

**ComUnidade**

# **PATROCÍNIO COMUNITÁRIO DE REFUGIADOS EM PORTUGAL**

**Guia sobre salvaguarda para grupos  
patrocinadores**

**Estudo baseado nos contributos recolhidos durante o "2.º Encontro  
de Organizações da Sociedade Civil para o Patrocínio Comunitário  
de Refugiados em Portugal"**



# PATROCÍNIO COMUNITÁRIO DE REFUGIADOS EM PORTUGAL

## Guia sobre salvaguarda para grupos patrocinadores

### ÍNDICE

O Conselho Português para os Refugiados e o projeto Vitality & Engagement - Developing Communities .....	pág. 4
A iniciativa <b>ComUnidade</b> .....	pág. 5
Agradecimentos .....	pág. 6
Visão e valores sobre a salvaguarda de pessoas vulneráveis .....	pág. 7
Ponto de partida - o que é a salvaguarda? .....	pág. 8
Metodologia .....	pág. 9
Reflexão individual .....	pág. 10
Reflexão de grupo .....	pág. 14
Estratégia de salvaguarda .....	pág. 16
Conclusão .....	pág. 22
Anexos .....	pág. 23

## O CONSELHO PORTUGUÊS PARA OS REFUGIADOS

O Conselho Português para os Refugiados (CPR) é uma organização não-governamental para o desenvolvimento que, desde 1991, defende e promove o direito de asilo em Portugal.

Orientado pelos valores da diversidade e do humanismo, atua junto das populações refugiadas e requerentes de proteção internacional com o intuito de potenciar o seu processo de inclusão, assim promovendo uma sociedade mais coesa e harmoniosa.

Membro de diversas redes e conselhos transnacionais, o CPR é uma referência no âmbito do asilo, sendo o seu trabalho reconhecido e distinguido com várias medalhas e honras nacionais e internacionais.

## O PROJETO VITALITY & ENGAGEMENT

O projeto Vitality & Engagement - Developing Communities (V&E) apoia a implementação e o desenvolvimento de iniciativas de patrocínio comunitário de refugiados em Portugal e na Irlanda, com vista ao desenvolvimento de programas sustentáveis na União Europeia.

As atividades do projeto visam capacitar potenciais grupos patrocinadores, garantindo assim um maior número de organizações e indivíduos formados e qualificados para implementar e desenvolver esta prática.

Paralelamente, o projeto estabelece uma série de oportunidades de interação a nível europeu, estabelecendo redes de pares, nacionais e transnacionais, de apoio ao patrocínio comunitário de refugiados.



Fonte: Peace Child

# ComUnidade



A ComUnidade é uma iniciativa desenvolvida pelo Conselho Português para os Refugiados (CPR) para impulsionar, desenvolver e apoiar programas de patrocínio comunitário de refugiados em Portugal.

A ComUnidade nasce a partir do projeto Vitality & Engagement - Developing Communities, co-financiado pelo Fundo para o Asilo, Migração e Integração da União Europeia (AMIF) e coordenado pela Amnistia Internacional Irlanda, que tem como objetivo apoiar a implementação de esquemas de patrocínio comunitário com vista à replicabilidade de programas sustentáveis nos países parceiros - Portugal e Irlanda - assim como nos restantes Estados-Membros da União Europeia.

A ComUnidade pretende:

- Fornecer informação de qualidade, orientação, apoio e formação a potenciais e novos membros e patrocinadores;
- Facilitar as interações nacionais e transnacionais, garantindo aprendizagens mútuas e transferências de conhecimento e incentivando uma abordagem holística por parte de toda a sociedade;
- Apoiar esquemas de patrocínio comunitário, orientando e apoiando nos processos de implementação.

# AGRADECIMENTOS

Através do presente guia, publicamos as reflexões das Organizações da Sociedade Civil que participaram no "2.º Encontro de Organizações da Sociedade Civil para o Patrocínio Comunitário de Refugiados", que decorreu no passado dia 21 de junho de 2022, na Biblioteca Palácio Galveias, em Lisboa.

A salvaguarda das pessoas mais vulneráveis é uma preocupação transversal a toda a intervenção junto de populações refugiadas e os programas de patrocínio comunitário não são exceção. Perceber como melhor capacitar (potenciais) patrocinadores para estes processos é fundamental para garantir a segurança, o bem-estar e a prosperidade das pessoas patrocinadas.

Agradecemos às e aos participantes, todas as ideias, recomendações e palavras de encorajamento que inspiraram a produção deste guia, bem como à equipa e à direção do CPR por todo o apoio e incentivo.

Bárbara Oliveira e Clara Vaz  
A equipa **ComUnidade**



Momentos registados durante o "2º Encontro das Organizações da Sociedade Civil para o Patrocínio Comunitário"

## Organizações participantes

Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR); Associação de Imigrantes de Almada (ADSUMUS); Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV); Caritas Portuguesa; ComParte; Conselho Português para os Refugiados (CPR); Fundação Aga Khan; Portugal com ACNUR; Santa Casa da Misericórdia de Lisboa (SCML); Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS); UNICEF Portugal; Universidade de Coimbra.

