Quando o centro de acolhimento estiver localizado longe de serviços médicos, de apoio e outros, considerar a necessidade de apoio financeiro suplementar de modo a cobrir o custo da viagem √ Quando não forem contemplados no apoio financeiro concedido, deverão ser prontamente distribuídos bens não alimentares de primeira necessidade, como roupas, produtos sanitários, cobertores e toalhas √ Água potável 24 horas por dia [ref. <i>Sphere Standards</i> e EUAA min. 2,5 litros por dia]

<p>Capacitação dos técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Os funcionários deverão receber capacitação relativa a regimes legais nacionais de relevo, padrões de tratamento e cuidados, identificação e encaminhamento de pessoas com necessidades especiais, prevenção da violência de gênero e da exploração e abuso sexual, prevenção e mediação de conflitos, e técnicas de comunicação (tendo em conta as normas culturais dos utentes) ✓ Os funcionários deverão assinar um código de conduta (que contemple a fraude, o abuso de poder e a exploração e abuso sexual) ✓ Os funcionários deverão ter termos de referência claramente definidos (incluindo em relação ao uso da força)
<p>Medidas relativas à COVID-19</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quarentena, exames médicos e testes podem ser exigidos pelas autoridades nacionais de saúde e devem ser realizados de maneira não discriminatória, de acordo com as orientações relevantes das autoridades nacionais de saúde e da Organização Mundial da Saúde (OMS) ✓ Tratamento adequado de casos potenciais de COVID-19, de acordo com as orientações da OMS e autoridades nacionais de saúde, incluindo vigilância epidemiológica, investigação de casos, encaminhamento e notificação de casos, seguindo o protocolo nacional e em coordenação com as autoridades de saúde ✓ Instalações separadas para pessoas confirmadas ou suspeitas de estarem infetadas com COVID-19 ✓ As instalações para quarentena e separação cumprem os mesmos padrões de outros centros de acolhimento ✓ Outras medidas para garantir o distanciamento físico e medidas de higiene podem incluir: <ul style="list-style-type: none"> ○ descongestionamento ou disponibilização de espaço adicional ○ limpeza e desinfecção regulares ○ reforço do saneamento e higiene (incluindo o fornecimento de gel desinfetante) ○ modalidades de atendimento e assistência adaptadas para evitar aglomerações (serviços online, gestão de filas e salas de espera, etc.)
<p>Prestação de informação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informação relativa à assistência disponível, incluindo alimentação, instalações de saúde e sanitárias básicas, devem ser fornecidas imediatamente após a chegada ✓ Informação relativa a processos e procedimentos relevantes, direitos e obrigações legais e serviços disponíveis (incluindo reagrupamento familiar) deve ser fornecida com a maior brevidade possível (incluindo as próximas etapas relacionadas com o registo/avaliação/entrevistas e prazos, conforme aplicável) ✓ A informação deverá ser divulgada em todas as línguas relevantes para os utentes e de uma forma que possa ser facilmente compreendida por todos os indivíduos (fazendo uso de linguagem simples, imagens, etc.) ✓ Poderá existir a necessidade de complementar os materiais escritos com outras fontes de informação, como sejam, sessões de informação para recém-chegados, vídeos ou áudios pré-gravados e material visual (cartazes etc.) ✓ É útil definir pontos de prestação de informação, <i>helpdesks</i> e/ou linhas diretas para responder a perguntas e fornecer informações adicionais à medida que estiverem disponíveis ✓ Entidades que prestem assistência jurídica deverão estar presentes pelo menos uma vez por semana para aconselhamento individual
<p>Identificação e encaminhamento de pessoas com necessidades especiais</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ O rastreio deve ocorrer o mais rapidamente possível após a chegada para identificar e atender a necessidades específicas – em particular: crianças não acompanhadas e separadas, pessoas com deficiência, pessoas com necessidades médicas, idosos, pessoas LGBTQ+ e vítimas de tortura, tráfico ou violência de gênero (notando que uma pessoa poderá ter várias necessidades que podem não ser visíveis para a equipa de acolhimento) ✓ A triagem é realizada individualmente, num espaço confidencial e por uma equipa capacitada para o efeito ✓ Os processos de triagem inicial são provisórios e estão sujeitos a reavaliação ✓ Algumas pessoas podem inicialmente hesitar em partilhar necessidades específicas e, como tal, deverão ter a possibilidade de fazê-lo posteriormente. Isso não deve inibir ou restringir o seu acesso aos serviços
<p>Serviços disponíveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Após a triagem, os indivíduos com necessidades específicas deverão receber orientação quanto aos serviços disponíveis de acordo com as necessidades identificadas (dentro ou fora do centro) ✓ Espaço específico para reuniões confidenciais (médicas, assistência jurídica, assistente social ou outras)

