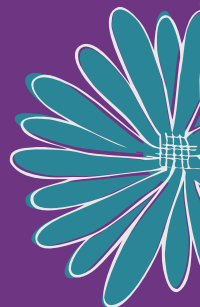


MAL ME QUER,

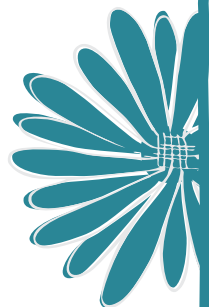
Deveria ser a “sorte” a condicionar a garantia de igualdade de direitos e oportunidades no acesso a serviços públicos e privados em Portugal?



BEM ME QUER

**MAL
ME
QUER,**

Deveria ser a “sorte” a condicionar a garantia dxe igualdade de direitos e oportunidades no acesso a serviços públicos e privados em Portugal?



**BEM
ME
QUER**

FICHA TÉCNICA

DESENVOLVIDO POR:

Casa do Brasil de Lisboa

CRESCER - Associação de Intervenção Comunitária

GAT - Grupo de Ativistas em Tratamentos

GABIP-Almirante Reis

FINANCIADO POR:

GABIP-Almirante Reis

TEXTOS:

Ana Quintela, Cyntia de Paula, Janine Martins, Laetitia, participantes dos episódios de vida (sem identificar) e extratos de conversas com migrantes.

PROJETO GRÁFICO:

Amanda Argollo

IMPRESSÃO:

A Cor Laranja

1ª Edição - 200 exemplares

Distribuição gratuita

Setembro de 2019



ISBN - 978-989-20-9823-4

© Conteúdo licenciado nos termos Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0):

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Este resumo não dispensa a consulta dos termos legais da licença:

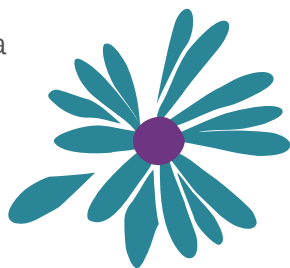
- 1) permitida a cópia e distribuição por qualquer meio ou formato,
- 2) obrigatória a atribuição da autoria / crédito do conteúdo, a inclusão de uma ligação / endereço (URL) para a licença, e a indicação de eventuais alterações realizadas (clarificando que as alterações e o seu uso são feitos sem a aprovação dos autores do conteúdo original),
- 3) proibido o uso comercial dos conteúdos e dos conteúdos derivados,
- 4) caso sejam feitas alterações, transformações, acrescentos, ou outras derivações do material é proibida a sua distribuição.

MAL ME QUER, BEM ME QUER, MUITO, POUCO OU NADA?

DEVERIA SER A “SORTE” A CONDICIONAR A
GARANTIA DE IGUALDADE DE DIREITOS E
OPORTUNIDADES NO ACESSO AOS SERVIÇOS
PÚBLICOS E PRIVADOS EM PORTUGAL?

Recolhemos um conjunto de narrativas de pessoas que escolheram Portugal como sua casa e nesta publicação refletimos sobre suas experiências de arbitrariedade e discricionariedade vivenciadas nos atendimentos públicos e privados.

Quando pensamos em processos migratórios reconhecemos que existe ainda desconhecimento entre imigrante e país receptor sobre as diversas línguas faladas, instrumentos, dinâmicas de comunicação e padrões culturais. Estes traduzem-se em dificuldades acrescidas para a compreensão do “sistema” em que pessoas recém chegadas se inserem. As normas e procedimentos do país de acolhimento nem sempre são claras, explícitas e sistematizadas de forma a facilitar a compreensão e o acesso.



Quando as normas, procedimentos e instrumentos do “sistema” do país de acolhimento e apoio à integração são concebidos e implementados sem levar em conta os fatores mencionados acima, é difícil que funcionem adequadamente para as pessoas.

Na sua atividade quotidiana as organizações da chamada sociedade civil e algumas políticas públicas, de forma ainda insuficiente, já apoiam e capacitam pessoas para utilizar o "sistema".

A sociedade funciona melhor quando funciona bem para todos/as. Sabemos que depende das pessoas (de quem presta os serviços e de quem os/as usa) cooperar para esse aperfeiçoamento mútuo e contínuo.

Foi em torno destas e de outras reflexões, que um conjunto de entidades (Casa do Brasil de Lisboa, CRESCER e GAT), no âmbito de um projeto do GABIP-Almirante Reis, iniciaram um processo de auscultação junto de diferentes pessoas sobre o tema dos acessos. A reflexão sobre as diferentes histórias e/ou vivências escutadas, conhecidas ou recolhidas, trouxe para a visibilidade algumas das barreiras no acesso aos serviços públicos e privados, mostrando que ainda não está garantida a igualdade de oportunidades para pessoas migrantes e, por isto, as discriminações são agravadas de forma interseccional. Assim, agravam-se de acordo com género, etnia-racial, nacionalidade, estatuto migratório e classe social.

Assim, partindo de casos concretos procuramos com esta publicação, dar visibilidade a estas múltiplas discriminações, trazendo-as para a discussão pública, e contribuir para a melhoria do "sistema" com ideias e propostas para os/as decisores/as públicos/as.

CASA DO BRASIL DE LISBOA, GAT, CRESCER E GABIP



MAL ME QUER,

QUANDO SE DIFICULTA A REGULARIZAÇÃO TODOS/AS PERDEMOS

"Demorei dois anos para conseguir um trabalho com contrato e neste período fui fazendo biscates, trabalhando de forma informal. Esses trabalhos pegam mais imigrantes, porque se não quiseres, tem vários a querer.

Dei entrada no processo para arrumar minha documentação. Eu marcava a data e eles ligavam e remarjavam várias vezes, para dali a mais seis meses. Procurei apoio no CNAIM (Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrantes) durante este tempo e telefonava para o SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras) várias vezes. Quando eu ligava não prestavam informação sobre o estado do meu processo, tinha sempre que ir presencialmente ao SEF. Marcaram uma data numa localidade que era feriado e ninguém me avisou, fui à delegação do SEF de Marquês de Pombal e disseram-me que não tinham obrigação de saber que era feriado em outra cidade. Aí marcaram para mais seis ou sete meses depois.