# VISÃO E VALORES SOBRE A SALVAGUARDA DE PESSOAS VULNERÁVEIS

Considerando a missão do Conselho Português para os Refugiados na defesa e promoção do direito de asilo em Portugal, reafirmamos alguns dos valores basilares defendidos pelo CPR, nomeadamente:

- A defesa dos Direitos Humanos, justiça social, dignidade humana, e igualdade de género e de oportunidades;
- O respeito pela dignidade e valor de cada indivíduo, promovendo e praticando a compreensão, o respeito e a tolerância.
- O princípio da não-discriminação, não adotando e combatendo comportamentos discriminatórios, verbais ou escritos, em relação a outros destinatários, designadamente com base na origem nacional, raça ou etnia, no idioma, na identidade de género, na orientação sexual, na idade, no estatuto socioeconómico, na incapacidade ou deficiência física ou psíquica, na opinião política, ideologia, religião ou crença ou qualquer outra característica distintiva;
- A proteção e a promoção dos direitos das crianças, garantindo que o seu superior interesse seja a consideração primordial;
- O respeito pela multiculturalidade, nomeadamente, pelos costumes e tradições de todos os povos, desde que não violem a legislação nacional ou sejam contrárias a instrumentos ou normas internacionais de direitos humanos;
- A prevenção e combate de todas as formas de exploração e abuso;
- A inclusão e o empoderamento;
- A continuidade, resiliência e criatividade;
- A transparência, independência, rigor e integridade;
- O espírito de equipa, trabalho em parceria e em rede.

Entendemos a salvaguarda como a proteção da segurança, da saúde, do bem-estar e dos direitos das pessoas, livres de abusos e negligência e que todos temos o dever de garantir a salvaguarda dos outros, especialmente dos mais vulneráveis.

# PONTO DE PARTIDA

## O que é a salvaguarda?

A salvaguarda é a proteção dos direitos das pessoas, promovendo a segurança, a saúde e o bem-estar, sem abusos e/ou negligência. Como cidadã/os, temos o dever de garantir a salvaguarda dos outros, especialmente dos mais vulneráveis.

Entendemos que, de forma a ser bem-sucedida, toda e qualquer intervenção deve ser pautada pelos seguintes princípios\*:



### Poder

Pessoas são apoiadas e encorajadas a participar de forma ativa e consciente na tomada de decisões.



### Prevenção

A ação deve ocorrer antes de se verificar negligência, abuso ou outra situação de risco ou de perigo.



### Proporcionalidade

Havendo possibilidade, deve sempre optar-se pela resposta menos intrusiva, considerando a especificidade de cada situação.



### Proteção

Os mais vulneráveis devem ver garantidos os devidos apoios e representação.



### Parceria

As comunidades têm um papel a desempenhar na prevenção, deteção e denúncia.



É fundamental que os patrocinadores tenham especial atenção às questões de salvaguarda, devendo conhecer os procedimentos a implementar para garantir a salvaguarda das famílias patrocinadas, especialmente das crianças e dos adultos vulneráveis.

\*<https://www.scie.org.uk/safeguarding/adults/introduction/six-principles>



# METODOLOGIA

Entendemos a *salvaguarda*, não apenas como os processos que se desencadeiam quando abusos ou negligência ocorrem, mas sim como um processo contínuo que se traduz em três fases distintas: *antecipar, atuar e acompanhar*.

Os participantes do "2º Encontro das Organizações da Sociedade Civil para o Patrocínio Comunitário" refletiram, primeiro individualmente e depois em grupos, acerca destas três fases do processo de salvaguarda, tendo sempre em consideração os seguintes:

- Cada país é único e cada programa necessita de ser adaptado à realidade local;
- Os alicerces dos programas de patrocínio comunitário são idênticos em todos os programas - o que varia são as soluções;
- É essencial uma abordagem holística, incluindo diferentes atores, em todos os processos, desde o início;
- O programa de patrocínio comunitário tem de ser pensado de forma coerente, evitando separar a fase piloto da fase de desenvolvimento e expansão.

É importante, ainda, manter sempre presente o *compromisso do grupo patrocinador*:

**Promover o bem-estar da família refugiada para que esta se sinta segura e apoiada, reconhecendo a posição única de poder e confiança dos membros do grupo.**

As reflexões dos participantes são a base para a construção do presente guia. Estas foram trabalhadas e analisadas conjuntamente, sendo apresentadas nos seguintes capítulos.

Todo o processo de reflexão, assim como os contributos dos participantes destes Encontros, estão registados num Mural interativo. Desta forma, os participantes podem consultar os diversos contributos, dos vários Encontros, tendo a possibilidade de adicionar novas reflexões.

# REFLEXÃO INDIVIDUAL

## DE QUE FORMAS DEVERIA O GRUPO PATROCINADOR ANTECIPAR POSSÍVEIS PREOCUPAÇÕES RELATIVAS À SALVAGUARDA?

- Informar sobre os diferentes tipos de violências, como denunciar e a quem / a que serviços;
- Proximidade – visitas regulares para acompanhamento;
- Conhecer bem o perfil da família, bem como o contexto cultural do país de origem;
- Capacitar as famílias sobre os seus direitos e deveres à chegada. Reforçar a capacitação ao longo do tempo;
- Explicar e informar sobre o que é ou não permitido por lei e as eventuais consequências dos seus atos;
- Explicar como é a sociedade portuguesa no que respeita à igualdade de género;
- Criar momentos de convívio mediados (individuais e coletivos);
- Intercâmbio sociocultural entre refugiados e patrocinadores / voluntários;
- Avaliação psicológica do grupo patrocinador (pessoas sensíveis com capacidade de identificar sinais e reagir);
- Verificação prévia dos grupos patrocinadores (registo criminal, cartas de referência, provas de emprego, estabilidade);
- Explicar claramente o projeto à família como um todo;
- Promover encontros sociais juntos os patrocinadores para socialização e prevenir o isolamento social;
- Ações de formação e workshops sobre autoestima, lidar com o stress, ansiedade e depressão;
- Sensibilizar as comunidades para o seu papel na prevenção de violências ou de abusos das famílias muito vulneráveis;
- Informar sobre os direitos e deveres dos cidadãos, permitindo conhecer qual o seu papel na sociedade;
- Informar previamente os refugiados sobre os seus direitos e garantir que sabem como denunciar abusos (kit com contactos, organigrama de instituição de apoio, denúncia).