	<ul style="list-style-type: none"> √ O acesso aos serviços inclui interpretação numa língua que o utente possa compreender √ Áreas comuns e espaços “amigos da criança” com atividades recreativas ou de lazer √ Acesso a telefone e internet (para contato com familiares, assistência jurídica e aconselhamento, etc.) √ Encaminhamento para serviços de restabelecimento de laços familiares
Apoio psicológico e ao nível da saúde	<ul style="list-style-type: none"> √ Os serviços de saúde incluem <i>check-ups</i> médicos básicos gratuitos e cuidados médicos básicos à chegada e durante toda a estadia, incluindo identificação e encaminhamento para tratamento adicional, saúde mental e apoio psicossocial √ Exames médicos e aconselhamento psicológico deverão ser realizados em estrita confidencialidade √ O consentimento informado é obtido antes de encaminhar e compartilhar dados pessoais com terceiros
Liberdade de movimentação	<ul style="list-style-type: none"> √ Em princípio, os centros de acolhimento deverão ser espaços abertos e as pessoas autorizadas a circular livremente √ Quaisquer restrições deverão obedecer a princípios de necessidade e proporcionalidade para proteger um objetivo legítimo

Disponibilizado à ANMP pelo ACNUR-Portugal em abril 2022

COMO APOIAR REFUGIADOS DE FORMA RESPONSÁVEL E ÉTICA

O que se deve ou não fazer – recomendações para voluntários

Esteja preparado/a e informado/a	Evite
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantenha informações atualizadas acerca dos serviços e apoios disponíveis aos refugiados. ✓ Participe em formações que contribuam para melhorar o seu conhecimento e capacidade de prestar apoio. ✓ Conheça o seu papel e os limites do seu papel. ✓ Compreenda os mecanismos de encaminhamento disponíveis para o apoio necessário às pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Fornecer informações de que não tenha certeza ou conhecimento. ✗ Não estar ciente do que se espera de si e, em caso de dúvida, consulte a sua organização. ✗ Apresentar-se erroneamente como funcionário/a da sua organização ou do governo; em alternativa, explique que é um/a voluntário/a e que escolheu voluntariamente apoiar a comunidade de refugiados.
Mantenha confidencialidade	Evite
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeite a privacidade das pessoas. ✓ Mantenha a confidencialidade das vidas pessoais. ✓ Encaminhe as pessoas com segurança e dignidade, com base nas vias de encaminhamento existentes. ✓ Esclareça o significado de confidencialidade no âmbito da sua função como ponto focal. ✓ Alerta as autoridades responsáveis caso outros voluntários discutam ou revelem informações confidenciais. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Divulgar ou discutir informações que possam ser prejudiciais aos refugiados ou à sua comunidade. ✗ Tirar fotografias de pessoas - a menos que estas o/a convidem a fazê-lo. ✗ Compartilhar as histórias das pessoas publicamente, por exemplo no Facebook, na internet, nos media ou com outras pessoas - incluindo a sua família e outros voluntários.
Trate as pessoas com dignidade e respeito	Evite
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apresente-se mencionando o seu papel como voluntário/a. ✓ Mantenha uma atitude aberta e de não julgamento. ✓ Trate as pessoas com igualdade e respeito (mesmo que elas não compartilhem as suas tradições e normas sociais). ✓ Construa relações reais, empáticas e mutuamente benéficas. ✓ Ouça ativamente. ✓ Respeite o direito das tomadas de decisão de cada pessoa. ✓ Respeite as decisões dos cuidadores no desempenho do seu papel de, por exemplo, pais, tutores, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Começar a fazer coisas ou conversar com as pessoas sem que elas saibam quem você é. ✗ Julgar as pessoas pelas suas ações ou sentimentos (por exemplo, não diga: "Você não deveria ter feito isso. Se eu fosse você, teria feito isto e aquilo.") ✗ Comportar-se de forma inadequada sem considerar a cultura, idade e género de uma pessoa. Por exemplo, tenha cuidado para não tocar numa pessoa do sexo oposto. ✗ Assumir que as outras pessoas têm as mesmas crenças ou opiniões políticas que você. ✗ Impor-se aos outros ou ser insistente.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consulte o/a profissional da área de relevo se estiver preocupado/a com determinado risco à vida e segurança de uma pessoa ou do seu cuidador. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Falar em nome de alguém. ✗ Aproximar-se ou tocar em crianças sem a permissão dos pais; por exemplo, entregue aos pais os itens destinados aos seus filhos para reforçar o seu papel como cuidadores. ✗ Iniciar discussões políticas com voluntários.
Faculte informação precisa	Evite
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faculte informações precisas e atualizadas. ✓ Esteja ciente dos limites das suas competências e conhecimentos. ✓ Informe as pessoas de que solicitará mais informações e entrará em contato com elas se não tiver as informações solicitadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Dar informações falsas. ✗ Inventar coisas que desconhece. ✗ Fazer promessas. ✗ Ostentar as suas competências.
Apoie as pessoas a ajudarem-se a si próprias	Evite
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acredite na capacidade das pessoas independentemente da sua idade, sexo, mobilidade, saúde, educação, cultura, etc. ✓ Apoie os outros e incentive-os a agir. Pergunte às pessoas o que elas teriam feito para melhorar a situação. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Assumir que sabe o que as pessoas querem. ✗ Fazer tudo sozinho/a. ✗ Presumir informação que não foi diretamente partilhada consigo pela pessoa que está a apoiar.
Escute	Evite
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ouça de forma empenhada. ✓ Seja paciente e calmo/a. ✓ Valorize o potencial e as capacidades das pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Pressionar alguém a contar a sua história. ✗ Pedir a alguém que lhe conte histórias de outras pessoas. ✗ Falar sobre as histórias de outras pessoas (bisbilhotar). ✗ Adotar uma postura agressiva. ✗ Ignorar o potencial dos outros, tomando iniciativas em seu nome. ✗ Assumir que consegue resolver todos os problemas dos outros.
Encaminhe, relate e participe em reuniões	Evite
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encaminhe alguém que o/a aborde manifestando interesse em participar no programa. ✓ Reconheça que tem impacto na vida dos outros no desempenho do seu papel como voluntário/a. ✓ Preencha devidamente os relatórios solicitados e tome notas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Subvalorizar a pressão e responsabilidade que o seu papel acarreta. ✗ Deixar de encaminhar e relatar. ✗ Faltar a reuniões.

Tome conta de si próprio/a	Evite
<ul style="list-style-type: none">✓ Descanse e cuide de si.✓ Mantenha um estilo de vida saudável.✓ Passe tempo de qualidade com a família e amigos.✓ Compartilhe problemas com alguém em quem confie.✓ Seja ativo/a no seio da sua comunidade.✓ Valorize o que faz.✓ Assegure-se de que você e as pessoas que pertencem à sua comunidade diferenciam o seu papel como voluntário/a da sua vida privada.	<ul style="list-style-type: none">✗ Dedicar demasiado tempo a apoiar os outros em termos que o/a levem a ficar cansado/a, irritado/a, a ser ineficaz e a perder compaixão.✗ Isolar-se de amigos e familiares.✗ Negligenciar a sua saúde.✗ Recorrer ao tabagismo, drogas e álcool para lidar com o stress.✗ A sua desresponsabilização, esquecendo que as suas ações na sua vida privada podem afetar a forma como o seu papel como voluntário/a é percebido.