



Práticas e Vivências dos migrantes na Integração em Portugal - Um olhar sobre...

Dissertação de Mestrado

Luis Filipe Vilhena Valério Francisco

Leiria, setembro de 2025

Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

Práticas e Vivências dos migrantes na Integração em Portugal - Um olhar sobre...

Dissertação de Mestrado

Luis Filipe Vilhena Valério Francisco

Trabalho realizado sob a orientação de

Professor Doutor José Carlos Laranjo Marques

Leiria, setembro de 2025

Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

AGRADECIMENTOS

À minha mulher e aos meus filhos, pela
paciência!

Ao meu pai, que
decidiu partir!

À Dra. Cristina Casas e Dra. Marta Ferreira (AIMA), pela
disponibilidade!

Ao Professor Doutor José Carlos Laranjo Marques, pela
dedicação e disponibilidade na orientação deste trabalho.

RESUMO

Compreender o contexto do acolhimento de migrantes em Portugal é essencial para compreender a complexidade e os desafios que este grupo específico de indivíduos enfrentam, na procura de uma nova vida no nosso país.

Portugal, como muitas outros países, tem verificado um aumento significativo do fluxo migratório nas últimas décadas, tornando-se essencial analisar os processos de integração, para melhor interpretar as diferentes realidades desse fenómeno.

A diversidade cultural é talvez o maior desafio, exigindo uma resposta multifacetada, com vertentes sociais e objetivos pedagógicos, com vista à inclusão, através da pluralidade e da tolerância.

Este trabalho tenta compreender melhor este fenómeno e encontrar algumas respostas e perspetivas futuras.

Os resultados obtidos demonstram um crescente investimento e uma melhor adaptação às dinâmicas migratórias e às consequências sociais que daí resultam. Ainda assim, persistem desafios estruturais, nomeadamente a necessária melhoria da articulação dos diversos organismos, assim como a formação específica em mediação intercultural.

Neste sentido, torna-se necessário garantir que as respostas institucionais sejam mais céleres, flexíveis e adaptadas à nova realidade. É essencial ter a capacidade para interpretar de forma justa e completa as múltiplas dimensões deste fenómeno, em linha com os princípios da coesão social e do respeito pela diversidade cultural, os quais estão já consolidados no nosso quadro jurídico e político.

Palavras-chave

Aculturação, Assimilação, Interculturalidade, Integração,
Mediação, Migração.

ABSTRACT

Understanding the context of migrant reception in Portugal is essential to grasp the complexity and challenges that this specific group of individuals faces in their search for a new life in our country.

Like many other countries, Portugal has experienced a significant increase in migratory flows over the past decades, making it crucial to analyse integration processes in order to better interpret the different realities of this phenomenon.

Cultural diversity is perhaps the greatest challenge, requiring a multifaceted response with social dimensions and pedagogical objectives aimed at inclusion through plurality and tolerance. This study seeks to achieve a deeper understanding of this phenomenon and to identify some possible responses and future perspectives.

The results obtained reveal growing investment and improved adaptation to migratory dynamics and their resulting social consequences.

Nevertheless, structural challenges persist, particularly the need to enhance coordination among the various institutions as well as to provide specialised training in intercultural mediation.

In this regard, it is necessary to ensure that institutional responses become swifter, more flexible, and better adapted to the new reality. It is essential to develop the capacity to interpret the multiple dimensions of this phenomenon in a fair and comprehensive manner, in line with the principles of social cohesion and respect for cultural diversity, which are already consolidated within our legal and political framework.

Keywords

Acculturation, Assimilation, Interculturality, Integration, Mediation, Migration.

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos.....	2
Resumo.....	3
Abstract	4
Índice Geral.....	5
1 - INTRODUÇÃO.....	8
2–CONTEXTUALIZAÇÃO NACIONAL E INSTITUCIONAL DAS MIGRAÇÕES EM PORTUGAL.....	11
2.1 Evolução das Políticas Migratórias em Portugal.....	11
2.2 A Instituição:	15
3 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	17
3.1 Justiça Social e Equidade na Integração dos Migrantes.....	17
3.2 Processos de Aculturação, Identidade e Pertença	19
3.3 A Mediação Intercultural como Prática de Transformação Social	20
3.4 O Papel das Instituições na Integração dos Migrantes em Portugal	23
3.5 Discriminação, Racismo Estrutural e Exclusão Social	24
3.6 Cidadania Intercultural e Participação Democrática nas Sociedades Multiculturais	26
4 - METODOLOGIA	28
4.1 Enquadramento da Investigação.....	28
4.2 Objetivos e Problemas/Questões de Investigação	28
4.3 Estratégia Metodológica e Instrumentos de Recolha de Dados	29
4.4 Ética e Reflexividade	29
4.5 Limitações do Estudo	30
5–APRESENTAÇÃO E DISCUSÃO DE RESULTADOS.....	31
6.1 Síntese dos Principais Resultados	39
6.2 Recomendações para Políticas e Práticas.....	41
6.3 Limitações do Estudo e Perspetivas Futuras	42

6.4 Considerações Finais.....	42
BIBLIOGRAFIA.....	44
ANEXOS.....	50
Anexo 1- GUIA DE ENTREVISTA A(DIRETOR/RESPONSAVÉL) DA AIMA	50
Anexo 2 – RESPOSTA DA AIMA AO GUIÃO DE ENTREVISTA	52
Anexo 3- CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE, PARA PARTICIPAÇÃO EM INVESTIGAÇÃO ACADÉMICA – DISSERTAÇÃO DE MESTRADO.....	64

Tabela 1 - POPULAÇÃO ESTRANGEIRA EM PORTUGAL POR CONTINENTE DE ORIGEM, 1980-2000..... 11

1 - INTRODUÇÃO

Falar de migração é compreender o mundo em que vivemos e ter consciência que se trata, simultaneamente, de um fenómeno global e individual, o qual nos obriga a uma constante adaptação.

Este mundo, em permanente transformação, é marcado por desigualdades estruturais decorrentes de crises humanitárias, conflitos armados, alterações climáticas e fenómenos de globalização.

A movimentação de pessoas na procura de melhores condições de vida tornou-se uma constante, e Portugal não está alheio a estas dinâmicas, enfrentando um duplo desafio: garantir uma integração digna aos migrantes, e ao mesmo tempo, promover a coesão social neste quadro de crescente diversidade cultural.

Ao longo das últimas décadas, Portugal sofreu algumas transformações significativas no seu perfil migratório. De país predominantemente emissor de emigrantes, passou a ser também um destino para milhares de pessoas provenientes da América do Sul, Ásia, África e Europa de Leste. Esta nova realidade imprime novos desafios sociais, e obriga a implementar novas políticas públicas, assim como, práticas institucionais adequadas, sendo algumas de âmbito internacional, com é o caso do Pacto Global para os Refugiados promovido pelas Nações Unidas em 2018, o qual estabelece vários princípios de solidariedade, e aponta como essencial, a consciência para uma responsabilidade partilhada.

Contudo, a integração de migrantes em Portugal continua a ser um processo marcado por assimetrias, obstáculos burocráticos, barreiras linguísticas e discriminação cultural. “Um país em movimento, pleno de dinâmicas migratórias, é um retrato possível que permite antever um futuro cheio de desafios de integração e de gestão da diversidade”. (Gois & Marques, 2018, p 125).

Desafios esses, compostos por experiências complexas, e atravessados por sentimentos de pertença, perda, reconstrução identitária e negociações interculturais.

Importa, por isso, investigar os mecanismos formais de acolhimento, a forma como estes são vividos pelos migrantes e pelas instituições que os recebem.

Neste enquadramento, a presente dissertação propõe-se analisar as práticas de integração de migrantes implementadas em Portugal, tendo em conta os processos em vigor na Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA).

Pretende-se compreender, se, e de que modo, esta entidade incorpora práticas de mediação intercultural nos seus processos de atendimento e acompanhamento, durante o processo de integração dos migrantes.

A escolha desta instituição justifica-se pela sua centralidade nos processos de regularização documental, imprescindível à integração. A AIMA, enquanto sucessora do extinto Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), desempenha atualmente um papel fulcral na legalização e acolhimento dos cidadãos estrangeiros.

Este estudo pretende, ainda, o reconhecimento da mediação intercultural como um instrumento estratégico na promoção da inclusão social, como sublinha Vieira (2013, p.45), “a mediação não se limita à resolução de conflitos, mas constitui uma pedagogia crítica de escuta, compreensão e transformação”. Neste sentido, analisar as práticas das instituições à luz da mediação permite revelar em que medida estas contribuem (ou não) para uma integração efetiva e respeitadora da diversidade.

Do ponto de vista metodológico, a investigação tem numa abordagem qualitativa, apoiada em respostas escritas a um guião, previamente enviadas a técnicos dirigentes da AIMA, uma vez que não foi possível concretizar as entrevistas previstas inicialmente. Ainda assim, o guião preparado para as entrevistas foi seguido na íntegra, mitigando o problema da dispersão dos temas e o enviesamento nas respostas.

Por norma, os guiões de entrevista, têm a vantagem de estabelecer limites nos temas, ajudando a obter respostas mais objetivas, como defende Amado (2014), quando aponta a necessidade de tratar o objeto de investigação na sua singularidade, relativamente aos seus contextos e às suas relações.

Ao adotar uma perspetiva crítica e intercultural, este trabalho, além do compromisso académico, pretende contribuir para a melhoria das políticas públicas, e das práticas nos serviços do Estado que se mostrem mais sensíveis à realidade multicultural.

Reconhecer o migrante como sujeito de direitos, portador de saberes e agente de transformação, é o primeiro passo para a essas melhorias, e a construção de uma sociedade verdadeiramente plural e solidária.

No capítulo seguinte encontramos uma contextualização nacional e institucional do tema em reflexão, no sentido de enquadrar a abordagem do capítulo 3. Temas como a justiça e a equidade, a identidade e a pertença, a mediação intercultural como prática de transformação social, procuram encontrar caminhos que mitiguem os riscos da discriminação em processos de integração de imigrantes, e sublinham valores essenciais de cidadania multicultural.

Relativamente á metodologia apresentada no capítulo 4, a opção foi a entrevista semiestruturada com guião pré-definido, ainda que através de respostas escritas, tendo em conta a necessidade de obter o máximo de informação através do menor número de respostas. Mesmo com as limitação que serão elencadas relativamente á amostra, no caso, e por se tratar de uma instituição, as informações seriam as mesmas, independentemente da amostragem.

Desta forma, os resultados apresentados, assim como as conclusões nos capítulos 5 e 6, desenvolvem aquilo que são as constatações objetivas e algumas ideias de futuro, resultantes da estratégia e políticas descritas e reportadas.

2–CONTEXTUALIZAÇÃO NACIONAL E INSTITUCIONAL DAS MIGRAÇÕES EM PORTUGAL

2.1 EVOLUÇÃO DAS POLÍTICAS MIGRATÓRIAS EM PORTUGAL

Nas últimas décadas, assistimos a uma profunda transformação em Portugal. Passámos de país historicamente marcado pela emigração dentro da Europa, com fluxos significativos, em especial, para França, Alemanha, Luxemburgo e Suíça, para país recetor de imigração.

Acontece que, desde os anos 1990, “período em que a taxa de crescimento anual média foi de 7% e a percentagem de estrangeiros na população total passou de 1,1%, em 1990, para 1,9%, em 1999” (Gois & Marques 2018, p. 6), Portugal torna-se um destino atrativo para os migrantes. Esta mudança tem exigido mudanças nas políticas públicas, obrigando o Estado português a adaptar-se à nova realidade da imigração e à consequente diversidade cultural, e de competências: “(...) na transição da década de 90 para o novo milénio, para o desenvolvimento de uma complexa dinâmica migratória que se faz sentir de forma diferenciada nos vários segmentos da população imigrante.” (Gois & Marques, 2014 p. 36)

Tabela 1 - POPULAÇÃO ESTRANGEIRA EM PORTUGAL POR CONTINENTE DE ORIGEM, 1980-2000

Ano	Total de Imigrantes	África	América do Norte	América do Sul	Ásia	Europa	Outro
1980	58 091	27 748	4 821	6 403	1 153	17 706	260
1985	79 594	34 978	7 987	11 567	2 564	22 060	438
1990	107 767	45 255	8 993	17 376	4 154	31 410	579
1995	168 316	79 231	10 853	25 867	6 730	44 867	768
1996	172 912	81 176	10 783	25 733	7 140	47 315	765
1997	175 263	81 717	10 573	25 274	7 192	49 747	760
1998	178 137	83 065	10 247	24 579	7 419	52 060	767
1999	190 896	89 516	10 171	25 818	7 871	56 731	789
2000	207 607	98 754	10 201	27 419	8 721	61 709	803

Fonte: (Gois & Marques 2018, p. 6).

Durante os anos 1990, o Estado português entendeu responder à crescente entrada de imigrantes com campanhas de regularização extraordinária, reconhecendo em 1992/1993, a necessidade de promover políticas de acolhimento mais estruturadas.