- 
- Capacitar o grupo patrocinador sobre possíveis situações que podem ocorrer. Capacitação com envolvimento de pessoas refugiadas a darem inputs e recomendações.
  - Informar sobre leis e meios de proteção e de prevenção;
  - Formar grupo de apoio e supervisão;
  - Criação de grupos de apoio entre os refugiados;
  - Os grupos precisam de conhecer as variadas formas de abuso e discuti-las. Precisam posteriormente de pensar em soluções ou ações para antecipar. Abordagem mais participativa;
  - Direitos e deveres dos patrocinadores e consequências do abuso de poder;
  - Assinalar protocolos com alojamentos sociais de emergência para crianças e mulheres vulneráveis;
  - Determinar e perceber as responsabilidades do grupo por parte da família;
  - Advogar no acesso aos direitos;
  - Instituir um sistema de “buddies” para estes casos (pessoas especializadas nestas áreas que possam fazer uma identificação e sinalização prévia);
  - Empoderar. Planear. Criar ambientes seguros.
  - Criar um guideline de proibições comportamentais entre refugiados e patrocinadores.
  - Contacto mensal com a diretora de turma da criança na sua escola local.

# REFLEXÃO INDIVIDUAL

## DE QUE FORMAS SERÁ POSSÍVEL O GRUPO PATROCINADOR ATUAR SOBRE POSSÍVEIS PREOCUPAÇÕES RELATIVAS À SALVAGUARDA?

- Agir sempre com técnicos ou profissionais e nunca com a intervenção direta dos patrocinadores;
- Informar a família sobre modelos e hábitos familiares locais e limites legais (respeitando hábitos / cultura);
- É preciso que todos os intervenientes conheçam a rede de serviços existentes, para saber como recorrer;
- Atuar com supervisão responsável e transparente na comunidade, envolvendo as famílias;
- Comunicar ao ponto focal; Falar e comunicar com a família;
- Investigar a denúncia com o apoio de grupo especializado (o mesmo que recebe as denúncias antes de levar o caso às autoridades portuguesas)
- Pensar em soluções conjuntas com refugiados. O grupo patrocinador deve ser potenciador, sem definir caminhos e soluções sozinho.
- Contactar a ordem dos psicólogos para serem parceiros de acompanhamento das vítimas refugiadas;
- Encaminhar vítimas de violência para alojamentos sociais urgentes com acompanhamento psicológico;
- Manter o ambiente e separar o agente causador da violência ou abuso até processamento do responsável;
- Separar elementos se necessário ou transferir a família para um lugar seguro, se necessário;
- Propor grupo ou pessoa no grupo para trabalharem no processo de mediação antes de tomar medidas que envolvam a intervenção do Estado;
- Avaliar se se enquadra em violência e abuso e contactar as autoridades/ pessoas / entidades responsáveis;
- Envolvimento das autoridades de segurança portuguesas;
- Denunciar ao grupo, serviços oficiais, CPCJ e CPR.

---

# REFLEXÃO INDIVIDUAL

## DE QUE FORMAS PODERIA SER POSSÍVEL **ACOMPANHAR** POSSÍVEIS PREOCUPAÇÕES RELATIVAS À SALVAGUARDA?

- Equipa de monitorização e avaliação que seja de confiança: entidade externa mas que tenha uma presença regular e próxima e que aplique estratégias participativas que garantam a segurança;
- Intensificação das visitas regulares por parte do grupo patrocinador, principalmente nos meses seguintes ao abuso;
- CPR participar ativamente através de contacto telefónico e visitas domiciliárias;
- Acompanhar sentimento de pertença na comunidade, de reciprocidade, de segurança e de relação de confiança com grupo patrocinador;
- Grupo de apoio / supervisão;
- Envolver agentes da comunidade que não façam parte do grupo patrocinador mas estejam próximos dele para acompanhamento informal;
- Técnicos, profissionais e entidades locais cumprem processo de acompanhamento. CPR acompanha de forma mais próxima;
- Visitas / telefonemas surpresa para monitorização.

# REFLEXÃO EM GRUPO

Depois da reflexão individual, convidámos os participantes do encontro a debater as propostas apresentadas. Eis os pontos consensuais:

## ANTECIPAR

- Criar um guia orientador entre refugiados e patrocinadores.
- Sensibilizar para:
  - Direitos e deveres do cidadão;
  - Perceber responsabilidades da família refugiada e do grupo patrocinador;
  - Situações de abuso, negligência, violência e suas consequências;
  - Pedir ajuda.
- Capacitar o grupo de patrocinadores sobre inserção multicultural;
- Envolver o grupo de refugiados na criação de grupos de apoio entre os mesmos;
- Formar um grupo de supervisão;
- Criar um registo de queixas anónimas.

## ATUAR

- Informação prévia à família acolhida e grupo patrocinador
- Averiguação/ investigação da situação – ouvir todos os intervenientes
- Denúncia – contactar autoridades competentes
- Intervenção / mediação com apoio das autoridades com a participação da família acolhida e patrocinadores
- Garantir a segurança de todos os intervenientes através da separação e encaminhamento para alojamentos separados
- Encaminhamento psicológico para todos os intervenientes (diretos e indiretos)

## ACOMPANHAR

- Criar grupos locais de apoio e supervisão;
- Guidelines para reconhecer e avaliar a situação de abuso ou violência;
- Visitas regulares programadas para acompanhar as famílias depois da situação de abuso;
- Linha de apoio externa para comunicar as situações de abuso ou violência;
- Estabelecer indicadores de bem-estar.

# REFLEXÃO EM GRUPO

No caso específico do **acompanhamento**, refletiu-se também sobre alguns contextos específicos. As recomendações recolhidas a este nível são as seguintes:

- É importante criar condições / contactos onde grupos mais vulneráveis como crianças, jovens e mulheres possam expressar os seus sentimentos e visões.
- Para recolher feedback de mulheres e crianças criar antes momento social/ lúdico com toda a família para gerar confiança entre todos. Assim, mulheres e crianças acabam por ter mais oportunidades de participar.
- Avaliando, passo a passo, o que se passa com a integração da família na comunidade, garantindo a pirâmide das necessidades, considerando as experiências e o contexto, bem como as questões culturais.

De acordo com o grupo de participantes, não é possível dissociar uma boa estratégia de salvaguarda de processos de **monitorização e avaliação**, que se revelam essenciais para perceber o nível de bem-estar e de segurança da família. Eis as principais recomendações neste domínio:

- Criar grupos locais de apoio e supervisão;
- Guidelines para reconhecer e avaliar a situação de abuso ou violência;
- Visitas regulares programadas para acompanhar as famílias depois da situação de abuso;
- Linha de apoio externa para comunicar as situações de abuso ou violência;
- Estabelecer indicadores de bem-estar.

---

# ESTRATÉGIA DE SALVAGUARDA

Com base na informação recolhida junto dos e das participantes do "2.º Encontro das Organizações da Sociedade Civil para o Patrocínio Comunitário de Refugiados", propomos a adoção dos seguintes procedimentos, em caso de preocupações com a salvaguarda:

## 1. Introdução

### 1.1. Responsabilidades do grupo patrocinador

- Promover a saúde em geral, a segurança e o bem-estar de todas as pessoas envolvidas no processo de patrocínio comunitário;
- Minimizar a possibilidade de ocorrência de episódios de agressão, abuso, exploração, radicalização, entre outros;
- Desenvolver relações de proximidade e confiança com a família, reconhecendo que têm direitos e que devem ser tratados com dignidade e respeito;
- Encorajar a participação ativa da família na sua própria segurança, estimulando para a manifestação das suas preocupações e informando sobre mecanismos e serviços de apoio disponíveis;
- Agir sempre pelo melhor interesse da família;
- Agir rapidamente, caso se verifiquem preocupações relativas à salvaguarda.

### 1.2. Considerações prévias

- É fundamental tratar todas as situações com seriedade;
- É obrigatório que exista, no grupo patrocinador, um elemento responsável pelas questões de salvaguarda. Todas as questões neste domínio deverão ser reportadas a este elemento num prazo máximo de 24 horas para mais indicações sobre como proceder;
- Deve sempre estabelecer-se um diálogo com a pessoa em questão, para permitir que explique as suas preocupações e para recolher mais informação;
- Os princípios orientadores do sigilo, da privacidade e da confidencialidade devem sempre ser aplicados, exceto em casos de crime público;
- Qualquer situação de emergência médica ou de risco iminente, deve ser imediatamente comunicada à Linha de Emergência - 112.



### 1.3. Abuso e salvaguarda

Para os efeitos de leitura deste guia, deve entender-se **abuso** como toda e qualquer forma de **exploração** ou **violência** física, emocional, sexual, comercial ou qualquer outro tipo de exploração ou **negligência** de que resulte dano real ou potencial para o visado.

O abuso pode ser intencional ou não, sendo que nem sempre as pessoas percebem que estão a ser vítimas de abuso.

## 2. O que representa uma preocupação relativa à salvaguarda?

Uma preocupação relativa à salvaguarda é toda e qualquer questão relativa à segurança ou bem-estar de alguém. Estas podem surgir de várias formas:

- O comportamento de alguém é preocupante (para mais informação sobre este tópico consulte os Anexos 1 e 2 - tipos de abuso e sinais frequentes em crianças em adultos);
- Alguém verbaliza que está a ser prejudicado, explorado ou lesado;
- Alguém indica que quer fazer mal a si próprio;
- Sinais visíveis de agressão, exploração, radicalização ou negligência;
- Alguém testemunha outra pessoa a ser vítima de violência ou abuso;
- Um adulto sobrevivente conta a sua experiência de violência, exploração, radicalização ou abuso – o agressor pode ainda constituir uma ameaça e outras pessoas podem estar em perigo.

## 3. O que fazer para antecipar preocupações relativas à salvaguarda:

- Reforçar conteúdos transmitidos na orientação pré-partida, com especial enfoque na igualdade de género e na paridade dentro da família;
- Rever e aplicar os conteúdos do curso de "Capacitação para o Patrocínio Comunitário de Refugiados", particularmente o Módulo 4 - Salvaguarda dos Mais Vulneráveis;
- Manter em perspetiva que práticas de abuso, violência ou negligência podem ocorrer por parte do próprio grupo patrocinador. É fundamental manter uma boa coordenação e supervisão interna dos elementos do grupo para que toda a ação se desenrole de forma idónea e com vista à promoção do bem-estar de todas as partes envolvidas;
- Criar um espaço seguro para diálogo e denúncia e empoderar, continuamente, a utilização de mecanismos de reporte e o diálogo transparente;

- Desenvolver um breve código de conduta interno (com o apoio da equipa do CPR) que vise a criação de standards de comportamento por parte do grupo patrocinador (ex. aceitação de presentes; regras para visitas domiciliárias, entre outros). O CPR disponibilizará um modelo aos grupos patrocinadores para que o possam adaptar à sua realidade e às suas características.

## 4. Como atuar quando se verifica alguma preocupação ou denúncia relativa à salvaguarda:

Quando se verificam, de facto, preocupações ou denúncias relativas à salvaguarda é fundamental atuar rapidamente. De forma a garantir um tratamento eficiente e rigoroso sugerimos uma metodologia de 4 passos simples: **Reportar - Avaliar - Agir - Fechar**.

### 4.1. Reportar

Qualquer pessoa pode denunciar uma preocupação relativa à salvaguarda: um professor, um conhecido, um vizinho ou até a própria pessoa que esteja a ser alvo de abuso, negligência ou violência. Da mesma forma, pode acontecer que qualquer elemento do grupo patrocinador receba uma denúncia sobre uma preocupação de salvaguarda. O importante é agir de forma concertada para garantir um tratamento sério e rigoroso da denúncia.

Qualquer denúncia deve ser imediatamente reportada ao responsável pela salvaguarda dentro do grupo patrocinador que, por sua vez, tem de informar a equipa do CPR. Se por algum motivo não for possível contactar esta pessoa ou se estiver ausente, o reporte deve ser feito imediatamente ao coordenador do grupo patrocinador.



**Relembramos:** qualquer situação de emergência médica ou de risco iminente, deve ser imediatamente comunicada à Linha de Emergência - 112 e /ou às autoridades competentes.

### 4.2. Avaliar

Após o reporte, o responsável pela salvaguarda no grupo patrocinador deve avaliar a situação reportada. Para tal, poderá responder a algumas questões simples:

- A situação reportada encontra-se no domínio da salvaguarda?
- Que ações imediatas serão necessárias para minimizar o risco às pessoas envolvidas e/ou ao grupo patrocinador?
- Que apoio adicional deve ser mobilizado? (ex. CPCJ, Linha Nacional de Emergência Social, Linha de apoio à Vítima, entre outros)
- Que serviços ou autoridades devem ser contactados?

Para conseguir de facto apurar a informação necessária, é essencial estabelecer diálogo com quem fez a denúncia ao grupo patrocinador, bem como a pessoa visada nesta denúncia. Para garantir que este momento de diálogo corre pelo melhor, relembramos algumas dicas para comunicação em contextos mais delicados\*:

- Não faça perguntas demasiado exploratórias e deixe que lhe contem as suas histórias tentando apenas perceber claramente o que lhe está a ser dito;
- Parafraseie ou reforce a informação que lhe transmitem;
- Não corte a palavra: é difícil para pessoas em contexto de abuso falarem sobre a sua situação;
- Acima de tudo ouça o que têm para lhe dizer, empregando métodos de escuta ativa.

### 4.3. Agir

A ação após um episódio de denúncia, depende diretamente do tipo de situação a tratar. É, por isso, muito importante considerar uma escala de tempo e de ação:

Classificação	Exemplo	Tempo de reação	Ação
Emergência	Verifica-se perigo iminente	Imediato	Contactar serviços de emergência.
Preocupação com segurança	Alguém que não se consegue proteger e está em risco ou sofreu algum tipo de abuso	24 horas	Contactar organizações / autoridades locais (ex. PSP, CPCJ, serviços sociais)
Alegaões contra o grupo	Alguém indicou abuso ou exploração por parte de um elemento do grupo patrocinador	24 horas	Contactar a equipa CPR para desenho de plano de ação conjunto
Alegaões contra a família	Alguém indicou abuso ou exploração por parte de um elemento da sua família	24 horas	Contactar a equipa CPR e as autoridades locais para apoio
Necessidades complexas	Ainda não se verificaram abusos - existem vulnerabilidades que colocam a pessoa em risco	3 dias	Contacto com serviços de apoio local (ex. Segurança Social, Centro de Saúde, entre outros)
Necessidades emergentes	Ainda não se verificaram abusos - existem sinais de vulnerabilidade	7 dias	Recolha de informação adicional; Encaminhar para serviços de apoio complementar.

\*Conteúdos aprofundados nos Módulos 2 - Comunicação Intercultural e Português Língua Estrangeira, e Módulo 3 - Compreender o Trauma e os seus Efeitos - do curso de "Capacitação para o Patrocínio Comunitário de Refugiados".



**Atenção:** podem ocorrer situações em que o curso de ação não é claro. Contacte sempre a equipa do CPR para apoio, esclarecimento e desenvolvimento de um plano de ação.

#### 4.4. Fechar

Fechar um episódio de denúncia é um passo fundamental no processo de salvaguarda. Uma denúncia dá-se por fechada quando:

- Foi devidamente tratada e já não existe qualquer situação de risco ou perigo;
- Se define uma estratégia de monitorização;
- As autoridades (polícias, serviços sociais, ou outras) indicam que não existem ações adicionais a executar.

É muito importante manter um registo das denúncias ou queixas relativas à salvaguarda, bem como do respetivo plano de ação e suas conclusões. Este registo deve conter as seguintes informações:

- Natureza da queixa;
- Detalhes sobre a estratégia de atuação;
- Informação sobre boas práticas recolhidas e/ou lições aprendidas;
- Recomendações.

O registo deve ser breve mas detalhado, principalmente no que respeita às datas das ocorrências, às ações tomadas e aos serviços acionados. O registo das queixas deve ser realizado em modelo anexo a este guia (Anexo 3 - Registo de denúncias relativas à salvaguarda).

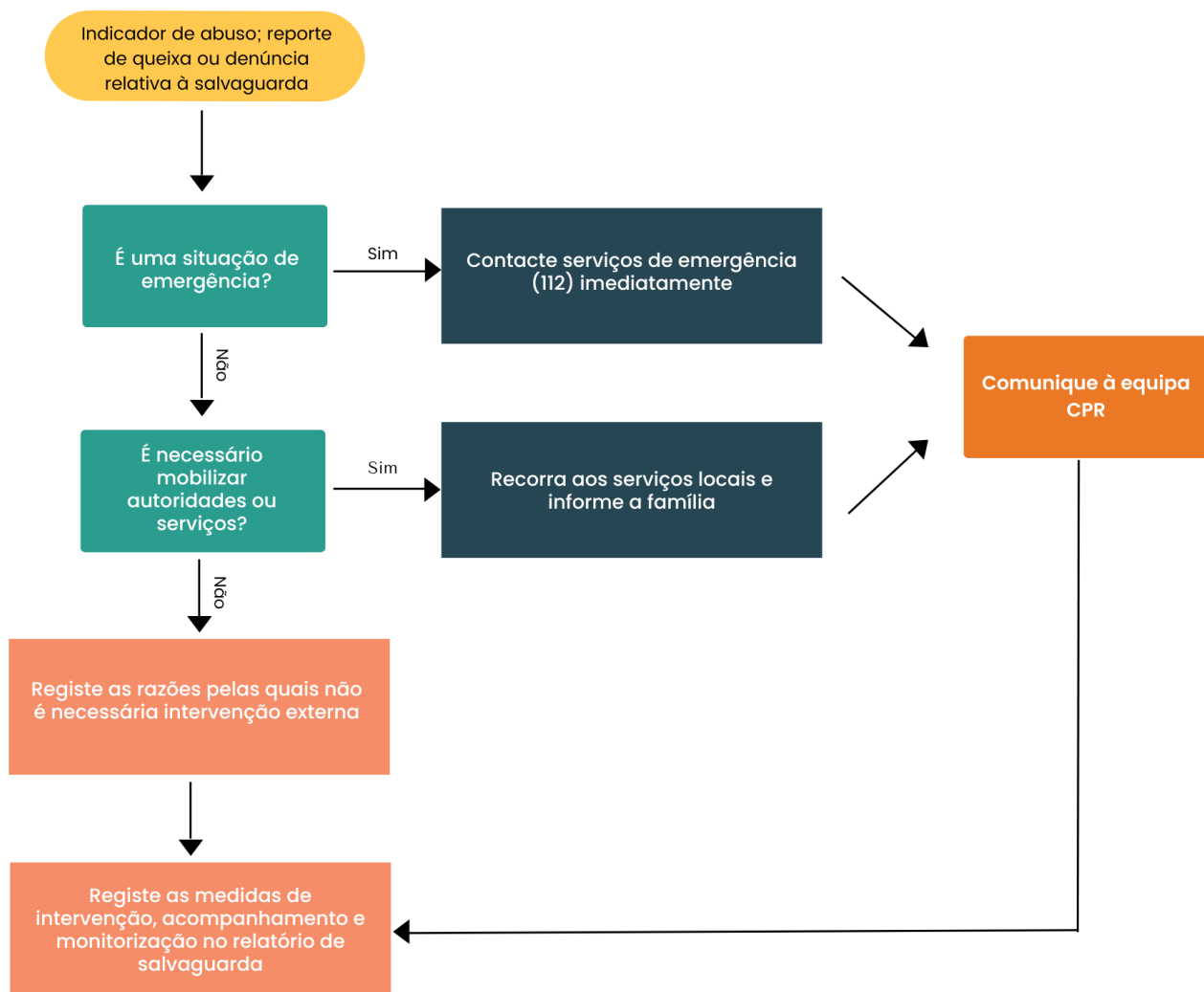
## 5. Como acompanhar e monitorizar uma preocupação relativa à salvaguarda?

Mesmo depois de uma situação relativa à salvaguarda se encontrar devidamente resolvida, é importante garantir o reforço do acompanhamento durante os três meses seguintes à denúncia, através das seguintes ações:

- Revisão do calendário de visitas acordado inicialmente com a família patrocinada e intensificação das visitas e dos momentos de diálogo (ex. se inicialmente estavam previstas duas visitas por semana, o grupo poderá agora visitar dia sim, dia não);

- Reforçar o sentimento de pertença à comunidade através da participação em eventos, visitas ou outros momentos de convívio;
- Reforçar contactos com entidades e serviços (ex. escolas) de forma a perceber o bem-estar da(s) pessoa(s);
- Intensificação do acompanhamento por parte da equipa do CPR, através de contacto telefónico e de visitas domiciliárias;
- Reforçar procedimentos de monitorização e avaliação dos indicadores de inclusão da família patrocinada.

## 6. Fluxograma do processo de salvaguarda



---

# CONCLUSÃO

Garantir a segurança das pessoas mais vulneráveis é, sem dúvida, um dos objetivos dos programas de patrocínio comunitário. Não obstante da sua agência e da sua resiliência, sabemos que as pessoas refugiadas enfrentam desafios adicionais no que respeita à sua vulnerabilidade, nomeadamente a perseguição no país de origem, o processo de fuga e as vivências no primeiro país de asilo que podem deixar marcas que afetam severamente a capacidade de iniciar em pleno uma nova vida em Portugal.

Sejam crianças, idosos, pessoas LGBTQI+, mulheres, ou pessoas com deficiência, é importante considerarmos de que forma a interseccionalidade pode afetar estes grupos ainda mais vulneráveis e como é que os grupos patrocinadores podem contribuir para a estruturação de ambientes seguros e não-discriminatórios.

Sendo certo que as ocorrências deste tipo são raras, mas atendendo à sua complexidade, é fundamental certificarmo-nos que os grupos patrocinadores estão devidamente capacitados para identificar e atuar sempre que necessário em prol da resolução destas questões tão frágeis.

Como diria Muhammad Ali Jinnah, 1.º Governador do Paquistão, temos de "esperar o melhor, preparando para o pior" e é isso mesmo que pretendemos através deste guia.

## Anexo 1: Tipos de abuso mais frequentes e sinais de alerta em crianças\*

### Violência física

Forma de abuso que pode envolver bater, abanar, atirar, queimar, envenenar, afogar, sufocar ou outras formas de causar mal físico a uma criança. Também pode acontecer quando os pais ou cuidadores fabricam sintomas ou induzem deliberadamente uma doença a uma criança.

#### Sinais físicos

- Hematomas, fraturas, outras marcas corporais;
- Lesões que a criança não consegue explicar ou explica de forma pouco convincente;
- Lesões sem tratamento ou com tratamento inadequado;
- Lesões em locais do corpo onde normalmente não ocorreriam (ex. costas, coxas, barriga).

#### Sinais comportamentais

- Mudanças de comportamento como tristeza, depressão, apatia;
- Perturbações do sono;
- Comportamentos agressivos ou disruptivos;
- Demonstração de medo para com certos adultos;
- Falta de autoconfiança ou autoestima;
- Uso de álcool, drogas ou outras substâncias.

### Abuso sexual

Envolve forçar ou aliciar uma criança a participar em atividades de índole sexual. Pode envolver contacto físico ou não. Pode ser perpetrado por adultos de qualquer género ou orientação sexual.

#### Sinais físicos

- Dor, hematomas ou sangramento nas regiões genitais;
- Infecções urinárias ou doenças sexualmente transmissíveis;
- Dores de estômago ou desconforto na posição sentada.

#### Sinais comportamentais

- Mudança acentuada no comportamento da criança;
- Episódios de doença física, sem explicação;
- Recusa da frequência escolar, dificuldades de concentração e fraca prestação académica;
- Desconfiança ou medo de um adulto em particular;
- Linguagem ou comportamentos sexualmente explícitos e inapropriados para a idade;
- Atenção especial por parte de uma pessoa adulta ou referência a uma nova amizade "secreta".

\*[Working together to safeguard children](#)

## Negligência

Falha persistente em corresponder às necessidades básicas da criança, que resulta em impactos negativos para a sua saúde ou desenvolvimento. A negligência pode ocorrer logo na gravidez como resultado de abuso de substâncias por parte da mãe. Quando a criança nasce, a negligência pode envolver a falha do cuidador em providenciar alimentação, vestuário e condições habitacionais adequadas; proteger a criança de abuso físico ou emocional; assegurar supervisão adequada; assegurar cuidados médicos adequados; falta de resposta às necessidades emocionais da criança.

### Sinais físicos

- Abandono;
- Falta de cuidados médicos;
- Falta constante de supervisão;
- Fome, vestuário inadequado; falta de higiene.
- Abdómen distendido, magreza, piolhos

### Sinais comportamentais

- Fadiga ou apatia regulares; cansaço; adormecer durante aulas ou atividades;
- Roubo ou pedidos de comida;
- Relatos de ausência de cuidador em casa;
- Ausências ou atrasos regulares;
- Nutrição inadequada;
- Solidão e necessidade de afeto.

## Abuso emocional

Mau trato emocional persistente a uma criança que acaba por inibir o seu desenvolvimento emocional. Pode envolver comunicar à criança que é inútil, inadequada, sem valor ou apenas valorizada se corresponderem às expectativas dos cuidadores; não dar oportunidade à criança de se expressar, silenciando-a deliberadamente, ou fazer troça da forma como se expressa. Também pode incluir sobreproteção ou inibição da participação em experiências ou aprendizagens, impedindo a criança de participar em interações sociais normais; presenciar episódios de agressão a outros ou a exploração ou corrupção da criança. O abuso emocional está presente em qualquer forma de maus-tratos a crianças, contudo pode ocorrer por si só.

### Sinais físicos

- Transtornos da fala;
- Atraso no desenvolvimento físico;
- Abuso de substâncias;
- Úlceras ou alergias severas.

### Sinais comportamentais

- Transtornos de comportamento;
- Perturbações do sono;
- Extremos de comportamento passivos ou agressivos;
- Delinquência;
- Atrasos no desenvolvimento.

\*[Working together to safeguard children](#) (2018)



## **Anexo 2: Tipos de abuso e sinais de alerta em adultos\***

### **Violência física ou sexual**

Agressão física ou sexual; má utilização de medicação, sanções ou castigos inapropriados; violação; contacto físico ou visual inapropriado ou outros atos sem consentimento.

### **Violência psicológica**

Pode incluir ameaças de maus-tratos, abandono, privação de contacto, humilhação, culpabilização, controlo, intimidação ou coerção; abuso verbal, isolamento de serviços ou redes de apoio.

### **Violência doméstica**

Inclui, frequentemente, elementos de agressão física, psicológica, financeira, sexual praticadas por alguém dentro do agregado familiar.

### **Abuso financeiro**

Roubo, fraude, burlas online, coerção relativa às finanças de uma pessoa adulta incluindo face a testamentos, propriedade, heranças ou outras transações financeiras. Pode incluir a má utilização ou apropriação de bens, propriedade, recursos monetários ou prestações sociais.

### **Escravidão moderna**

Inclui a prática da escravidão, formas de exploração laboral, tráfico de pessoas, trabalho forçado e servidão doméstica.

### **Discriminação / crimes de ódio**

Centrado na perceção da diferença, particularmente relacionada com etnia, género, deficiência ou outras vulnerabilidades.

### **Abuso institucional**

Inclui negligência e cuidados desadequados dentro de uma instituição tal como um lar de terceira idade ou hospital. Também se pode manifestar através da conduta de uma organização para com os seus beneficiários.

### **Negligência**

Pode representar a retirada das necessidades mais básicas incluindo medicamentos, nutrição adequada, vestuário ou aquecimento. A negligência também pode ser auto-inflingida que normalmente se traduz em práticas de higiene pouco frequentes, pouco cuidado com a saúde ou falta de cuidado pelo espaço próprio.

\*Care Act 2014

## Anexo 2: Tipos de abuso e sinais de alerta em adultos

Tipos de abuso	Sinais de alerta
Violência física e/ou sexual	Lesões injustificadas ou com relatos inconsistentes; Perda de cabelo em tufos; Quedas inexplicáveis; Comportamento subjugado ou alterado na presença de uma pessoa em particular; Malnutrição; Gravidez forçada; Ausência e relutância na procura de apoio médico.
Violência psicológica	Silêncio quando uma pessoa em particular está presente; Mudança no estado psicológico da pessoa; Insónias; Baixa auto-estima; Comportamento não-cooperativo e agressivo; Mudanças de apetite, perda/ganho de peso.
Abuso financeiro	Perda de bens pessoais; Falta inexplicável de dinheiro; A família ou outros mostram interesse incomum nos bens da pessoa; Contas atrasadas.
Escravidão	Sinais de abuso físico ou emocional; Malnutrição; Isolamento da comunidade, aparenta estar sob controlo ou influência de outros; Falta de condições de dignidade e salubridade no local de habitação; Ausência de objetos pessoais ou documentos de identificação; Medo de pessoas estranhas ou de forças policiais.
Discriminação / crimes de ódio	Isolamento; Expressões de raiva, Frustração, medo ou ansiedade; Falta de acesso a serviços adequados à sua condição.
Abuso institucional	Pessoas com fome ou desidratadas; Maus padrões de atendimento; Falta de roupas e bens pessoais e uso comunitário de itens pessoais; Poucas atividades sociais, recreativas e educativas; Ausência de planos de cuidado individuais.
Negligência	Negligenciar o cuidado com a higiene pessoal, saúde ou ambiente; Incapacidade de evitar a automutilação; Falha em procurar ajuda ou acesso a serviços para atender às necessidades de saúde e assistência social; Incapacidade ou falta de vontade de gerir os assuntos pessoais

## Anexo 3: Registo de denúncias relativas à salvaguarda

ComUnidade

### RELATÓRIO DE SALVAGUARDA

DATA DA QUEIXA / DENÚNCIA	RELATÓRIO PREPARADO POR
---------------------------	-------------------------

SUJEITO DA QUEIXA / DENÚNCIA:



RESUMO DA QUEIXA / DENÚNCIA

REGISTO DE OCORRÊNCIAS<sup>1</sup>

A pessoa visada na queixa / denúncia relativa a salvaguarda é	Menor de idade __ Maior de idade, sem vulnerabilidade adicional __ Adulto vulnerável __ • Indicar vulnerabilidade acrescida <sup>2</sup> _____
A queixa foi realizada	Pelo próprio / pela própria __ Por outrem __ • Quem? _____ • Qual a relação com o sujeito da queixa / denúncia? _____
A queixa está relacionada <b>com</b>	Violência física ou sexual __ Violência psicológica __ Abuso financeiro __ Escravidão / exploração laboral __ Discriminação __ Abuso institucional __ Negligência (autoinfligida ou infligida por outros) __

<sup>1</sup> Registe todas as opções aplicáveis.

<sup>2</sup> Mulher grávida; Pessoa com deficiência; vítima de tortura; vítima de violência (psicológica, física, sexual); Pessoa idosa; Agregado monoparental; Pessoa com doença crónica; Pessoa com dependências.

### Anexo 3: Registo de denúncias relativas à salvaguarda

PLANO DE INTERVENÇÃO		
AÇÃO	DATA	RESULTADOS

PLANO DE MONITORIZAÇÃO		
AÇÃO	ELEMENTO RESPONSÁVEL	RESULTADOS

CONCLUSÃO / RECOMENDAÇÕES

DATA DE FECHO DA QUEIXA / DENÚNCIA:

---

# JUNTE-SE A NÓS!

## QUER SABER MAIS SOBRE O PATROCÍNIO COMUNITÁRIO?

- SUBSCREVA A NOSSA [NEWSLETTER](#)
- INSCREVA-SE [AQUI](#) PARA INTEGRAR AS NOSSAS AÇÕES DE CAPACITAÇÃO



ACOMUNIDADE.ORG  
PATROCINIO.COMUNITARIO@CPR.PT

# ComUnidade



Co-financiado pelo Fundo para o Asilo,  
Migrações e Integração da União Europeia