Foi aí que procurei apoio numa associação de imigrantes, ajudou-me a apresentar uma reclamação à Provedoria de Justiça. Só assim a situação foi resolvida e o SEF marcou a data definitiva para o atendimento destinado à regularização da minha residência no país.

Desde o momento em que entrei com o processo no SEF até conseguir regularizar minha situação passaram mais dois anos."



A NÃO VONTADE DE RESOLVER PROBLEMAS

“Nas finanças as senhoras são muito rígidas e dizem ‘fale português!’, eu respondo ‘falo pouco português’ e elas dizem ‘esse problema não é meu, é teu’. Eu digo que estou a ter aulas de português, mas ainda não falo bem. Elas dizem ‘vai para casa e traz alguém que fale português!’.

Eu fiquei lá horas em pé, depois de tirar a senha.

Eu disse em português ‘Eu grávida!’.

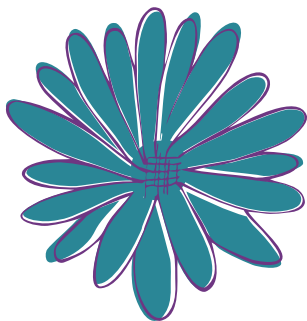
Ele percebeu, mas não me deu prioridade!!! Depois eu disse à senhora das finanças que o meu marido está a trabalhar, que não pode vir a estas horas e que eu estou grávida e ela disse que só quem fala português (o atendimento é somente para quem fala português).

Todos os outros são muito generosos. Essa senhora depois dizia-me ‘tens de trazer este papel, e este papel, e este papel’

.... cheguei a casa e chorei.”



BEM ME QUER,



BOA PRÁTICA: A VONTADE DE RESOLVER PROBLEMAS

“Eu já tinha carta (de condução no meu país de origem) e por isso fui à entidade que regula esta questão e fui lá mostrar a minha carta de condução e disse que era refugiado. A pessoa que me atendeu disse que não sabia como lidar com isso (refugiado) e disse para eu ir à embaixada e eu disse que não podia ter contacto com a embaixada.

A menina foi perguntar ao chefe e eu esperei 1 hora, depois disse-me que a alternativa é fazer um exame e paguei quase 90€ no total.

Fui a primeira pessoa da Eritreia a ter carta (em Portugal)”.

SABIA QUE

As pessoas estrangeiras estão sobre representadas em atividades laborais com maior risco de acidente de trabalho e em atividades mais exigentes em termos físicos e de horário, em trabalhos com piores condições de higiene e segurança, e mais precários.¹

Desde 2011 o saldo populacional total em Portugal tem sido negativo, com decréscimo da população residente no país (essencialmente por saída de pessoas estrangeiras, mas também por menos nascimentos por cada óbito).²

Portugal é um dos Estados-Membros da União Europeia com a população mais envelhecida: em 2017 cerca de 21,5% da população residente era constituída por pessoas acima dos 65 anos.³

A entrada de pessoas imigrantes em Portugal tem permitido ao país reforçar os grupos etários mais jovens, em idade fértil e ativa, atenuando assim o envelhecimento da população portuguesa. Quase 60% da população estrangeira em Portugal tem entre 20 e 49 anos e apenas 38% da população residente total está na mesma faixa etária mencionada.⁴

A taxa de atividade laboral das pessoas estrangeiras em Portugal é de cerca de 74% (população em idade ativa)⁵

A população estrangeira ativa é fundamental para a sustentabilidade financeira do sistema de Segurança Social. Quem contribui não está a "poupar" para si, está a contribuir para um sistema que redistribui recursos para apoiar quem, nesse momento, necessita e deles pode beneficiar.⁶

IDEIAS DE BEM QUERER:

Padronização dos processos, informações fornecidas e documentos exigidos aos/as requerentes da autorização de residência e demais serviços públicos prestados.

Entrega sistemática de checklists nos atendimentos e sua disponibilização online, sempre em linguagem acessível e traduzidas em outras línguas.

Aumento dos recursos humanos afetos aos processos de regularização.

Formação e atualização contínua dos conteúdos para os/as funcionários/as que estão no atendimento dessas instituições de forma a minimizar os reagendamentos ou retorno de pessoas que já poderiam ter processos encerrados.

Avaliação de desempenho dos atendimentos realizados pelos/as funcionários/as, que permitam perceber se o serviço é adequadamente cumprido, que informações são prestadas à pessoa atendida e se a linguagem utilizada no atendimento e nos suportes informativos entregues à pessoa é acessível.

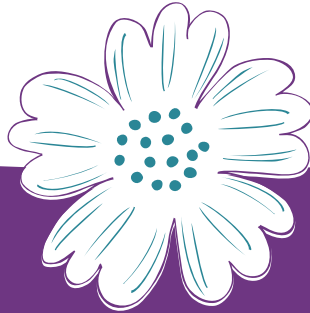
Avaliação global da satisfação do atendimento e serviços prestados pelos/as utilizadores/as.



MUITO...

UMA BAGAGEM DE COMPETÊNCIAS

“Somos uma organização que trabalha em prol da inclusão de migrantes. Acreditamos que cada pessoa tem imensos talentos e traz sempre consigo uma bagagem de competências formais e não formais que podem e devem ser rentabilizadas. Por isso, nos nossos projetos privilegiamos e valorizamos o trabalho com pessoas migrantes assegurando sempre que este seja remunerado. Neste caso, identificamos perfis adequados à mediação e tradução sobre sistemas (Saúde e Educação) e contratualizamos os serviços com tempos, moldes e sistemas de trabalho culturalmente apropriados. Em termos processuais a opção possível para podermos pagar por este trabalho foi optar por uma prestação de serviços (vulgo "recibo verde"). Contudo, em mais do que uma situação, o serviço de tradução e mediação prestado não tem nada a ver com o CAE (Classificação Portuguesa de Actividade Económica) inscrito no recibo apresentado (por exemplo, auxiliar de geriatria). Internamente isso colocou-nos alguns desafios de gestão financeira e justificação da despesa que conseguimos ultrapassar, mas estas dificuldades persistem: como valorizamos e reconhecemos as múltiplas competências que todos trazemos, sejam elas reconhecidas ou não? E como podemos passar de soluções circunstanciais e de um apoio discricionário, para uma solução transversal e para um acesso a informação que, de facto, chegue e seja percebido pelos diferentes intervenientes (Empregador, Migrante, Serviço)”



SABIA QUE...

A população estrangeira em Portugal está concentrada nos trabalhos menos atraentes do mercado de trabalho, para os empregos de baixas ou nulas qualificações, os quais se associam a condições de trabalho mais duras e com elevados níveis de insegurança.⁷

A percentagem de pessoas que não usam as suas habilitações nas funções que exercem no mercado trabalho português superior nos/as trabalhadores/as estrangeiros/as.⁸

A distribuição dos/as trabalhadores/as estrangeiros/as pelos grupos profissionais do mercado de trabalho em Portugal não reflete necessariamente as suas qualificações. Os/as estrangeiros/as qualificados/as em Portugal sem o reconhecimento das suas qualificações representam um importante capital humano que não está a ser aproveitado no mercado de trabalho.⁹

IDEIAS DE BEM QUERER:

Com base no princípio de igualdade, pedir o Curriculum Vitae ou historial das experiências laborais, pagas, voluntárias ou académicas anteriores, de forma a averiguar outras competências e experiências adquiridas, indo para além do que é o registo de atividade inscrito nas finanças. Isto permite elevar a consciência das organizações em Portugal, pensando nas pessoas não como migrantes, mas sim como indivíduos, com percursos e experiências únicas, culturais, sociais, académicas e profissionais.

Reforço e atualização de quais os passos e regras do trabalho independente em várias línguas e com informação explícita facilitando informação e consequente acesso.

Criação de bolsas de competências específicas, permitindo que entidades públicas e privadas possam iniciar um movimento de valorização de competências de pessoas de diferentes origens, mesmo quando estas não são formalmente reconhecidas. Como, por exemplo, bolsa de enfermeiros/as com experiência profissional noutros países, que possam aconselhar sobre o entendimento de diferentes sistemas de saúde e grupos culturais; bolsa de pessoas que já trabalharam com idosos/as de diferentes contextos, que facilite o entendimento e especificidades de um/a idoso/a com diferentes heranças culturais.



POUCO...

FOI MAIS FÁCIL CONSEGUIR O EMPRÉSTIMO NO BANCO DO QUE ARRENDAR UM APARTAMENTO

"Viemos com dinheiro preparado para passar seis meses e encontrar algo.

Vim para ficar num quarto durante um mês para que eu pudesse alugar um apartamento para que minha filha pudesse vir em seguida. Não podia tirar minha filha de uma segurança e ficar morando num quarto e viver situações que ela não precisa. E isto tem sido uma barreira que me distanciou dela, pois faz um ano que não a vejo.

Contávamos que as pessoas deixassem que a gente alugasse um apartamento, o que não aconteceu. O que mais me abala é exigir o IRS.

Houve situações que teria que pagar um ano antecipado, aí você imagina como é com o custo de mil euros mensais, e aí ter 12 mil euros disponíveis. Por mais que eu tivesse vindo preparada, não contava precisar de entregar um valor tão alto de uma vez para habitação.

Precisei de praticamente um ano morando aqui, conseguindo emitir recibos verdes, e com uma boa movimentação em conta bancária para que o banco me fornecesse um empréstimo; este empréstimo deu-me mais segurança para procurar um apartamento e conseguir pagar antecipadamente quase um ano de rendas.”

SABIA QUE...

A zona de Lisboa está a sofrer um processo de gentrificação e a população que tradicionalmente habitava a capital é obrigada a sair das zonas centrais e se afastar para conseguir rendas mais baratas. Nalgumas zonas periféricas já há valores de rendas similares aos das zonas centrais.¹⁰

O turismo de massas tem sido apontado como um dos motivos, devido à preferência pelo maior rendimento obtido com alojamentos locais (AL) em relação aos contratos de arrendamento a longo termo. Os alojamentos locais em Lisboa mais que quadruplicaram desde 2014. Desde 21 de outubro de 2018 que há novas regras e um limite ao número de licenças para AL em cada zona mais afetada pelo fenómeno; contudo, nos dois meses anteriores à entrada em vigor do novo regime legal (Lei n.º 62/2018, aprovada em 18 de julho), disparou o número de pedidos de licença: em pouco mais de um mês após a publicação da lei, no verão de 2018, foram feitos 1108 registos de alojamento local em Lisboa, mais que o dobro face ao igual período no ano anterior. Isto aconteceu porque quem tiver já o estabelecimento aberto antes da entrada em vigor do novo regime tem uma moratória que adia por dois anos a aplicação das regras, como, por exemplo, a subida do valor do condomínio.¹¹

A taxa de sobrelotação da habitação em Portugal, em 2017, era, para os/as cidadãos/ãs portugueses/as, de 7,6% dos alojamentos; para estrangeiros, esta taxa era de 27%, mais que o triplo.¹²

16% da população de Lisboa tem nacionalidade estrangeira.¹³

Por vezes, as pessoas estrangeiras trabalham na economia informal, o que afeta a comprovação de seus rendimentos e, por consequência, a declaração do seu IRS. Outra situação é não ter contactos de pessoas disponíveis para serem suas fiadoras, pois estão há pouco tempo em Portugal e ainda não possuem uma rede que possa suportar e facilitar o acesso ao arrendamento.¹⁴

Infelizmente, há muitos relatos de impedimento do arrendamento por parte dos/as senhorios/as quando a arrendatária é de nacionalidade brasileira, com justificativas baseadas em estereótipos e preconceitos baseados no simbolismo da “mulher brasileira” hipersexualizada e quase sempre associada ao trabalho sexual.¹⁵

IDEIAS DE BEM QUERER:

Reforço e implementação de políticas de habitação pelo Governo e pela Assembleia da República, que garantam a proteção das pessoas com menores rendimentos e outras situações que as coloquem em situação de maior vulnerabilidade social (idade, deficiência/dependência).

Reforço de políticas de construção de moradias sociais.

Fomento do crédito de habitação conforme os rendimentos da família e fomento de condições ao crédito de imigrantes em Portugal.



SOU PORTUGUESA! QUAL É A MINHA LÍNGUA MATERNA?

"A minha irmã mais nova estudou aqui [Portugal] e nasceu aqui em São Sebastião da Pedreira. Quando ela mudou de escola e foi para Vila Franca de Xira, passou do quarto para o quinto ano e a escola tentou colocar minha irmã em português como Língua Não Materna. Ela é negra e tem pais com nacionalidade portuguesa com naturalidade de Angola. A minha mãe não aceitou, porém não bastou. Minha irmã é portuguesa e estava a ser considerada como uma estrangeira, que supostamente não sabia falar português. Submeteram a minha irmã a um teste para comprovar que ela realmente sabia falar português e que não deveria ir para língua não materna.

Este é o comportamento da escola enquanto instituição que conota as crianças negras como não falantes de português ou não falantes fluentes de português."

SABIA QUE...

Publicações reportam que os/as alunos/as sentem a segregação étnico-racial desde a primária, definindo os lugares que estes/as alunos/as devem ocupar. Como exemplo, reprovam mais e são encaminhados/as para cursos profissionais.¹⁵

Numa Audição Pública à comunidade afrodescendentes e à comunidade brasileira, realizada em 08 de fevereiro de 2019, entidades sinalizaram a ainda latente tendência colonialista nos currículos escolares.¹⁶

Dados do Eurobarómetro de 2015 mostram que a discriminação com base na origem étnica é considerada comum por 64% dos respondentes em Portugal.¹⁷

O Português Língua Não Materna tem como objetivo a aprendizagem do Português por estudantes que não tenham o Português como língua materna.¹⁸

IDEIAS DE BEM QUERER:

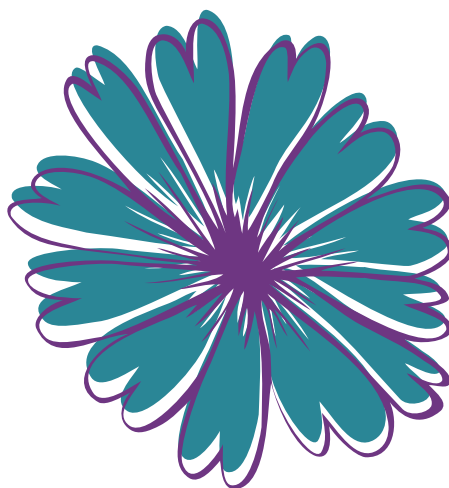
Promoção e facilitação de formação aos/as profissionais de educação referente a discriminação, xenofobia e competências interculturais.

Promoção da reflexão crítica sobre trabalhos e eventos escolares com foco na multiculturalidade, desconstruindo discursos segregadores mitigando vieses estereotipados e comprometedores da efetiva integração.

Aplicação da "Lei do Combate à Discriminação Racial" (Lei n.º 93/2017, que estabelece o regime jurídico da prevenção, da proibição e do combate à discriminação, em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem) e seus mecanismos de responsabilização.

Realização de campanhas e políticas públicas educacionais de combate à discriminação nos jardins de infância, escolas e universidades.

Promoção da reflexão crítica nos e sobre os currículos escolares no que se refere à impossibilidade de conciliar a visão colonialista e lusotropicalista como positiva face à verdade histórica dos territórios colonizados.



VOLTA LÁ PRA TUA TERRA!

"Pessoas brancas normalmente «lêem-nos» (pessoas negras) como imigrantes. Eu estava no supermercado com minha irmã, pus-me na fila e a minha irmã foi buscar outra coisa qualquer e voltou. Quando voltou à fila da caixa colocou-se ao meu lado. Um senhor atrás diz: 'olhe lá, você não estava na fila!' E a minha irmã respondeu que estava na fila comigo, tendo apenas ido buscar mais um produto.

O mesmo senhor começou a dizer que aquilo não pode ser assim: 'isto deve ser como é lá na vossa terra! Vocês pretos que não respeitam ninguém, vêm para aqui ocupar espaço e pensam que podem se comportar como se comportam lá na vossa terra.' A discussão com a minha irmã continuou, com ele a insistir nesta tônica, de que nós somos negras e supostamente temos um comportamento selvagem e somos vindas de uma sociedade inferior. Dar resposta a este tipo de comportamento não nos leva a lado nenhum, pois estamos a discutir com uma parede."

SABIA QUE...

Grupos étnico-raciais ainda são pouco visibilizados nos vários níveis do espaço público: cargos eletivos em órgãos políticos, personagens nas novelas, apresentadores/as de televisão, modelos de moda...¹⁹

No Relatório Anual de 2018 da Comissão para Igualdade e Contra Discriminação Racial são mencionadas 346 queixas, sendo que 17,9% destas eram pela cor da pele/negra.²⁰

O Observatório das Migrações (do ACM) sinaliza que os/as africanos/as subsarianos/as e seus/suas descendentes têm experiências discriminatórias, porém tendem a não formalizar queixa. Portugal está entre os países com menores índices que formalizam a queixa.²¹



IDEIAS DE BEM QUERER:

Disponibilização de espaços de discussão em instituições governamentais sobre o racismo em Portugal. Formações sobre a Lei de Discriminação, por pessoas de grupos étnico-racializados como formadoras.

Potencialização da divulgação dessas atividades para as pessoas que sejam das comunidades tendencialmente discriminadas.

Garantia de respostas acessíveis e específicas de apoio psicológico às vítimas de racismo para todas as pessoas que delas necessitem.

Criação de políticas de reparação histórica para mitigar a exclusão social da generalidade os grupos étnico-raciais, como exemplo, políticas de quotas destinadas à contratação em empresas públicas e/ou privadas, vagas em universidades e cargos eletivos.

Necessidade do cumprimento da "Lei do Combate à Discriminação Racial" – Lei nº 93/2017, de 23 de agosto, pela Comissão para Igualdade e Contra a Discriminação Racial, e demais legislações aplicáveis aos crimes ou contra-ordenações atinentes à discriminação.

Campanhas educacionais de combate ao racismo e à xenofobia nas escolas e nas universidades, promovendo em paralelo a reparação histórica.

OU NADA...



A CORRIDA DE OBSTÁCULOS

“Fiz um teste e fiquei a saber que tinha infeção ativa pelo vírus da hepatite B (VHB). Foi-me explicado o que provoca essa infeção, como pode ser transmitida, e como se trata. A pessoa que me fez o teste disse-me que nas pessoas adultas é comum haver cura espontânea quando ocorre exposição ao VHB e que, sendo possível que eu tivesse tido uma primeira exposição recente e que viesse a resolver-se por si, o mais provável seria eu ter desenvolvido infeção crónica.

Venho de um país de elevada prevalência, onde uma percentagem maior da população vive com infeção crónica, sendo mais provável adquirir infeção – e vir a fazer parte da "fatia" minoritária de pessoas que acabam por ter infeção crónica.

Entrei com visto para acompanhar uma pessoa que, ao abrigo de um protocolo de cooperação entre países na área da saúde, veio receber cuidados especializados de saúde indisponíveis no nosso país de origem. Os cuidados demoraram mais que o previsto, as poupanças esgotaram-se e o visto não me permitia trabalhar para ganhar dinheiro.

Acabei por não solicitar renovação do visto a tempo e por ficar em situação de permanência irregular em Portugal. Explicaram-me que era a minha sorte: com visto de permanência teria de pagar valores elevados pelas consultas, exames, e tratamento. Apenas a pessoa que vinha receber cuidados seria atendida em igualdade de tratamento com os beneficiários do Serviço Nacional de Saúde (SNS); quem acompanha as pessoas que vêm receber tratamento ao abrigo dos protocolos de cooperação é tratado como turista e tem de pagar muito mais que as pessoas com número de utente.

Ao ficar em situação irregular passei a poder aceder a alguns cuidados de saúde nas mesmas condições das pessoas com número de utente do SNS – mas apenas desde que apresentasse um atestado emitido pela Junta de Freguesia declarando que vivo no país há mais de 90 dias. Explicaram-me que é comum os serviços das Juntas de Freguesia emitirem incorretamente esses atestados, emitindo em seu lugar atestados que declaram apenas que a pessoa reside na morada X; disseram-me ainda que não me preocupasse com isso porque nos serviços de saúde as pessoas já estão tão habituadas ao atestado "errado" que o aceitam.

Na Junta de Freguesia da minha área de residência exigiram-me duas testemunhas recenseadas na freguesia para emitirem o atestado. Dei conta desse obstáculo à associação que me acompanhava neste processo de ligação aos cuidados hospitalares e entraram em contacto com os serviços da Junta de

Freguesia, explicando que estavam a ler (e a aplicar) incorretamente a lei. Não tendo a equipa da associação possibilidade de se deslocar ao meu concelho de residência optou por, com o meu consentimento, apresentar a situação a outra Junta de Freguesia.

Apesar de alguma resistência inicial do apoio jurídico dessa Junta a associação demonstrou, com recurso a duas Recomendações da Provedoria de Justiça, que a interpretação (e aplicação) da lei deveria ser diferente. Explicou também que nada obsta a que outra Junta de Freguesia que não aquela onde resido neste momento emita o atestado, estando essa competência delegada nesse órgão por ser o órgão de soberania da República mais próxima das populações. Foi ainda enviado um exemplo de um atestado corretamente redigido e emitido.

Foi então agendado um atendimento, onde depus uma declaração sob compromisso de honra no arquivo da Junta (se estivesse a prestar falsas declarações a responsabilidade seria minha), e de onde trouxe o necessário atestado de residência no país há mais de 90 dias. O Regulamento de Taxas desta freguesia dispensa a cobrança pela emissão de atestados quando estes se destinam a inscrição nos cuidados de saúde, pelo que não tive de pagar. Noutras freguesias poderia ter de pagar pelo atestado (mas há regras que limitam o valor da taxa a pagar). Uma pessoa da associação acompanhou-me para voltar a explicar o enquadramento legal e processual na Junta.

Para emissão do atestado exigem-me número de contribuinte (NIF), o que é lógico: se estou cá a viver, mesmo se em situação irregular, devo registar-me para pagar impostos. Para solicitar um NIF de não-residente (não tenho ainda Autorização de Residência) preciso de uma pessoa, contribuinte residente, que aceite responsabilizar-se por eventuais dívidas fiscais que eu venha a contrair. Isto implica deslocação prévia a mais um serviço e com a pessoa que aceitar registar-se como minha representante fiscal.

Já na posse do atestado emitido pela Junta pude apresentá-lo, juntamente ao passaporte (que felizmente ainda estava válido), para me inscrever no Registo Nacional de Utentes do SNS. Nos hospitais deve haver sempre alguém que possa fazer esta

inscrição, mas é comum afirmarem que apenas posso fazê-la num centro de saúde – onde frequentemente exigem que use o serviço, tendo uma consulta, para justificar a inscrição. Por causa das regras de organização e financiamento do SNS só posso inscrever-me em centros de saúde do tipo Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados, ou UCSP, que são cada vez menos e estão sobrelotadas, sobrecarregando quem lá trabalha.

Felizmente a associação que me ajudou tem um canal próprio num Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) cuja direção percebeu que não faz sentido ‘entupir’ o serviço e as consultas com casos como o meu. Tratando-se de uma mera formalidade administrativa, em situações como a minha, realizam a inscrição no RNU sempre que forem apresentados os documentos necessários. Outras associações não têm este tipo de protocolo de colaboração e não existem uma "via verde" nacional para situações como a minha.

Na inscrição tem de constar um código numérico que indica que em determinados cuidados de saúde devem faturar-me nas mesmas condições que as pessoas com número de utente. Ainda assim pode acontecer que a pessoa no balcão administrativo do hospital, quando apresento o meu comprovativo de inscrição no RNU, se engane ao criar o processo pessoal no sistema informático hospitalar (é preciso selecionar novamente o código correto) e os cuidados me sejam faturados incorretamente.

Há hospitais onde a pessoa X fatura corretamente e a pessoa Y fatura sempre de maneira incorreta; a associação procede regularmente a reclamações sobre faturação incorreta, que são sempre aceites e devidamente tratadas pelos serviços financeiros do hospital.

Tudo isto para poder aceder aos cuidados de saúde que atrasem a acumulação de lesões no meu fígado, evitando doença incapacitante, morte prematura... e despesas maiores para o SNS.”



SABIA QUE...

Apesar de a legislação portuguesa se apoiar em bons princípios de promoção do acesso ao exercício de direitos fundamentais, tanto do direito à saúde como outros setores, são ainda comuns obstáculos à sua aplicação decorrentes de vários factores: má interpretação e/ou aplicação da regras, insuficiente informação por parte de funcionários/as.²²

O "labirinto" nos serviços da Administração Pública não foi concebido para aborrecer as pessoas. Existem, claro, motivos lógicos para relacionar umas coisas com outras e existe também uma parte que é herança histórica: há determinados procedimentos que já foram igualmente chatos para os/as cidadãos/ãs nacionais quando não existia ainda um uso generalizado de computadores. Para estas pessoas a vida está hoje mais simplificada por força da evolução tecnológica e da modernização administrativa – infelizmente isso ainda não acontece para as pessoas estrangeiras, cujos documentos não dispõem da mesma tecnologia. Acresce a isso a multiplicidade de situações administrativas possíveis de permanência e residência no país, o que não facilita a vida aos próprios serviços; no SNS existem, por exemplo, mais de uma dúzia de fluxos de faturação diferentes (sobretudo para acerto de contas entre países) e nem sempre é claro para todas as pessoas, por exemplo, como se usa o sistema informático para emitir uma receita com os códigos de registo corretos.²³

Existem mecanismos de participação formal nos processos de definição das políticas públicas (consultas públicas, audições parlamentares, Conselhos da Comunidade, intervenções em reuniões de órgãos autárquicos, etc), para além da possibilidade de contribuir de maneira menos formal para a sua avaliação (escrever cartas ou emails aos/as decisores/as políticos/as, fazer manifestações, promover abaixo-assinados, entre outros).²⁴

IDEIAS DE BEM QUERER:

É preciso repensar as necessidades ainda não satisfeitas de muitas pessoas no acesso aos serviços públicos (desde barreiras físicas e comunicacionais até obstáculos legais e dificuldades operacionais): promoção da participação cidadã, incluindo de pessoas estrangeiras, na definição, no acompanhamento e na avaliação das políticas de saúde (e outras); inventário das dificuldades e avaliação de possibilidades de solução; verificação de legislação em conformidade; implementação de sistemas de avaliação e reporte público que permitam, de forma informada, realizar melhorias sobre o sistema.



Promoção da literacia em cidadania para que todas as pessoas conheçam melhor o funcionamento (e as falhas) dos vários sistemas de acesso aos serviços e bens, de forma a reforçar a capacidade de intervirem crítica e construtivamente sobre eles e sobre as políticas e detalhes operacionais subjacentes ao seu funcionamento.



Reforço da formação e atualização contínuas das pessoas que trabalham nas autarquias locais, escolas, finanças e outros serviços públicos, eventualmente através de protocolos de cooperação entre os Ministérios da Saúde, da Administração Interna, e da Presidência e Modernização Administrativa, e outras entidades parceiras relevantes: Associação Nacional de Freguesias, Provedoria de Justiça, entidades da chamada "sociedade civil".



Reforço da formação e atualização das pessoas que trabalham no SNS, desde os serviços centrais e regionais (Direção Geral da Saúde, Administração Central do Sistema de Saúde, Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, Administrações Regionais de Saúde) ao nível local (ACES, Centros Hospitalares, Unidades Locais de Saúde).



Revisão do Despacho n.º 25360/2001 no sentido de o atualizar:²⁵

- há muitos anos que a Segurança Social não atesta situações de insuficiência económica e risco de exclusão social de pessoas estrangeiras em situação irregular no país para efeitos de dispensa de cobrança das despesas incorridas no SNS (existe apenas um mecanismo de validação automatizada pelas Finanças da insuficiência económica de pessoas com NIF de residente e número de utente do SNS – nenhuma destas duas condições se aplica à generalidade das pessoas em situação irregular no país);
- as pessoas que se encontram a acompanhar familiares ou dependentes beneficiários da prestação de cuidados de saúde no SNS no âmbito de protocolos bilaterais de cooperação no domínio da saúde devem ter acesso ao SNS em igualdade de tratamento com os beneficiários/utentes do SNS.



Revisão das condições associadas ao visto para acompanhar familiares ou dependentes beneficiários/as da prestação de cuidados de saúde no SNS no âmbito de protocolos bilaterais de cooperação, no sentido de permitir trabalhar, visto que, pode haver

necessidade de prolongar a estadia por motivos imprevistos (alteração da situação clínica que obrigue a adiamento da prestação de cuidados, diagnóstico de nova situação clínica que requeira tratamento prolongado, etc) e, por conseguinte, a necessidade obter rendimentos para sustentar essa estadia (pagando, naturalmente, impostos e Segurança Social).



Criação dos códigos e procedimentos necessários (incluindo as atualizações dos softwares) para tornar a dispensa da cobrança de despesas aplicável nos impressos de requisição de meios complementares de diagnóstico e terapêutica; atualmente é impossível o recurso sem custos, a laboratórios convencionados com o SNS, por pessoas residentes no país há mais de 90 dias e que se encontrem em situação irregular, bem como o acesso compartilhado à medicação essencial (como o é, por exemplo, a insulina para pessoas com diabetes) nas farmácias comunitárias (entidades convencionadas com o SNS).



Criação de canais "via verde" para acesso aos cuidados especializados sem sobrecarregar os serviços de *front office* dos cuidados de saúde, aprofundando a cooperação entre os vários serviços públicos, seja entre si, seja com organizações não governamentais.



**BEM ME QUER,
BEM ME QUER,
BEM ME QUER!**





ESCOLHEMOS FRAGMENTOS DE HISTÓRIAS!
FRAGMENTOS NÃO SÃO COMPLETOS,
CONTAM SÓ UMA PARTE DE UM TODO.
E UMA PESSOA ENQUANTO UM TODO NÃO
É SÓ UMA COISA OU UM RÓTULO (GÉNERO,
NACIONALIDADE, CLASSE SOCIAL,...).
A SOMA DESTAS CARACTERÍSTICAS ACABA
POR SER MAIS UM OBSTÁCULO DENTRO DA
CORRIDA DA VIDA.

As histórias identificadas são fotografias fragmentadas de episódios de acessos, apresentadas desta forma, para que mais facilmente possamos perceber quais são e como funcionam estas barreiras.

Contudo, A CORRIDA DE OBSTÁCULOS representa de forma mais profunda a complexidade que está presente em todas estas histórias: que não somos fragmentos e que na vida passamos por este emaranhado de serviços públicos ou privados. Os diferentes fatores e características estão interligados, facilitando ou dificultando o acesso de um indivíduo ao “sistema”.

São vários os fatores que condicionam o acesso efetivo aos serviços públicos e privados. Fatores como questões da percepção (quem é "visto/a" como imigrante e quem o/a é; que assunções são feitas acerca da capacidade de "navegar o sistema"), consequências da herança histórica (racismo e/ou exclusão de partes da população), "balcanização" dos serviços, insuficiência de recursos humanos, déficit de capacitação/atualização, entre outros.

Qualquer abordagem que não proponha, de forma integrada, capacitar continuamente os serviços e disponibilizar informação acessível que seja compreendida por quem a estes recorre, será sempre ineficiente.

Os vários testemunhos aqui trazidos, refletem essa ineficiência, que em muitos casos também se aplica aos/às cidadãos/ãs nacionais, que reivindicam, também, o acesso à informação clara, acessível e orientadora.

Para além da capacitação (profissional e cidadã), de que este livro foi dando conta, sublinha-se a importância da avaliação. Os processos de avaliação permitem perceber a des/adequação dos serviços para responder às necessidades, às dificuldades operacionais na implementação dos procedimentos, à necessidade de considerar situações novas ou que possam não ter sido adequadamente consideradas a priori, entre outros/as. Assim, estes processos de avaliação devem incluir sempre uma dimensão de participação cidadã, considerando as experiências de quem utiliza ou tem dificuldade de acesso aos serviços.

Todos os dias nos deparamos com histórias reais como esta e consciencializarmo-nos é o primeiro passo. O segundo, será assumirmos a responsabilidade de aplicar esse conhecimento à melhoria constante do "sistema", criando valor para a todos/as e garantia de que cada pessoa tem a mesma igualdade de oportunidade independente da sua nacionalidade, etnia-racial, classe social, estatuto migratório e género.



Consultamos

1, 2, 3, 4, 5, 6:

OBSERVATÓRIO DAS MIGRAÇÕES. **Imigrações em números: Estatísticas de Bolso da Imigração**. Disponível em:

https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/179573/Estat%C3%ADsticas+de+Bolso+da+migra%C3%A7%C3%A3o+2019_web.pdf/2babc4c6-0ae0-48d2-bfb3-e2f28447089f. Acesso em 04 ju. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISA. **Estimativas de População Residente 2018**: redução da população residente em 2018 menor que 2017. Disponível em:

[file:///C:/Users/janma/Downloads/14EstPopRes2018%20\(I\).pdf](file:///C:/Users/janma/Downloads/14EstPopRes2018%20(I).pdf). Acesso em 20 jul. 2019.

INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISA. **Estimativas de População Residente 2017**: a redução da população residente atenuou-se em 2017. Disponível em:

<file:///C:/Users/janma/Downloads/15EstPopRes2017.pdf>. Acesso em 20 jul. 2019.

7, 8, 9:

OBSERVATÓRIO DAS MIGRAÇÕES. **Imigrações em números: Estatísticas de Bolso da Imigração**. Disponível em:

https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/179573/Estat%C3%ADsticas+de+Bolso+da+migra%C3%A7%C3%A3o+2019_web.pdf/2babc4c6-0ae0-48d2-bfb3-e2f28447089f. Acesso em 04 ju. 2019.

10, 11, 12, 13, 14, 15:

JORNAL ECONÓMICO. **O processo de gentrificação em curso nas cidades (e periferias) de Lisboa e Porto**. Disponível em: <https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/o-processo-de-gentrificacao-em-curso-nas-cidades-e-periferias-de-lisboa-e-porto-264850>. Acesso em 20 jul. 2019.

JORNAL DE NEGÓCIOS. **Rendas sobem em todas as freguesias de Lisboa e Porto**: aumentos chegam aos 27%. Disponível em:

<https://www.jornaldenegocios.pt/mercados/detalhe/rendas-sobem-em-todas-as-freguesias-de-lisboa-e-porto-aumentos-chegam-aos-27>. Acesso em 20 jul. 2019.

INSTITUTO DE NACIONAL DE PESQUISA. **Preços de habitação sobem 9,2%: 1º trimestre de 2019**. Disponível em:

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=353911395&DESTAQUESmodo=2. Acesso em 20 jul. 2019.

OBSERVATÓRIO DAS MIGRAÇÕES. **Imigrações em números: Estatísticas de Bolso da Imigração**. Disponível em:

https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/179573/Estat%C3%ADsticas+de+Bolso+da+migra%C3%A7%C3%A3o+2019_web.pdf/2babc4c6-0ae0-48d2-bfb3-e2f28447089f. Acesso em 04 ju. 2019.

CASA DO BRASIL DE LISBOA. **Levantamento Organizacional**. Relatos recebidos ao longo da existência da organização, Lisboa (1992-2019).

16, 17, 18, 19:

PÚBLICO. **Dos afrodescendentes espera-se que não passem da escolaridade obrigatória**. Disponível em:

<https://www.publico.pt/2017/09/09/sociedade/noticia/dos-afrodescendentes-esperase-que-nao-passem-da-escolaridade-obrigatoria-1784725>. Aceso em 30 jul. 2019.

DIÁRIO DE NOTÍCIAS. **Sinais de “racismo institucional” nas escolas portuguesas**.

Disponível em: <https://www.dn.pt/portugal/interior/estudo-alerta-para-racismo->

institucional-nas-escolas-portuguesas---9165385.html. Acesso em 12 jul. 2019.

PÚBLICO. **Os três “P” ou a trilogia do racismo**. Disponível em: <https://www.publico.pt/2017/06/07/sociedade/opiniaos/os-tres-p-ou-a-trilogia-do-racismo-1774619>. Acesso em 12 jul. 2019.

DIÁRIO DA REPÚBLICA ELETRÓNICO. **Decreto-Lei nº 55/2018**. Disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/115652962/details/maximized>. Acesso em 27 ago. 2019.

19, 20, 21:

TSF RÁDIO NOTÍCIAS. **Racismo: será que avançar com cotas étnico-raciais é a solução?** Disponível em:

<https://www.tsf.pt/politica/interior/racismo-sera-que-avancar-com-quotas-etnico-raciais-e-a-solucao-10557326.html>. Acesso em 30 jul. 2019.

HENRIQUES, J. G. **Racismo no país dos brancos costumes**. Lisboa: Tinta da China, 2018.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA. **Discriminação**. Disponível em: <https://apav.pt/uavmd/index.php/pt/intervencao/discriminacao>. Acesso em 30 jul. 2019.

OBSERVATÓRIO DAS MIGRAÇÕES. **Imigrações em números: Estatísticas de Bolso da Imigração**. Disponível em: https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/179573/Estat%C3%ADsticas+de+Bolso+da+Imigra%C3%A7%C3%A3o+2019_web.pdf/2babc4c6-0ae0-48d2-bfb3-e2f28447089f. Acesso em 04 ju. 2019.

YOUTUBE. **Audição pública à comunidade de afrodescendentes e à comunidade brasileira**: Djass - Associação de Afrodescendente. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=JelLv_yc-Mk&t=3695s. Acesso em 30 jul. 2019

COMISSÃO PARA IGUALDADE E CONTRA A DISCRIMINAÇÃO RACIAL. **Discriminação**. Disponível em: <https://www.cicdr.pt/a-comissao>. Acesso em 20 jul. 2019.

PROCURADORIA GERAL DISTRITAL DE LISBOA. **Lei nº 93/2017, de 23 de Agosto: Regime Jurídico da Prevenção, da Proibição e do Combate à Discriminação**. Disponível em: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?artigo_id=2749A0029&nid=2749&tabela=leis&pagina=1&ficha=1&so_miolo=&nversao=. Acesso em 30 jul. 2019.

EXPRESSO. **A cor da pele conta para o resultado dos alunos**. Disponível em: <https://expresso.pt/sociedade/2016-05-01-A-cor-da-pele-counta-para-os-resultados-dos-alunos>. Acesso em 12 jul. 2019.

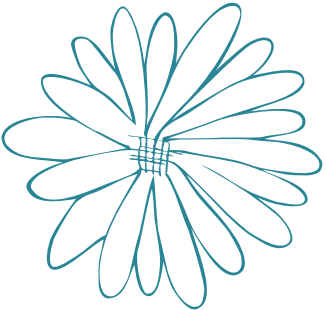
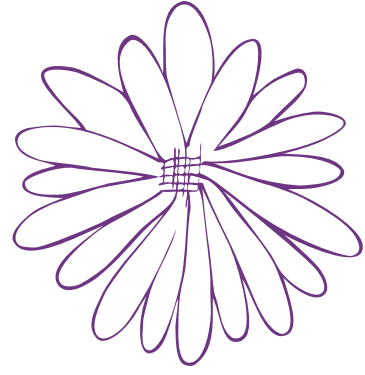
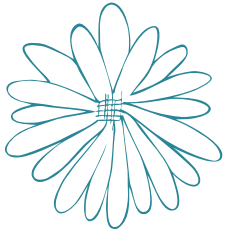
22, 23, 24:

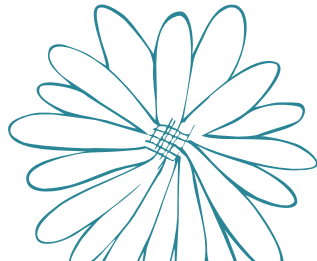
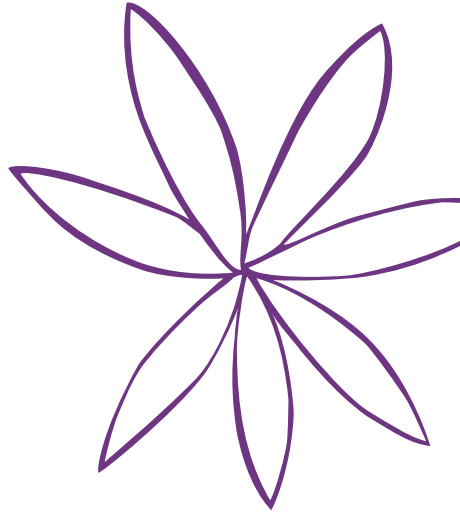
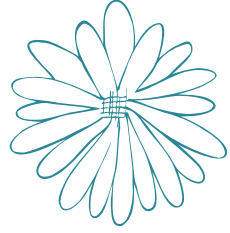
GRUPO DE ATIVISTAS EM TRATAMENTO. **Levantamento Organizacional**. Relatos recebidos ao longo da existência da organização, Lisboa (2001-2019).

25:

DIÁRIO DA REPÚBLICA ELETRÓNICO. **Portaria nº 311 - D/2011**. Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/577705/details/maximized>. Acesso em 27 ago. 2019.

DIÁRIO DA REPÚBLICA ELETRÓNICO. **Portaria nº 289-B/2015**. Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/70331694/details/maximized>. Acesso em 27 ago. 2019.





DEVERIA SER A “SORTE” A CONDICIONAR A GARANTIA DE IGUALDADE DE DIREITOS E OPORTUNIDADES NO ACESSO A SERVIÇOS PÚBLICOS E PRIVADOS EM PORTUGAL?

Recolhemos um conjunto de narrativas de pessoas que escolheram Portugal como sua casa e nesta publicação refletimos sobre suas experiências de arbitrariedade e discricionariedade vivenciadas nos atendimentos públicos e privados.