Surge assim, em 2007, o Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI), antecessor do Alto Comissariado para as Migrações (ACM), criado em 2014, com a missão de colaborar na definição, execução e avaliação das políticas públicas, tanto de âmbito nacional, como setorial e regional. É feito um esforço para compreender matérias que se revelem importantes para a integração dos imigrantes e de grupos étnicos, em particular as comunidades ciganas, e para a gestão e valorização da diversidade entre culturas, etnias e religiões.

Atualmente a AIMA - Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA), criada em 2023, através do Decreto-Lei n.º 41/2023 de 2 de junho, sucede ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), e ao Alto Comissariado para as Migrações (ACM), tendo como principal missão, a concretização das políticas públicas, nacionais e europeias, em matéria de migração, asilo e igualdade.

Neste plano institucional são criadas medidas concretas, com objetivos específicos, no que diz respeito a crianças e jovens em contextos vulneráveis. É reconhecida a necessidade de um maior reforço na implementação de processos de mediação intercultural nas escolas, nos centros de saúde e nos serviços públicos, através da criação dos Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM). Com o objetivo de desenvolver uma política migratória integrada, a Portaria n.º 203/2016, de 25 de julho, aprova a Rede Nacional de Apoio à Integração de Migrantes, da competência na altura, do Alto Comissariado para as Migrações, transitando depois para a AIMA.

A expansão do Programa Escolhas (PE), é também um forte contributo para este esforço, sendo de âmbito nacional desde 2001. Em 2023, a sua 9.ª geração (E9G) é aprovada para um período de duração de 3 anos, na Resolução do Conselho de Ministros n.º 74/2023, de 14 de julho.

Contudo, como assinalam Góis & Marques (2018), a política migratória portuguesa manteve-se ambivalente, oscilando entre discursos de inclusão e práticas de controlo, ainda que se verifiquem avanços significativos no reconhecimento dos direitos dos migrantes. No entanto, os entraves aos mecanismos de inclusão, têm sido tratados com legislação,

procurando mitigar problemas como; a morosidade dos processos administrativos, as dificuldades no reconhecimento de qualificações estrangeiras, e a evidente sub-representação de migrantes em instituições ou cargos representativos da sociedade portuguesa, como aponta Marques et al. (2017, p.23),

Ao mesmo tempo que o decreto-lei (nº34/2003) incluía um conjunto de medidas destinadas a dar maior visibilidade às fronteiras que delimitam a inclusão e a exclusão do país, eram propostas iniciativas orientadas para a promoção da inclusão dos imigrantes no sistema social (visível, por exemplo, nas medidas relativas ao reagrupamento familiar).

Com a crise económica de 2008/2014, a situação piora, registando-se uma retração das políticas inclusivas que se faz acompanhar de um discurso público/político mais cauteloso quanto à capacidade, ou vontade do país, relativamente aos novos fluxos migratórios.

A retoma de níveis elevados de emigração ao longo do século XXI teve apenas uma interrupção, entre 2008 e 2010, os anos da crise financeira e económica global. Nesses três anos a emigração diminuiu, apesar de se terem acentuado as dinâmicas recessivas no mercado de trabalho. Esta curta desassociação temporária entre dinâmicas migratórias e do mercado de trabalho espelha as diferenças entre a crise financeira de 2008/10 e a chamada crise das dívidas soberanas que lhe sucedeu e se prolongou, com mais intensidade, até 2013. A crise financeira, sendo global, reduziu o papel da migração internacional como alternativa à diminuição do emprego e ao crescimento do desemprego. Nessa conjuntura, a emigração portuguesa potencial teve menos destinos viáveis, como o tiveram então, em geral, praticamente todas as migrações internacionais, (Pires et al., 2020, p.18, in OECD, 2011: 30).

É desta forma que em 2018, Portugal adere ao Pacto Global para os Refugiados e ao Pacto Global para uma Migração Segura, Ordenada e Regular, ambos promovidos pela ONU.

Estes pactos estabelecem alguns princípios de solidariedade internacional, em especial, no que diz respeito à partilha de responsabilidades, o que vem reforçar a necessidade urgente de alteração da política externa portuguesa, a qual necessita de uma visão mais humana.

Visão essa, necessária para acolher refugiados decorrente de conflitos em diferentes latitudes, como, por exemplo, na Síria, na Ucrânia e no Afeganistão, reacendem o debate sobre a responsabilidade solidária dos Estados e a necessidade de respostas internacionalmente coordenadas.

Em contraponto, e já em 2025, a extinção da figura da “manifestação de interesse” e a introdução de critérios mais seletivos de entrada, revelam uma mudança na orientação da política migratória, aproximando-a dos atuais padrões europeus mais restritivos.

Esta mudança, como seria previsível, tem vindo a gerar algumas críticas, na sua maioria, por parte de organizações não governamentais e de alguns especialistas, alertando para o risco de maior exclusão, em especial, dos que se encontram em situações de maior vulnerabilidade.

Por outro lado, a sociedade civil tem vindo a demonstrar nos últimos sufrágios uma crescente preceção da necessidade de uma maior organização na entrada de migrantes no nosso país, as quais, sustentando o entendimento de que ainda que estas entradas sejam necessárias do ponto de vista demográfico e económico, elas devem ser mais controladas.

Face a este novo quadro, torna-se essencial analisar algumas questões relativas à forma como o Estado português e as respetivas instituições colocam em prática as políticas de integração, e até que ponto incorporam práticas de mediação intercultural nos seus serviços.

Verificamos algumas notícias, com intenções legislativas nesse sentido, através da mediação cultural nas escolas;

“Mediadores culturais. Governo reforça medida para integrar alunos imigrantes” in <https://www.dn.pt/sociedade/mediadores-culturais-governo-refor%C3%A7a-medida-para-integrar-alunos-imigrantes>

Ou mesmo na descentralização dos serviços, através da criação de novos centros de integração, com serviços que incluem a mediação;

“Portugal: Novos centros de integração de migrantes, extensão de autorizações de residência e aumento da contratação de mediadores culturais nas escolas” in <https://pt.eureporter.co/world/portugal/2025/07/18/portugal-new-migrant-integration-centres-extension-of-residence-permits-and-increased-hiring-of-cultural-mediators-in-schools/>

2.2 A INSTITUIÇÃO:

AIMA

O foco da investigação da presente dissertação é a atuação desta instituição que desempenha um papel fulcral nos processos de acolhimento e integração de migrantes em Portugal: a Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA).

A AIMA, como já referido, foi criada em outubro de 2023, sucedendo ao extinto Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), “(...) tendo como missão a concretização das políticas públicas, nacionais e europeias, em matéria de migração, asilo e igualdade, nomeadamente:

a) Executar as políticas públicas das migrações e de asilo, promovendo o tratamento de cidadãos estrangeiros com cumprimento do princípio da igualdade e proibição da discriminação, assegurando que possam desenvolver plenamente os seus direitos de acordo com a Constituição e a lei e criando condições para que possam desenvolver em Portugal as atividades que pretenderem, de forma livre, em cumprimento dos seus direitos, liberdades e garantias e direitos económicos, sociais e culturais e de acordo com a lei;

b) Participar na execução da política de cooperação internacional do Estado português no âmbito das migrações e asilo;

c) Executar as políticas públicas relevantes para a integração de grupos étnicos, em particular as comunidades ciganas, e para a gestão e valorização da diversidade entre culturas, etnias e religiões;

d) Regularizar a entrada e permanência de cidadãos estrangeiros em território nacional;

e) Gerir e manter os sistemas de informação nacionais em matéria de estrangeiros que não contenham informação policial, nos termos do presente decreto-lei e a respetiva

interligação aos sistemas europeus no domínio das migrações e do asilo.” AIMA.pt (<https://aima.gov.pt/pt/a-aima/sobre-nos>)

Esta transição do SEF para a AIMA tem sido marcada por desafios operacionais significativos, nomeadamente a acumulação de centenas de milhares de processos pendentes, e consequentes atrasos na emissão de documentos essenciais.

Neste contexto, a presença ou ausência de mediação intercultural nos serviços da AIMA torna-se um fator determinante para a qualidade do acolhimento. A capacidade de escutar, informar e orientar migrantes provenientes de contextos linguísticos e culturais diversos exige, mais do que eficiência administrativa. Exige sensibilidade intercultural e práticas de mediação adaptadas e assertivas, que respeitem a diversidade dos perfis atendidos. Exige “(...) um método de resolução de conflitos alternativo conduzido por um mediador neutro e imparcial que conduz as partes na negociação de um acordo mutuamente aceitável.” (Torremorell 2008. p. 48).

É, pois, objetivo desta dissertação, aferir se existem práticas regulares e continuadas de mediação intercultural nos postos de atendimento da AIMA e que tipo de formação é dada aos técnicos. Importa também analisar, até que ponto estas práticas estão institucionalizadas, e quais os principais desafios que a organização enfrenta com estas populações.

Esta abordagem institucional permite uma leitura, ainda que residual, das práticas de acolhimento e integração, colocando em evidência os pontos fortes, e sobretudo, as lacunas existentes.

3 – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

3.1 JUSTIÇA SOCIAL E EQUIDADE NA INTEGRAÇÃO DOS MIGRANTES

A integração dos migrantes em sociedades de acolhimento não pode ser compreendida apenas sob uma perspetiva legal ou administrativa. Trata-se, sobretudo, de uma questão de justiça social. Na teoria de justiça de Rawls (1993) é proposto que as desigualdades sociais e económicas só sejam aceitáveis, se forem estruturadas de modo a beneficiar os mais desfavorecidos. Este princípio da diferença impõe, no contexto da migração, a obrigação moral de criar condições equitativas de acesso aos direitos fundamentais, como a educação, o trabalho digno, a saúde ou a habitação, para todos os indivíduos, independentemente da sua origem.

Rawls, sustenta que uma sociedade justa deverá assegurar a todos os seus membros “igual liberdade” e “igualdade de oportunidades”, condições estas, que são frequentemente comprometidas. Basta observar o percurso de vida de muitos migrantes, marcado por exclusão, precariedade e invisibilidade institucional. Sen (2009), por seu lado, alarga esta perspetiva ao propor a noção de “capacidade” (capability), defendendo que a justiça não se mede apenas pelas regras formais, mas pelas reais possibilidades que os indivíduos têm para viver a vida que valorizam.

No caso dos migrantes, estas capacidades são muitas vezes condicionadas por entraves estruturais como barreiras linguísticas, processos burocráticos muito morosos, ou a ausência de reconhecimento das suas qualificações.

É desta forma, que uma política de integração verdadeiramente justa, deverá ter como prioridade a criação de condições efetivas para a autonomia dos migrantes, e não apenas a sua adaptação passiva às exigências do país de acolhimento.

Fraser (2003) propõe uma abordagem tridimensional da justiça social, que combina redistribuição (recursos), reconhecimento (identidades) e representação (participação). Esta proposta é particularmente pertinente no contexto da migração, pois permite articular diferentes dimensões da exclusão vivida pelos migrantes.

Sublinhar e redistribuição, para verificar que a má distribuição, no seu global significado, engloba não só a desigualdade de rendimentos, mas também a exploração e a marginalização

ou exclusão. A solução está, pois, na redistribuição, que não se esgota nos recursos. Estende-se também aos rendimentos, à organização do trabalho, à democratização do conceito de “posse” e investimento. Quanto ao reconhecimento, a injustiça assenta nas hierarquias estipuladas, que atribuem diferente valor e estatuto, a diferentes culturas. Ora, o reconhecimento de valor igual a duas culturas distintas, passa pelo processo de mediação intercultural e intervenção social. Tem de haver um processo transformador, em busca do outro, como apontam Vieira & Vieira (2011 e 2013). É por isso necessário um esforço de transformação no sentido da transformação da identidade social de todos.

A ausência do reconhecimento cultural, manifestado através de estereótipos, xenofobia ou simplesmente pela falta de representatividade, não é menos violenta, do que a exclusão económica. Ambas se reforçam mutuamente, alimentando ciclos de desigualdade e marginalização.

No contexto português, Marques tem vindo a sublinhar a importância de compreender a integração dos migrantes, através de uma abordagem interseccional. Como defende, em coautoria com Góis, “Na maior parte das vezes, a imigração em Portugal é o resultado de processos múltiplos, históricos, económicos e sociais, que, sendo de nível macro ou meso, se singularizam na vida dos migrantes que acolhemos no país”. (Marques & Góis, 2018, p.127-128). Esta multiplicidade de dimensões obriga a repensar as políticas e os instrumentos de acolhimento, de forma a evitar soluções uniformizadoras que ignorem a diversidade inerente às múltiplas trajetórias migratórias.

É, portanto, exigida uma maior equidade na integração, que se deverá traduzir, em muito mais, do que a simples eliminação de barreiras formais ou administrativas. Urge uma ação afirmativa que reconheça as desigualdades herdadas, e promova medidas específicas de compensação e valorização das diferenças, como afirma (Vieira, 2020, p.31-32), “Mediar implica uma escuta ativa e o entendimento do outro (...) Mediar socioculturalmente é encontrar terceiros lugares de entendimento entre posições às vezes extremadas (...)”.

Esta deveria ser a base ética de qualquer política de integração que se pretenda genuinamente transformadora.

3.2 PROCESSOS DE ACULTURAÇÃO, IDENTIDADE E PERTENÇA

A integração de migrantes é um processo multifacetado que envolve não apenas aspetos legais e económicos, mas também dimensões culturais, simbólicas e psicológicas. Ao chegar a um novo país, o migrante confronta-se com uma cultura distinta, com normas sociais diferentes e com novos códigos de comunicação, exigindo-lhe uma adaptação complexa que vai muito além do acesso formal ao mercado de trabalho, ou à rede de serviços públicos.

Segundo Berry (2008), o processo de adaptação cultural pode ser analisado através de estratégias de aculturação: a integração, a assimilação, a separação e a marginalização. Na estratégia de integração, existe a manutenção da cultura de origem em paralelo com a adoção de novos elementos da cultura de acolhimento. É apontada como bastante favorável ao bem-estar psicológico e à coesão social. Pelo contrário, a assimilação exige que o indivíduo abandone a sua identidade cultural para assimilar plenamente a cultura dominante, o que representa, muitas vezes, a total perda simbólica e emocional. Já a separação e a marginalização revelam processos de isolamento voluntários ou impostos, frequentemente associados à rejeição social, discriminação ou exclusão institucional.

Esta contante reconstrução da identidade cultural, em contextos migratórios é, portanto, dinâmica e diferenciada. Parekh (2000) sublinha que nenhuma cultura é estática ou imune à influência do contacto intercultural. Pelo contrário, a convivência entre culturas pode ser um espaço de criatividade, de negociação e de enriquecimento mútuo. A pertença, nestes contextos, não se limita à nacionalidade legal, ou ao local de nascimento. É construída através da participação ativa na vida da comunidade, do reconhecimento mútuo e da liberdade de expressão cultural.

Vieira & Vieira (2013; 2020) têm destacado a importância da uma “hermenêutica multitópica” como modelo de leitura das identidades em contextos multiculturais. Esta abordagem propõe uma escuta plural das experiências culturais, recusando modelos homogêneos de integração. Como defendem os autores, a escuta ativa é um dos pilares da mediação intercultural, pois permite ao mediador compreender não apenas o que é dito, mas também o que fica por dizer, criando condições de confiança e reconhecimento mútuo. Neste sentido, a pertença não é um dado adquirido, mas um processo contínuo, que exige abertura, diálogo e reconhecimento. A pertença, nestes contextos, não é meramente jurídica.

A pertença a uma determinada sociedade depende então das regras que determinam quem pode ou não aceder à mesma, mas não só, ela é também sensível à maneira como se encontram interligados os aspetos jurídico-legais que definam o estatuto de cidadania e questões como as de género, classe, ou pertença étnica. Na cidadania existe uma relação entre os indivíduos e a sociedade à qual se encontram interligados quer por condições de natureza social, política ou simbólica. (Albuquerque, 2008, cit. in Gameiro, 2014, p. 9)

É também afetiva, simbólica e social. É por isto que o combate à exclusão deve incorporar estratégias que permitam, aos migrantes e seus descendentes, ter um maior sentimento de pertença multicultural e sentirem-se parte integrante da sociedade, sem que isso implique a negação às suas raízes culturais.

Mas para esta concretização, são necessárias várias gerações, para as também, várias culturas, se adaptem e fundam, resultando muitas vezes numa variante cultural, sem desvirtuar nenhuma das originais. Portes e Rumbaut (2001) falam sobre estas gerações, que oscilam entre várias referências culturais, podendo desenvolver identidades híbridas, as quais podem experimentar sentimentos de exclusão, quando não são reconhecidas ou assimiladas, apesar da sua total integração linguística e social. A ausência de políticas de cidadania intercultural, bem como a discriminação racial e a consequente exclusão social e escolar, contribuem para este sentimento de desenraizamento.

3.3 A MEDIAÇÃO INTERCULTURAL COMO PRÁTICA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

A mediação intercultural tem vindo a afirmar-se nas últimas décadas, como uma ferramenta essencial na construção de sociedades inclusivas, capazes de responder à complexidade das interações multiculturais. Concordamos, pois, com Ana Paiva na sua tese de doutoramento em Relações interculturais (2023, p.166): “Desta forma, pode-se encontrar uma relação de interdependência entre mediação intercultural e diálogo intercultural, ambos necessários ao convívio pacífico nas sociedades multiculturais da atualidade. “

Segundo Vieira e Vieira (2011; 2016), a mediação intercultural deve ser concebida como um processo contínuo de escuta ativa, interpretação mútua e co construção de sentidos. O mediador não é um simples “facilitador” neutro, mas um agente culturalmente sensível que atua como ponte entre diferentes universos simbólicos. A sua ação implica empatia, competência intercultural, ética relacional e sentido crítico, perante as estruturas sociais que produzem exclusão.

Neste sentido, a mediação intercultural não se pode limitar à gestão da diversidade. Deve visar a transformação das relações sociais e das instituições. Como afirma Vieira (2013, p. 45),

a mediação não é uma prática de tolerância, mas de reconhecimento, justiça e transformação”. Esta perspetiva aproxima-se da proposta de Bhabha (1994), que concebe os espaços interculturais como “terceiros espaços”, ou seja, territórios de negociação onde novas formas de pertença e identidade são possíveis.

Em Portugal, a oficialização da figura do mediador sociocultural acontece com a Lei n.º 105/2001, de 31 de agosto, que estabelece o estatuto legal do mediador sociocultural. O artigo 1º define o mediador sociocultural:

(..)1 - É criada a figura de mediador sociocultural, que tem por função colaborar na integração de imigrantes e minorias étnicas, na perspetiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social.

2 - Os mediadores socioculturais exercem as respetivas funções, designadamente, em escolas, instituições de segurança social, instituições de saúde, no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, no Instituto de Reinserção Social, nas autarquias locais e nos serviços e organismos públicos em que o exercício das suas funções se vier a revelar necessário. (...)

Contudo, é necessário distinguir a mediação meramente técnica, que se centra na tradução linguística e apoio funcional, da mediação com dimensão crítica. A primeira, que se enquadra na mediação clássica, tende a reduzir o papel do mediador à figura de intermediário

entre o migrante e a burocracia. A segunda, reconhece a mediação como um espaço de escuta ativa, denunciando injustiças e promovendo a participação cívica.

A formação dos mediadores é, neste contexto, um aspeto central. Exige-se um perfil profissional que conjugue competências linguísticas, conhecimento das dinâmicas migratórias, domínio de ferramentas de intervenção social e uma sólida base ética. A pedagogia da mediação, como refere Vieira (2020), deve incluir conteúdos sobre desigualdade, racismo, cidadania, direitos humanos e participação. Só assim será possível transformar a mediação num verdadeiro instrumento de justiça social.

Importa também salientar, que a mediação intercultural não se esgota no espaço institucional. As práticas quotidianas, as relações de vizinhança, o ambiente escolar ou o local de trabalho, são também territórios onde se negociam significados, e onde o diálogo entre culturas pode (ou não) ser promovido. A mediação, nestes contextos, deve assumir uma lógica comunitária e participativa, envolvendo todos os atores sociais na construção de uma convivência plural e democrática, como refere Vieira, (2023, p.88).

A Mediação Intercultural é considerada, hoje, não apenas uma variante da mediação em geral, dedicada à gestão e resolução de tensões e conflitos em sociedades multiculturais, mas, também, como paradigma de uma nova abordagem da mediação, seja nesse tipo de sociedades, seja no mundo do trabalho, seja na intervenção familiar, comunitária, etc., e que se prende com o diálogo e a comunicação com pessoas, grupos e comunidades para a transformação, emancipação e capacitação.

Nesta linha de pensamento, Giménez (2003) aborda o tema da mediação intercultural, considerando que deve ter em conta princípios básicos, os quais passam pelo diálogo e pelo reconhecimento da diversidade, sempre com foco na construção de consensos. Sublinha também que as comunidades migrantes não sejam meros destinatários das políticas públicas, mas participantes ativos na sua definição e implementação.

Este autor insiste na ideia de “convivência intercultural” como um horizonte democrático que só pode ser alcançado através da cooperação entre todos os atores sociais – migrantes, autóctones, instituições e sociedade civil.

Deste modo, a mediação deixa de ser apenas uma prática de gestão de diferenças culturais e passa a constituir-se como um mecanismo de transformação social, capaz de fortalecer o tecido comunitário e de garantir que a diversidade é reconhecida e valorizada como um recurso, e não como uma barreira.

3.4 O PAPEL DAS INSTITUIÇÕES NA INTEGRAÇÃO DOS MIGRANTES EM PORTUGAL

A integração dos migrantes em Portugal depende, em grande medida, da atuação coordenada e eficaz de diversas instituições públicas e organizações da sociedade civil. Estas entidades não asseguram apenas procedimentos administrativos de regularização documental e acesso aos serviços sociais, são, essencialmente, o primeiro contacto do migrante com o estado português e com a sociedade de acolhimento.

A instituição com papel mais relevante neste domínio é a Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA) que, na sequência da extinção do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), passou a ser responsável pelos processos administrativos de regularização, renovação de autorizações de residência e acolhimento de cidadãos estrangeiros. Contudo, a agência tem enfrentado constrangimentos significativos, conforme enumeram alguns relatórios institucionais e como tem sido amplamente noticiado na comunicação social. Centenas de milhares de processos pendentes e longos tempos de espera, são os mais relevantes, comprometendo o direito dos migrantes à estabilização e à integração. Sob a sua tutela, encontramos em vários locais do território nacional, os Centros Nacionais de Apoio à Integração de Migrantes (CNAIM) e os Centros Locais (CLAIM). Estes centros assumem a descentralização de um conjunto alargado de serviços, no âmbito do apoio jurídico, da tradução e serviços de interprete, interpretação, na mediação intercultural, no ensino da língua portuguesa, e também no acompanhamento social e profissional, com financiamento direto via FAMI (Fundo para o Asilo, Migrações e Integração).

Os CLAIM e CNAIM são, desta forma, espaços privilegiados de mediação, onde os mediadores socioculturais atuam como pontes entre os migrantes e os serviços do Estado.

Não obstante os avanços, persistem desafios estruturais, que passam pela ausência de políticas de longo prazo, a segmentação de respostas, a fragilidade da formação contínua dos técnicos e mediadores, e a escassez de recursos humanos.

3.5 DISCRIMINAÇÃO, RACISMO ESTRUTURAL E EXCLUSÃO SOCIAL

A integração dos migrantes em Portugal não pode ser analisada de forma descontextualizada relativamente às dinâmicas de poder, desigualdade e exclusão que atravessam a sociedade portuguesa. Apesar de um discurso institucional que valoriza a diversidade, vivemos tempos de manifestações explícitas e implícitas de racismo estrutural e discriminação étnica.

Torremorell (2008, p. 9), incorpora esta ideia, quando afirma que;

Considerando que a presença natural e inevitável de conflitos no nosso meio costuma gerar um profundo mal-estar, cirandaia o nosso modo de vida habitual e cria a sensação de impotência e fracasso, aprender a transformar os conflitos em oportunidades deveria constituir um contributo realmente valioso, especialmente quando implica a superação e visões catastrofistas e deterministas, as quais, com demasiada frequência, justificam tanto a inação como o abuso de poder.

O racismo estrutural manifesta-se de forma difusa e sistémica, não dependendo de atitudes individuais de ódio, mas de estruturas sociais e institucionais, que produzem e reproduzem desigualdades. Como destaca Jorge Vala [psicólogo] “O racismo esconde-se, transforma-se e adapta-se como um vírus em evolução.” (in Jornal de Negócios, maio de 2021).

A ausência de cidadãos de origem em países fora da Europa em lugares de destaque, como professores, jornalistas, políticos ou investigadores, confirma esta tendência.

Acresce, com frequência e em paralelo como o crescimento da extrema-direita na Europa, uma estigmatização cultural, com narrativas mediáticas que associam determinadas comunidades ao crime.

A discriminação não é, portanto, um fenómeno periférico ou acidental. Constitui um obstáculo central à integração plena, corroendo o sentimento de pertença dos migrantes e minando a confiança, muitas vezes as instituições.

Como bem explicam, Gomes & Driel, (In Vieira et al. 2017, p 57)

Não é fácil, especialmente, num tempo como o nosso onde o “marginal” e o periférico se tornou central e mainstream e onde a ala direita, em termos políticos, tem vindo a ganhar força e a encorajar abertamente a sociedade a posicionar-se contra determinados princípios referentes aos direitos humanos (asilo de refugiados, direitos de expressão...)

Neste contexto, a mediação intercultural surge como uma prática essencial que não se esgota na gestão das diferenças. Tem o dever ético e cívico, de desconstruir preconceitos, denunciar desigualdades e promover a equidade através da transformação. Folger e Bush (2000, cit. in Torremorell, 2008, p. 39), afirmam:

A abordagem transformativa à mediação defende que as “estruturas políticas, educativas, económicas e jurídicas podem promover condutas enraizadas tanto na força do individuo como na sua empatia pelas outras pessoas; isto pode conduzir a transformação do meio social – desde um cenário de luta adversativa até uma colaboração no estabelecimento de laços comuns e na procura de um melhoramento mútuo (...)

É neste sentido, que a formação sobre competências interculturais, comunicação empática e combate ao preconceito, deve ser transversal aos profissionais de várias áreas, em especial na educação, justiça, saúde e segurança.

A este propósito:” A finalidade do processo de mediação é buscar a autonomia desses grupos e pessoas, o tão referido, hoje, empowerment.” (Vieira & Vieira, 2017, p. 46) e, “Por isso a formação é transformação; as aprendizagens operam transformações culturais e identitárias.” (Vieira & Vieira, 2017, p. 50)

Neste enquadramento, a mediação deve ser entendida como uma prática de justiça, promotora da igualdade substantiva, e não apenas formal. Em última análise, deve contribuir para a construção de uma sociedade onde todas as pessoas, independentemente da sua origem, possam exercer plenamente os seus direitos, participando na vida coletiva e a sua dignidade e identidade serem reconhecida

3.6 CIDADANIA INTERCULTURAL E PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA NAS SOCIEDADES MULTICULTURAS

A crescente diversidade étnica e cultural das sociedades contemporâneas levanta desafios profundos aos modelos tradicionais de cidadania. Como refere Vieira (2009, p.117), “A cidadania intercultural é necessariamente plural e construída na relação com a diferença.” A ideia de uma cidadania homogénea, centrada numa cultura nacional dominante, revela-se insuficiente para acolher e incluir populações com experiências, histórias e valores distintos. Neste contexto, emerge o conceito de cidadania intercultural, como uma proposta ética e política capaz de responder às complexidades das sociedades multiculturais, como refere Vieira: “A cidadania intercultural não é apenas a coexistência pacífica de diferentes culturas, mas a construção partilhada de pertenças e de participação democrática.” e sublinham Vala e Lima: “O papel da perceção da diferença e da semelhança como desencandadores da discriminação racista e xenófoba permanece, assim como problema.” (Vala & Lima, 2002, p. 187)

Segundo Kymlicka, a cidadania deve reconhecer não apenas os direitos individuais, mas também os direitos coletivos das minorias culturais. O autor propõe um modelo de multiculturalismo liberal, onde os grupos culturalmente diferenciados têm a oportunidade de representação, margem para autonomia cultural e proteção contra a assimilação forçada. Para Kymlicka, “a justiça num contexto multicultural exige mais do que a neutralidade do Estado: requer o reconhecimento ativo da diversidade”. (Kymlicka, 1995, p. 108)

Já Michael Walzer (1983) defende uma conceção de justiça distributiva contextual, onde os bens sociais devem ser distribuídos segundo os significados que adquirem em cada cultura. Esta abordagem reforça a ideia de que a cidadania não é universal, mas devem ser garantidas

políticas concretas que respeitem os modos de vida e as estruturas de pertença dos diferentes grupos sociais.

Em Portugal, autores como Marques e Vieira (2020) têm defendido que a cidadania intercultural implica uma transformação profunda das práticas institucionais, dos currículos escolares, dos discursos públicos, e das formas de participação política. Não se trata apenas de conceder direitos formais aos migrantes, mas também de garantir condições para a sua expressão cultural, representação simbólica e envolvimento cívico. A procura duma cidadania intercultural deverá articular-se em três dimensões fundamentais. O reconhecimento, que assume o respeito e valorização da identidade cultural dos migrantes, a redistribuição, que visa garantir equidade no acesso a bens e serviços, e a participação, que assegura uma voz ativa, e algum poder de decisão na comunidade cívica e política. Vieira reforça essa ideia com: “Uma cidadania inclusiva exige a redistribuição dos recursos, o reconhecimento da diferença e a participação democrática de todos.” (Vieira, 2009, p. 117).

Dimensões estas, que retomam a proposta tridimensional de Fraser, já referida anteriormente. “A justiça hoje requer tanto redistribuição como reconhecimento. Nenhuma dessas duas dimensões por si só é suficiente.” (Fraser, 2003, p. 12).

No domínio prático, estas ideias podem concretizar-se através de políticas que incluam, programas de educação intercultural nas escolas, quotas para a representação de minorias, orçamentos participativos com envolvimento de comunidades migrantes, incentivo ao associativismo imigrante e valorização do pluralismo religioso.

No campo da mediação, a cidadania intercultural reforça o papel do mediador como facilitador da participação, promotor de justiça e agente de transformação democrática. “A mediação é, nesta linha, uma estratégia de construção de pontes e trânsitos entre pessoas, diferentes pontos de vista e fronteiras culturais. Particularmente, distingue-se a mediação intercultural que, dentro de todas as mediações sociais, é a que mais investe na prevenção, transformação, educação e reabilitação.” (Vieira & Vieira, 2017, p. 45)

Neste sentido, a integração plena dos migrantes depende da sua transformação em sujeitos políticos, capazes de contribuir com as suas vozes, experiências e conhecimentos para a redefinição da comunidade nacional. Tal implica um compromisso coletivo com a construção de uma sociedade onde a diferença não seja tolerada como exceção, mas acolhida

como parte constitutiva do todo social. O todo é maior, que a soma das partes! “The whole is other than the sum of its parts.” (Koffka, 1935, p. 176)

4 - METODOLOGIA

4.1 ENQUADRAMENTO DA INVESTIGAÇÃO

A parte empírica desta dissertação adota uma abordagem qualitativa, com um olhar compreensivo e interpretativo, observando a complexidade das experiências vividas pelos migrantes e pelas instituições que os acolhem. Tal como defende Amado (2014), investigar é, acima de tudo, compreender, e essa compreensão exige atenção ao contexto, aos sujeitos e à pluralidade dos significados atribuídos pelos diferentes intervenientes.

Neste sentido, a abordagem metodológica adotada é inspirada nos princípios da etnografia e da investigação qualitativa em ciências sociais, procurando compreender as práticas, as perceções, os dilemas e as estratégias no quotidiano dos processos de integração na AIMA.

Como afirma Vieira, “Mediar implica uma escuta ativa e o entendimento do outro. De todos os outros, na sua própria racionalidade.” (Vieira & Vieira, 2017, p. 48)”. Daí a opção por uma metodologia próxima da realidade empírica e centrada na narrativa dos sujeitos.

4.2 OBJETIVOS E PROBLEMAS/QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

O problema central da investigação prende-se com a identificação e análise das práticas de mediação intercultural (a existirem), nos processos de acolhimento e integração de migrantes em Portugal, a partir das respostas da AIMA, tendo como principais objetivos;

- Compreender de que modo são incorporadas (ou não) práticas de mediação intercultural nos procedimentos de atendimento e apoio a migrantes;
- Identificar obstáculos, boas práticas e propostas de melhoria com base nas informações/relatos.

4.3 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

A estratégia metodológica inicial assentava em dois momentos principais:

1. Entrevistas a técnicos coordenadores/diretores de serviço (AIMA): focadas na descrição das práticas de atendimento, procedimentos internos, formação recebida, desafios e exemplos concretos de mediação.
2. Entrevistas a técnicos de atendimento.

As entrevistas seguiriam guiões semiestruturados, previamente definidos (incluídos em anexo), permitindo alguma flexibilidade, caso se verificasse a necessidade de aprofundar temas emergentes durante a conversa. Estava também prevista a gravação de áudio (se autorizada), respeitando integralmente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), e complementada pelas notas de um diário de bordo, conforme sugerido por Baud e Weber (2007), que referem a importância de “perceber + memorizar + anotar” no processo etnográfico.

No entanto, e por razões alheias á minha vontade e organização, a AIMA entendeu enviar as respostas por escrito, alegando falta de pessoal e tempo para as entrevistas. Toda a documentação e organização foi planeada desde abril com a instituição, que acabou por enviar as respostas em meados de agosto.

4.4 ÉTICA E REFLEXIVIDADE

A investigação respeitou todos os princípios de ética da investigação em ciências sociais, adotando práticas específicas de concretização destes princípios, tais como: consentimento informado, garantia da confidencialidade, do anonimato e da liberdade de desistência. O modelo de consentimento informado está incluído em apêndice.

Do ponto de vista epistemológico, foi assumida uma postura reflexiva, mas com a consciência que a minha própria formação, os meus valores e posicionamento social, têm sempre influência na interpretação dos dados. Como sublinha Amado (2014), a neutralidade na observação social é praticamente impossível, uma vez que a responsabilidade na escuta e o rigor na interpretação, assim o determinam.

4.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Em grande medida, as limitações deste trabalho decorrem, da inexistência ou do número limitado de entrevistas, condicionadas pela disponibilidade da instituição, e a impossibilidade de aceder a populações migrantes em situações de maior vulnerabilidade ou sem estatuto legal.

Estes constrangimentos resultam, da pouca disponibilidade das instituições contactadas, em especial da AIMA, decorrente das suas agendas internas, recursos humanos limitados e, naturalmente, das suas prioridades.

Assim sendo, houve impacto na recolha, com défice da diversidade de perspetivas.

Por outro lado, registou-se uma grande dificuldade na obtenção de testemunhos junto de migrantes, em especial os que se encontram em situações de maior vulnerabilidade, ou simplesmente, com irregularidade documental. Foi minha perceção, que esta situação decorre, do facto destes indivíduos procurarem manter-se em contextos que lhes permita uma certa invisibilidade social e afastamento das estruturas formais, com receio de consequências legais ou simplesmente pela dificuldade em estabelecer contacto direto.

Como sublinha Marques (2010), o trabalho com populações migrantes implica reconhecer a existência de segmentos particularmente frágeis e difíceis de alcançar, cuja voz tende a permanecer ausente em processos de investigação e de participação pública.

Assim, estas condicionantes metodológicas devem ser tidas em conta na interpretação dos resultados, uma vez que restringem a amplitude da análise e remetem para a necessidade de futuros estudos.

5—APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

A investigação empírica decorreu das respostas da AIMA enviadas por email, as quais estavam previstas no guião de entrevistas em anexo. Não tendo sido possível realizar as entrevistas como previsto e combinado inicialmente, as respostas enviadas, serviram de base à análise e discussão.

Ainda assim, foi possível algumas conversas informais, que articuladas com as respostas escritas, permitiram o desenvolvidor de alguns dos capítulos anteriores, nomeadamente nos domínios da atuação institucional. É desta forma, que se procura garantir uma abordagem compreensiva e crítica, capaz de revelar não apenas as práticas formais das instituições, mas também os seus efeitos sobre os indivíduos que recorrem aos serviços.

Estava previsto um contexto de entrevista, através de um guião pré-estabelecido e enviado, assim como todos os procedimentos relativos à proteção de dados e confidencialidade. No entanto, e dada a forte pressão sobre os serviços da AIMA, não foi possível concretizar, pelo que as entrevistas foram substituídas por respostas escritas, enviadas por via email no dia 12/08/2025, pela entrevistada.

As respostas fornecidas pela AIMA permitem compreender o modo como esta entidade define e concretiza o acolhimento e a integração dos imigrantes em Portugal, evidenciando avanços relevantes, mas também, confirmam limitações estruturais, sobretudo no que diz respeito à institucionalização da mediação intercultural, a qual, segundo a AIMA, podemos encontrar, “(...) no contexto de atendimento, mas pode ocorrer em intervenções de outra natureza: Interpretação linguística; Facilitação da comunicação, promovendo relações de confiança e de colaboração; Intermediação ou interpretação cultural.”

No plano dos objetivos, a AIMA apresenta-se, simultaneamente, como órgão de regulação administrativa, e como promotora de integração social. Por um lado, assume funções ligadas ao controlo de entrada e permanência de estrangeiros, por outro, identifica como missão promover o acolhimento e a integração, articulando-se com comunidades específicas e com outros organismos. É visível uma atuação, que oscila entre uma lógica de controlo burocrático, e uma ambição de inclusão, sem que exista ainda uma integração plena entre ambas as dimensões.

Quanto aos serviços disponibilizados, verifica-se um esforço na diversificação e na proximidade, através da abertura de novos locais de atendimento da AIMA, assim como o reforço dos serviços de tradução e de promoção da língua portuguesa.

Estas respostas, procuram reduzir barreiras linguísticas, e agilizar os procedimentos administrativos através da promoção de uma melhor comunicação e entendimento.

Contudo, observa-se que o foco permanece sobretudo na regularização administrativa: simplificação de processos, informação ao público e regularização documental. Embora estes instrumentos sejam indispensáveis, não traduzem por si só, práticas de mediação intercultural, as quais teriam de imergir de um processo relacional, multiparcial e transformador, que deveria ser indissociável da integração.

Outras dimensões como o emprego, a habitação e a língua, ainda que indexadas ao processo de integração, ficam muitas vezes para segundo plano, criando barreiras à integração social e cultural.

Esta constatação, traduz uma visão centrada no cumprimento de requisitos legais, deixando a integração social e cultural como consequência e não como parte integrante do processo, que ainda assim, se contribuísse de forma obrigatória para a integração, seria certamente eficaz.

Neste enquadramento, é perceptível que a instituição reconhece algumas dificuldades, nomeadamente no que diz respeito aos atrasos nos agendamentos e às barreiras linguísticas, e avança com algumas medidas, no sentido de mitigar essas fraquezas. A prorrogação de alguns prazos, a maior e melhor digitalização dos processos, a melhor definição do atendimento prioritário, e também o reforço das competências dos CLAIM. No entanto, são tudo medidas de natureza essencialmente administrativa e reativa, aliviando constrangimentos imediatos, mas não enfrentam as causas e consequências das dificuldades de integração, nomeadamente as desigualdades culturais, sociais e económicas.

No que diz respeito à mediação intercultural, a AIMA reconhece a sua importância em contexto de atendimento, e revela a existência de sinais positivos, através da interpretação linguística facilitando a comunicação e de certa forma, uma melhor interpretação cultural. O exemplo relatado, envolvendo uma família marroquina, evidencia o valor da mediação na resolução de problemas concretos e na melhoria do acesso aos direitos. Contudo, também

mostra que esta prática não é ainda transversal nem plenamente institucionalizada, e que depende, essencialmente, do perfil dos profissionais, e em situações específicas, sem se encontrar sistematizada em protocolos uniformes, nem estabelecer critérios de avaliação.

Aqui chegados, constatamos que a inexistente formação dos colaboradores confirma esta leitura. O investimento incide principalmente na dimensão administrativa e jurídica, deixando a formação em mediação intercultural em modo programado e previsto. Isto significa que a mediação é vista, mais como uma competência complementar, do que uma qualificação profissional indispensável, limitando a sua eficácia e o seu reconhecimento dentro da instituição.

Por outro lado, e no âmbito dos aspetos positivos, as parcerias estabelecidas com as autarquias, associações e outros serviços públicos, possibilitam descentralizar algumas respostas e adaptar algumas intervenções a contextos locais e específicos. Contudo, mesmo aqui, a mediação intercultural não surge como elemento obrigatório nem padronizado, dependendo em grande medida, da capacidade e da orientação das entidades parceiras, o que resulta em práticas desiguais e heterogéneas em diferentes territórios.

Relevante também, é a atenção dada a grupos vulneráveis, como é o caso de menores em situação irregular, com uma abordagem mais simples e normativa, que assegura o acesso à saúde e educação. Trata-se de medidas importantes, que se mantêm dentro da lógica de regularização legal e administrativa, mas que neste âmbito de demonstram mais eficazes relativamente a processos de integração e mediação intercultural, desde logo, pela participação das escolas e comunidades.

Neste contexto, a perspetiva da AIMA sobre o futuro da integração intercultural revela uma visão positiva. Demonstra consciência institucional da relevância do tema, contudo, é visível um desfazamento entre o plano retórico e a prática efetiva, que continua a ser dominada por procedimentos administrativos e medidas de gestão.

A mediação intercultural está presente, mas de forma pontual e dependente de contextos específicos, não constituindo ainda um processo consolidado, transversal e institucionalizado. As parcerias e os serviços existentes representam avanços importantes, mas a prática concreta continua a privilegiar soluções administrativas em detrimento de abordagens relacionais e transformadoras.

É desta forma, perceptível que, apesar do discurso favorável à interculturalidade, a AIMA permanece ancorada num modelo de integração essencialmente formal, no qual a mediação intercultural ocupa um lugar secundário.

Importa agora contextualizar e avaliar alguns dos pontos mais relevantes que decorrem das respostas envidas pela AIMA.

Relativamente aos serviços prestados, a AIMA disponibiliza neste momento um conjunto de serviços que, na teoria, deveriam ser suficientemente ágeis e multiculturais para responder a todas as solicitações, em especial no processo de integração. Contudo, e segundo a própria instituição, a integração é

Um processo contínuo, no qual a regularização documental é um primeiro passo de extrema importância e com impacto nas demais dimensões da integração. De uma forma geral, considera-se que um cidadão apresenta condições basilares de integração se: a situação documental/residência estiver regularizada; a pessoa está integrada profissionalmente; tem habitação; conhecimentos da língua e cultura portuguesa, entre outros aspetos. (Entrevistada, AIMA).

Sublinhar a adaptação das lojas AIMA, apresentando um conjunto de serviços mais amplos, incluindo até, atendimento a vítimas de violência doméstica, demonstrando uma evolução e adaptação às necessidades dos imigrantes, que na verdade são as mesmas de qualquer cidadão, nacional ou não.

Esta adaptação, tem vindo a evoluir desde 1995, em especial com a assinatura do Acordo de Schengen, o qual desmaterializou as fronteiras físicas, viu crescer a necessidade dessa adaptação administrativa, da qual imergem, as atuais e óbvias necessidades de integração.

Porém, o óbvio muitas vezes tem diferentes interpretações, em especial no que diz respeito a transformações sociais. Temos hoje, alguns movimentos políticos com fortes raízes de racismo associado ao sentimento anti-imigração, os quais são acompanhados de uma crescente clivagem entre a perceção e a realidade, numa sociedade com cada vez menos sentido crítico.

A interação social estabelece, deste modo, mecanismos de delimitação que não se encontram fixos a uma fronteira territorial, mas que se concretizam nos espaços em que são colocadas as questões relativas à inclusão ou exclusão das pessoas (por exemplo, no acesso ao mercado de trabalho, nos controlos fortuitos realizados por autoridades policiais, etc.). (Marques, 2017, p.15)

Esta interação social, é fundamental, nos processos de integração, que a AIMA reforça com a AIMA em Movimento, deslocando os serviços de forma presencial, em casos de hospitalização e, ou incapacidade por doença. Por outro lado, a capacidade instalada relativamente à comunicação em 25 línguas diferentes, é ponto essencial, não só na interação social, mas essencialmente na capacidade de mitigar um dos grandes problemas da mediação - a comunicação.

Encontramos também disponível um serviços de tradução telefónica com 71 línguas e de o portal Português Online, que disponibiliza de forma gratuita, uma aprendizagem da língua portuguesa, a qual podemos aceder em português, inglês, espanhol e árabe, criando desta forma a perceção que todos têm lugar, e todos podem comunicar.

É de facto essencial que a comunicação esteja garantida, em especial, em contextos multiculturais, proporcionando uma melhor integração e compreensão das diferenças sociais, culturais, políticas, religiosas, entre outras.

É relevante a interpretação de Giménez de interculturalidade, como melhor interpretação da imergente multiculturalidade encontrada nas sociedades contemporâneas, quando afirma: “(...) nova expressão dentro do pluralismo cultural que, afirmando não unicamente o diferente, mas também o comum, promove uma práxis geradora de igualdade, liberdade e interação positiva nas relações entre sujeitos individuais e coletivos culturalmente diferenciados.” Giménez (2003, p. 174).

Ora, essa prática geradora de interação positiva nas relações, só é possível através da comunicação.

No que diz respeito à integração, os serviços da AIMA, entendem que, “De uma forma geral, considera-se que um cidadão apresenta condições basilares de integração se: a situação documental/residência estiver regularizada; a pessoa está integrada profissionalmente; tem habitação; conhecimentos da língua e cultura portuguesa, entre outros aspetos.”

Nestes termos, e para que estas condições mínimas de integração sejam alcançados, a interculturalidade que Giménez nos fala tem que ser uma constante nas práticas sociais instaladas, como expõem Milagre & Rodrigues (2017, p.78), “Neste sentido, e estando a ênfase do interculturalismo na interação e na relação, positiva e construtiva, entre as partes diferentes (indivíduos, grupos, instituições), a mediação surge como a estratégia por excelência para a promoção desta relação, deste diálogo intercultural, (...)”. Mediação essa, que nos serviços da AIMA, é apontada como facilitadora da comunicação e interpretação linguística, com objetivos claros no que diz respeito ao apoio à pessoa migrante, de forma que esta, possa compreender todos os procedimentos, e com consciência tome decisões de forma informada. Nesse sentido a linha telefónica disponível, é um “Serviço que pretende eliminar ou minimizar a barreira linguística na relação entre os migrantes e os serviços públicos e de apoio. É disponibilizado de forma imediata ou por agendamento. Ao momento tem 71 línguas disponíveis.”

O grande desafio da AIMA, debate-se em contexto de formação, no âmbito da mediação intercultural para os seus colaboradores, que identifica: “Em curso”. Desta forma, podemos concluir, como já anteriormente referido, que a mediação intercultural não é assumida como uma competência estruturante, mas assume um papel limitado à resposta circunstancial em situações pontuais.

A mediação intercultural exige um investimento formativo consistente, capaz de dotar os profissionais não apenas de ferramentas técnicas, mas sobretudo de competências relacionais, comunicacionais e éticas, que lhes permitam trabalhar com a interculturalidade, de forma crítica e transformadora. E nesse sentido, é necessária uma nova tendência social, que esteja preparada para a diversidade, passando obrigatoriamente pela formação de quem, em primeiro lugar, a recebe e integra. Como se tratasse de uma nova “escola”, onde os colaboradores da AIMA, no papel de mediadores interculturais, assumissem o papel de professores dedicados à integração. “Urge construir pontes e travessias e ligar a educação à sociedade e vice-versa”. Vieira & Vieira (2017, p.30)

A ausência de um programa consolidado de formação contínua traduz-se, assim, numa fragilidade estrutural, pois reduz a mediação ao papel de “tradução” e de gestão administrativa, deixando de lado a sua dimensão pedagógica e cultural, como seria de esperar, e afirma Torremorell (2008, p. 76): “A mediação desenvolve o que poderíamos chamar de competências culturais, no sentido em que promove atitudes de abertura em relação a outras formas de entender a existência ou, o que vai dar ao mesmo, capacidade para gerar empatias com significações socioculturais e referentes axiológicos diversos.”

E é neste mundo de competências que nos fala Torremorell, que devemos consultar os estatutos da AIMA, consagrados pela Portaria n.º 324-A/2023 de 27 de outubro, em especial a alínea f), do CAPÍTULO II (Unidades Orgânicas Nucleares), Artigo 9.º (Departamento de Acesso Omnicanal): “Ao Departamento de Acesso Omnicanal compete: (...) f) Determinar os protocolos de atendimento que garantam a sua celeridade e igualdade, com respeito pelos princípios e boas práticas da mediação intercultural;”, e concluir: A vontade de adaptação e de alcançar uma resposta multicultural consolidada, com ou sem mediação, é notória nos serviços da AIMA, seja pela força da legislação, seja pelo empenho dos seus colaboradores. Sendo também claro, que existe a necessidade de maior consciência multicultural, transversal na nossa sociedade. E essa transformação, que se pretende construtora de pontes, para a integração plena de todos os migrantes, é um constante desafio da AIMA, que aponta exemplos de como o enfrentar, a saber, programas específicos para grupos mais vulneráveis no contexto de integração.

(...) Existem normativos legais que preveem o registo de menor e a emissão de credencial, para facilitar o acesso dos menores em situação irregular à saúde e à educação. (...) Na AIMA, I.P., a Unidade de Intervenção Social – UIS da Direção de Serviços de Promoção do Emprego Digno e Desenvolvimento Social – DSPEDSS, integrada no Departamento de Integração de Migrantes – DIM, é responsável pela análise dos pedidos de Registo de Menores, registo em Plataforma e emissão da Credencial. O Registo de Menores Estrangeiros destina-se exclusivamente a assegurar o acesso dos menores ao benefício dos cuidados de saúde e à educação pré-escolar e escolar, conforme descrito (...) Caso o menor esteja em situação irregular

em Portugal, poderão os progenitores ou responsáveis legais pelo menor, solicitarem na AIMA o Registo de Menor Estrangeiro (...) (Entrevistada, AIMA).

E conclui a AIMA, de forma assertiva afirmando que,

“A integração por via da mediação linguística e cultural é um indicador relevante da integração dos migrantes, com o objetivo de levar a que as diferentes culturas coexistam de forma pacífica, onde a diferença não é vista com um obstáculo, mas uma oportunidade de troca positiva de experiência, conhecimento, para um enriquecimento mútuo, promovendo a integração e a coesão social.”, (Entrevistada, AIMA).

Tal como referem Marques e Gois (2014), os processos de integração estão intimamente ligados à capacidade de as sociedades criarem condições que permitam aos migrantes participar ativamente, não apenas, no mercado de trabalho, mas também, na vida social e cultural. Assim, a diferença deixa de ser entendida como obstáculo, e passa a ser uma oportunidade positiva, potenciando experiências e novos conhecimentos, num enriquecimento mútuo.

Neste sentido, a mediação intercultural, na sua vertente implícita, de intervenção social, assume-se como elemento central para a promoção da integração social e cultural.

6 – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

6.1 SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS

A presente dissertação teve como principal objetivo, analisar as práticas institucionais na integração de migrantes em Portugal, com foco na presença (ou ausência) de mediação intercultural nos serviços da AIMA.

Através das respostas ao guião de entrevista enviadas por escrito procurou-se compreender as dinâmicas quotidianas de acolhimento, os obstáculos enfrentados e as estratégias de apoio existentes.

Os dados revelam que, apesar dos avanços legais e institucionais registados nas últimas décadas, e em especial nos últimos anos, a integração continua a ser um processo complexo. A mediação intercultural, embora reconhecida como importante nos discursos oficiais e presente em determinadas práticas, não está ainda, devidamente institucionalizada, sendo muitas vezes substituída por práticas informais, improvisadas ou dependentes de redes externas.

Nas suas respostas, a AIMA relata um caso em concreto de mediação cultural e linguística, que deveria ser a norma. Todos os colaboradores no atendimento presencial aos migrantes deviam ser (de alguma forma) mediadores intercultural. Mesmo com algumas debilidades específicas (i.e. linguísticas ou jurídicas), o conjunto de pessoas e mecanismos, que fazem parte do “atendimento” teriam no seu todo, as competências suficientes para um atendimento capaz de integrar, através da mediação multicultural.

Ainda assim, assinala-se a existência de boas práticas, não sendo possível aferir se são estruturais e institucionalizadas, ou extemporâneas e casuais.

Segundo a AIMA (comunicação de 12 de agosto de 2025), o processo de integração oficial e legal em Portugal, passa necessariamente e quase na totalidade, pelos seus serviços. “O processo contínuo, no qual a regularização documental é um primeiro passo de extrema importância e com o impacto das demais dimensões de integração” (...) a total integração, assume a AIMA, está garantida, quando (...) “a pessoa está integrada profissionalmente; tem habitação; conhecimentos da língua e cultura portuguesa; entre outros aspetos.”

A formação e competências dos colaboradores da AIMA são talvez o ponto mais fraco no processo em transformação que a AIMA está a efetuar nos serviços de integração e acolhimento dos migrantes, afirmando que está em curso a implementação de um plano de formação contínua sobre mediação intercultural. É desta forma que podemos (talvez) concluir que as boas práticas podem não estar ainda institucionalizadas e, sobretudo, depender, da maior ou menor, elasticidade intercultural de cada colaborador.

A necessária articulação dos serviços e o trabalho em rede, é também apontada como medida a implementar, no sentido da melhoria, o que corrobora a afirmação anterior, relativamente à “sorte” que o migrante pode ter relativamente a quem o atender.

Aqui chegados, podemos concluir que existem processos e momentos, em que se pode afirmar a existência de mediação intercultural nos serviços da AIMA, e conseqüentemente uma normal/boa integração dos migrantes. O que não podemos aferir, é a sua prática regular e continuada, nem a sua total implementação.

É desta forma, que o principal contributo desta dissertação reside na análise crítica da existência, ou não, de processos de mediação intercultural na AIMA, organismo que desempenha um papel central na política de acolhimento e integração de imigrantes em Portugal.

A investigação permitiu compreender até que ponto a mediação intercultural, entendida segundo Vieira (2013) como uma prática de encontro, negociação e reconhecimento da diversidade, está presente nas respostas institucionais. Esta análise torna-se particularmente relevante porque evidencia a distância entre o potencial transformador da mediação e a sua efetiva incorporação nas estruturas administrativas, revelando que a dimensão intercultural tende a surgir de forma implícita ou marginal, mais como princípio orientador do que como prática consolidada.

Simultaneamente, o estudo oferece um contributo fundamental ao examinar como os imigrantes são integrados através da AIMA, ou seja, que tipo de respostas concretas lhes são disponibilizadas. As informações recolhidas permitiram identificar que a integração continua a ser, em grande medida, marcada por procedimentos burocráticos e legais, centrados na regularização documental e no acesso a serviços básicos. Tal constatação confirma a análise de Marques (2017), para quem as políticas migratórias portuguesas apresentam um carácter reativo, frequentemente distanciada da realidade vivida, deixando

em segundo plano aspetos ligados ao reconhecimento cultural, à participação cívica e à valorização da diversidade.

É deste modo, que este trabalho pretende contribuir para um debate, ao oferecer uma dupla leitura crítica: por um lado, demonstra que a mediação intercultural ainda não constitui uma prática transversal nos serviços de integração; por outro, evidencia que a integração dos imigrantes permanece ancorada em lógicas administrativas, carecendo de mecanismos mais inclusivos e participativos.

A partir desta análise, o trabalho acrescenta alguma reflexão, sugerindo a necessidade de consolidar a mediação intercultural como dimensão estruturante das práticas institucionais, de modo a transformar a integração num processo mais justo, participativo e socialmente coeso.

6.2 RECOMENDAÇÕES PARA POLÍTICAS E PRÁTICAS

Com base na investigação realizada, surgem algumas propostas e recomendações:

1. Institucionalização da mediação intercultural nos serviços da AIMA, com mediadores contratados, formados e avaliados de forma contínua.
2. Criação de planos de formação intercultural obrigatórios para todos os profissionais que atendem público migrante, com ênfase em comunicação empática, diversidade e direitos humanos.
3. Aproximação das instituições com as associações de migrantes, promovendo desta forma, o reforço das parcerias, e, sobretudo, o trabalho em conjunto nas respostas comunitárias.
4. Melhoria da acessibilidade linguística, com mais intérpretes, documentação traduzida e simplificação da linguagem administrativa.
5. Monitorização e avaliação permanente das políticas de integração, com indicadores de equidade, da satisfação dos requerentes e do impacto da mediação.
6. Reflexão crítica sobre o papel do Estado e da sociedade civil na produção (ou superação) de desigualdades estruturais que afetam os migrantes.

6.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO E PERSPETIVAS FUTURAS

Este estudo apresenta limitações ao nível do número de entrevistados, dada a dificuldade de acesso a alguns contextos institucionais e do inexistente trabalho de campo. No entanto, abre caminho ao maior desenvolvimento deste e outros temas, para futuras investigações, como seja: o impacto da mediação intercultural; a comparação entre diferentes municípios e/ou regiões; a avaliação da integração dos refugiados em comparação com os migrantes económicos; a análise na perspetiva dos mediadores, enquanto profissionais interculturais; as redes informais de apoio e associações de migrantes; entre outros.

6.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A integração dos migrantes em Portugal não pode continuar a depender de gestos isolados ou de estruturas paralelas. Requer uma visão política clara, estratégias coordenadas e práticas profissionalizadas, que tenham como base o respeito, a escuta e o reconhecimento da diversidade. “Transpor a fronteira de um Estado-nação e entrar numa sociedade, cultura e economia diferente envolve processos sociais diversos dos associados aos movimentos migratórios que ocorrem no interior de um mesmo território nacional.” (Marques. 2017, p.11)

É, no entanto, importante reconhecer que nenhum sistema, por mais eficiente que seja, pode ser considerado perfeito ou definitivo. Todos os modelos de organização social, política e outros, têm limitações. Fundamentalmente porque são criados a partir de um determinado contexto histórico, social e político, com constante necessidade de atualização e adaptação.

Este acompanhamento sistémico, significa que as soluções chegam, muitas vezes, quando os problemas já estão em curso, e surgem, quase sempre com algum atraso, dado que dependem de estudos prévios, da análise das circunstâncias e da avaliação dos acontecimentos passados. Esta característica não deve ser entendida, não apenas como uma falha, mas também como parte natural da dinâmica social e institucional, onde a experiência acumulada a partir dos factos, permite ajustar políticas, estratégias e práticas de forma mais informada e, potencialmente, mais eficaz.

Paralelamente, é evidente, que todos os sistemas sociais são cada vez mais globais, o que não permite, dissociar as migrações internas, das internacionais. Ambas têm dinâmicas e impactos diferentes, mas com uma amplitude social significativa, tal como refere Marques (2017, p.11);

E a experiência histórica mostra que as migrações internas levantam problemas de controlo e de gestão bastantes diferentes dos decorrentes das migrações internacionais. Para além disso, a progressiva afirmação destas entidades supranacionais tem, relativamente aos fluxos migratórios, conduzido a um movimento gradual no sentido da criação de uma política imigratória comum a todos os estados-membros (Geddes, 2000) que tende a enquadrar e limitar os desenvolvimentos legislativos nacionais.

A mediação intercultural, longe de ser um luxo ou um complemento, é condição *sine qua non*, na possibilidade de construir uma democracia plural, uma sociedade mais justa, e de alcançar um Estado que reconheça todos os que nele vivem, como sujeitos de direitos e protagonistas da (constante e inevitável) mudança. Mudança essa, que na pessoa do mediador significa transformação. Um processo transformador para o mediador, e para o conflito, que se transforma em entendimento, mesmo quando permanece algum tipo de confronto.

Na conceção de Bush e Folder, (1996, cit. in Torremorell, 2008, p.17) o processo de mediação “tem um potencial específico de transformação das pessoas – que promove o crescimento moral – ao ajudá-las a liderarem com as circunstâncias difíceis e a ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito. Esta possibilidade de transformação tem origem na capacidade da mediação para gerar dois efeitos importantes: a revalorização e o reconhecimento.”

Será, pois, um constante desafio para todos nós, reconhecer a importância da mediação intercultural, como uma cultura social integrante e integrada. E a mediação intercultural terá de saber, substituir a cultura do confronto e do conflito, pela cultura da mediação e do consenso, indo ao encontro de harmonia social.

BIBLIOGRAFIA

- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação*. Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Beaud, S., & Weber, F. (2007). *Guia para a Pesquisa de Campo*. Editora Vozes.
- Becker, G. S. (1994). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education (3rd ed.)*. The University of Chicago Press.
- Berry, J. W. (2008). *Immigration, Acculturation, and Adaptation*. Applied Psychology
- Bhabha, H. K. (1994). *The location of culture (2nd ed.)*. Routledge.
- Bourdieu, P. (1986). *The forms of capital*. In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood Press.
- Deardorff, D. K. (2004). *The identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of international education at institutions of higher education in the United States*. Unpublished dissertation, North Carolina State University, Raleigh.
- Fraser, N. (2003). *Redistribution or recognition? A political-philosophical exchange*. Verso.
- Gameiro, C. J. F. (2014). *Associativismo imigrante em Portugal: Estudo de caso da Associação Luso-Cabo-verdiana de Sintra*. (dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras).
- Giménez Romero, C. (2003). *Qué es la inmigración: problema u oportunidad, cómo lograr la integración de los inmigrantes, multiculturalismo o interculturalidade*. RBA.

- Góis, P., & Marques, J. C. (2014). *Processos de Admissão e de Integração de Imigrantes Altamente Qualificados em Portugal e a sua Relação com a Migração Circular*. Observatório das Migrações.
- Góis, P., & Marques, J. C. (2018). *Retrato de um Portugal migrante: A evolução da emigração, da imigração e do seu estudo nos últimos 40 anos*. E-Cadernos nº 29 <https://journals.openedition.org/eces/3307>
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Books.
- Koffka, K. (1935). *Principles of Gestalt Psychology*. New York: Harcourt, Brace.
- Kymlicka, W. (1995). *Multicultural Citizenship: A Liberal Theory of Minority Rights*. Oxford University Press.
- Marques, J.; Góis, P. *Processos de admissão e de integração de imigrantes altamente qualificados em Portugal e a sua relação com a migração circular*. Lisboa, Portugal: OI/ACIDI. 2014.
- Milagre, C., & Rodrigues, C., (2017). *Mediação Intercultural: participação dos atores locais para a coesão social*. In Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (org.). *Conceções e Práticas de Mediação Intercultural e Intervenção Social* (pp. 75-86). Edições Afrontamento.
- Page, S. E. (2007). *The difference: How the power of diversity creates better groups, firms, schools, and societies*. Princeton University Press.
- Parekh, B. (2000). *Rethinking multiculturalism: Cultural diversity and political theory*. Harvard University Press.

- Pires, R. P., Vidigal, I., Pereira, C., Azevedo, J., & Moura-Veiga, C. (2023). *Atlas da emigração portuguesa*. Editora Mundos Sociais.
- Portes, A., & Rumbaut, R. G. (2001). *Legacies: The story of the immigrant second generation*. University of California Press.
- Rawls, J. (1993). *Political liberalism*. Columbia University Press.
- Henriques, J. G. (2018). *Racismo em português: O lado esquecido do colonialismo*. Tinta-da-China.
- Sen, A. (2009). *The idea of justice*. Harvard University Press.
- Torremorrell, M. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora
- Vala, J., & Lima, M. (2002). Individualismo meritocrático, diferenciação cultural e racismo. *Análise Social*, 37(162), 181–207. <http://www.jstor.org/stable/41011576>
- Vala, J. (2021, 28 de maio). *O racismo continua a estar presente, agora de uma forma subtil e escondida*. <https://www.jornaldenegocios.pt/weekend/detalhe/jorge-vala-o-racismo-continua-a-estar-presente-agora-de-uma-forma-subtil-e-escondida>
- Sobral, J. M., Vala, J. (Eds.) (2010). *Identidade nacional, inclusão e exclusão social (Atitudes Sociais dos portugueses, 11)*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais
- Vieira, R. (2009). *Identidades Pessoais. Interações, Campos de Possibilidade e Metamorfoses Culturais*. Lisboa: Colibri.
- Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (orgs.) (2017). *Conceções e Práticas de Mediação Intercultural e Intervenção Social*. Edições Afrontamento.

- Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., Neves, M.; Margarido, C. (orgs.) (2018). *Da Mediação Intercultural à Mediação Comunitária*. Edições Afrontamento.
- Vieira, R., Guzmán, V., G., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., Margarido, C., Matos, R., Santos, R. (orgs.) (2023). *Teoria e Prática da Pedagogia Social, da Mediação Intercultural e da Intervenção Social*. Edições Afrontamento.
- Vieira, R., Silva, P., Marques, J., Vieira, A., e Margarido, C. (orgs.) (2016). *Pedagogias da mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.
- Vieira, A. (2023). *Mediação intercultural versus mediação clássica: a mediação como prática da pedagogia social*. Revista Trilhos, Volume 4, número 1, pp. 85-97
- Vieira, R., & Vieira, A. (2017). *Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural*. Medi@ções, 5(1), 44–56.
- Vieira, R. (2011). *Educação e Diversidade Cultural, Notas de Antropologia da Educação*. Edições Afrontamento.
- Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (orgs.) (2020). *Migrações, Minorias Étnicas, Políticas Sociais e (Trans)Formações*. Edições Afrontamento.
- Vieira, A. (2016) *Identidades, Interculturalidade e Educação: Uma análise antropológica*. Revista Interinstitucional Artes de Educar, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 164–181, 2016.
- Walzer, M. (1983). *Spheres of justice: A defense of Pluralism and Equality*. Basic Books.

Fontes Institucionais e relatórios:

AIMA.pt

www.aima.pt

Alto Comissariado para as Migrações (ACM). (2023). Relatório de atividades e estatísticas.

<https://www.om.acm.gov.pt/>

CLAIM

<https://aima.gov.pt/pt/a-aima/perguntas-frequentes-faqs/rede-claim>

Decreto-Lei n.º 34/2003, de 25 de fevereiro

<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/34-2003-188557>

FAMI – Fundo para o Asilo, Migração e Integração

<https://portaldosfundoseuropeus.pt/project/fundo-para-o-asilo-migracao-e-integracao/>

Lei n.º 105/2001, de 31 de agosto

<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/105-2001-632069>

Nações Unidas

<https://news.un.org/pt/>

OCDE. (2022). International migration outlook 2022.

<https://www.oecd.org/migration/>

Organização Internacional para as Migrações (OIM). (2024). Relatório mundial sobre migração 2024.

<https://www.iom.int/global-migration-trends>

Pacto Global para a Migração

<https://unric.org/pt/pacto-global-para-a-migracao/>

Portaria n.º 203/2016, de 25 de julho

<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/203-2016-75025066>

Portaria n.º 324-A/2023, de 27 de outubro

<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/324-a-2023-223473624>

Programa Escolhas

<https://ipdj.gov.pt/programa-escolhas>

Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)

[https://igfej.justica.gov.pt/Sobre-o-IGFEJ/Regulamento-Geral-de-Protecao-de-](https://igfej.justica.gov.pt/Sobre-o-IGFEJ/Regulamento-Geral-de-Protecao-de-Dados-RGPD)

Dados-RGPD

Resolução do Conselho de Ministros n.º 74/2023, de 14 de julho

<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/74-2023-215647919>

Tese Doutoramento Ana Paiva – Universidade Aberta – Relações Interculturais

[file:///C:/Users/admin/Documents/content%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/admin/Documents/content%20(5).pdf)

UNHCR. (2024). Global Trends – Forced Displacement 2023.

<https://www.unhcr.org>

XXV Governo da República Portuguesa

<https://www.portugal.gov.pt/pt/gc25>

[https://www.dn.pt/sociedade/mediadores-culturais-governo-refor%C3%A7a-](https://www.dn.pt/sociedade/mediadores-culturais-governo-refor%C3%A7a-medida-para-integrar-alunos-imigrantes)

[medida-para-integrar-alunos-imigrantes](https://www.dn.pt/sociedade/mediadores-culturais-governo-refor%C3%A7a-medida-para-integrar-alunos-imigrantes)

[https://pt.eureporter.co/world/portugal/2025/07/18/portugal-new-migrant-](https://pt.eureporter.co/world/portugal/2025/07/18/portugal-new-migrant-integration-centres-extension-of-residence-permits-and-increased-hiring-of-cultural-mediators-in-schools/)

[integration-centres-extension-of-residence-permits-and-increased-hiring-of-](https://pt.eureporter.co/world/portugal/2025/07/18/portugal-new-migrant-integration-centres-extension-of-residence-permits-and-increased-hiring-of-cultural-mediators-in-schools/)

[cultural-mediators-in-schools/](https://pt.eureporter.co/world/portugal/2025/07/18/portugal-new-migrant-integration-centres-extension-of-residence-permits-and-increased-hiring-of-cultural-mediators-in-schools/)

ANEXOS

ANEXO 1- GUIA DE ENTREVISTA A(DIRETOR/RESPONSAVÉL) DA AIMA

A. Contexto da AIMA

- Quais os principais objetivos da AIMA no trabalho com os imigrantes?
- Quais os principais serviços disponibilizados aos imigrantes na AIMA?

B. Processo de Integração

- Como definem o processo de integração de imigrantes (processo administrativo e na sociedade)?
- Quais são as principais etapas do processo de integração (administrativo)?
- Têm algum programa ou ação específica com foco na integração cultural dos imigrantes? Se sim, como funciona?
- Quais são as principais dificuldades que os imigrantes enfrentam no processo de integração (do conhecimento à AIMA e/ou tendo em conta a interação do processo)?
- Que tipos de recursos e/ou apoios a AIMA disponibiliza para mitigar essas dificuldades/desafios?

C. Mediação Intercultural

- Realizam algum tipo de mediação intercultural entre os imigrantes e a sociedade? Se sim, como funciona?
- Quais são os principais objetivos? É realizada com que frequência e em que contexto?
- Quem são os profissionais responsáveis pela mediação intercultural, qual a formação que têm nesse tema?
- Podem partilhar um exemplo de mediação intercultural?
- Quais são os principais desafios da mediação intercultural no contexto dos serviços da AIMA?

D. Formação e Competência dos Colaboradores

- Os colaboradores da AIMA têm formação específica sobre integração de imigrantes e mediação intercultural? Se sim, quais são os principais temas abordados?
- Existe algum programa de formação contínua sobre mediação intercultural para os colaboradores da AIMA?

E. Parcerias e Protocolos

- Colaboram com outras organizações ou entidades, com vista à melhoria do processo de integração dos imigrantes? Se sim, como funciona? Quem financia? Quem coordena?

F. Desafios, Oportunidades e Melhoria

- Existem programas específicos para grupos mais vulneráveis (mulheres, crianças, LGBT, idosos), no contexto de integração?
- Quais as principais áreas/temas com necessidade evidente de melhoria nos serviços da AIMA?
- Existe já uma estratégia ou plano definida(o) para resolver/mitigar essas áreas/temas?
- Como é que a AIMA vê o papel da integração intercultural no futuro das sociedades modernas?

ANEXO 2 – RESPOSTA DA AIMA AO GUIÃO DE ENTREVISTA

A. CONTEXTO DA AIMA

LFV:

Quais os principais objetivos da AIMA no trabalho com os imigrantes?

AIMA:

- 1) Executar medidas públicas na área das migrações e asilo, mas também para grupos étnicos (em especial as comunidades ciganas);
- 2) Participar na execução da política de cooperação internacional, no âmbito das suas competências;
- 3) Regularizar a entrada e a permanência de cidadãos estrangeiros em território nacional;
- 4) Promover o acolhimento e integração de cidadãos estrangeiros em território nacional;
- 5) Gerir e manter os sistemas de informação nacionais em matéria de estrangeiros (que não contenham informação policial).

LFV:

Quais os principais serviços disponibilizados aos imigrantes pela AIMA?

AIMA:

- Lojas AIMA

Serviços de regularização documental; serviços informativos; serviços especializados da AIMA, por exemplo, na área do emprego, empreendedorismo e formação profissional, aprendizagem da língua portuguesa e intervenção social, atendimento a vítimas de violência doméstica; serviços dinamizados por outras entidades na Lojas AIMA Lisboa II e Porto (Segurança Social, Autoridade Tributária, Conservatória dos Registos Centrais, outras).

- AIMA em Movimento

Serviços da AIMA que são disponibilizados fora das suas instalações, quando a(s) pessoa(s) se encontra(m) impedida(s) de se deslocar aos serviços de forma presencial. Por exemplo: (1) pessoa com agendamento para concessão de título, mas que se encontra hospitalizada; (2) pessoa institucionalizada por doença do foro psiquiátrico, outras.

- CLAIM

Espaços de acolhimento, informação e apoio aos migrantes, visando respostas locais articuladas às necessidades dos migrantes, incluindo requerentes e beneficiários de proteção internacional e temporária. Estes Centros são uma resposta criada e em desenvolvimento desde 2003; desde 2024, alargaram o seu âmbito de atuação, deixando de ter apenas competência de informação e mediação no âmbito da integração de migrantes, passando a ter também competências ao nível da regularização documental. À data existem 171 CLAIM.

- Serviço de Promoção da Aprendizagem da Língua Portuguesa

Disponibiliza informação sobre a oferta formativa existente e recursos disponíveis para a aprendizagem da língua portuguesa. Promove iniciativas de sensibilização/capacitação, a produção de recursos que facilitem o ensino-aprendizagem da língua portuguesa (nomeadamente a Plataforma de Português Online) e desenvolve ainda um trabalho de articulação com entidades responsáveis pela implementação de oferta formativa formal e não formal no âmbito do ensino-aprendizagem da língua portuguesa. A Plataforma de Português Online, de acesso gratuito, está disponível em português, inglês, espanhol e árabe, e permite uma aprendizagem autónoma da língua portuguesa.

- Serviço de Tradução Telefónica

Serviço que pretende eliminar ou minimizar a barreira linguística na relação entre os migrantes e os serviços públicos e de apoio. É disponibilizado de forma imediata ou por agendamento. Ao momento tem 71 línguas disponíveis.

- Centro de Contacto

Serviço para agendamento para as Lojas AIMA e informação ao cidadão migrante ou representantes de organizações. Tem capacidade para responder em 25 línguas diferentes. Adicionalmente a AIMA tem promovido a criação de formulários On line, no seu site, para submissão de pedidos de agendamento, procurando assim evitar o congestionamento da linha telefónica para este serviço e simplificar o acesso do cidadão ao agendamento e submissão do seu pedido.

B. PROCESSO DE INTEGRAÇÃO

LFV:

Como definem o processo de integração de imigrantes (processo administrativo e na sociedade)?

AIMA:

Um processo contínuo, no qual a regularização documental é um primeiro passo de extrema importância e com impacto nas demais dimensões da integração. De uma forma geral, considera-se que um cidadão apresenta condições basilares de integração se: a situação documental/residência estiver regularizada; a pessoa está integrada profissionalmente; tem habitação; conhecimentos da língua e cultura portuguesa, entre outros aspetos.

LFV:

Quais são as principais etapas do processo de integração (administrativo)? Apenas com enfoque no processo administrativo:

AIMA:

- 1) Entrada em território nacional;
- 2) Regularização documental/residência junto da AIMA (se NPT) ou dos Municípios (se comunitário);

3) Regularização da situação junto de outros serviços públicos essenciais à sua integração em PT;

4) Renovação de títulos de residência.

LFV:

Têm algum programa ou ação específica com foco na integração cultural dos imigrantes? Se sim, como funciona?

AIMA:

A AIMA apoia técnica e financeiramente projetos desenvolvidos e implementados pelas Associações de Imigrantes, através do Programa de Apoio ao Associativismo Imigrante (PAAI).

LFV:

Quais são as principais dificuldades que os imigrantes enfrentam no processo de integração (do conhecimento à AIMA e/ou tendo em conta a interação do processo)?

AIMA:

- Agendamento nos serviços da AIMA, resultando do volume de pendências/pedidos/contactos e conseqüente demora na obtenção dos títulos;
- Agendamento e resposta por parte do IRN, seja nos pedidos de renovação de título, seja nos pedidos de nacionalidade;
- Baixo domínio da língua portuguesa (considerado também os perfis de migrantes mais recentes, oriundos de outros países não os falantes de língua portuguesa);
- Acesso à habitação;
- Acesso ao mercado laboral, por vezes devido ao reduzido domínio da língua portuguesa;
- Acesso a alguns serviços públicos como as áreas de saúde e educação;

Reconhecimento das qualificações e competências profissionais.

LFV:

Que tipos de recursos e/ou apoios a AIMA disponibiliza para mitigar essas dificuldades/desafios?

AIMA:

- Definição de procedimentos/regras internas para atendimento prioritário de casos urgentes;
- O Decreto-Lei n.º 85-B/2025 procede à prorrogação da validade de autorizações de residência relativas à permanência de cidadãos estrangeiros em território nacional, até 15 de outubro de 2025.
- Paralelamente, a AIMA e a Estrutura de Missão da AIMA disponibilizam dois serviços online para resolver todos os processos de renovação pendentes;
- Renovação de Autorizações de Residência Expiradas: AIMA e Estrutura de Missão disponibilizam serviços online

Esta operação é assegurada da seguinte forma:

- A Estrutura de Missão garante a renovação das autorizações de residência caducadas até 30 de junho de 2025; e
- A AIMA garante a renovação das autorizações de residência que caduquem em data posterior, através do Portal da AIMA.
- Digitalização de serviços;
- Mediação da relação entre o cidadão e as entidades competentes no âmbito da língua portuguesa, mas também em outras dimensões;
- Disponibilização de canais específicos para atendimento à distância (por exemplo: língua portuguesa; emprego; social; empreendedorismo; agendamentos);
- Por via dos CLAIM, descentralização das respostas e reforço das competências destes centros locais na regularização documental;
- Serviço de Promoção da Língua Portuguesa;
- Atendimentos nas Unidades Especializadas (Intervenção Social, Emprego, Empreendedorismo) para análise, caso a caso, e articulação, sinalização e

encaminhamento para as respostas existentes nos serviços públicos e na sociedade civil.

C. MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

LFV:

Realizam algum tipo de mediação intercultural entre os imigrantes e a sociedade? Se sim, como funciona?

AIMA:

Sim, especialmente no contexto de atendimento, mas pode ocorrer em intervenções de outra natureza:

- Interpretação linguística;
- Facilitação da comunicação, promovendo relações de confiança e de colaboração;
- Intermediação ou interpretação cultural.

LFV:

Quais são os principais objetivos? É realizada com que frequência e em que contexto?

AIMA:

É realizada, sobretudo, em contexto de atendimento, tendo em vista que a informação, procedimentos e necessidade de relação com outras entidades é devidamente enquadrada (pelo mediador) e compreendida (pela pessoa migrante), por forma a que a pessoa migrante possa de forma esclarecida tomar decisões.

LFV:

Quem são os profissionais responsáveis pela mediação intercultural e qual a formação que têm nesse tema?

AIMA:

Os profissionais do atendimento, em áreas especializadas ou não. Podem ser assistentes sociais ou profissionais da área social, mas podem também ser assistentes técnicos ou pessoas que prestam apoio informativo geral. A AIMA providencia a formação.

LFV:

Podem partilhar um exemplo de mediação intercultural?

AIMA:

Exemplo de atendimento na Unidade de Intervenção Social por um mediador linguístico e cultural:

Migrante, sexo feminino, nacionalidade marroquina, com situação de reagrupamento familiar, com 2 filhos menores, cuja língua de origem é o árabe, mas comunica-se em francês e português básico. Apresenta dificuldades na comunicação com o agrupamento de escolas para matricular os filhos, falta de acesso ao médico de família, e dúvidas sobre a legalização da sua permanência, uma vez que o processo de reagrupamento foi feito pelo marido, mas ela não tem ainda autonomia para tratar da documentação sozinha.

O mediador linguístico e cultural da AIMA, que domina o francês e tem formação em serviço social, atende a pessoa migrante e filhos com escuta ativa e empatia. Utiliza linguagem acessível e verifica se há barreiras linguísticas. Tendo identificado as seguintes necessidades prioritárias:

- Dificuldades de comunicação com os serviços públicos (saúde, educação);
- Ausência de inscrição no centro de saúde;
- Falta de conhecimento dos direitos enquanto membro reagrupado;
- Isolamento social e ausência de rede de suporte.

Esclarecimento e Informação

O mediador:

- Explica os direitos associados ao reagrupamento familiar (acesso ao SNS, escola pública, e regularização documental);
- Fornece informação sobre como inscrever-se no Centro de Saúde e como funciona o acesso ao médico de família;
- Esclarece os procedimentos para pedido de matrícula no agrupamento de escola.

Encaminhamento e Acompanhamento

O mediador:

- Identifica o Centro de Saúde da zona de residência e informa como proceder para inscrição;
- Articula com a DGESStE para sinalizar a situação de dificuldade na matrícula das crianças e jovens;
- Encaminha para atendimento no front office para apoio à regularização documental;
- Indica um grupo de mulheres migrantes da mesma nacionalidade que se reúne mensalmente com apoio de uma associação local.

Durante o atendimento, o mediador reforça importância da aprendizagem da língua portuguesa e sinaliza a situação para o serviço competente dentro da AIMA.

LFV:

Quais são os principais desafios da mediação intercultural no contexto dos serviços da AIMA?

AIMA:

A AIMA aposta na formação e transmissão dos princípios da mediação linguística e cultural aos seus colaboradores.

D. FORMAÇÃO E COMPETÊNCIA DOS COLABORADORES

LFV:

Os colaboradores da AIMA têm formação específica sobre integração de imigrantes e mediação intercultural? Se sim, quais são os principais temas abordados?

AIMA:

A AIMA disponibiliza formação/sessões informativas aos seus funcionários nas matérias que lhes são mais relevantes. A que mais se destaca é Lei de Estrangeiros, mas também Lei da Nacionalidade, Registo de Menores.

LFV:

Existe algum programa de formação contínua sobre mediação intercultural para os colaboradores da AIMA?

AIMA:

Em curso.

E. PARCERIAS E PROTOCOLOS

LFV:

Colaboram com outras organizações ou entidades, com vista à melhoria do processo de integração dos imigrantes? Se sim, como funciona? Quem financia? Quem coordena?

AIMA:

Sim, alguns exemplos (havendo outros):

- CLAIM

Parcerias com autarquias, entidades da sociedade civil, instituições do ensino superior, governo regional, através de protocolos ou cartas de adesão entre a AIMA e as entidades promotoras de CLAIM. Para as organizações da sociedade civil tem havido a possibilidade

de financiamento, via FAMI – Fundo para o Asilo, Migrações e Integração. A AIMA tem uma equipa específica para gestão da rede de CLAIM.

- Associativismo Imigrante
 - A AIMA colabora com as Associações de Imigrantes no desenvolvimento das suas atividades, tendo uma equipa de contacto com estas, enquanto interlocutor privilegiado no contacto com as pessoas migrantes. Algumas destas são promotoras de CLAIM. A AIMA é igualmente a entidade responsável pelo reconhecimento das Associações de imigrantes. Estas (as reconhecidas) podem beneficiar de apoios financeiros que lhes são dirigidos para o desenvolvimento de projetos, por exemplo o PAAI – Programa de Apoio ao Associativismo Imigrante;
 - As Associações de Imigrantes são ainda entidades privilegiadas para a indicação de mediadores linguísticos e culturais, sempre que tal é necessário (por exemplo: contratação de mediadores para a Estrutura de Missão da AIMA, para recuperação de processos pendentes, e para atendimento nos serviços).
- Entidades parceiras nas Lojas AIMA

Seguindo o modelo one-stop-shop, as Lojas AIMA Lisboa e Porto disponibilizam, nas suas instalações, serviços promovidos por outras organizações públicas: Segurança Social, Autoridade Tributária, Conservatória dos Registos Centrais. Não existe financiamento envolvido. São celebrados protocolos de cooperação. As atividades diárias são coordenadas pelas Lojas; a parte institucional/parcerias é gerida pelo Departamento de Integração de Migrantes da AIMA.

- Plano Estratégico para a Aprendizagem de Português como Língua Estrangeira

É assente numa lógica de trabalho colaborativo, em torno do qual várias organizações se comprometem na execução de 68 atividades, integradas em 39 medidas e 5 eixos estratégicos. Este Plano Estratégico e monitorização da sua execução, bem como coordenação do grupo de trabalho, está a cargo da equipa que, na AIMA, dirige as matérias da aprendizagem da língua portuguesa.

F. DESAFIOS, OPORTUNIDADES E MELHORIA

LFV:

Existem programas específicos para grupos mais vulneráveis (mulheres, crianças, LGBT, idosos), no contexto de integração?

AIMA:

Promovidos pela AIMA:

- Menores em situação irregular

Existem normativos legais que preveem o registo de menor e a emissão de credencial, para facilitar o acesso dos menores em situação irregular à saúde e à educação.

- Registo de menores estrangeiros

Decreto-Lei nº 67/2004, de 25 de março: cria um registo nacional de menores estrangeiros que se encontrem em situação irregular no território nacional;

Portaria nº 995/2004 de 9 de agosto: aprova a regulamentação do registo nacional de menores estrangeiros que se encontrem em situação irregular no território.

Na AIMA, I.P., a Unidade de Intervenção Social – UIS da Direção de Serviços de Promoção do Emprego Digno e Desenvolvimento Social – DSPEDSS, integrada no Departamento de Integração de Migrantes – DIM, é responsável pela análise dos pedidos de Registo de Menores, registo em Plataforma e emissão da Credencial.

O Registo de Menores Estrangeiros destina-se exclusivamente a assegurar o acesso dos menores ao benefício dos cuidados de saúde e à educação pré-escolar e escolar, conforme descrito no nº 1 do artigo 2º, do Decreto-Lei n.º 67/2004, de 25 de março, regulamentado pela Portaria n.º 995/2004.

Caso o menor esteja em situação irregular em Portugal, poderão os progenitores ou responsáveis legais pelo menor, solicitarem na AIMA o Registo de Menor Estrangeiro através do seguinte endereço eletrónico: registo.menores@aima.gov.pt, através de atendimento presencial nas Lojas AIMA Porto, Lisboa II, Beja, Odemira e Faro ou através dos CLAIM.

LFV:

Quais as principais áreas/temas com necessidade evidente de melhoria nos serviços da AIMA?

AIMA:

Reforço da articulação entre os diferentes serviços e de respostas de integração nas Lojas AIMA.

LFV:

Existe já uma estratégia ou plano definida(o) para resolver/mitigar essas áreas/temas?

AIMA:

Existem trabalhos em curso concretizadores do Plano de Ação para as Migrações aprovado em junho de 2024 pelo XXIV Governo.

LFV:

Como é que a AIMA vê o papel da integração intercultural no futuro das sociedades modernas?

AIMA:

A integração por via da mediação linguística e cultural é um indicador relevante da integração dos migrantes, com o objetivo de levar a que as diferentes culturas coexistam de forma pacífica, onde a diferença não é vista com um obstáculo, mas uma oportunidade de troca positiva de experiência, conhecimento, para um enriquecimento mútuo, promovendo a integração e a coesão social.

ANEXO 3- CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE, PARA PARTICIPAÇÃO EM INVESTIGAÇÃO ACADÉMICA – DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Por favor, leia atentamente as informações a seguir. Caso identifique alguma incorreção ou falta de clareza, sinta-se à vontade para solicitar esclarecimentos adicionais. Se estiver de acordo com a proposta apresentada, por favor, assine este documento.

Título do estudo/projeto: Práticas e Vivências dos migrantes na Integração em Portugal – Um Olhar Sobre...

Informação ao/à participante:

O presente estudo está a ser desenvolvido no âmbito de uma dissertação de mestrado a decorrer no CISNOVA– Escola Superior de Educação e Ciências Sociais – IP Leiria

O estudo tem por objetivo aferrir PRÁTICAS/PROCEDIMENTOS NOS SERVIÇOS DA AIMA.

A sua participação no estudo consiste em ENTREVISTA e todos os métodos utilizados são seguros, não existindo riscos significativos expectáveis associados à participação no estudo.

A sua participação não contempla nenhuma contrapartida financeira ou de outra natureza e não implica quaisquer custos para si. A sua participação no estudo é estritamente voluntária, podendo ser interrompida a qualquer momento sem ter de prestar qualquer justificação e sem qualquer tipo de penalização. Além de voluntária, a participação pode também ser anónima e confidencial, sendo só necessária a referência à entidade e fonte interna.

Nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente, tendo sempre o contexto global.

O estudo tem como investigador/estudante responsável LUIS FILIPE VILHENA.

Investigador/ Estudante responsável:

LISBOA, ____ / ____ /2025

Assinatura do investigador responsável:

Consentimento do/a participante:

Declaro ter compreendido os objetivos de quanto me foi proposto e explicado pelo/a investigador/a/aluno(a), ter-me sido dada oportunidade de fazer todas as perguntas sobre o presente estudo e para todas elas ter obtido resposta esclarecedora, pelo que aceito nele participar.

Sim Não

LISBOA, ____ / ____ /2025

Nome: _____

Cargo/Departamento: _____ Assinatura:
