



Relatório de Avaliação

MEERU APROXIMA

AGOSTO DE 2023



Ficha técnica

TÍTULO

MEERU Aproxima - Relatório de Avaliação

ENTIDADE PROMOTORA

Associação para o Desenvolvimento MEERU | Abrir Caminho

AUTORIA

Área Transversal de Economia Social da Universidade Católica Portuguesa – Porto
Faculdade de Educação e Psicologia - Universidade Católica Portuguesa - Porto

EQUIPA DE AVALIAÇÃO

Filipe Pinto, Leonor Abreu, Mariana Barbosa e Sofia Mexia Alves

Índice

1. Sumário	5
2. Introdução	6
3. Abordagem metodológica	11
4. Da compreensão à avaliação – um caminho através da teoria da mudança	12
5. Resultado da avaliação	18
5.1. Dados de execução	19
5.2. Resultados da Avaliação	22
6. Conclusões	45
6.1. Impactos	45
6.2. Fatores de Sucesso	46
6.3. Limitações	47
7. Recomendações	49

Anexos

- I Matriz de avaliação
- II Lista das pessoas entrevistadas
- III Guião das entrevistas qualitativas semiestruturadas
- IV Documentação consultada

Acrónimos e Abreviações

ATES-UCP	Área Transversal de Economia Social – Universidade Católica Portuguesa
FEP-UCP	Faculdade de Educação e Psicologia - Universidade Católica Portuguesa
IIES	Iniciativa de Inovação e Empreendedorismo Social
IPSS	Instituição Privada de Solidariedade Social
TdM	Teoria da Mudança

1. Sumário

A avaliação de iniciativas e projetos sociais é um processo transformador para todos os envolvidos, com alguns desafios, sobretudo ao nível da obtenção de dados estatísticos, indicadores e evidências que permitam a análise clara das mudanças operadas. Para ir ao encontro de respostas o mais concretas possíveis, o desafio deste estudo passou por avaliar o impacto social do projeto MEERU Aproxima.

Atendendo às particularidades, a equipa de consultores da ATES e FEP, procurou dividir o trabalho desenvolvido em três fases que conduzem a uma reflexão e conjunto de recomendações que, no seu conjunto, pretendem ser o contributo para uma melhoria na atuação do projeto MEERU Aproxima.

Na primeira fase, procurou-se, de forma participativa e colaborativa, efetuar um retrato da origem e funcionamento do projeto, assim como da caracterização dos beneficiários do MEERU Aproxima. Na segunda fase, foi intenção orientar a equipa técnica para as potencialidades da Teoria da Mudança (TdM), através da sua compreensão e construção coletiva. Ao longo do trabalho conjunto com a equipa técnica do projeto, foram identificadas as mudanças intermédias que contribuem para o impacto desejado em termos de promoção da integração e autonomia das famílias migrantes: i) aquisição de um sentido de pertença; ii) aumento do bem-estar socioemocional e ii) integração escolar e laboral. Estas duas fases foram realizadas durante dois encontros presenciais, recorrendo-se a metodologias participativas e colaborativas. Na terceira fase, foi realizada uma análise das mudanças operadas e impacto, com base em metodologias qualitativas, utilizadas ao longo do tempo.

Conclui-se que o projeto contribui, em larga medida, para a promoção da integração e autonomia das famílias migrantes. As percepções quer ao nível da equipa técnica do projeto, quer ao nível dos voluntários, quer ao nível dos técnicos das entidades parceiras, quer ao nível dos beneficiários, permitiram análises significativas e a construção de um conjunto de recomendações, nomeadamente ao identificar algumas áreas potencialmente alvo de aperfeiçoamento.

2. Introdução

O projeto **MEERU Aproxima** propõe a construção de Comunidades Aproxima - dinamização das redes de suporte informal de famílias migrantes, em localidades preferencialmente rurais, utilizando o Diálogo Intercultural como instrumento para a criação de genuínos laços de afeto e pertença. O MEERU Aproxima é dirigido a **25 famílias** migrantes e refugiadas (**cerca de 100 pessoas**) a residir na região **norte de Portugal**, nomeadamente no **Porto (3 famílias), Braga (6 famílias), Vila Nova de Gaia (4 famílias), Trofa (3 famílias), São João da Madeira (4 famílias), Gondomar (2 famílias), Maia (2 famílias) e Viana do Castelo (1 família)**.

O projeto contempla as seguintes **atividades**:

'Equipas de Proximidade', voluntários capacitados e mobilizados para um **apoio de proximidade** permanente juntos das **25 famílias**;

'Eventos na Comunidade', estabelecimento de **redes de suporte entre pares** e favorecimento de **laços sociais**, através de **eventos comunitários**;

'Sensibilização' dos **agentes locais** envolvidos no **acolhimento** e dos **jovens** para a **Diversidade e Interculturalidade**.

MEERU Aproxima prevê a criação e acompanhamento de equipas de proximidade, constituídas por voluntários, que realizam encontros regulares com as famílias beneficiárias, num registo de acolhimento, hospitalidade e informalidade; a realização de eventos comunitários, proporcionando momentos de interação e contacto entre as várias famílias apoiadas e membros das comunidades locais; a realização de ações de sensibilização para a interculturalidade, permitindo fomentar uma cultura de valorização da diversidade, nomeadamente nos territórios de residência das famílias apoiadas. Complementando todas estas ações e emergindo dos desafios sentidos, a equipa MEERU também presta apoio na mediação entre as famílias beneficiárias e os diversos serviços e respostas, consoante as necessidades de cada família (e.g. tradução, articulação e encaminhamentos, esclarecimento de dúvidas).

MEERU Aproxima é uma Iniciativa de Inovação e Empreendedorismo Social (IIES) financiada pelo Programa Parcerias para o Impacto - Portugal Inovação Social e executada pela **Associação para o Desenvolvimento MEERU | Abrir Caminho**. Teve a duração de 36 meses, tendo iniciado em 1 de junho de 2020 e terminado em 30 de Junho de 2023. Contou com a parceria do IPAV - Instituto Padre António Vieira e da UCP - Universidade Católica Portuguesa, e ainda, enquanto entidades de acolhimento, do CLIB - Colégio Luso Internacional de Braga, da Associação dos Proprietários da Urbanização Vila de Este - AP, da Santa Casa da Misericórdia do Porto, da Câmara Municipal de Viana do Castelo, da ARRIMO - Organização Cooperativa para Desenvolvimento Social e Comunitário, CRL, do Espaço T - Associação Para o Apoio à Integração Social e Comunitária, das Delegações de São João da Madeira, Maia e Porto

da Cruz Vermelha Portuguesa, do Centro Comunitário São Cirilo e ainda, da Casa de Saúde do Bom Jesus - Irmãos Hospitaleiras.

Previa-se ainda a realização de uma avaliação de impacto social conduzida pela equipa da **Área Transversal de Economia Social e da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa – Porto**. Este relatório incide sobre o processo, resultados e recomendações da avaliação realizada.

De salientar que grande parte do projeto se desenvolveu durante o período pandémico, em que as medidas de segurança reforçavam o isolamento profilático, o distanciamento físico entre as pessoas e a utilização de máscaras e outros equipamentos de proteção individual. Numa fase inicial do projeto e de construção de relações com as famílias beneficiárias, este aspeto condicionou o projeto de diferentes formas: i) atrasos e adiamento/cancelamento de visitas às famílias (por razões de doença e isolamento profilático de voluntários e/ou beneficiários); ii) constrangimentos ao nível da comunicação pela utilização de máscaras e outros equipamentos de proteção individual (nomeadamente em famílias que não dominam a língua portuguesa); iii) visitas presenciais com apenas 2 voluntários e encontros com toda a equipa online, a partir de novembro de 2020; iv) agravamento do ponto anterior com Declaração do Estado de Emergência em 2021, passando os encontros a ser unicamente online, com check-up presencial, apenas em caso de necessidade ou emergência, feito por um voluntário apenas. Contudo, por outro lado, a presença das equipas de proximidade, (ainda que, por vezes, exclusivamente online), numa altura tão desafiante para as famílias, foi protetor e positivo, diminuindo o isolamento social e os seus efeitos nocivos.

O sistema de avaliação do projeto foi definido de forma colaborativa e participada, em reuniões de equipa em que estiveram presentes membros da equipa da entidade promotora e as consultoras da ATEs e FEP-UCP. As reuniões iniciais e os contactos realizados (2 workshops presenciais, troca de emails, envio de documentação) tiveram como objetivos: i) conhecimento e recolha de informação sobre o funcionamento do projeto, desvios e adaptações; ii) desenho colaborativo da Teoria da Mudança (TdM) do projeto; iii) assim como a construção do sistema de avaliação. Os encontros recorreram a metodologias participativas e dinâmicas, exercícios exploratórios (e.g. *customer journey*, mapa da empatia, carta do futuro, hipótese de impacto), em que se pretendeu desenhar o processo de avaliação com foco na pessoa/beneficiários diretos do projeto, contribuindo para uma visão global e integrada da intervenção. O plano de avaliação – que inclui as questões de avaliação, indicadores, interlocutores e meios de recolha de informação – decorreu da Teoria da Mudança elaborada.

O processo de recolha de informação (grupos focais, entrevistas qualitativas semi-estruturadas, análise de relatórios de visita e relatórios mentais das equipas de proximidade) e a elaboração do relatório decorreu entre os meses de junho de 2021 e junho de 2023.

O trabalho aqui apresentado, para além de se centrar no reconhecimento das principais aprendizagens e na identificação de boas práticas, pretende ser um instrumento de produção de recomendações que possam orientar as ações e atividades futuras, respondendo desta forma ao Protocolo de Colaboração.

Foram objetivos específicos deste processo de avaliação aferir o alcance das metas e resultados previstos pelo projeto, nomeadamente:

- Verificar os impactos do projeto (positivos e negativos, diretos e indiretos, previstos e imprevistos) junto dos beneficiários e da comunidade onde se inserem;
- Identificar fatores de sucesso e de insucesso do projeto e aferir a pertinência do seu modelo de intervenção;
- Proporcionar aprendizagens *on going* e produzir recomendações relevantes para o desenvolvimento do projeto e para a sua eventual replicabilidade.

A estrutura do relatório inclui, além do sumário, introdução e dos anexos, ao longo de dois capítulos, a explanação do processo de avaliação, nomeadamente, a abordagem metodológica e o caminho percorrido. No quinto capítulo, apresentam-se os resultados de execução e as respostas às dimensões de avaliação identificadas na TdM desenhada. E, por último, no sexto e sétimo capítulos, as principais conclusões e recomendações da avaliação.

A avaliação pretende dar à entidade promotora do projeto uma base para decidir sobre possíveis alterações na sua estratégia de intervenção. Concentra-se, portanto, na identificação de lições aprendidas e na formulação de recomendações para a continuidade do projeto.



3. Abordagem metodológica

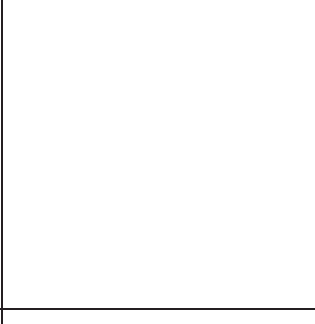
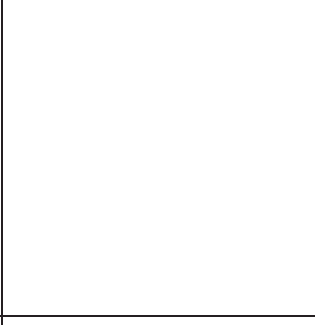
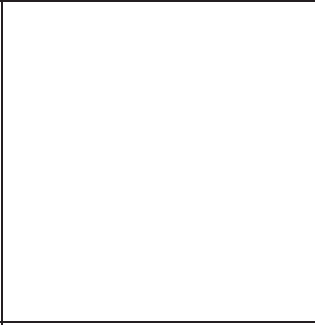
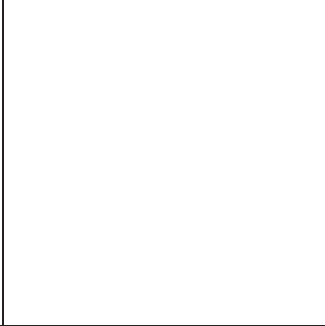
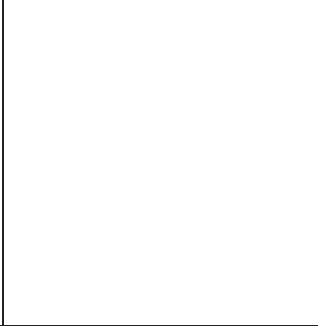
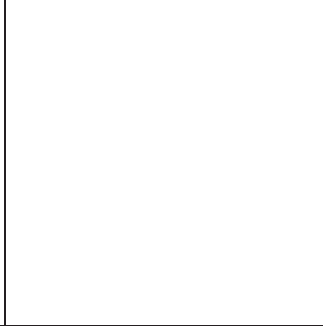
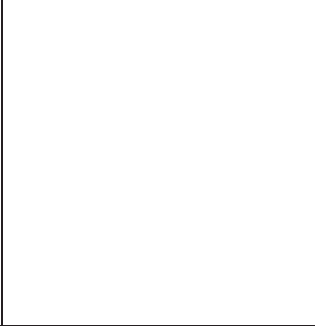
A consultoria da ATES-UCP procurou avaliar o impacto social do projeto, começando por dar a conhecer à equipa técnica as noções fundamentais e imprescindíveis deste tipo de avaliação. O arranque do processo deu-se com a introdução aos conceitos de Avaliação de Impacto Social e de Teoria da Mudança (TdM); apresentação dos objetivos, metodologia e cronograma do processo de consultoria; esclarecimentos de alguns aspetos relativos ao projeto; assim como definição de outros aspetos logísticos.

Nos últimos anos, o termo "*impacto*" tem-se consolidado no discurso do setor social com referências variadas. No entanto, o termo "*impacto*" não é definido de forma consistente e universal. Com frequência, na literatura internacional sobre os temas de desenvolvimento e avaliação, o conceito de impacto é considerado no sentido da verificação de transformação (ou transformações) significativas na vida das pessoas (beneficiários), através de uma ação ou uma série de ações (Ebrahim & Rangan, 2014). O impacto está também associado aos resultados que se focam nas "raízes/causas" de um problema social (Crutchfield & Grant, 2008). Outros autores usam o conceito "*impacto*" de forma mais restrita para se referirem ao papel específico e mensurável de uma organização em afetar um resultado social (atribuição) que exige um contrafactual para avaliação (Jones, 2009).

No âmbito da avaliação aqui referida, procurou-se adotar o conceito de impacto social no sentido de verificação de transformação significativa na vida dos beneficiários através das ações implementadas pelo projeto MEERU Aproxima. A abordagem adotada consistiu em utilizar diversos métodos para fins distintos, divididos por três patamares de forma a permitir uma análise do projeto (com foco na caracterização dos beneficiários diretos e compreensão do problema social em causa), a construção da respetiva TdM e por fim a avaliação de impacto social.

Em termos metodológicos, no processo de capacitação para a avaliação de impacto social, assim como a avaliação em si, recorreu-se a várias abordagens, nomeadamente:

- a)** Abordagem multi-métodos para abarcar a diversidade da intervenção e atores envolvidos;
- b)** Combinação de indicadores quantitativos e qualitativos recolhidos de diversas fontes;
- c)** Construção do plano de avaliação a partir do que estava já definido, mas também clarificando a Teoria da Mudança na base do projeto com a equipa técnica do projeto e beneficiários do projeto.



4. Da compreensão à avaliação – um caminho através da teoria da mudança

O processo inicial de avaliação do projeto foi desenvolvido de forma colaborativa e participativa, em reuniões coletivas em que estiveram presentes membros da equipa da entidade promotora e as consultoras da ATES e FEP-UCP.

Numa primeira fase, iniciou-se um processo de análise do funcionamento do projeto e da caracterização dos beneficiários, de forma a ser realizado um retrato dos mesmos. Pretendeu-se desenhar o processo de avaliação através de uma abordagem centrada na pessoa - os beneficiários diretos do projeto - contribuindo para uma visão global e integrada do problema social e da intervenção. Recorrem-se a metodologias participativas, dinâmicas e exercícios exploratórios (e.g. *customer journey*, mapa da empatia, carta do futuro), em que se pretendeu: i) identificar o processo de seleção e acompanhamento dos beneficiários, assim como o caminho percorrido ao longo do projeto, permitindo assim aferir diferentes aspetos do funcionamento do projeto (e.g. métodos de monitorização, meios de comunicação e visibilidade, articulação com os parceiros, funcionamento e adaptação das atividades, entre outros); ii) aprofundar uma caracterização do público-alvo, nomeadamente as suas condições de vida, necessidades, obstáculos e recursos; iii) assim como compreender as mudanças e expectativas de transformação social estimadas pela equipa. Estes exercícios contribuíram para a definição da hipótese de impacto e para o desenho da Teoria da Mudança.

Teoria da Mudança MEERU Aproxima

Após a análise da origem e funcionamento do MEERU Aproxima e tendo em conta a caracterização do público-alvo, procedeu-se à construção da Teoria da Mudança, percorrendo diferentes exercícios de reflexão e discussão de modo a definirmos:

- a)** Desenho da Teoria da Mudança.
- b)** Plano de Avaliação.

A Teoria da Mudança surgiu nos Estados Unidos da América, na década de 1990, associado à necessidade de melhoria da teoria e da avaliação no campo das iniciativas comunitárias. Carol Weiss (1995) descreveu a TdM como “*uma teoria de como e porque uma iniciativa funciona*”. Atualmente, a TdM baseia-se em duas dimensões de desenvolvimento e prática de intervenções de desenvolvimento: a avaliação e a prática social informada. A TdM é uma metodologia para planeamento, gestão e avaliação de intervenções (projetos, programas ou políticas) que é usada, principalmente, nos setores da cooperação para o desenvolvimento e da economia social. A TdM explica o processo de mudança social

através da identificação de ligações causais entre os diferentes componentes de intervenção. O papel da TdM passa por articular os resultados numa cadeia causal, com resultados a longo prazo que dependem dos resultados a médio e curto prazo, por sua vez dependentes de certas condições. Assim, a Teoria da Mudança permite direcionar as iniciativas para os seus objetivos iniciais, avaliar o seu impacto e corrigir o caminho. Enquanto ferramenta de gestão deve ser acompanhada de outras metodologias de monitorização e avaliação de resultados.

A construção da TdM iniciou-se com a elaboração conjunta de uma hipótese de impacto. O exercício implica que se formule uma hipótese que preveja o que aconteceria à população-alvo ao ajustar, acrescentar ou retirar diferentes variáveis. Permitiu que a equipa técnica colocasse diferentes possibilidades de atuação de modo a alcançar o impacto pretendido com a intervenção. Ao colocar questões e abrir a discussão, direcionou-se o foco para o impacto e mudanças pretendidas, dialogando criticamente sobre as intervenções realizadas e os resultados obtidos.

Hipótese de impacto do MEERU Aproxima

Se dinamizarmos as Equipas de Proximidade (com encontros regulares), Eventos na Comunidade e Ações de Sensibilização, então teremos relações de amizade/laços de afeto entre os voluntários e os membros das famílias (redes de suporte), uma rede alargada de relações entre a família e a comunidade local, famílias com maior estabilidade socioemocional, mais proativas, com perspetivas de futuro, mais competências de português e com mais informação e conhecimentos sobre os serviços e respostas da comunidade. Desta forma, vamos contribuir para a autonomia e inclusão das famílias migrantes.

De acordo com a análise da intervenção atual do projeto e os resultados e mudanças que pretende operar – de acordo com a equipa do projeto – foi concebida uma Teoria da Mudança do MEERU Aproxima, definiram-se as questões de avaliação e os indicadores associados, que constituíram a base de criação dos instrumentos de avaliação do projeto, de acordo com a grelha de avaliação criada (anexo I).

Teoria da Mudança MEERU Aproxima



Recursos

Recursos Humanos MEERU
Voluntários
Financiamento
Equipamentos e Infraestruturas
Entidades de Acolhimento
Parceiros Institucionais
Parceiros Locais
Comunidade Aproxima



Atividades

Criação de equipas de proximidade (com encontros regulares)
Mediação (articulação institucional, encaminhamentos, tradução e mediação cultural)
Eventos na comunidade
Ações de Sensibilização



Resultados

Relações de proximidade e confiança na comunidade local
Utilização autónoma de recursos da comunidade
Aumento da proatividade e motivação em relação ao futuro
Aquisição de competências de português
Participação ativa na comunidade
Sentimento de segurança
Autorregulação / Gestão emocional
Comunidade local informada e sensibilizada para a diversidade cultural



Mudanças intermédias

Sentido de Pertença
Bem-estar socioemocional
Integração laboral e escolar



Impacto

Famílias autónomas, incluídas e ativas

Métodos e instrumentos de Avaliação de Impacto Social

Após uma análise crítica das fontes e instrumentos de recolha de informação do projeto - nomeadamente registos de assiduidade, listas de participantes, relatórios e outros - procedeu-se à definição e validação do Plano de Avaliação. Para tal, foi necessário definir as questões de avaliação, indicadores, métodos e instrumentos de recolha de dados, e ainda proceder à construção de uma grelha de avaliação (anexo I). Considerou-se essencial que a avaliação de impacto do MEERU Aproxima recorresse a diversas metodologias, de modo a alcançar dados distintos e complementares, beneficiando da triangulação de olhares e fontes de informação, com recurso a uma conciliação metodológica centrada em:

- Realização de entrevistas qualitativas dirigidas a beneficiários, parceiros e equipa MEERU Aproxima;
- Realização de focus group dirigidos a beneficiários e voluntários do MEERU Aproxima;
- Análise de relatórios mensais das equipas de proximidade do MEERU Aproxima;
- Análise de relatórios de visita das equipas de proximidade do MEERU Aproxima;
- Análise documental.

As questões de avaliação devem ter presente qual o impacto da intervenção do projeto. Por sua vez, os indicadores são fatores ou variáveis quantitativas (rácios, taxas, números) ou qualitativas (percepções, julgamentos) que fornecem um meio simples e confiável para medir a realização de uma intervenção, refletindo os resultados que delas decorrem. No que diz respeito à definição dos métodos e instrumentos de recolha, é de salientar a importância da sua diversidade, assim como da triangulação de dados e de fontes, envolvendo todos os *stakeholders*.

As entrevistas e grupos focais foram realizadas presencialmente e em modalidade remota (online, através da plataforma zoom), a pedido de alguns beneficiários, parceiros e dos voluntários, por constrangimentos de mobilidade ou de horário. No início de cada entrevista, foi explicado o objetivo da avaliação de impacto social e os princípios elementares deste momento, como a transparência, o sigilo e a participação voluntária, sabendo os interlocutores que poderiam não responder ou abandonar a entrevista quando quisessem, sem sofrerem quaisquer consequências. Após a apresentação de cada interlocutor e a sua relação com o projeto, foram colocadas questões abertas acerca das mudanças percebidas no âmbito do MEERU Aproxima e aspetos relativos ao funcionamento do projeto.

As entrevistas qualitativas semiestruturadas permitem aferir as percepções, sentimentos e crenças dos interlocutores relativamente a uma iniciativa/programa/projeto, num formato mais espontâneo e livre, valorizando o papel, contributo e voz de quem é escutado – sendo simultaneamente um método de auscultação e de participação - contribuindo para uma avaliação humanizante e ajustada ao público-alvo. Os grupos focais foram também considerados pertinentes, uma vez que representam espaços de auscultação e confronto de ideias/opiniões, permitindo a comparação de experiências e percepções.

Foram realizadas entrevistas qualitativas semiestruturadas e grupos focais, com diferentes interlocutores (lista de pessoas entrevistadas - anexo II), a partir de um guião construído para o efeito (anexo III), nas quais foram auscultados: 27 beneficiários diretos do projeto, 8 voluntários e 3 representantes de entidades parceiras.

Importa referir que, para a seleção dos beneficiários e voluntários auscultados, foi dada primazia:

- (i) a pessoas com capacidade de comunicação e que conseguissem participar na entrevista;
- (ii) à diversidade, principalmente com base nas nacionalidades/países de origem, tempo de permanência em Portugal, idade, género, assim como participação nas atividades do projeto;
- (iii) à diversidade de localidades de residência e “gerações MEERU” - possibilitando conhecer perspetivas e olhares distintos.

Follow-up das três primeiras gerações

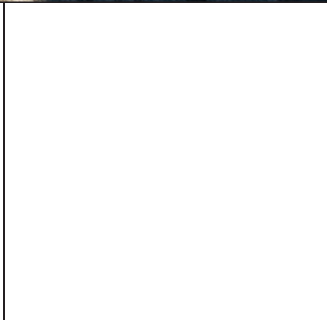
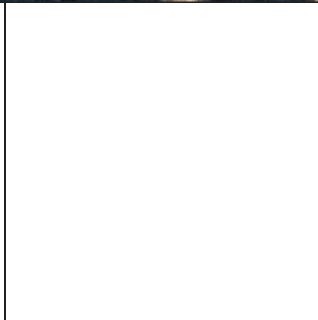
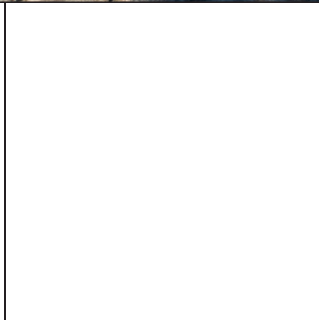
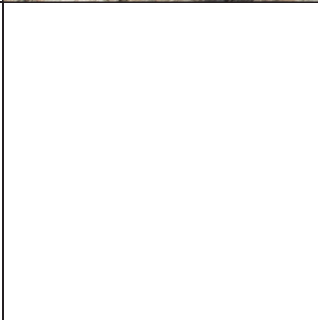
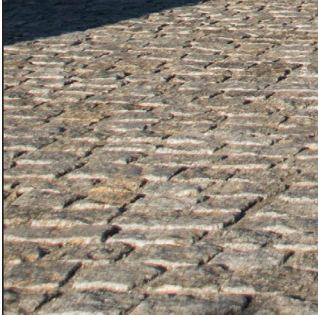
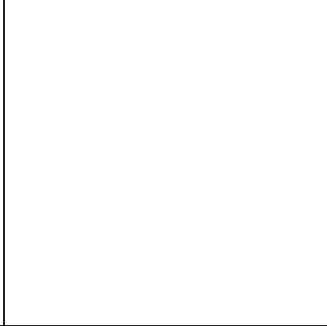
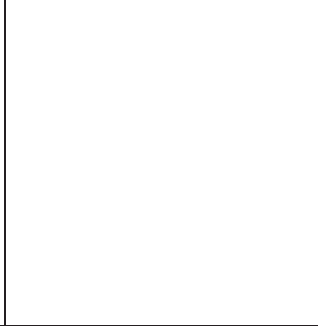
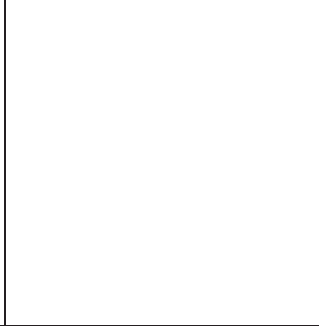
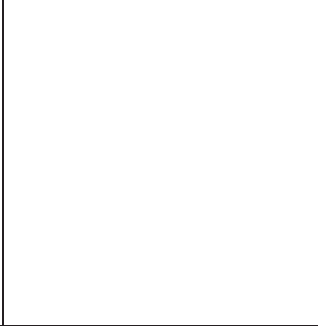
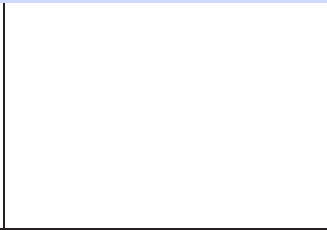
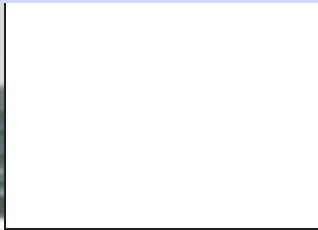
Reconhecendo a importância de incluir uma dimensão de follow-up na avaliação de impacto do projeto MEERU, aliou-se à análise de largo espectro do projeto a uma análise mais aprofundada mas com um recorte temporal delimitado às três primeiras gerações de famílias beneficiárias e respetivas equipas de proximidade.

De forma a obter dados referentes a diferentes intervalos de tempo decorrido após o fim do programa da MEERU, três famílias foram entrevistadas após 4 meses do término do programa, duas famílias foram entrevistadas 6 meses após o término do programa, duas famílias foram entrevistadas 1 ano após o término do programa, e duas famílias foram entrevistadas dois anos após o término do programa. Na maioria das entrevistas participaram ambos os elementos do casal e, em alguns casos, também participaram os filhos, pelo que a recolha de dados de follow-up inclui testemunhos de 17 beneficiários.

De forma a promover a profundidade deste recorte da avaliação incidindo nas três primeiras gerações, procedeu-se à análise documental dos relatórios de visita e dos relatórios mensais das equipas de voluntários que acompanharam estas 10 famílias (um total de 36 voluntários, divididos em equipas de 4 elementos).

Os resultados que constam deste documento fundamentam-se principalmente na auscultação, junto da equipa do projeto, entidades parceiras, da população beneficiária e dos voluntários, sobre o seu envolvimento no projeto MEERU Aproxima e a perceção que os próprios têm da implementação, resultados e impacto das atividades realizadas durante o projeto.

Em complementaridade às entrevistas qualitativas, grupos focais realizados, relatórios de visita e mensais analisados, foram introduzidos dados considerados relevantes e que constam do relatório final produzido pelo projeto MEERU Aproxima, em especial, informação relativa aos dados de execução.



5. Resultados da Avaliação

Impacto Social

O impacto esperado pelos membros da equipa do projeto ambiciona a integração e autonomia das famílias migrantes e refugiadas acompanhadas, através da criação de comunidades de proximidade.

Tendo em conta a Teoria da Mudança construída coletivamente no âmbito desta avaliação, os resultados esperados incluem: i) relações de proximidade e confiança na comunidade local; ii) utilização autónoma de recursos da comunidade; iii) aumento da proatividade e motivação em relação ao futuro; iv) aquisição de competências de português; v) participação ativa na comunidade; vi) sentimento de segurança; vii) autorregulação / gestão emocional; viii) comunidade local informada e sensibilizada para a diversidade cultural.

A expectativa era que a concretização destes resultados conduzisse os beneficiários do projeto à vivência de um conjunto de mudanças intermédias, nomeadamente, o aumento do sentimento de pertença, o aumento do bem-estar socioemocional e a integração profissional e escolar dos beneficiários do projeto, e que estas mudanças contribuam a médio-longo prazo para a autonomia e integração das famílias migrantes e refugiadas. A abordagem desejada de acolhimento e integração, vai assim ao encontro daquela que foi defendida por Filippo Grandi, Alto Comissário das Nações Unidas para os Refugiados, na Conferência de Madrid sobre Acolhimento e Integração de Refugiados em 2017. Segundo este, só desta forma é possível fazer a diferença *“entre inclusão ou marginalização, autossuficiência ou dependência, reconstruir uma vida ou permanecer numa situação de perda e desespero”*. Porque se dermos *“o ambiente certo e com o apoio certo, os refugiados são capazes de construir conexões com oportunidades sociais, económicas, de saúde e educacionais nos seus bairros e contribuir para o bem-estar e crescimento das comunidades anfitriãs”*.

A avaliação externa do projeto pretendeu verificar não só as metas e indicadores de realização com que o projeto se comprometeu, mas também se se verificaram os resultados e mudanças junto dos seus beneficiários. Após o tratamento dos dados recolhidos em entrevistas e grupos focais, a análise de questionários e documentação do projeto - procurou-se ainda identificar os fatores de sucesso e limitações do projeto. No final, pretendeu-se apresentar um conjunto de recomendações.

5.1. Dados de execução

O projeto MEERU Aproxima decorreu durante 36 meses, de junho de 2020 a junho de 2023. A execução do projeto, principalmente a sua fase inicial, foi conturbada devido ao período pandémico e às medidas de prevenção de contágio altamente restritivas. Este contexto obrigou a alterações do formato das atividades, nomeadamente dos encontros das Equipas de Proximidade com as Famílias, Eventos na Comunidade e Ações de Sensibilização, que durante o período de confinamento se desenvolveram essencialmente em formato online, com exceção para casos de necessidade ou emergência em que um voluntário fazia uma visita presencial.

Os dados apresentados nesta seção foram estritamente recolhidos pela MEERU Aproxima e comunicados no seu relatório final e apenas serão referidos os dados considerados mais interessantes para análise no âmbito deste relatório.

O MEERU Aproxima, no total, abrangeu **115 beneficiários diretos de 25 famílias apoiadas** (meta alcançada: 25 famílias = 100 beneficiários). No primeiro ano de execução do projeto, o MEERU Aproxima apoiou na primeira geração, 4 famílias (16 elementos) e na segunda geração, 3 famílias (8 elementos); no segundo ano, 6 famílias, sendo que a terceira geração contou com 3 famílias (18 elementos) e a quarta geração, outras 3 famílias (17 elementos); por fim, no último ano, apoiou 12 famílias, sendo que a quinta geração abrangeu 6 famílias (32 elementos) e a sexta geração, 6 famílias (24 elementos).

Foram ainda envolvidos 97 voluntários (meta: 100) nas Equipas de Proximidade, a equipa técnica e os voluntários da MEERU participaram 120 vezes em ações de sensibilização em 73 locais diferentes, das quais 9 foram consideradas campanhas e 10 eventos na comunidade, 6 em Braga, 1 em Vila Nova de Gaia, 1 em Famalicão e 1 na Trofa. Os eventos na comunidade foram alusivos a diferentes celebrações e adotaram diferentes formatos: 1 celebração do Eid al-Adha, 1 workshop, 1 almoço e 1 picnic convívio, 1 magusto, 2 eventos alusivos ao Natal, 2 arraiais e 1 Reading Party.

Tanto as ações de sensibilização como os eventos na comunidade foram manifestamente prejudicados devido aos constrangimentos provocados pelos confinamentos associados à pandemia de COVID-19.

País de Origem das Famílias

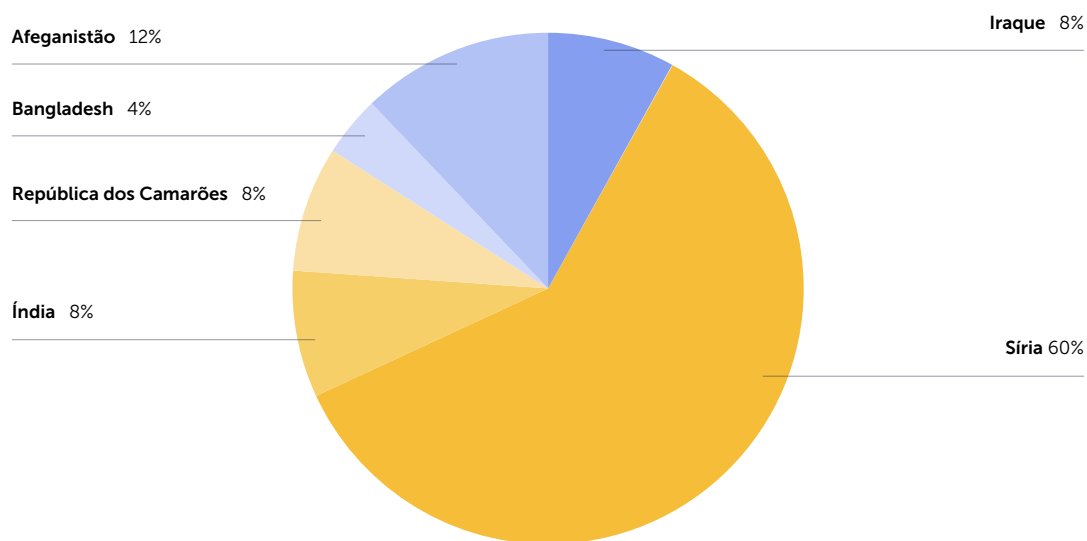


Gráfico 1. Distribuição das famílias beneficiárias por país de origem

Relativamente à caracterização do público-alvo, importa referir que mais de metade das famílias (60%) eram sírias, sendo o segundo país de origem mais assinalado, o Afeganistão (12 %), seguindo-se a Índia (8%), o Iraque (8%), a República dos Camarões (8%), o Bangladesh (4%).

Cidade de Acolhimento

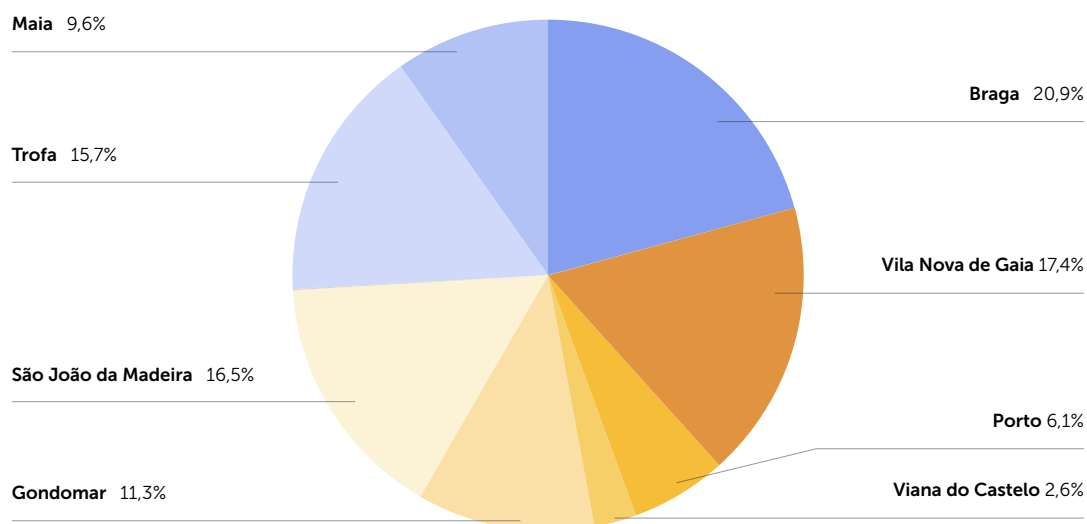


Gráfico 2. Distribuição das famílias beneficiárias por cidade de acolhimento

As famílias estavam distribuídas essencialmente por 8 cidades, sendo que aproximadamente vinte por cento (20,6%) vive/ia em Braga. Todas estavam associadas a uma das entidades de acolhimento já referidas, à exceção de 2 famílias, sendo que a entidade que mais elementos acolheu foi a Delegação de São João da Madeira da Cruz Vermelha Portuguesa (16,8%).

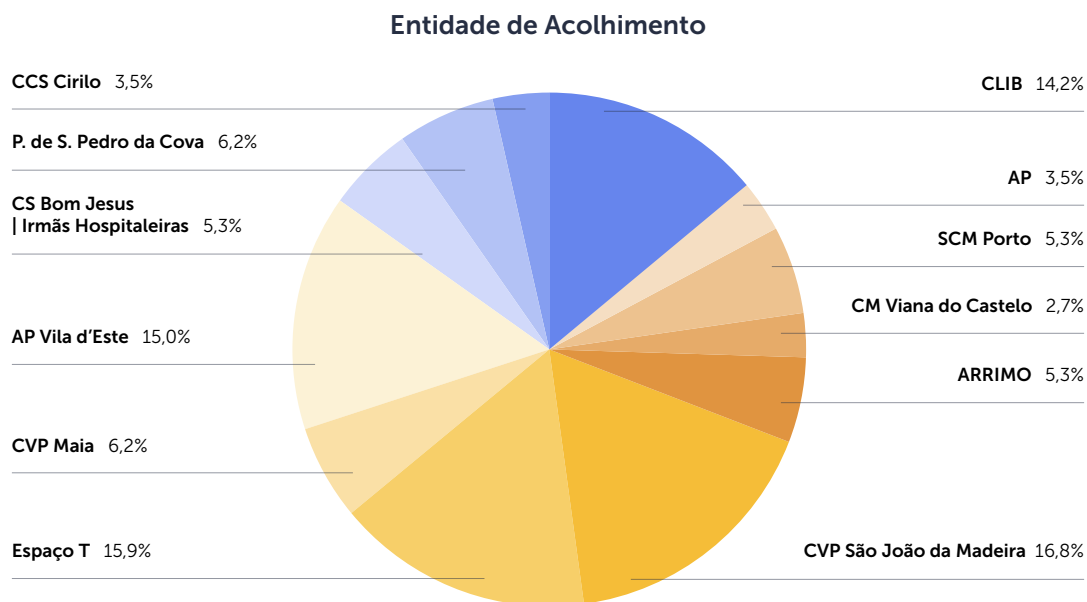


Gráfico 3. Distribuição das famílias beneficiárias por entidade de acolhimento

Relativamente ao género dos beneficiários, estes estavam distribuídos equitativamente, com uma percentagem de beneficiários do sexo masculino de 58% e do sexo feminino, de 57%.

A distribuição das idades dos beneficiários, reflete um número mais elevado de crianças dos 0 aos 10 anos, mas também significativo dos 10 aos 19. Sendo este número decrescente até aos 47 anos, apresentando uma ligeira subida dos 47 aos 57, inexistente dessa idade em diante, voltando a aumentar dos 75 aos 85, não sendo, contudo, esta subida muito significativa.



Gráfico 4. Distribuição dos beneficiários por faixa etária

Relativamente aos 97 voluntários envolvidos, estes tinham idades compreendidas entre os 21 e os 69 anos, sendo que se verifica que a faixa etária mais acentuada situa-se entre os 27 e os 33 anos, muito próxima da faixa etária entre os 21 e os 27 anos. A maioria dos voluntários são mulheres (87,5%) e mais de 70% dos voluntários (70,8%) têm formação superior (licenciatura, mestrado, pós-graduação ou doutoramento), sendo que não foi possível apurar o grau académico de 14,6 % dos voluntários, 12, 5% são estudantes, 1% encontra-se na pré-reforma e 1% tirou um curso técnico.



Gráfico 5. Distribuição dos voluntários por faixa etária

5.2. Resultados da Avaliação

Iremos apresentar de seguida os principais efeitos do projeto, recolhidos através das entrevistas qualitativas e grupos focais realizados, assim como da análise de dados recolhidos pelas equipas de proximidade da MEERU Aproxima. Procuraremos dar eco e visibilidade àquilo que são os diferentes posicionamentos, valorizando a sua diversidade e riqueza de contributos.

Sentido de Pertença

Se consideramos que o sentido de pertença pode trazer significado de várias maneiras, como proporcionar estabilidade, ajudar os indivíduos a criar uma identidade social compartilhada e permitir que eles procurem atingir objetivos coletivos de ordem superior (Haslam et al., 2009), entendemos então que os testemunhos recolhidos vão ao encontro disso mesmo.

As equipas de proximidade foram consideradas por todos os entrevistados como uma oportunidade única destas famílias sentirem que, ainda que longe de casa e da sua cultura, pertenciam de novo a um lugar. Expressões como “se não tivéssemos a MEERU, já não estávamos em Portugal” ou “os nossos telefones e computadores têm fotos com os nossos amigos MEERU” ou ainda “Nós convidamo-los para jantar”, são algumas de inúmeras relatadas por beneficiários, que poderão ilustrar a **relação de proximidade criada entre famílias e equipas de proximidade**.

Para além disso, a oportunidade que é dada de serem estabelecidas relações de proximidade e confiança com os voluntários, torna-se depois exponencial, no sentido em que os voluntários prolongam esta relação a familiares e amigos, mas por outro, as famílias ganham confiança para estabelecerem eles próprios outras relações de proximidade com vizinhos e novos amigos (“Relacionamo-nos com os vizinhos portugueses e árabes.” - beneficiário).

“Sentimos que a nossa relação com a M. a faz sentir-se mais acolhida na nova comunidade e que olha com menos estranheza as pessoas que a rodeiam. Sentimos que é uma relação de confiança que está em claro crescimento, que a M. tem mais à vontade para expressar sentimentos mais profundos, que nos contacta espontaneamente para pedir ajuda, que nos convida para os seus espaços privados, o que demonstra que nos percebe como amigas.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“Facto especial e bonito que também marca este mês foi o de ter sido neste dezembro em que a Família (e a Equipa) visitou e foi recebida na casa de um dos voluntários (R.), conheceu família dos voluntários (irmão e sobrinhos do R., num belo almoço que se estendeu pela tarde; e o pai da C., no dia da pintura da casa) e também novos amigos (trazidos pela A. e pelo R., para ajudar na pintura da casa). Não podemos deixar de sublinhar que o R. e a L. são amigos assíduos e fundamentais para a Equipa e para a Família.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“Um mês no qual todos muito aprendemos, uns com os outros e sobre o próximo. Um mês que fica na memória, sobretudo por termos contado com um “alargamento” especial da equipa: contamos com as mãos e coração de outras pessoas que aceitaram ajudar nos dois dias de obra na casa da família. Observamos o fortalecimento do sentimento do que nos une e que se mostra, cada vez mais, tão maior do que nós, tão maior do que os nossos corações!”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Outra das atividades que contribui de forma evidente para a criação de novos laços, promovendo dessa forma a estabilidade destas famílias, são os eventos na comunidade, onde para além de serem momentos de convívio entre voluntários e famílias, são a ocasião para uma potencial troca de experiências e apoio entre voluntários e entre as diferentes famílias (“A Meeru fazia uns encontros com as outras famílias que acompanhava e emocionalmente isso ajudava-os a criar laços com pessoas da mesma nacionalidade

ou a viver uma realidade mais próxima da deles, com mais coisas em comum." - entidade de acolhimento). Neste caso, muito embora a logística de garantir que todos tivessem a oportunidade de, com liberdade, participar, nem sempre fosse fácil, posteriormente este foi reconhecido como uma boa experiência (*"É também muito interessante como as relações surgiram dentro das famílias da MEERU."* - voluntário).

“A Meeru será sempre como uma família, definitivamente.”

BENEFICIÁRIO

"Agora já estamos integrados, por isso mesmo acabando o contrato (MEERU Aproxima) já vai ser mais fácil."

BENEFICIÁRIO

"No início, nós ajudamos a arranjar trabalho para o homem, apoiar a mulher a voltar a estudar, mas hoje eles já fazem isso tudo por eles."

MEMBRO DA EQUIPA TÉCNICA

"Criaram-se sempre pequenas pontes não só connosco mas também com as nossas famílias e amigos que levaram a novas oportunidades como uma entrada num desporto ou nas Guias."

VOLUNTÁRIO

A perceção do aumento de sentimento de pertença abrange não só os beneficiários como também os voluntários e até mesmo os parceiros do projeto para quem esta se evidencia ao longo dos 8 meses de cada ciclo de acompanhamento (*"Eu sinto que o impacto é pessoal e a construção de relações coesas de confiança sinto que é o maior impacto deste projeto."* - voluntário; *"Sinto que há uma disponibilidade diferente para a família se abrir aos outros, sentimos que têm mais disponibilidade para querer sair, para querer abandonar aquela bolha em que vivem da sua comunidade e abrir-se aos outros."* - entidade de acolhimento parceira).

A dificuldade sentida pelas famílias em **aceder aos serviços públicos** - Saúde, Finanças, Segurança Social, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, entre outros - da sociedade em que se inserem, é muitas vezes assinalada como um grande constrangimento à estabilidade, bem-estar e confiança no futuro da mesma. Foi referido por elementos das famílias com frequência que o apoio da MEERU nessa dimensão foi fundamental. Os voluntários das equipas de proximidade mostraram-se disponíveis para explicar, orientar, acompanhar, o que permitiu tornar as relações das famílias com os serviços básicos já referidos mais eficazes, fluídas, diminuindo simultaneamente o fator de stress que lhe estava associado.

“O Estado ajuda-nos bastante mas nós precisamos de saber a informação completa que nos dá a MEERU. Porque nós não sabíamos nada disso, das regras e regulamentos de Portugal.”

BENEFICIÁRIO

“Eles são intérpretes, interativos, são como um guia. Eles são simplesmente incríveis e dão muito boas sugestões. O que é que temos de fazer, o que é que acontece se estivermos a cometer alguma ilegalidade, onde temos de ir, o que é que temos de encontrar...se estivermos confusos alguma coisa, eles ajudam-nos e explicam-nos tudo bem.”

BENEFICIÁRIO

“A MEERU também nos tem ajudado com o SEF. Eles costumam trazer uma lista com aquilo que o SEF pede e explicam-nos o que temos de entregar. Também nos ajudam com outras coisas como o abono de família.”

BENEFICIÁRIO

A necessidade de aperfeiçoamento da **aprendizagem do português** por migrantes e refugiados em Portugal, é uma realidade urgente. A pouca flexibilidade horária e a carga horária elevada nos dias em que as aulas de português lecionadas no âmbito do IEFP são dadas, dificultam a frequência do público acima referido em especial, mas também de todos aqueles que pretendam encontrar um emprego regular em Portugal, com horário completo.

No que diz respeito aos recursos disponíveis *online*, estes estão por vezes inacessíveis por razões técnicas, desajustados a um nível de qualidade eficaz ou não são gratuitos dificultando o acesso aos mesmos. Neste contexto, e atendendo a que os voluntários não tinham competências técnicas especializadas, as visitas das equipas de proximidade e os momentos partilhados, tornaram-se momentos primordiais de aprendizagem, uma vez que os voluntários falavam em português sempre que possível com todos os elementos da família, sendo uma oportunidade de praticar de forma segura e informal (*“Estão a aproveitar os momentos connosco para praticarem mais o português que têm treinado intensivamente.”* - voluntário).

Ainda que a **participação ativa na comunidade** possa ter demorado mais tempo a surgir, agravada pelo confinamento obrigatório, foram relatados exemplos que sustentam que esta foi possível constatar, tendo sido transversal a elementos de diferentes idades das famílias. Relativamente às crianças e jovens das famílias, estes com a ajuda dos voluntários e da sua rede, integraram, por exemplo, *“grupos desportivos e as Guias”*, tendo, em dois casos específicos, participado inclusive numa consulta pública, dirigida pela Unicef Portugal, com o intuito de dar voz às crianças e jovens que vivem em Portugal, no âmbito das eleições autárquicas 2021, onde tiveram a oportunidade de falar sobre a visão que tinham para a sua cidade e sobre aquilo que consideram ser mais importante relativamente ao envolvimento de crianças e jovens nas decisões locais das suas comunidades. Em relação aos adultos, de acordo com o testemunho de um voluntário, *“eles já querem inclusive fazer parte de algum projeto, querem participar, ser voz ativa”*.

“Uma das coisas que nós vimos foi darem a volta toda ao ciclo e serem eles agora a ajudar a nossa sociedade. O A. começou a ajudar o R., outro voluntário, a dar refeições. A M. depois de ter visto o que a MEERU tinha feito com ela, queria ser voluntária da MEERU.”

VOLUNTÁRIO

“A família tem-se mostrado muito generosa em muitos aspetos. Tanto em doar cobertores e outros bens materiais a mais famílias em situações complicadas, na doação de cabelo das três meninas para crianças com cancro (ainda não sabemos como se pode fazer a doação) e na doação de sangue por parte do K.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Ainda no que diz respeito aos contributos do projeto para o aumento do sentimento de pertença, espera-se que as ações de sensibilização tenham contribuído para esta mudança. Contudo, não foi possível recolher informação sobre o impacto das ações realizadas, junto dos participantes das mesmas, de modo a corroborar a existência de uma correlação entre ambas.

Bem-Estar Socioemocional

O conceito de bem-estar é abrangente, holístico e complexo e integra diferentes dimensões - físicas, emocionais, cognitivas, sociais - que contribuem para a qualidade e a satisfação da relação que a pessoa estabelece consigo própria, com outras pessoas e com o mundo que a rodeia. Neste âmbito, iremos incidir especificamente sobre as dimensões identificadas na Teoria da Mudança do projeto: relações de proximidade e confiança na comunidade local, aumento da motivação e proatividade em relação ao futuro, participação ativa na comunidade, sentimento de segurança e autorregulação emocional.

A partir dos testemunhos e contributos recolhidos, considera-se que houve um aumento do bem-estar dos participantes, nomeadamente a nível socioemocional, corroborado por todos os interlocutores auscultados.

“Na verdade nós recebemos muito apoio da MEERU, tanto do ponto de vista físico como mental.”

BENEFICIÁRIO

“Inicialmente achámos logo o projeto da MEERU fantástico e porque nós somos uma instituição, somos técnicos e o nosso tempo acabava por ser só para estas questões burocráticas ao nível do alojamento, da escola, do trabalho, da resolução de problemas no contacto com outras instituições e a MEERU veio dar aquele apoio mais pessoal, mais relacional à família. Nós nisso falhámos porque não havia essa disponibilidade no sentido de dar uma resposta que eles precisavam, de alguém que vá passear com eles, que os ajude ao nível da cultura e este projeto da Meeru veio trazer muito daquilo que nós achávamos que era uma lacuna em relação à nossa intervenção.”

PARCEIRO E ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

Possivelmente a **relação de proximidade e de confiança** que se constrói a partir da relação com as equipas de proximidade, volta a ser o resultado que mais contribui para mudança em questão (*"Houve uma altura em que a minha mulher se foi abaixo emocionalmente. O pai dela tinha morrido e estava muito triste. Então, o que é que nós fizemos? Contámos aos voluntários da MEERU que se prontificaram a vir, a dar suporte e apoiar no que fosse preciso."* - beneficiário).

Este facto é corroborado, nomeadamente por entidades de acolhimento que reconhecem que até ao momento em que a MEERU começou a intervir, a resposta à necessidade socioemocional dada era a mais prejudicada, o que representava uma preocupação. Segundo os mesmos, este facto devia-se por um lado ao excesso de questões logísticas para resolver, e por outro, à dificuldade em criar uma relação equilibrada mantendo o devido distanciamento nalguns momentos e a proximidade desejada, noutros (*"Grande parte do trabalho de inclusão já se faz durante o acolhimento, portanto, a maioria das famílias que integraram o MEERU Aproxima já estavam integradas na sociedade. Nesses níveis já tinham um trabalho, já andavam na escola...Simplesmente veio adicionar à parte mais pessoal, emocional, recreativa, cultural e que no fundo, uma das mais importantes é aquela e nós não podemos providenciar."* - parceiro e entidade de acolhimento). A MEERU respondeu a esta necessidade através do seu objetivo de proximidade (*"As pessoas sentem mesmo que têm ali uns amigos que são como família e que vieram completar muito bem este círculo que já existia à volta deles mas que a mim me preocupava imenso. A MEERU veio completar com esses laços."* - parceiro e entidade de acolhimento).

O MEERU Aproxima veio assim colmatar uma lacuna na resposta à integração praticada. Num momento de tanta fragilidade e incerteza, como o de integração num novo país, o **apoio emocional** revela-se de grande importância (*"É que algumas pessoas não precisam sequer de dinheiro, precisam de apoio emocional."* - beneficiário); *"quando nos encontrávamos com eles costumávamos esquecer-mo-nos destas coisas (sem casa, sem dinheiro e com um filho quase a nascer) e ter um momento feliz."* - beneficiário).

“Temos notado que está muito apreensiva com o futuro próximo, em relação a casa, rendimento, saúde (ir ao médico) escola etc. e sentimos que até estas questões básicas estarem resolvidas é muito complicado (e até algo egoísta) tentar estabelecer uma relação baseada em coisas menos essenciais.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“Cada vez mais, achamos que as suas necessidades essenciais relacionam-se com questões práticas, desconhecimento dos serviços, a dificuldade em arranjar trabalho, instabilidade financeira. Como grupo, tentamos demonstrar empatia pela sua situação e discutimos entre nós alternativas que possam ajudar. Pensamos que cultivar a relação passa por mantermos a disponibilidade emocional, física, tentar ser “presença” quando não há outra rede de apoio sólida estabelecida.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Nas suas reflexões em torno do acompanhamento às famílias, evidencia-se a dificuldade que os voluntários por vezes sentem em conciliar o apoio emocional com as constantes necessidades de apoio instrumental, com que se vão deparando, e que se assumem como prioritárias para as famílias.

Apesar de o papel das equipas de proximidade de situar sobretudo no campos dos afetos, e na proximidade relacional, as insuficiências a nível do apoio técnico no contexto português e consequentes dificuldades logísticas e burocráticas com que estas famílias se deparam, levam a que as equipas de proximidade acabem por assumir um papel central no apoio instrumental das famílias (*"Acho que até a situação da casa e do dinheiro estar resolvida a L. não vai estar mais calma, como é natural, pelo que deve ser esse o nosso principal foco."* - relatório mensal de equipa de proximidade). Neste sentido, o impacto das equipas de proximidade no bem-estar socioemocional das famílias verifica-se de forma direta - pelo estabelecimento das relações de proximidade e afeto que são, afinal, o âmago do projeto - mas também de forma indireta - ao proporcionarem uma **perceção de segurança** às famílias, sendo esta uma dimensão essencial ao bem-estar psicológico.

Este sentimento de segurança advém da perceção de que, ainda que sabendo que os voluntários da MEERU não têm a capacidade para resolver todos os seus problemas (refira-se, aliás, a verbalização espontânea de várias famílias de que *"eles não têm obrigação de ajudar em emprego, casa, e assim...mas ajudam! Porque gostam de nós! Mas não é o papel deles, percebes? Vem mesmo do coração"* (beneficiário), são pessoas que estão disponíveis e com quem podem contar.

São várias as situações em que as equipas de proximidade fizeram a diferença em termos de apoio instrumental (e.g. procura de emprego), com um **claro impacto no bem-estar psicológico dos beneficiários, ao diminuir o stress** associado à situação problema. Mas também nas situações em que a resolução dos problemas não estava ao alcance dos voluntários, emergem dos dados evidências da promoção de bem estar psicológico e emocional, associados à perceção de segurança e confiança nas equipas de proximidade.

“São tantas as situações que foram eles que fizeram acontecer, que resolveram os problemas; e mesmo quando não dava para eles resolverem, não são mágicos, não são deus, não é? Mas mesmo nessas, nessas situações, eles não resolvem, mas eles ouvem, ajudam a pensar, como fazer...é saberes que mesmo neste país que é novo, não conheces ninguém, mas agora tens ali pessoas que estão sempre ali para ti.”

BENEFICIÁRIO

"A M. sente cada vez mais que somos um apoio para ela e isso é um grande alento e uma grande responsabilidade, mas estamos no caminho certo. A semana passada dizia-lhe ao telefone, sobre a questão da operação da T. "Não estás sozinha, se precisares de alguma coisa estamos aqui" e ela respondeu "Eu sei, vocês são a minha força aqui. Eu sei que quando não consigo sozinha, posso-vos pedir ajuda". Só há um caminho: Estar."

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Com o passar do tempo, e o estreitar das relações entre beneficiários e equipas de proximidade, é possível verificar, nos relatos de ambas as partes, uma progressiva abertura emocional, e uma maior disponibilidade para partilhar dimensões mais intimistas e pessoais. Deste modo, é criado entre famílias e equipas de proximidade um espaço relacional que é visto como securizante, e que progressivamente vai possibilitando ir além do suporte social, passando a ser também um contexto de **suporte emocional e afetivo**, no qual os beneficiários sentem que podem ventilar as suas emoções, junto de pessoas que estimam, em quem confiam, e que consideram verdadeiros amigos, e até mesmo família.

“*Eles são mais do que amigos, são a nossa família portuguesa. Os meus filhos estão sempre a perguntar quando vêm as meninas [equipa de proximidade], a pedir para ligar para combinarmos, adoram as meninas, todos nós adoramos, como se fossem família.*”

BENEFICIÁRIO

“Acho que nos vê como um grande apoio, algo evidenciado pelo à vontade que tem tido para desabafar e até chorar connosco. Custa muito partilhar estes momentos e não poder fazer mais, mas no fundo a amizade também é isso, e acho que estamos todas a aprender a navegar a situação”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“Sinto também que a ligação com a L. se desenvolveu muito - que ela se sente à vontade para desabafar connosco e pedir ajuda, mas também para se rir connosco e fazer piadas, e houve vários momentos em que enviou fotografias dos miúdos ou áudios em dias aleatórios”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Sendo um dos objetivos do projeto a promoção da **autorregulação e gestão emocional**, e estando a supressão emocional associada, de forma negativa, com o bem-estar (Matsumoto, 2006), a relação com as equipas de proximidade assumir-se como um espaço seguro de ventilação emocional tem um papel protetor no que concerne ao bem estar psicológico dos beneficiários.

Na secção ‘E depois da MEERU?’, centrada dos dados de *follow up* recolhidos junto de beneficiários, damos conta de dados reveladores no papel das equipas de proximidade na promoção da autorregulação emocional dos beneficiários, ao proporcionarem um ‘porto seguro’ que suscita a confiança necessária à progressiva exploração dos recursos pessoais e da comunidade (cf. ‘E depois da MEERU?’). Para esta progressão em direção à autorregulação emocional, é essencial o estabelecimento dos laços de proximidade e afeto com as famílias, mas também a capacidade das equipas de proximidade de irem avaliando os recursos emocionais dos beneficiários, procurando o difícil mas importante equilíbrio entre o auxílio às necessidades dos mesmos, e a promoção da sua autonomização.

“Procuro acalmar a minha mente, aceitando que o meu papel é ESTAR, na medida das necessidades da L. e das minhas possibilidades, e dar espaço à L. para ser a protagonista da sua história, e decidir o tempo e o modo em que necessita da nossa ajuda.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“Também aprendi que já sei ler os sinais que a N. nos manda quando quer o seu espaço e, que sabe que estamos sempre lá para ela.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“Foram eles que me convenceram que devia ter consulta, marcaram, trataram de tudo; e eu fui porque confio neles, na opinião deles, porque gostam de mim, são amigos, por isso há aquela confiança de que podes seguir os conselhos, aquela segurança de que só querem o melhor para ti. E foi sem dúvida o melhor para mim, e se não fosse MEERU, eu não tinha sequer ido à consulta.”

BENEFICIÁRIO

“Depois da N. conseguir a consulta no médico, e se realmente os sintomas forem provocados pela ansiedade, perceber se a N. estaria aberta a receber apoio psicológico (...) O facto de a N. ter confiado no meu testemunho para fazer o click e procurar ajuda profissional é maravilhoso (...) Penso que uma conquista de todas nós e até do nosso projeto é realmente a N. estar a ser acompanhada pelo psicólogo (...) Deixa-me feliz que a N. já esteja a ser acompanhada por um profissional que a vai ajudar (...) Este mês foi mais calmo. As consultas com o psicólogo estão a fazer a diferença na saúde da N. e espero que ela continue a melhorar.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Alguns dos beneficiários relataram ter experienciado sintomatologia psicológica associada a experiências traumáticas vivenciadas no passado. Também nesta dimensão da necessidade de acompanhamento profissional (saúde física e mental) as equipas de proximidade assumem um papel preponderante, quer através da sensibilização das famílias para a necessidade desse acompanhamento, quer do ponto de vista das questões logísticas associadas. São vários os exemplos constantes dos dados recolhidos, de ativação de rede de contatos, agendamento de consultas e acompanhamento às mesmas por parte das equipas de proximidade.

O **aumento da motivação** para participar na comunidade em que se inserem estas famílias e a adesão crescente dos beneficiários aos desafios, encontros e atividades propostos pelas equipas de proximidade, foi também referido, tanto pelos primeiros, como pelos últimos (“Antes de MEERU ficava sempre em casa, sem fazer nada, mas agora saio, vou para o curso”) o que consequentemente foi promovendo um sentimento de segurança e uma crescente vontade de participar mais ativamente na comunidade, nomeadamente em ações de voluntariado, tal como já foi referido anteriormente.

Como foi referido por um dos parceiros e representante de uma entidade de acolhimento, a nova perspetiva de futuro, promovida pelo acompanhamento no âmbito do projeto MEERU Aproxima, levam a uma *“maior estabilização emocional ou a uma situação de vida mais positiva que os permite também alimentar o seu sentimento de valor e, por conseguinte, ir conseguindo uma série de coisas que de outra forma, não, teriam motivação nem vontade de fazer e de conseguir atingir”*.

Não obstante este impacto positivo do projeto em termos do ajustamento psicológico e bem-estar emocional das famílias, existe nas equipas um sentimento generalizado de que as constantes necessidades de apoio instrumental, impedem que o impacto socioemocional possa ser ainda maior: porque condicionam a possibilidade de os voluntários investirem ou focarem nessas dimensões; e porque condicionam a própria disponibilidade emocional dos beneficiários, nas fases em que estão assoberbados por preocupações de natureza logística, burocrática ou financeira.

É também referido, como entrave ao potencial do projeto no que concerne ao impacto socioemocional, a dificuldade na comunicação, ao limitar a expressão das necessidades e dos sentimentos (*Mais uma vez, acredito que a reunião na Segurança Social contribuiu para a L. esclarecer alguns pontos e consciencializar-se (?) da sua situação. Apesar disso, nunca saberemos ao certo, no sentido em que a dificuldade em comunicarmos na mesma língua, nos torna, de certa forma, mais distantes do que ela pensa e sente em relação ao futuro*).

“Este mês deparamo-nos uma vez mais com situações que afetam emocionalmente a L., e para as quais não conseguimos dar resposta, porque não dependem de nós. Penso que a nossa relação com a L. chegou ao mais fundo que ela consegue por agora. Confia em nós, mas há um mundo ao qual ainda sinto que não temos acesso, porque não há condições emocionais para ela se dar mais.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“Este mês foi cheio de incertezas e imprevistos. É complicado ver a N. e o F. com problemas e saber que não há muito que eu possa fazer para ajudar. Contudo, é reconfortante ver que a N. recorre à equipa quando precisa de algo, isso só mostra que gosta e que confia em nós.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“A nossa maior dificuldade tem sido a comunicação, e a barreira da língua, já que toda a nossa comunicação tem de ser mediada pelo google tradutor. Assim, sentimos que ainda não conseguimos “ler” e compreender tão bem quanto gostaríamos (e até quanto ela gostaria), e por isso é difícil saber quais são as expectativas dela.”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Atendendo ao período temporal em que se iniciou o MEERU Aproxima, é inevitável olhar ao impacto da Pandemia Covid-19, sendo um tema recorrente nos relatórios e registos dos voluntários. A barreira da comunicação tornou-se ainda mais limitadora nos períodos em que os encontros entre voluntários e famílias decorreram no formato online (*"percebemos o quanto o facto de não comunicarmos na mesma língua é limitador, sobretudo nestas circunstâncias em que o olhar e o gesto apenas falam através de um ecrã"* - relatório mensal de equipa de proximidade).

Estes períodos de limitação das visitas presenciais foram vivenciados com sentimentos de angústia pelos voluntários, pela dificuldade acrescida em *"sentir o pulso ao bem estar"* das famílias e em efetivamente ajudá-las (*sabemos que está receosa e assustada com o futuro próximo e é muito difícil gerir essa angústia à distância* - relatório mensal de equipa de proximidade), mas também pelo impacto a nível mais pessoal, associado à sensação de *"vazio deixado pela ausência de visitas"* - relatório mensal de equipa de proximidade.

Por outro lado, surgem também referências a oportunidades trazidas pelo contexto pandémico, nomeadamente na redução das questões de natureza logística e técnica e, conseqüentemente, na maior serenidade de alguns dos beneficiários, o que abriu espaço ao enfoque nas dimensões relacionais, de afeto e de proximidade - ainda que à distância - entre equipas e beneficiários (*"Durante este mês, as visitas foram realizadas com a premissa de dar apoio às aulas online da S., mas acabam por se tornar muito mais do que isso. Foram momentos de brincadeira, de dança e cantigas, de pinturas e trabalhos e conversas"* - relatório mensal de equipa de proximidade; *"Foi o primeiro mês em que não surgiu nenhuma questão mais urgente ou dramática para resolver, o que nos permitiu explorar outras dimensões da relação"* - relatório mensal de equipa de proximidade).

Integração laboral e escolar

O projeto MEERU Aproxima, procurou contribuir para a **integração laboral** dos beneficiários do projeto com condições para o fazer. A dimensão laboral assume-se como central para a integração e autonomização dos beneficiários, mas também, como vimos na secção anterior, para o seu bem-estar socioemocional. De facto, a maioria das narrativas que versam sentimentos de desânimo, ansiedade e preocupação, associam-se a esta dimensão (*"Desemprego da M. estava a preocupar toda a equipa e a família"* - relatório mensal de equipa de proximidade).

De acordo com testemunhos recolhidos junto dos beneficiários, a MEERU desempenhou um papel importante no que diz respeito a esta dimensão, nomeadamente através de: i) procura de oportunidades de emprego, junto de recursos da própria organização e dos voluntários a título particular; ii) apoio na preparação dos beneficiários para a integração no mercado de trabalho em Portugal, dando a conhecer o seu funcionamento; iii) apoio na construção de Curriculum Vitae dos beneficiários; iv) acompanhamento em atendimentos orientados para a integração profissional, nomeadamente em Centros

de Emprego; v) acompanhamento e orientação em ocasiões como entrevistas de emprego ou primeiro dia num emprego novo. (*"Foi ele [voluntário] quem arranjou o meu trabalho, falou de mim, foi comigo à entrevista, se não fosse a MEERU a ajudar não sei como ia ser, é muito difícil encontrar trabalho"*).

O impacto positivo da integração laboral no bem-estar socioemocional dos beneficiários é também evidenciado nas narrativas de beneficiários e voluntários (*"Foi uma grande felicidade quando soubemos do emprego, já não me lembrava de me sentir assim, foi um alívio para todos nós, para toda a família"* - beneficiário) (*"Tanto o K. como a M. começaram a trabalhar, o que foram acontecimentos que trouxeram uma onda de alegria e alívio, face ao fim à vista do programa de apoio"* - relatório mensal equipa de proximidade).

Das narrativas dos entrevistados a propósito da dimensão laboral, evidenciaram-se alguns obstáculos com que se depararam. Foi relatada a dificuldade em gerir um emprego e o acompanhamento dos filhos menores (especialmente no caso de mães sozinhas e para ambos os elementos de um casal, com filhos pequenos). Esta situação foi ainda agravada, durante o período pandémico. No caso de algumas famílias, este obstáculo foi ultrapassado precisamente através do apoio dos voluntários, que se disponibilizavam para ficar com as crianças e/ou ir levá-las ou buscá-las à escola, por exemplo. É relatada a preocupação, por parte de alguns voluntários, quanto à dificuldade em conciliar agendas pessoais com estas necessidades por parte das famílias, o que reforça a importância do alargamento da rede de suporte social das mesmas (objetivo que tem sido cumprido com sucesso, como demos conta na secção 'sentido de pertença'). Também a este propósito, a equipa de coordenação da MEERU refere que a disponibilidade dos voluntários para assumirem este papel junto das crianças, embora benéfico e alinhado com o sentido e propósitos da MEERU, tem suscitado, junto de alguns dos beneficiários, confusão quanto ao papel das equipas de proximidade, assumindo que "estão ali para cuidar e brincar com as crianças".

Olhando à perspetiva dos voluntários, é interessante verificar que existem equipas que sentem que o apoio junto das crianças e o enfoque em momentos com as mesmas decorre das necessidades das famílias, mas também da maior facilidade da interação com crianças do que com adultos quando existe a barreira da língua (*"é difícil conversar, mas para brincar não precisamos de saber árabe nem os miúdos portugueses"*). Nestes voluntários, surge a preocupação de se dedicarem mais à relação de proximidade com os adultos da família que acompanham. Por outro lado, há voluntários que expressam precisamente o sentimento contrário, de estarem em falta com as crianças, uma vez que o apoio instrumental aos adultos da família os leva a dedicar menos tempo às crianças do que o que consideram desejável.

Nos dados recolhidos surgem também referências a constrangimentos decorrentes de diferenças culturais. Por exemplo, nos relatórios mensais um voluntário refere como um dos motivos para uma beneficiária ter rejeitado uma oportunidade de emprego *"o facto de poder ter que fazer higienização a homens."* (relatório mensal de equipa de proximidade)

Outro exemplo prende-se com o facto de algumas famílias virem de países em que apenas elemento masculino da família trabalhava, uma configuração familiar pouco viável à necessária autonomia financeira destas famílias no contexto português. (*"No meu país basta o homem trabalhar e consegue"*

sustentar a família, viver bem; aqui em Portugal mesmo dois a trabalhar mal chega para pagar as contas”). Tratam-se de diferenças culturais que colocam dificuldades adicionais à integração laboral no caso das mulheres com ausência de experiência profissional prévia.

Outro constrangimento reside no facto de nem sempre as oportunidades laborais corresponderem às expectativas das famílias, seja pelo tipo de funções e remuneração associada, seja pelas condições contratuais serem limitadoras dos seus objetivos atuais (e.g, carga horária e disponibilidade para estar com os filhos e aprender o português) e/ou futuros (*“O crédito de habitação que eles anseiam conseguir e que também levam a rejeitar várias ofertas de emprego por terem períodos curtos de contratação.”* - relatório mensal de equipa de proximidade).

A integração laboral está intrinsecamente ligada à **aprendizagem da língua portuguesa** o que, como já foi possível referido anteriormente, é uma das dimensões que merecem uma maior reflexão por parte de todos os intervenientes na integração de migrantes e refugiados em Portugal. A consciência desta necessidade é muitas vezes um fator potenciador do atraso da integração no mercado de trabalho e, conseqüentemente, de uma insegurança crescente em relação a futuro que nalguns casos, os beneficiários do MEERU Aproxima procuraram colmatar (*“A vinda deles vem abrir-lhes uma porta que já desejavam há muito tempo. A mulher era ativista pelos direitos das mulheres no Afeganistão, o marido apoiava-a mas não podia demonstrá-lo e desse ponto de vista, sentem-se muito mais livres. Ela quer voltar à Universidade. Estão a aproveitar os momentos connosco para praticarem mais o português que têm treinado intensivamente.”* - voluntário).

Noutros casos, e atendendo à dificuldade em aceder a recursos eficazes, a aprendizagem do português deixa de ser uma prioridade, protelando desta forma a melhor integração de todos os elementos do agregado familiar. A escassez destes recursos leva a que algumas famílias só tenham oportunidade de aprendizagem da língua através do voluntariado da MEERU, e o esforço e investimento dos voluntários nesta dimensão é patente nos discursos de beneficiários e nos registos de atividades das equipas de proximidade. Contudo, evidencia-se também dos relatos a preocupação dos voluntários com esta dimensão tão importante da integração, com a insuficiência deste apoio não formal e com a necessidade de mais oportunidades de apoio formal no ensino da língua.

Não obstante a maior facilidade com que as crianças aprendem uma nova língua (*“Destaque para a incrível evolução no português da S., que não pára de nos surpreender”*), surgem relatos de voluntários de preocupação com o impacto desta dimensão na integração escolar de algumas crianças. (*“A necessidade de falar bem português é cada vez maior. As crianças são muito prejudicadas na escola por não perceberem português em disciplinas como matemática, onde poderiam ter muita facilidade”*). Estas dificuldades foram agravadas durante o período pandémico, ao condicionarem as oportunidades de aprendizagem até aí existentes (*“Esperamos que em breve as voluntárias da UM possam voltar a acompanhar as crianças para que estas não sofram atrasos escolares”*), assim como ao colocarem dificuldades adicionais às crianças, tornando ainda mais difícil a adaptação ao ensino em formato online (*“crianças com grandes dificuldades escolares devido à falta de explicações e ao difícil acompanhamento das video aulas”*).

“O F., o D. e a J. ajudaram muito, muito, muito a família a integrar-se, ajudaram a arranjar um emprego no Corte Inglês, um estágio profissional.”

BENEFICIÁRIO

“O Pai M. precisava de trabalho, no Egito era cozinheiro e entre nós equipa conseguimos arranjar emprego no Porto num Kaldili e ele tem agora oportunidade de cozinhar comida do médio oriente. Foi muito prático e objetivo enquanto equipa.”

VOLUNTÁRIO

“Mais importante do que arranjar empregos, foi muito importante uma das pessoas da nossa equipa ter passado muito tempo a construir o CV deles e a perceber onde tinham trabalhado”.

VOLUNTÁRIO

“Se eu dissesse que estava à procura de emprego, eles diziam-me para fazer o CV, ajudavam-me a fazer e a preparar o CV através dos recursos deles e a submeter candidaturas que pudessem ser interessantes”.

BENEFICIÁRIO

“Foi o P., a M. e a M. que me ajudaram no meu primeiro emprego. Era em São João da Madeira. Eu estava a enfrentar vários problemas para conseguir este emprego porque muitas empresas exigiam o cartão de residente que nós não tínhamos. A M. ajudou-me muito. Fomos registar-nos no SEF, apanhou-me às cinco da manhã na Santa Casa, foi comigo até São João da Madeira, esperou por mim o dia todo e trouxe-me de volta para me mostrar o caminho, onde apanhar o autocarro e como vir.”

BENEFICIÁRIO

Como é referido no Plano de Ação sobre a Integração e a Inclusão para 2021-2027, “as escolas têm potencial para ser verdadeiros centros de integração para as crianças e as suas famílias”. Para que isso possa ser uma realidade, não basta que as crianças frequentem a escola. É certo que muitas das crianças migrantes e refugiadas que integram as escolas portuguesas, num curto espaço de tempo passam a ser o motor de aprendizagem da língua do país de acolhimento para toda a família. No entanto, esse facto não deve ser entendido isoladamente como um sinal de uma integração completa, uma vez que todo o processo de integração numa nova realidade, cultura, processo de aprendizagem e grupos de referência é extremamente exigente e é desejável que estas crianças sejam acompanhadas de forma integral. Para o efeito - refere o mesmo Plano de Integração - “os professores necessitam de possuir competências e recursos que lhes permitam lecionar em salas de aula multiculturais e multilingues e apoiar as crianças com antecedentes migratórios ao longo do percurso educativo”.

Na maioria das famílias, e como já foi referido, o projeto MEERU Aproxima, iniciou a sua intervenção num momento em que as crianças já frequentavam a escola, o que não significa que estavam efetivamente integradas na mesma, sendo esta realidade por vezes minimizada no contexto escolar

(como foi sublinhada pelos voluntários). Mais uma vez, a relação de proximidade e confiança estabelecida entre a família e as equipas de proximidade, assim como com a sua rede alargada, permitiu uma intervenção informal relevante (*"as crianças para nós eram muito importantes, mas na escola ninguém lhes ligava, essa individualidade era muito importante."* - voluntário; *"Os MEERU estão sempre preocupados, andam atrás deles (crianças) para saber se estão bem, ensinaram-lhes os nomes de todos os animais, falam muito com eles."* - beneficiário).

Muito embora fosse desejável que as ações de sensibilização no âmbito do projeto, tivessem contribuído para um maior acolhimento e integração laboral e escolar dos beneficiários, não foram recolhidos dados sobre o impacto das ações realizadas que permitam avaliar esta dimensão. Contudo, foi referido que será benéfico uma intervenção estratégica mais aprofundada junto das escolas para benefício das crianças migrantes e refugiadas.

“*Neste mês, a M. teve de ficar em quarentena, por conta de um caso positivo na sua turma da escola. Isto custou-lhe por volta de 10 dias de aulas online, que a deixaram desanimada pela enorme dificuldade em aprender online e apreender o português (e o que obrigou também à suspensão das aulas de explicação pelas voluntárias da UMinho, que tão bem têm feito às crianças.)*”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

"A MEERU ir à escola dar formação sobre a realidade dos refugiados e o acolhimento para esta poder acontecer de uma forma mais natural. Podia haver esse acompanhamento por parte da MEERU nas escolas que as crianças frequentam.

VOLUNTÁRIO

E depois da MEERU?

Em qualquer programa de intervenção é fundamental avaliar, além dos efeitos imediatos do mesmo, se os mesmos perduram no tempo. Foi neste sentido que procuramos aliar à avaliação holística do programa uma análise mais aprofundada à totalidade das famílias que compõem as três primeiras gerações do projeto. Esta análise contribuiu com dados sobre as perceções e significados atribuídos à experiência dos 8 meses de acompanhamento pelas equipas de proximidade – do ponto de vista dos beneficiários, através das entrevistas, e do ponto de vista dos voluntários, através de uma análise exaustiva de todos os registos dos mesmos (relatórios de visitas e relatórios mensais), e os resultados incorporam as diferentes secções do presente relatório.

Nesta seção damos propósito aos dados de *follow up* recolhidos – após 4 meses, 1 ano e 2 anos – de forma a averiguar se as mudanças intermédias resultantes do projeto contribuíram, efetivamente, para tornar as famílias beneficiárias mais autónomas, mais incluídas, e ativas.

Um aspeto que se destaca na avaliação de *follow up* é, desde logo, a manutenção da relação de proximidade com as equipas de voluntários, o que é descrito por todas as famílias entrevistadas que continuam em Portugal, incluindo as que foram entrevistadas após 1 e 2 anos do término do programa.

“*Continua. Continua ainda [após os 8 meses]. Se eu preciso de alguma coisa eu ligo para elas e nós combinamos dia para nos encontrarmos.*”

BENEFICIÁRIO

“*Quando eu preciso de alguma coisa ligo para eles...ainda. Mais de 2 anos, e ainda, se preciso de alguma coisa ligo para eles.*”

BENEFICIÁRIO

Foi notória a importância dada pelos beneficiários a esta continuidade para lá da duração do programa, com algumas das famílias a colocarem ênfase discursiva neste aspeto. Das narrativas dos participantes percebe-se que esta continuidade suscita sentimentos de admiração pelos voluntários (“*eles estão na mesma e já não é obrigatório, percebes?*”). Para as famílias a perceção de continuidade da relação de proximidade com os voluntários após os 8 meses de duração do programa é descrita como sendo a prova de que “*deixa de ser por causa do programa, de serem voluntários, passamos a ser amigos*”. Trata-se de uma perceção e sentimento partilhados pelas diferentes famílias entrevistadas que estão ainda em Portugal, e assume especial relevância dados os objetivos do projeto relacionados com a criação de relações de proximidade e confiança, essenciais quer para o sentimento de pertença quer para o bem-estar socioemocional.

No que concerne à dimensão da proximidade, é generalizado o uso da palavra ‘amizade’ para descrever a relação estabelecida entre beneficiários e equipas de proximidade, e são até vários os beneficiários que referem que os voluntários passaram a fazer parte da família.

“*Eles são mais que amigos, são como família*”; “*para mim, para os meus filhos, são família, até para o meu marido, elas [voluntárias] são como irmãs para ele, é como as irmãs*”.

BENEFICIÁRIO

No que concerne à confiança, a conquista desta dimensão entre beneficiários e voluntários reflete-se no facto de os beneficiários reconhecerem a redução da frequência das interações após o término do programa, mas encararem este facto como algo natural e apropriado, e que não os faz colocar minimamente em causa a importância ou o grau de proximidade da relação, vista de forma generalizada como algo que “*algo que veio para ficar*”.

Respondendo à questão que dá título a esta seção – E depois da MEERU? - e usando as palavras dos participantes “*não há um depois da MEERU, há a vida antes e depois da MEERU, e agora fazem parte da nossa vida*”. A confiança estabelecida é sustentada pelo desenvolvimento de sentimentos de segu-

rança por parte dos beneficiários, suscitados pela interação com os voluntários, mas que se generalizam à própria organização.

“*Eu sinto segurança com eles; nós sentimos segurança com eles, e sentimos que temos segurança com esta organização.*”

BENEFICIÁRIO

De facto, a palavra “segurança” é uma das principais protagonistas no campo das significações emergentes das narrativas dos participantes. Se, em avaliações anteriores do acolhimento em Portugal, se tratava de uma palavra utilizada com frequência, mas para caracterizar o país de acolhimento, no caso da MEERU Aproxima, trata-se de um sentimento sobretudo suscitado por pessoas concretas e por uma organização concreta.

Importa também olhar para o possível ‘reverso da medalha’, discutido quer com a direção da MEERU, aquando da construção da teoria da Mudança, e questionado aos beneficiários e voluntários, assim como presente em algumas das suas reflexões nas memórias de visitas e relatórios mensais dos últimos meses do programa: será o objetivo último da autonomia comprometido por esta proximidade e perceção de segurança e confiança na continuidade da disponibilidade dos voluntários?

Embora com graus diferentes de sucesso nas diferentes famílias, a análise dos dados sugere que tem sido possível a conciliação entre a continuidade da presença dos voluntários na vida das famílias e a progressiva autonomização destas. É aliás, neste sentido, que nos parece também um indicador positivo, as próprias famílias abordarem a menor frequência das visitas e interações após o término do programa como algo normal e expectável. Isto não é verbalizado pelas mesmas num sentido ‘conformista’ ou ‘resignado’, de quem aceita que terminando o compromisso de voluntariado, é normal que os elementos das equipas estejam menos disponíveis. Pelo contrário, é verbalizado num sentido empoderador para os próprios, já que é enquadrado pela maioria dos entrevistados como estando associado precisamente à sua maior autonomia e, conseqüentemente, menos necessidade de recorrer ao apoio dos voluntários.

Ao mesmo tempo, é também generalizada a perceção de que foi muito graças ao apoio das equipas de proximidade que se tornou possível a maior autonomização das famílias. Tal como referido em secções anteriores deste relatório, são destacados o papel dos voluntários no apoio instrumental (“*A parte do apoio, dinheiro, facturas, não estava tudo excelente, não precisas mais, renda paga, faturas, não faltava nada...mas faltava coisas mais importantes, por exemplo, maneira de explicar..já senti falta....explicar como funciona a segurança social, o que faz parte de nif, a parte da saúde, porque depois de um ano e meio temos de fazer sozinhos e isto era tão difícil, alguém explicar-nos, o que podemos fazer, o que não podemos fazer, explicar como é, sabes, é muito difícil*”). De acordo com esta beneficiária, a equipa de proximidade veio colmatar esta lacuna, do ponto de vista da provisão de informação necessária a que a família passasse a poder utilizar os serviços de uma forma autónoma (e, conseqüente, se tornasse mais ativa também nestes processos).

O grau de sucesso destas famílias no processo de autonomização é claramente mediado pela aprendizagem do português, aspeto que, como já descrito acima neste relatório, é destacado pelos beneficiários como sendo uma das mais valias das equipas de proximidade.

“*Há ano, eu ligava sempre para eles, para tantas coisas, eu queria alguém ajuda. Agora não. Mas outras famílias podem precisar ainda, porque eu já aprendi o português, por isso, menos perguntas, (risos), mas outros ainda têm muitas perguntas para fazer, e isto é normal, porque sem perguntas ninguém vai aprender*”.

BENEFICIÁRIO

Curiosamente, um aspeto referido por algumas famílias foi a responsabilidade dos próprios beneficiários no sucesso do programa, no sentido de ser necessária disponibilidade, empenho e compromisso também por parte das famílias, de forma a que possam efetivamente beneficiar do apoio das equipas de proximidade (“*não adianta as meninas estarem ali a ensinar o português se depois não tentas praticar, estudar...eles estão a dar tanto, e nós devemos retribuir, aproveitar, absorver todo o conhecimento, sobre Portugal, sobre os serviços, o que podemos ou não fazer, como falar o português*”).

Também do ponto de vista socioemocional, a continuidade da proximidade com as equipas apresenta indicadores sobretudo positivos e que não parecem obstaculizar o caminho destas famílias em direção à inclusão e autonomia. Com o passar do tempo, as equipas de proximidade passam de ser o ‘porto seguro’ onde as famílias estão ancoradas, para serem o porto seguro onde as famílias sabem que podem voltar sempre que precisam.

“*Agora sim...mas antes, não (risos) Agora sim, a minha vida, com MEERU, sem MEERU, é organizada, eles ajudaram-me em tantas coisas, para conseguir, pensar, perceber o que é que quero, perceber para onde tenho de ir, se quero uma coisa, tenho de ir para aquele lado, e eles explicam isto tudo.*”

BENEFICIÁRIO

“*Não há um depois da MEERU, há a vida antes e depois da MEERU, e agora fazem parte da nossa vida*”

BENEFICIÁRIO

“*Nesta fase as visitas e experiências estão todas misturadas na minha cabeça, numa salada de frutas de emoções e experiências. Acima de tudo, o impacto deste mês e desta fase de transição para uma convivência mais independente é, acima de tudo: permanecer. Saber estar, ficar, permanecer, existir lado-a-lado com a família enquanto isso me for possível e benéfico para os dois.*”

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

“*Este mês presenciamos o que tanto desejávamos. Passados +/- 10 meses desde que conhecemos a N. e o F., a família estava, finalmente, reunida e feliz, os meninos inscritos na escola e prestes a mudarem-se para uma casa maior. Este mês, também, é marcado pela desvinculação*

oficial com a MEERU. Contudo, a desvinculação oficial não mudará a relação com a família e com a equipa. Daqui para a frente, a família enfrentará, certamente, novos desafios e estaremos aqui para os apoiar.

RELATÓRIO MENSAL DE EQUIPA DE PROXIMIDADE

Outros resultados

As mudanças que o projeto MEERU Aproxima operou também nos **voluntários** pôde ser verificada aquando da recolha de dados junto dos mesmos.

Foi recorrente afirmarem que o projeto transformou as suas vidas e nalguns casos, levou a que no futuro pensassem, por exemplo, vir a trabalhar com esta população-alvo, algo que não tinham planeado (*"Foi graças a este projeto que no futuro quero trabalhar com refugiados."* - voluntário).

Os voluntários referiram que o MEERU Aproxima foi importante para o seu crescimento, nomeadamente através das aprendizagens adquiridas sobre interculturalidade mas também no **desenvolvimento de competências socioemocionais** (*"acho que aprofundou mais ainda a minha visão do mundo e como devemos criar relações."* - voluntário); *"Foram muitas softskills que desenvolvemos, muitas dinâmicas, aprender a desenrascar."* - voluntário).

A intensidade do projeto levou a que as aprendizagens adquiridas sobre relações fossem transpostas para outras dimensões das vidas dos voluntários, contribuindo para uma maior consciência pessoal e social (*"Foi tão intenso aqueles oito meses que depois comecei a pensar se fazia também isso com os meus."* - voluntário). Para além disso, foi muito frequente referirem o projeto como ponto de partida para a criação de **novas relações de amizade**, tanto entre voluntários, como entre estes e elementos das famílias apoiadas (*"Ganhei amizades tanto na família como na minha equipa."* - voluntário).

A qualidade superior da Academia de Proximidade foi muitas vezes referida e considerada como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento do trabalho junto das famílias (*"O recrutamento também é incrível."* - voluntário). Contudo, recomendam que esta possa aprofundar mais questões técnicas relacionadas com a integração de migrantes e refugiados, direitos e deveres dos mesmos, proporcionando mais conhecimentos e ferramentas para a compreensão do processo de integração (*"era vantajoso termos um bocadinho mais de conhecimento sobre a burocracia e questões técnicas porque as famílias vêm perguntar-nos, não é o nosso trabalho mas era relevante ser mais abordado."* - voluntário).

“*Neste primeiro mês, senti que ao contactar a família foi muito importante o período de formação formal e informal, com os elementos seniores da MEERU, que me permitiram aperfeiçoar as capacidades de interação com pessoas, até agora completamente desconhecidas e, que não nos tinham sido apresentadas (...). Nesse sentido, também graças às "dicas" formativas foi pos-*

sível (penso) com êxito ganhar a confiança de Z. e G. e ter conversas a fluírem e que tiveram o seu clímax na oferta à equipa nas duas visitas efetuadas, de uma leve refeição árabe que muito gostamos, apreciamos e agradecemos por entendermos ser um gesto de grande simpatia e afabilidade.”

VOLUNTÁRIO

Outro dos fatores considerados diferenciadores, tanto por voluntários, como pelas entidades de acolhimento, foi a atenção e cuidado no acompanhamento por parte da equipa técnica do projeto, facilitando e agilizando o trabalho de todos (*“Acompanham muito bem os voluntários”* - entidade de acolhimento).

Contudo, a exigência do *report* pedido às equipas de proximidade (e.g. diários de bordo, questionários, reuniões regulares), se por um lado é considerado uma mais-valia e oportunidade de reflexão e melhoria contínua, por outro, foi considerado exigente e difícil de executar (*“Relativamente à parte de report, preferia que fosse só um por mês mas entendo a necessidade de ir monitorizando este processo.”* - voluntário). Este fator foi particularmente evidente em voluntários que estão em situação laboral regular, surgindo os instrumentos de trabalho (de preenchimento frequente) como uma sobrecarga excessiva. Nesse sentido - e reconhecendo a mais-valia de um grupo de voluntários heterogéneo e diverso (em termos de idades, género, condições de vida e escolaridade) - consideramos pertinente a reflexão sobre a quantidade e frequência do preenchimento dos instrumentos de monitorização propostos, propondo uma redução ou simplificação dos processos.

A maior dificuldade sentida tanto por voluntários como por parceiros foi a necessidade de definir melhor o papel do voluntário, de maneira a evitar sobreposição de papéis e outros constrangimentos. Neste sentido, como proposta de melhoria, foram sugeridas pelos voluntários existirem reuniões periódicas entre a equipa de proximidade e a entidade de acolhimento de cada família de forma a coordenar e agilizar o trabalho conjunto, o melhor possível.

Os voluntários demonstraram entusiasmo e vontade de contribuir para melhorias futuras no projeto, tendo sugerido a promoção de mais encontros entre voluntários, entre famílias, e entre ambos, assim como o intercâmbio de equipas de proximidade e famílias em momentos específicos (*“Outra coisa seria engraçado haver intercâmbio entre equipas e famílias. Eu gostava muito de conhecer outras famílias também e talvez eles pudessem encontrar-se mais vezes também.”* - voluntário). Procurar dar feedback em relação às famílias, após os 8 meses de acompanhamento, foi também referido como um ponto a melhorar no futuro.

Na avaliação final realizada pela equipa MEERU e considerando os resultados da mesma junto de 17 voluntários da quarta e quinta geração de acompanhamento, o comprometimento dos mesmos com o **desafio do acolhimento e da interculturalidade** nas várias dimensões das suas vidas, numa escala de 1 a 10, sendo 1 *“Péssimo”* e 10 *“Excelente”*, a média dos resultados obtidos foi de 8,7. Relativamente à abertura à diversidade, *“sendo empático e resiliente nos momentos de conflito”*, a média dos resultados

obtidos junto do mesmo grupo de voluntários foi de 9,2. Por último, relativamente ao facto de se sentirem preparados para *"partilhar a vida com uma família refugiada ou migrante, sem a retaguarda institucional da MEERU"*, a média dos resultados obtidos foi de 8,95.

O projeto MEERU Aproxima revelou-se também diferenciador, nomeadamente junto dos **parceiros e entidades de acolhimento** que, de acordo com os testemunhos recolhidos nas entrevistas realizadas, reconheceram o trabalho complementar do projeto (*"O impacto que teve na nossa organização foi vir completar áreas em que eu precisava mesmo muito de ajuda porque preciso de quem me ajude a continuar disponível"* - entidade de acolhimento).

A relação da MEERU Aproxima com os seus parceiros foi considerada *"perfeita"* pelos próprios, tendo sido apenas referida a necessidade de definir melhor o papel dos voluntários e aquilo que poderá eventualmente ser feito por estes para que não haja sobreposição de esforços. Tanto as entidades de acolhimento como os voluntários beneficiariam de uma melhor articulação e consequentemente, as próprias famílias também.

A qualidade superior do trabalho realizado pela MEERU foi referida por parceiros (*"Acho que há ali uma capacidade de trabalhar nesta área que eu admiro muito e por isso gosto mesmo muito de trabalhar com eles."* - entidade de acolhimento), sendo lamentado apenas que o trabalho conjunto não se tivesse iniciado mais cedo, uma vez que vem responder a uma lacuna no processo de integração (*"Só tenho pena da MEERU não ter estado connosco desde o início do acolhimento desta família"* - entidade de acolhimento). Todos os parceiros entrevistados demonstraram vontade de continuar, no futuro, a trabalhar com a MEERU.

O trabalho desenvolvido no âmbito do projeto permitiu que as entidades de acolhimento ficassem disponíveis para se dedicarem a outras questões logísticas, tendo nomeadamente contribuído para melhorar a relação destas com as famílias (*"estamos tão dedicados à logística que depois muitas vezes não nos sobra tempo, às vezes também já não nos sobra energia, porque a logística traz-nos alguns conflitos com as famílias...e a Meeru entra ali só para aquela parte mais prazerosa e é mesmo importante."* - entidade de acolhimento).

De referir, que uma das dimensões do projeto apreciada pelos parceiros prendeu-se com a forma como a equipa do projeto promove o trabalho em parceria, reconhecendo a sua importância e as suas mais-valias (*"A organização não trabalha sozinha. Vão-se pondo ao serviço uns dos outros."* - entidade de acolhimento).

“Tem um impacto muito grande na minha vida até porque no futuro quero trabalhar com esta população.”

VOLUNTÁRIO

“Este projeto tem sido muito rico, tenho aprendido muito do ponto de vista cultural, do respeito, a imensidão da alegria que é poder ver equipas crescerem. Têm sido muitos ganhos, naturalmente a par de algumas angústias que a família passa mas é muito enriquecedor.”

VOLUNTÁRIO

“Para mim funciona como uma parceria perfeita. Uma complementaridade muito, muito boa.”

ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

“A MEERU veio dar aquele apoio mais pessoal, mais relacional à família. Nós nisso falhávamos porque não havia essa disponibilidade no sentido de dar uma resposta que eles precisavam, de alguém que vá passear com eles, que os ajude ao nível da cultura e este projeto da Meeru veio trazer muito daquilo que nós achávamos que era uma lacuna em relação à nossa intervenção.”

ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

“Foram os voluntários que se quiseram dedicar a este tipo de vida, que deixaram ficar tudo aquilo que tinham de bom e de puro e de genuíno e de bondoso, enquanto voluntários muito dedicados. Acho que isso que lhes dá ali umas características inigualáveis que depois conseguem passar muito bem aos voluntários que vão formando também.”

ENTIDADE DE ACOLHIMENTO



6. Conclusões

6.1. Impactos

Conclui-se que o projeto contribuiu significativamente para o aumento do sentimento de pertença, nomeadamente através do aumento das relações de proximidade e confiança nas comunidades em que as famílias abrangidas pelo projeto se inserem, pelo aumento da autonomia na utilização de recursos da comunidade, pela aquisição de competências de português, o aumento da participação ativa na comunidade.

No que diz respeito ao aumento do bem-estar socioemocional dos beneficiários, as equipas de proximidade apoiaram transversalmente as famílias, sendo o apoio emocional e a construção desta relação de confiança, a base para que houvesse uma crescente motivação e esperança em relação ao futuro.

O projeto contribuiu para o envolvimento dos beneficiários em atividades de cariz desportivo, comunitário e cívico - independentemente da sua condição e limitações, assim como para o sentimento de segurança, promovido pelo acompanhamento e aprendizagem adquirida pelas famílias devido ao contacto com os voluntários.

Referir ainda que o MEERU Aproxima contribuiu de forma direta, essencialmente para a integração profissional - através da mobilização da rede de contactos, assim como no apoio à construção de instrumentos de procura de emprego e apoio à procura de emprego, dotando os beneficiários de capacidades e conhecimentos para procurarem autonomamente emprego. As crianças já se encontravam maioritariamente integradas na escola pelas entidades de acolhimento, contudo a presença e relação de atenção e proximidade com as crianças também contribui para a sua integração a nível comunitário e sentido de pertença.

De modo global, o projeto teve claramente um impacto positivo nos beneficiários, pela promoção de uma integração de refugiados e migrantes com sucesso. Teve ainda um impacto positivo e potencialmente transformador junto das organizações e voluntários que nele participaram, possibilitando melhorar o apoio que já era dado pelas primeiras e promovendo a formação integral dos segundos e o compromisso destes com o desafio do acolhimento e da interculturalidade.

Em suma, o projeto foi considerado por todos os intervenientes uma mais-valia e foi claramente manifestada a vontade da sua continuidade e alargamento a novos beneficiários e entidades.

6.2. Fatores de Sucesso

A avaliação de impacto permitiu verificar alguns dos fatores constitutivos do projeto que mais contribuíram para as mudanças verificadas:

- Contributo robusto para que haja um reconhecimento urgente e mais sólido da importância do acolhimento e integração de migrantes e refugiados, procurando envolver de forma articulada toda a comunidade em geral;
- Contributo eficiente para uma resposta de integração holística, colmatando a necessidade de apoiar socioemocionalmente os migrantes e refugiados a integrar;
- Contributo para a mitigação das dificuldades sentidas por migrantes e refugiados de todas as idades na aprendizagem da língua portuguesa;
- Criação de uma rede de suporte próxima capaz de apoiar efetivamente à integração laboral;
- Caráter inovador, destacando as equipas de proximidade, capaz de ir ao encontro dos interesses do público-alvo, promovendo assim uma forte adesão e permitindo motivar as famílias na procura de soluções para o futuro;
- A relação estabelecida entre as equipas de proximidade e as famílias, alargando-a a uma nova esfera de familiares e amigos, permitindo assim uma perspetiva de futuro mais segura e estável;
- A exigência, dedicação, profissionalismo e proximidade da equipa técnica do projeto são fatores-chave para o sucesso da implementação do projeto;
- A capacidade de adaptação da equipa, nomeadamente durante o período de confinamento provocado pela pandemia de COVID-19, para continuar a promover a integração das famílias migrantes e refugiadas, com sucesso, fazendo face aos mais variados constrangimentos;
- Criação da Academia de Proximidade, promovendo uma preparação, capacidade de resposta, entusiasmo e relações de interajuda entre os voluntários singular;
- Robustez do desenho, implementação e avaliação do projeto, potenciado por uma rede de voluntários colaborante, comprometida e organizada, no momento de intervir;
- Envolvimento na procura de soluções para os desafios que as famílias enfrentavam, por parte dos voluntários e equipa técnica da MEERU;
- Relação positiva com os parceiros sociais, tendo estes demonstrado interesse no desenvolvimento do projeto e vontade de prolongar o trabalho conjunto no futuro.

6.3. Limitações

Ao longo da implementação do projeto MEERU Aproxima, foi possível verificar algumas limitações à execução prevista e desejada do mesmo:

- A dificuldade sentida por voluntários e partilhada por parceiros em definir os limites do seu campo de atuação;
- Dificuldade de comunicação com parceiros nalguns momentos, levando à sobreposição e duplicação de tarefas, provocando intropia.
- Da avaliação realizada evidenciam-se também fatores externos que se assumiram como obstáculos ou contrariedades à execução do projeto:
- Início do projeto coincidente com o início da pandemia COVID-19 com todos os constrangimentos que daí advieram e a obrigatoriedade longos confinamentos sucessivos, obrigando a uma adaptação integral do projeto a uma nova realidade desconhecida por todos os intervenientes;
- Dificuldade em promover a integração das famílias aquando do término de apoio financeiro estatal, nomeadamente através do acesso a condições de habitação dignas e acessíveis, levando a que algumas destas tivessem de procurar um novo rumo de vida noutros países estrangeiros;
- Dificuldade em articular com diferentes serviços básicos e outras instituições de maneira a disponibilizar informação organizada capaz de facilitar a integração em Portugal;
- Ineficiência dos recursos disponíveis para a aprendizagem da língua portuguesa para estrangeiros, em tempo útil e de forma ágil, capaz de permitir a conciliação com a integração no mercado de trabalho e o acompanhamento de filhos menores.



7. Recomendações

Decorrendo do impacto social positivo provocado pelo projeto e prevendo a continuidade do mesmo, apresentamos algumas recomendações, com vista à sua melhoria.

À entidade promotora do projeto recomenda-se:

- Continuar e replicar noutras organizações com o mesmo objetivo, a resposta consistente dada pelo projeto MEERU Aproxima a um dos grandes flagelos sociais em Portugal e no resto do mundo;
- Promover um papel fundamental na intervenção junto de outros organismos públicos e privados, para a definição clara, e execução ágil e urgente, de uma estratégia nacional para a Promoção do Acolhimento e Integração de Migrantes e Refugiados em Portugal, capaz de dar resposta adequada e ajustada às necessidades cada vez maiores nesta matéria;
- Melhorar a monitorização e avaliação das ações de sensibilização, assim como dos encontros, aproveitando da melhor forma possível o impacto dos mesmos;
- Potenciar, cada vez mais, o envolvimento de toda a comunidade local para o acolhimento e integração digno e com vista a uma efetiva cultura de valorização da diversidade;
- Atuar estrategicamente nas escolas, mediando uma ação conjunta de acompanhamento e consequentemente, uma integração responsável de crianças e respetivas famílias;
- Promover a articulação entre os diferentes organismos prestadores dos serviços básicos para a integração de qualquer cidadão, permitindo acelerar o impacto do projeto, com maiores ganhos nomeadamente para a eficácia destes serviços;
- Promover reuniões entre voluntários e entidades de acolhimento de forma a definir estrategicamente os papéis a desempenhar por cada um, no acompanhamento de cada família;
- Desenvolver um trabalho de *advocacy* junto de organismos governamentais e locais de forma a promover a integração integral de migrantes e refugiados, não descurando a componente socioemocional e indo assim ao encontro do que foi estabelecido no Plano de Ação sobre a integração e a inclusão para 2021-2027, da Comissão Europeia;
- Capacitar e/ou disponibilizar os conteúdos e a abordagem da Academia de proximidade a outras entidades a trabalhar com migrantes e refugiados - o que pode eventualmente adotar um formato, passível de representar uma fonte de financiamento alternativa;

- Por fim, considera-se recomendável que projetos com a urgência, pertinência e substância do MEERU Aproxima e cujo sucesso depende da sua continuidade, sejam financiados com a garantia de que a sua execução não é colocada em risco;
- A equipa de avaliação sublinha que o projeto responde eficazmente a uma grave lacuna da integração de migrantes e refugiados em Portugal, para o qual os governos ainda não conseguiram dar uma resposta ajustada às reais necessidades da população.

Às entidades parceiras e outras entidades prestadoras de serviços no âmbito da integração de migrantes e refugiados recomenda-se:

- Facilitar a articulação de respostas às necessidades sentidas por migrantes e refugiados no momento do acolhimento e da sua integração em Portugal;
- Promover a formação dos recursos humanos com o objetivo de sensibilizar para a necessidade de empatia e respeito pela situação vivida por migrantes e refugiados no momento do acolhimento e integração dos mesmos.
- Procurar trabalhar em parceria sempre que possível com diferentes organizações de modo a promover uma resposta às necessidades sentidas, célere e eficiente.

Aos organismos públicos com responsabilidades em matéria de integração de migrantes e refugiados recomenda-se:

- Ouvir e integrar a abordagem da equipa do MEERU Aproxima, valorizando equipas a trabalhar no terreno junto deste público-alvo de maneira a promover respostas que vão efetivamente ao encontro das reais necessidades;
- Trabalhar com urgência nas respostas e serviços no âmbito da aprendizagem da língua portuguesa;
- Reforço de ações de literacia sobre direitos e deveres dos imigrantes e refugiados em Portugal, dirigidos a estes de forma próxima e acessível;
- Humanizar e tornar mais acessível os serviços básicos, tendo em conta as necessidades e dificuldades do público-alvo, nomeadamente através da tradução e resposta célere, contribuindo assim para a integração laboral, escolar e social da mesma;

- Criar uma resposta digna e exequível, ajustada à realidade do público-alvo no que diz respeito ao direito à habitação, através da sensibilização de proprietários, da criação de medidas de apoio realistas (permitindo o acesso a rendas acessíveis) e de um serviço de acompanhamento para esta questão;

- Criar grupos de trabalho capazes de refletir, executar e monitorizar a implementação do Plano de Ação sobre a integração e a inclusão para 2021-2027 da Comissão Europeia em Portugal.



Anexos

Anexo I - Matriz de avaliação

Questões de Avaliação	Indicadores	Fontes de Informação	Métodos / instrumentos de recolha de dados
Os participantes alcançaram um <u>Sentido de Pertença</u>?	(F) N ^o de famílias beneficiárias do projeto	Registos	Análise documental
	(F) N ^o e natureza de encontros entre as famílias e a EP	Famílias	Entrevistas a escolas/entidades empregadoras
	(F) N ^o e natureza de eventos realizados na comunidade	Entidades de acolhimento	Entrevistas a famílias
	(F) Autoperceção da existência de relações na comunidade	Voluntários	Focus group voluntários
	(F) Aumento dos conhecimentos e utilização de serviços	Escolas/Entidades empregadoras	Focus group famílias
	(F) Aumento da participação ativa na comunidade	Participantes das AS	Questionário de satisfação (AS)
	(F) Aumento do conhecimento da língua portuguesa		Questionário de resultado (AS)
	(C) N ^o de ações de sensibilização da comunidade		
	(C) N ^o de presenças nas ações de sensibilização da comunidade		
	(C) Aumento do conhecimento sobre diversidade e interculturalidade		
(C) % De pessoas com atitudes e comportamentos de acolhimento/abertura relativamente a pessoas migrantes e refugiadas			
Os participantes melhoraram o seu <u>bem estar socioemocional</u>?	(F) Autoperceção da motivação e perspetivas de futuro	Registos	Análise documental
	(F) Perceção de sentido de segurança	Famílias	Entrevistas a famílias
	(F) Perceção geral de bem estar	Entidades de acolhimento	Entrevistas a grupos da comunidade
	(F) Aumento da capacidade de autorregulação/gestão emocional	Voluntários	Focus group voluntários
	(F) Aumento da participação ativa na comunidade	Grupos da comunidade (escuteiros, guias,...)	Focus group famílias
	(F) Autoperceção da existência de relações na comunidade		
	(F) Participação em atividades/grupos		
Os participantes passaram a estar <u>integrados profissionalmente/na escola</u>?	(F) N ^o de beneficiários integrados profissionalmente	Registos	Análise documental
	(F) N ^o de beneficiários a estudar	Famílias	Entrevistas a famílias
	(F) Aumento de conhecimentos e utilização de serviços para procura de emprego (p.ex. IEFP)	Voluntários	Entrevistas a entidades empregadoras/escolas
	(F) Aumento do conhecimento da língua portuguesa	Entidades de acolhimento	Focus Group voluntários
	(F) Aumento da motivação/perspetivas de futuro	Entidades empregadoras/Escolas	Focus group famílias
	(C) Aumento do conhecimento da comunidade sobre diversidade/ interculturalidade	Participantes em AS	Questionário de resultado (AS)*

Anexo II - Lista das pessoas entrevistadas

Nome	Participação no projeto
Khaled Muayad Issa	Beneficiário
Manar Matloob	Beneficiário
Walled Muayad (filho de Manar e Khaled)	Beneficiário
Merna Muayad (filho de Manar e Khaled)	Beneficiário
Lama La Saleh	Beneficiário
Nadege Ilick	Beneficiário
Ghufran Shlash	Beneficiário
M. Porna	Beneficiário
Ahlam Khantomani	Beneficiário
Nour Kahwaji	Beneficiário
Rana Alsamman	Beneficiário
Abdulhadi Kahwaji (filho de Rana e Nour)	Beneficiário
Aya Kahwaji (filha de Rana e Nour)	Beneficiário
Zaher	Beneficiário
Zaher	Beneficiário
Fatima	Beneficiário
Filho de Fatima	Beneficiária
Ever	Beneficiário
Tashu	Beneficiária
Firasat	Beneficiário
Fatima	Beneficiária
Mohamed	Beneficiário
Sandra	Voluntário
Carolina	Voluntário
Diogo	Voluntário
Bianca	Voluntário
Alexandra	Voluntário
Martina	Voluntário
Bruno	Voluntário
Kiara	Voluntário
Joana	Representante Entidade Parceira
Helena	Representante Entidade Parceira
Ana Filipa	Representante Entidade Parceira

Anexo III – Guião das entrevistas qualitativas semiestruturadas

Guião Grupo Focal FAMÍLIAS | MEERU Aproxima

(Acolhimento; Introdução; Autorização de Gravação)

1. Pedir a cada pessoa que se apresente brevemente (nome e país de origem; quando chegou a Portugal e quando começou a ser acompanhada pela MEERU / equipas de proximidade?)
2. Gostávamos primeiro de ter a vossa apreciação / avaliação global do projeto. Quais consideram ser aspetos mais positivos do projeto, em concreto das Equipas de Proximidade?
3. E quais os aspetos mais negativos? O que poderia ser melhorado no projeto, concretamente?
4. Qual tem sido o impacto do projeto nas vossas vidas e das vossas famílias? Desde que as equipas de proximidade - os voluntários - entraram nas vossas casas e vidas...o que mudou? (*perguntar 1º de forma global e depois especificar*)
5. Sentem-se integrados e parte da comunidade ou do local em que vivem? De que forma? (Exemplos?) Como é que o projeto/voluntários contribuíram para essas mudanças?
6. E relativamente à integração no trabalho ou escola? Em que medida é que o projeto contribuiu para a vossa integração?
7. Como consideram que está o vosso bem-estar, as vossas emoções...? Como estavam antes de serem acompanhados pelos voluntários e agora? Houve alguma mudança a esse nível? De que forma é que eles contribuem para que vocês se sintam melhor?
8. Voltariam a participar no projeto? Porquê?
9. Têm propostas de melhoria para o projeto? Quais?
10. Há outros comentários ou sugestões que queira deixar?

Guião Grupo Focal VOLUNTÁRIOS | MEERU Aproxima

(Acolhimento; Introdução; Autorização de Gravação)

1. Pedir a cada pessoa que se apresente brevemente (nome; geração; quando entrou na MEERU e se já saiu ou se continua ligada de alguma forma - de que forma?)
2. De maneira geral, como avaliam o projeto? Quais as forças e aspetos mais positivos do projeto? Quais as fragilidades ou aspetos mais negativos?
3. Na vossa perspetiva, qual tem sido o impacto do projeto? *(perguntar 1º de forma global e depois especificar)*

Sobre FAMÍLIAS:

- Consideram que as famílias (ou pessoas individuais) alcançaram um sentido de pertença? Como? Podem concretizar? Em que medida é que foi o projeto a contribuir para essas mudanças?
- Consideram que as famílias melhoraram o seu bem-estar socioemocional? Como? Em que medida é que foi o projeto a contribuir para essas mudanças?
- As famílias estão integradas na sociedade, nomeadamente integradas no trabalho, escola ou outras ocupações? Em que medida é que o projeto contribui para essa integração?

Sobre VOLUNTÁRIOS:

- Que impacto é que o projeto teve em vocês, como voluntários?
4. Voltariam a participar no projeto? Porquê?
 5. Têm propostas de melhoria para o projeto? Quais?
 6. Há outros comentários ou sugestões que queira deixar?

Guião Entrevista PARCEIROS | MEERU Aproxima

(Acolhimento; Introdução; Autorização de Gravação)

1. Pedir ao parceiro que se apresente brevemente (nome; quando começou a colaborar e de que forma com a MEERU e se já saiu ou se continua ligado de alguma forma - de que forma?)

2. De maneira geral, como avalia o projeto?

Quais as forças e aspetos mais positivos do projeto? Quais as fragilidades ou aspetos mais negativos?

3. Na sua perspetiva, qual tem sido o impacto do projeto? (*perguntar 1º de forma global e depois especificar*)

Sobre **FAMÍLIAS**:

→ Considera que as famílias (ou pessoas individuais) alcançaram um sentido de pertença? Como? Pode concretizar? Em que medida é que foi o projeto a contribuir para essas mudanças?

→ Considera que as famílias melhoraram o seu bem-estar socioemocional? Como? Em que medida é que foi o projeto a contribuir para essas mudanças?

→ As famílias estão integradas na sociedade, nomeadamente integradas no trabalho, escola ou outras ocupações? Em que medida é que o projeto contribui para essa integração?

Sobre **PARCERIA**:

→ Que impacto é que o projeto teve na vossa organização enquanto parceiros? Houve alguma transformação na vossa organização nomeadamente em relação à sensibilização para a diversidade?

→ Como definiria a relação da vossa organização com a MEERU?

4. Voltariam a participar no projeto? Porquê?

5. Têm propostas de melhoria para o projeto? Quais?

Guião de Entrevista Famílias MEERU Aproxima

(realizado individualmente a cada família, após ciclo de apoio)

Secção A: Avaliação Geral sobre o acolhimento em Portugal

Avaliação global da satisfação com o acolhimento em Portugal. Nesta secção pretende-se perceber quais os aspetos que emergem espontaneamente do discurso do entrevistado relativamente ao acolhimento em Portugal em geral. Em acréscimo, deve-se procurar que os entrevistados abordem quer aspetos que considerem como mais positivos quer aqueles que consideram mais negativos.

→ Perceção sobre Portugal como país de acolhimento

(a seguir à resposta espontânea do entrevistado, explorar aspetos mais positivos e aspetos mais negativos; exemplo de dimensões a explorar: qualidade de vida; acesso a serviços; saúde; educação; emprego).

→ Atitudes dos portugueses face ao acolhimento de refugiados em Portugal

(a seguir à resposta espontânea do entrevistado, explorar aspetos mais positivos e aspetos mais negativos; exemplo de dimensões: preconceitos e estereótipos, estigma associado ao estatuto de refugiado, etc).

Nota: todas estas dimensões irão ser exploradas nas próximas secções, do ponto de vista a experiência pessoal do entrevistado (e família). Nesta primeira secção o objetivo é que o entrevistado faça um balanço geral de Portugal como país de acolhimento (e.g. o entrevistado pode estar muito satisfeito com a sua inserção profissional mas avaliar esta dimensão como sendo precária e de difícil acesso para quem está a iniciar o seu percurso em Portugal).

Secção B: Avaliação da Equipa de Proximidade da MEERU

É fundamental clarificar que as próximas questões serão centradas na equipa específica de voluntários da MEERU atribuída à família. Sempre que o entrevistado centrar ou direcionar a sua resposta para questões relacionadas com as políticas de acolhimento e integração, deve privilegiar-se a sequência narrativa do entrevistado, e de seguida redirecionar a questão para o foco pretendido – equipa de proximidade.

→ O primeiro contacto

(Descrição do momento, primeiras impressões sobre a equipa. Balanço deste dia: o que correu melhor e o que foi menos positivo; Recomendações para as equipas de proximidade (e.g. o que deve manter; o que deve alterar; sugestões futuras para melhorar este primeiro momento).

→ Balanço sobre o papel da equipa de proximidade na vida da família

(começar por pedir um balanço geral; ver o que emerge espontaneamente do discurso do entrevistado e apenas no caso de só falar de aspetos positivos/negativos, perguntar se existe algum

aspecto menos positivo/negativo. Nesta parte é importante pedir exemplos concretos (e.g. que atividades, em que locais, quem participou, esporádicas ou frequentes).

Secção C: Indicadores de Impacto

Na teoria da mudança MEERU Aproxima, para atingir o propósito da missão - **famílias autónomas, incluídas e ativas** – as ‘mudanças intermédias’ situam-se em três dimensões-chave: sentido de pertença, bem-estar socioemocional e integração laboral e escolar). Nesta secção é importante explorar cada um dos indicadores de impacto destas dimensões-chave, de uma forma geral, mas também remetendo para a autoperceção sobre os contributos específicos da EP em cada área.

→ **Integração Laboral e Escolar**

(Como é que o entrevistado avalia o seu conhecimento dos serviços de que pode e/ou precisa de recorrer, e o efetivo recurso aos mesmos – e.g. saúde, finanças, segurança social; em que medida é que a equipa de proximidade contribuiu para esse conhecimento e utilização? Pedir exemplos concretos).

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

- Quais as suas habilitações académicas?
- Qual era a sua situação profissional na/no (*país de origem*)?
- Qual a sua situação laboral neste momento?
 - Se estiver a trabalhar:
 - Local; funções; situação contratual
 - Corresponde às suas expectativas e qualificações? (área profissional; relações humanas; remuneração)
- Como decorreu/está a decorrer o processo de procura de emprego?
- Beneficiou/beneficia de algum apoio específico (formação/orientação)? Quem o ajudou/ajuda neste processo?
- Quais as suas perspetivas a médio prazo a nível laboral?
- Os rendimentos da família permitem-lhe autonomia financeira?

Nota: Adaptar as mesmas questões para o caso de adultos que pretendam prosseguir estudos.

ENSINO (QUESTÕES GUIÃO PAR)

- Como avalia a sua satisfação com a escola onde estão inseridos os seus filhos? (no caso de existirem menores)
- Como descreve a integração das crianças/jovens na escola? (e.g. explorar aqui a dimensão relacional com os professores, colegas, outros agentes educativos)
 - Na sua perspetiva, o que facilitou esta integração na escola?
 - E o que dificultou a integração na escola?

APRENDIZAGEM DA LÍNGUA PORTUGUESA (QUESTÕES GUIÃO PAR)

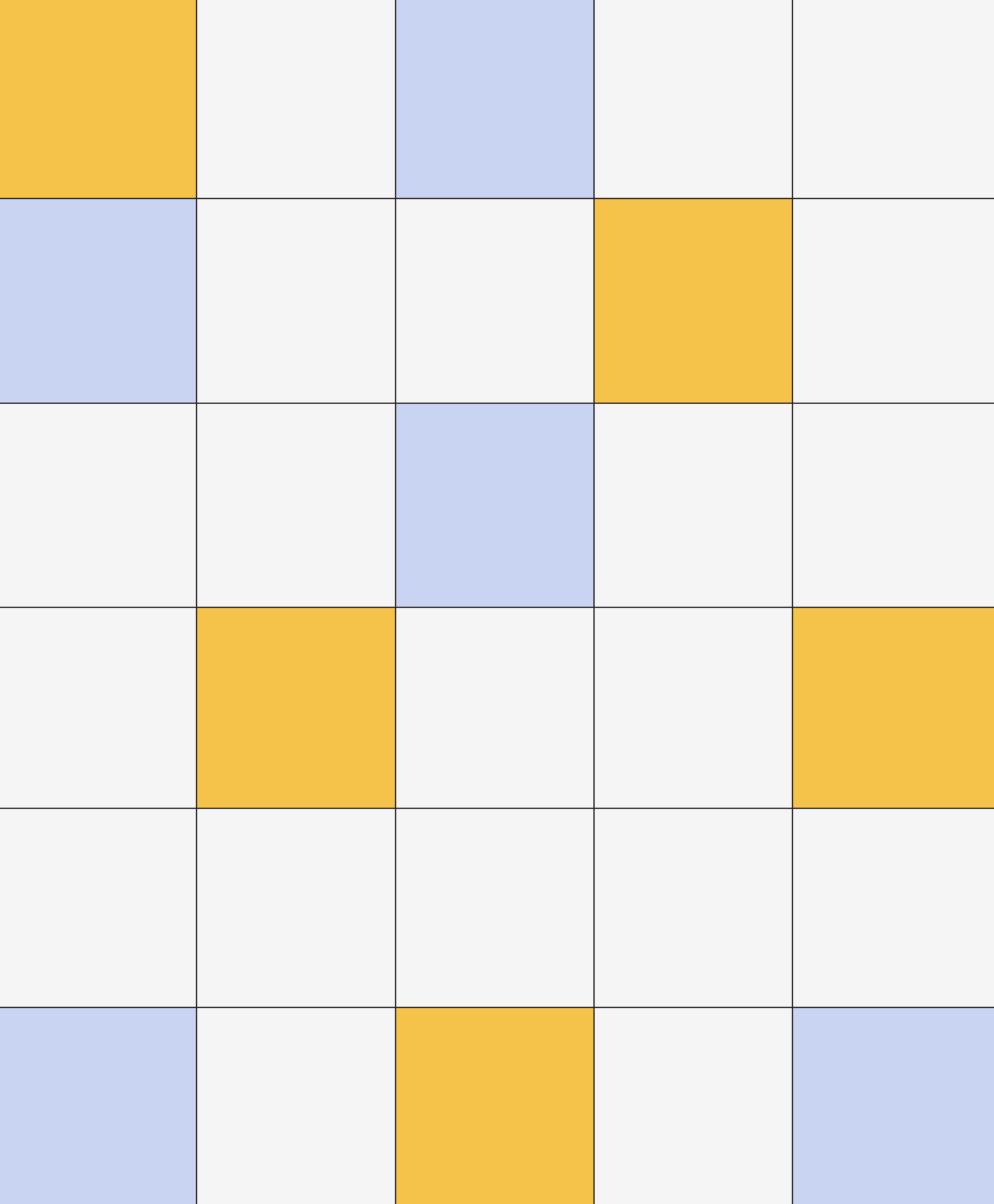
- Como avalia o seu nível de português? (*o mesmo para restantes elementos da família*)
- Que apoio tem tido para a aprendizagem da língua portuguesa? (e.g. que programas; apoios formais e informais; intervenientes; frequência)
- O que é que mais tem contribuído para a sua aprendizagem do português?
- O que é que mais tem dificultado a aprendizagem do português?
- Recomendações (e.g. o que deve manter; o que deve alterar; sugestões futuras)
- Bem-estar socioemocional
(Como é que o entrevistado avalia o seu bem-estar e o da família atualmente (para além de colocar a questão de forma aberta, caso não surjam, espontaneamente do discurso do entrevistado, explorar as seguintes dimensões: autoperceção de sentido de segurança; autoperceção de qualidade de vida; motivação e expectativas quanto ao futuro); em que é que a equipa de proximidade contribuiu para esse bem-estar? Pedir exemplos concretos, ajudando a explorar nas diferentes dimensões elencadas pelo entrevistado.
- Sentido de pertença
(Como é que o entrevistado avalia a sua inserção na comunidade (explorar como se sente aos olhos da comunidade, perguntar concretamente tem sentimento de pertença se tem relações de amizade, interações sociais; pedir exemplos concretos de participação na comunidade); em que é que a equipa de proximidade contribuiu para essa integração na comunidade? Pedir exemplos concretos.

SUPORTE SOCIAL E BEM-ESTAR SOCIOEMOCIONAL (QUESTÕES GUIÃO PAR)

- Como avalia a sua rede de suporte social?
- Quando precisa de ajuda a quem é que costuma recorrer?
- Quando precisa de apoio emocional (e.g. desabafar), a quem é que costuma recorrer?
- Tem amigos em Portugal? (quem são?)
- O que é que contribuiu para a criação da sua rede de relações? (e.g. momentos de convívio, visitas, passeios, atividades de lazer)
- Tem/Teve acesso a serviços de acompanhamento psicológico?
- Se sim, como avalia a sua satisfação em relação aos serviços prestados?
- Quem o ajudou quando precisou de recorrer a estes serviços?
- Se não tem/teve acesso: considera que precisa/ou que alguém da sua família necessita desse acompanhamento?
- Como está a ser a adaptação à cultura/hábitos e costumes portugueses?
- Existem elementos semelhantes entre as culturas? O que acha que facilita esta adaptação?
- O que é diferente entre as culturas?
 - Sente que essas diferenças são respeitadas pelos portugueses?
 - E a EP, como lidou com essas diferenças culturais?
- Recomendações para a EP a este nível (e.g. o que deve manter; o que deve alterar; sugestões futuras)

Anexo IV – Literatura e documentos consultados

- Projeto MEERU Aproxima: relatórios de progresso e relatório final
- Projeto MEERU Aproxima: artigos nos meios de comunicação social e redes sociais
- Projeto MEERU Aproxima: Guia Voluntário MEERU 2022
- Projeto MEERU Aproxima: Código de Conduta
- Projeto MEERU Aproxima: Estou numa Equipa de Proximidade - E agora?
- Comissão Europeia (2020). Plano de ação sobre a integração e a inclusão para 2021-2027. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0758>
- Crutchfield, L. R., Grant, H. M. L., & Fuqua School of Business (Duke University). (2008). Forces for good: The six practices of high-impact nonprofits. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ebrahim, A., & Rangan, V. K. (2014). What Impact? A framework for measuring the scale and scope of social performance. *California Management Review*, 56(3), 118–141.
- Filippo Grandi (2017). Statement to the Madrid Conference on Refugee Reception and Integration. <https://www.unhcr.org/africa/what-we-do/publications/statement-madrid-conference-refugee-reception-and-integration>
- Haslam, S. A., Jetten, J., Postmes, T., & Haslam, C. (2009). Social identity, health and wellbeing: An emerging agenda for applied psychology. *Applied Psychology: An International Review*, 58(1), 1-23. doi: 10.1111/j.1464-0597.2008.00379.x
- Refu'in. Good Practices: Meeru Aproxima <https://refuin.org/meeru-aproxima/>
- Weiss C. (1995). Nothing as practical as good theory: Exploring theory-based evaluation for comprehensive community initiatives for children and families In *New approaches to evaluating community initiatives: Concepts, methods, and contexts*, edited by J. P. Connell, A. C. Kubisch, L. B. Schorr, and C. H. Weiss, 65-92. Washington, DC : Aspen Institute



Promovido por:



Apoiado por:



Cofinanciado por:

