

DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS IMIGRANTES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM PORTUGAL

2022

RELATÓRIO DO PROJETO

#MigraMyths - Desmistificando a Imigração, 3ª Edição

#migramyths 

DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS IMIGRANTES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM PORTUGAL

RELATÓRIO DO PROJETO

#MigraMyths - Desmistificando a Imigração, 3ª Edição

Lisboa, dezembro de 2022

FICHA TÉCNICA

Desenvolvido Por:
Casa do Brasil de Lisboa

Financiado por:
Programa de Apoio ao Associativismo Imigrante (PAAI) 2022

Autoria:
Ana Paula Costa

Revisão:
Isis Silva

Projeto Gráfico:
Amanda Argollo

ÍNDICE

Introdução	<u>5</u>
Os resquícios da pandemia da Covid-19	<u>7</u>
A Casa do Brasil de Lisboa	<u>10</u>
Discriminação nos serviços públicos	<u>12</u>
Diagnóstico do projeto: método	<u>16</u>
Percepção	<u>18</u>
Episódios de discriminação nos serviços públicos	<u>20</u>
Discriminação nos serviços públicos: caso específico	<u>23</u>
Denúncia	<u>27</u>
Prevenção e combate à discriminação nos serviços públicos	<u>34</u>
Outros relatos	<u>36</u>
Conclusões	<u>46</u>
Anexo	<u>48</u>
Referências bibliográficas	<u>52</u>

IN TRO DU ÇÃO



Os processos migratórios contribuem positivamente para o fortalecimento da multiculturalidade e diversidade da nossa sociedade.



Em 2021, o número de pessoas estrangeiras em Portugal assumiu uma expressão histórica: 698.887 com autorização de residência¹, o maior número registrado desde sempre, e sem considerar as pessoas em processo de regularização ou indocumentadas. A nacionalidade brasileira continua a ser a mais expressiva e atingiu o maior número desde 2012: 204.694 mil. Este dado também se reflete neste relatório, uma vez que 87,2% das pessoas que responderam ao inquérito são nacionais do Brasil.

É nesse contexto de aumento expressivo da imigração em Portugal que a terceira edição do relatório de diagnóstico do projeto #MigraMyths - Desmistificando a Imigração discute a discriminação das pessoas imigrantes nos serviços públicos. Mais uma vez, o gênero é uma categoria marcante nesse relatório, visto que a maioria das pessoas inquiridas identificaram-se como sendo do sexo feminino (82,7%). Assim, as experiências de discriminação refletem o recorte de gênero: 70% das pessoas inquiridas que sofreram discriminação nos serviços públicos são do sexo feminino.

De forma geral, a realidade subjacente à imigração tem revelado que o gênero é um dos fatores socioculturais que mais podem contribuir para a discriminação, em diversos contextos. As mulheres imigrantes enfrentam, pelo menos, duas discriminações, uma ligada ao gênero e a outra ligada ao seu estatuto de imigrante. Quando consideramos as questões de raça e classe, as discriminações vivenciadas pelas pessoas imigrantes incluem ainda mais camadas.

Os processos migratórios contribuem positivamente para o fortalecimento da multiculturalidade e diversidade da nossa sociedade. Contudo, as interações entre pessoas migrantes e a sociedade de acolhimento envolve complexidade, principalmente no que diz respeito ao acolhimento e à divisão de bens e recursos públicos, como os serviços de saúde (Sacramento et al, 2020). Aliás, neste relatório destaca-se que os principais episódios de discriminação nos serviços públicos ocorreram nos centros de saúde (34,3%). A maioria desses casos foi de xenofobia (56,8%) e, a seguir, de preconceito linguístico (27,8%).

¹ SEF

OS **RESQUÍCIOS** DA PANDEMIA DA COVID-19



(...) as respostas à crise decorreram numa corrida contra o tempo, limitando a discussão pública e estreitando a possibilidade de participação de atores extrainstitucionais, como as pessoas imigrantes e as associações.



No contexto da pandemia de Covid-19, a resposta à crise sanitária em Portugal obrigou à tomada de várias medidas de cariz social e económico, nomeadamente no mercado de trabalho e na saúde. Tendo em conta a conjuntura *suis generis* que Portugal e o mundo viveram durante os últimos dois anos (2020-2021), as respostas à crise decorreram numa corrida contra o tempo, limitando a discussão pública e estreitando a possibilidade de participação de atores extrainstitucionais, como as pessoas imigrantes e as associações.

Assim, é pertinente equacionar que alguns grupos sociais, nomeadamente aqueles menos representados, tenham sofrido dificuldades acrescidas à sua participação, representação dos seus interesses e acesso a direitos durante a pandemia de Covid-19. Além disso, o impacto no desemprego, na precarização do trabalho, no acesso à saúde, aos serviços, à habitação e outros agravou-se com a pandemia de Covid-19. Algumas populações específicas, contudo, foram mais penalizadas. É o caso das pessoas com menos rendimentos e das pessoas imigrantes, por exemplo.

Mais ainda, a ausência, no espaço de decisão, das pessoas que sofrem o impacto das medidas tomadas, pode ter como resultado a "ignorância" dos seus interesses e problemas ou ainda dos efeitos práticos das medidas nas suas vidas e comunidade.

Esta é, no fundo, uma das razões pelas quais a representação é tão cara à democracia. Porém, a representação de determinado grupo social não se esgota somente na sua forma descritiva, mas também na sua forma substantiva, visto que a semelhança de características não se converte automaticamente em representação política.

Pelo contrário, a representação tem como função "tornar presente" a representada ausente (Friedrich, 1975). Além disso, embora maior representatividade contribua para a criação de políticas mais igualitárias e equitativas, é também necessário garantir a implementação efetiva dessas políticas.

Nesse sentido, as informações que constam neste relatório tornam presentes alguns desafios à integração das pessoas imigrantes em Portugal, particularmente nos serviços públicos.

Finalmente, o relatório aponta caminhos e fornece informações importantes para a construção e aprimoramento de respostas nos serviços públicos, e, de forma geral, nas políticas públicas.



Ao longo dos seus 30 anos, a CBL procurou sempre promover uma reflexão acerca das políticas de integração e da participação das pessoas imigrantes em Portugal.



A CASA DO BRASIL DE LISBOA

A Casa do Brasil de Lisboa (CBL)

é a mais antiga associação da comunidade brasileira em Portugal. Fundada em 1992, trabalha há 30 anos pela integração e direitos das pessoas imigrantes. Desde a sua fundação, a CBL tem atuado ativamente na reflexão e implementação das políticas públicas, assumindo um papel fundamental na reivindicação de políticas igualitárias para as comunidades imigrantes em Portugal, em especial para a comunidade brasileira. No âmbito das suas atividades, a associação desenvolve diversos projetos para promover o acesso das pessoas imigrantes aos direitos e aos serviços, de forma igualitária, atuando em três frentes principais: intervenção social, ativismo e cultura.

A CBL estabelece uma relação de apoio aos/às seus/suas associados/as e utentes, prestando informações sobre direitos e deveres e orientando-os/as no

relacionamento com as entidades públicas. Anualmente, atende milhares de imigrantes, prestando informação e fornecendo apoio no processo de integração e de garantia de direitos em Portugal.

Ao longo dos seus 30 anos, a CBL procurou sempre promover uma reflexão acerca das políticas de integração e da participação das pessoas imigrantes em Portugal. Ao longo da sua existência, realizou debates, ciclos de conversas, palestras e muitas outras iniciativas neste sentido. Nos últimos anos, no âmbito de vários projetos financiados e em parceria com outras instituições, organizou ciclos de debates sobre direitos e deveres, grupos de troca de experiências para imigrantes, sessões informativas e formativas, sempre com o objetivo de garantir conhecimento para as pessoas imigrantes e igualdade de oportunidades.

A **DISCRIMINAÇÃO** NOS SERVIÇOS PÚBLICOS



O carácter rígido dos estereótipos constrói imagens generalizadas e exageradas, que descartam a individualidade e heterogeneidade de alguns grupos sociais.



Os serviços públicos fazem a ponte direta entre o Estado e os/as cidadãos/ãs, nacionais e estrangeiros/as, provendo bens e serviços. Contudo, o trabalho em condições relativamente estressantes, com altas demandas e, muitas vezes, sem os recursos materiais e financeiros adequados, são dilemas do cotidiano dos/as funcionários/as públicos (Lipsky, 2010). Logo, é comum que se desenvolva um comportamento individual e corporativista para simplificar o trabalho, tomar decisões rápidas e contornar a falta de recursos humanos e materiais. No entanto, essas simplificações tendem a se desenvolver favorecendo estereótipos e orientações racistas, pois pode-se adotar mecanismos de defesa baseados na distorção da realidade, segmentando psicologicamente aqueles/as que consideram (ou não) beneficiários/as e/ou merecedores/as dos serviços públicos (Lipsky, 2010). Por exemplo, considerar que as pessoas imigrantes não têm direitos a aceder aos serviços de saúde em Portugal por estar em situação irregular ou considerar que uma pessoa portuguesa negra é estrangeira devido à cor da sua pele, ou ainda que as pessoas da comunidade cigana não são portuguesas e, em função disto, discriminá-las nos atendimentos públicos, não garantindo os seus direitos.

A criação e manutenção de estereótipos são um fenômeno social, individual e cognitivo experimentado por todas as sociedades, e a pesquisa desse fenômeno tem uma longa tradição nas ciências sociais. De acordo com Lippmann (2017), por um lado, os estereótipos funcionam como mapas que guiam as pessoas e ajudam a lidar com informações complexas. Por outro lado, também são defesas que permitem proteger valores, interesses e ideologias. Portanto, os estereótipos não são a realidade, mas uma versão hipersimplificada da realidade, e nunca são neutros, pois tendemos a considerar apenas aquilo que já foi definido pela cultura dominante e assimilar a realidade de forma estereotipada (Lippmann, 2017). Nesse sentido, existe uma rigidez nesses estereótipos, especialmente quando estão relacionados a grupos sociais com os quais as pessoas têm menos contato, pois a tendência é reforçar uma categorização a partir de um sistema de valores pessoais; por isso, não raro, se sobrepõe aos fatos.

O caráter rígido dos estereótipos constrói imagens generalizadas e exageradas, que descartam a individualidade e heterogeneidade de alguns grupos sociais. Mais ainda, os

valores, os papéis e as normas (escritas ou não) influenciam todos/as os/as funcionários/as públicos/as e o comportamento organizacional (Andrade, 2019). Os valores podem ser entendidos como princípios, conceitos, concepções e crenças que definem aquilo que é prioritário e indispensável, inspirados nos valores da sociedade e nos valores dos/as funcionários/as públicos/as (Andrade, 2019). Logo, se a nossa sociedade ainda é composta por princípios, conceitos, concepções e crenças desiguais e discriminatórias, é comum que os serviços públicos, de alguma maneira, reproduzam essas lógicas, que são estruturais. O racismo, por exemplo, é uma forma de discriminação fortemente enraizada nos setores da sociedade portuguesa, e está presente nos serviços públicos.

Quando se acredita que já não é apropriado ser racista ou xenófobo, declaradamente, seja por questões de punição legal ou de vergonha pública, comumente atribui-se aos grupos sociais minorizados a responsabilidade pela discriminação que sofrem, alegando que estes não se esforçam para se integrar e adaptar (Pace & Lima, 2011). Ora, esta é mais uma das formas através da qual o racismo e a xenofobia se expressam, revitimizando grupos

sociais alvos de discriminação.

Nesse sentido, a expressão do racismo e xenofobia institucionais podem ser percebidos como o fracasso de uma organização em prover um serviço apropriado e profissional a determinadas pessoas, devido à cor da pele, cultura, nacionalidade ou origem étnica das mesmas (Pace & Lima, 2011). O tratamento estereotipado pode encontrar suporte em determinadas práticas institucionais, negando ou restringido o acesso aos direitos e aos serviços públicos, e, assim, potencializando a existência desse tipo de discriminação.

Por um lado, se racismo e xenofobia institucionais existem em Portugal, por outro lado, as iniciativas de combate e eliminação desses fenômenos também ocorrem no seio dessas mesmas instituições, assim como de organizações não governamentais e associações, sobretudo. Além disso, Portugal dispõe de um conjunto de medidas políticas e jurídicas que sancionam o racismo e a xenofobia. Ainda assim, muitas pessoas vítimas destas discriminações não denunciam, seja por medo de retaliação, por desconhecimento, falta de apoio ou desconfiança nas instituições. Este relatório evidencia o problema: 89,1% das

peças inquiridas não denunciaram o episódio de discriminação que sofreram.

No caso de discriminação nos serviços públicos, a denúncia pode ser ainda mais desafiante, do ponto de vista material ou psicológico, pois a pessoa discriminada pode, legitimamente, adquirir um alto nível de desconfiança nas instituições. Nesse sentido, a legislação precisa continuar a avançar no sentido de proteger e amparar a pessoa denunciante, reestabelecendo a sua confiança nas instituições, bem como de garantir que o episódio de

discriminação seja apreciado nos termos da lei, uma vez que as queixas dificilmente chegam aos tribunais. Assim, faz-se necessário não apenas criar mais meios, sejam técnicos, informáticos e de recursos humanos, mas também promover a formação e sensibilização da função pública e dos/as seus/as funcionários/as. Finalmente, é preciso sensibilizar a opinião pública e toda a sociedade quanto aos valores igualitários, de justiça social e de antirracismo, garantindo a coesão social e os direitos de todas as pessoas.

DIAGNÓSTICO DO PROJETO: **MÉTODOS**

Para a realização deste relatório, disponibilizamos um inquérito *online*, com perguntas quantitativas e qualitativas, distribuído por todas as regiões de Portugal. A recolha de dados decorreu entre maio e junho de 2022 e contou com **203 respostas**, sendo utilizadas múltiplas fontes de divulgação do inquérito, nomeadamente Facebook, Instagram, E-mail e WhatsApp.

FIGURA 1: Perfil das pessoas inquiridas

Gênero (autodeclarado*)		
	Número	%
Feminino	168	82,7%
Masculino	30	14,8%
Não identificado	5	2,5%
Total	203	100%

Nacionalidade		
	Número	%
Brasil	177	87,2%
Portugal	17	8,4%
Outras (Albânia, Argentina, Alemanha, Cabo Verde, Itália, e Espanha)	9	4,4%
Total	203	100%

Cor (autodeclarado*)		
	Número	%
Branca	133	65,5%
Parda	37	18,2%
Negra	20	9,9%
Outras	9	4,4%
Não declarado	4	2,0%
Total	203	100%

Estado civil		
	Número	%
Casado/a	83	40,9%
Solteiro/a	74	36,5%
União de fato	33	16,2%
Divorciado/a	11	5,4%
Viuvo/a	2	1,0%
Total	203	100%

Faixa etária		
	Número	%
30 - 34 anos	59	29,1%
35 - 39 anos	50	24,6%
40 - 44 anos	31	15,3%
25 - 29 anos	25	12,3%
45 - 49 anos	16	7,9%
50 - 54 anos	7	3,4%
55 - 59 anos	6	3,0%
20 - 24 anos	6	3,0%
60 anos ou mais	3	1,4%
Total	203	100%

Escolaridade		
	Número	%
Ensino Superior Completo	148	68,0%
Ensino Superior Incompleto	25	12,3%
Mestrado	7	8,4%
Ensino Secundário Completo	16	7,9%
Outros (Sem escolaridade, ensino básico e doutoramento)	7	3,4%
Total	203	100%

*Pergunta aberta em formato livre, em que as pessoas inquiridas puderam escrever a resposta.

PER CEP ÇÃO

Perguntas sobre percepção da discriminação nos serviços públicos permitem captar a opinião das pessoas, tanto daquelas que não sofreram discriminação como daquelas que já sofreram. Dessa forma, é possível perceber como as pessoas imigrantes consideram o problema, com base nas suas experiências individuais e coletivas.

Segundo a percepção das pessoas inquiridas, os serviços que mais discriminam as pessoas imigrantes são os dos centros de saúde (15%), e o tipo de discriminação mais percebido é a xenofobia (59,8%):

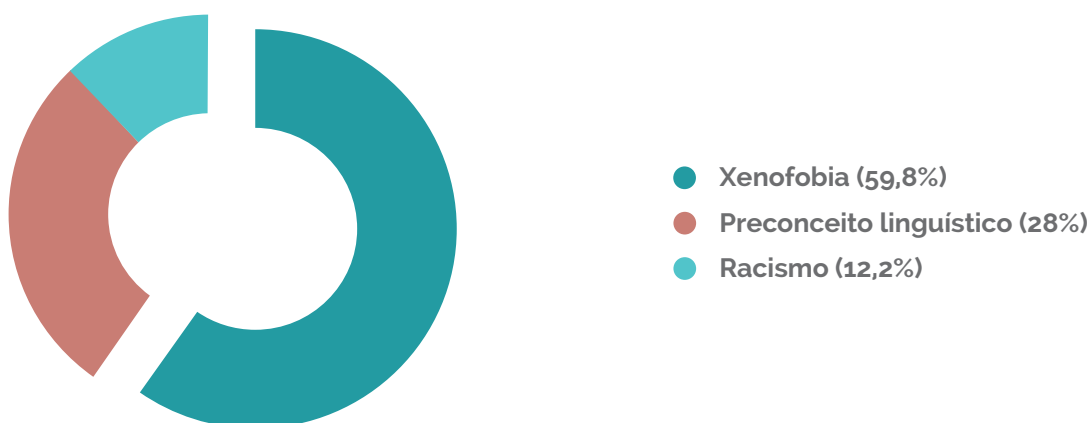
GRÁFICO 1:

EM QUE SERVIÇOS PÚBLICOS VOCÊ MAIS PERCEBE DISCRIMINAÇÃO CONTRA AS PESSOAS IMIGRANTES EM PORTUGAL?



GRÁFICO 2:

QUE TIPO DE DISCRIMINAÇÃO CONTRA AS PESSOAS IMIGRANTES EM PORTUGAL VOCÊ MAIS PERCEBE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS?



EPISÓDIOS DE DISCRIMINAÇÃO NOS **SERVIÇOS PÚBLICOS**

A maioria das pessoas inquiridas (81,7%) respondeu já ter sofrido algum tipo de discriminação nos serviços públicos em Portugal por ser imigrante, com maior incidência no sexo feminino (70%) de nacionalidade brasileira (91%) e com residência em Lisboa (44,8%).

GRÁFICO 3:

JÁ SOFREU ALGUM TIPO DE DISCRIMINAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM PORTUGAL POR SER IMIGRANTE?

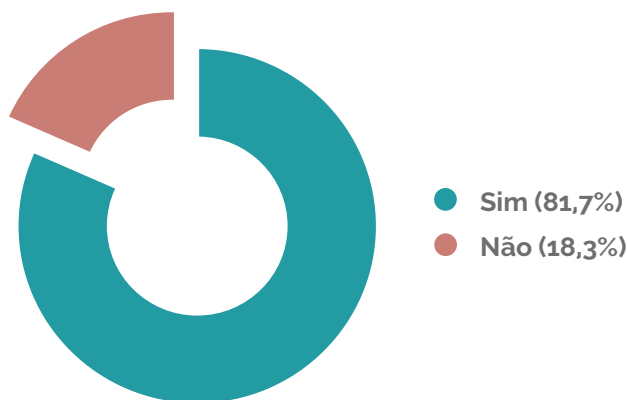
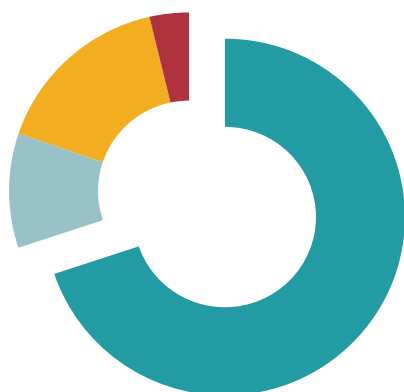


GRÁFICO 4:

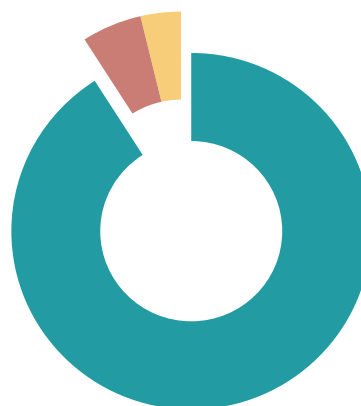
JÁ SOFREU ALGUM TIPO DE DISCRIMINAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS, POR GÊNERO?



- Sim, Feminino (70,0%)
- Sim, Masculino (10,3%)
- Não, Feminino (16,3%)
- Não, Masculino (3,4%)

GRÁFICO 5:

JÁ SOFREU ALGUM TIPO DE DISCRIMINAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS, POR NACIONALIDADE?



- Brasil (91,0%)
- Outras (Albânia, Argentina, Angola, Alemanha, Cabo Verde, Itália e Espanha) (5,4%)
- Portugal (3,6%)

A maioria das pessoas inquiridas respondeu ter sofrido discriminação nos centros de saúde (34,3%), o que vai ao encontro da discriminação percebida nestes locais (15%), tanto por pessoas imigrantes que já sofreram discriminação como por pessoas imigrantes que não sofreram:

GRÁFICO 6:

EM QUE SERVIÇO PÚBLICO SOFREU DISCRIMINAÇÃO?



- Centro de Saúde (34,3%)
- Finanças (17,5%)
- SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (16,1%)
- Universidade (15,3%)
- Segurança Social (8,8%)
- Hospitais (8,0%)

DISCRIMINAÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE, **CASO ESPECÍFICO**



(...) a relação entre processo migratório e saúde é atravessada por questões como acessibilidade linguística, cultural e material (Padilha, 2013). Logo, a assistência à saúde precisa de estar estruturada para atender a demanda das pessoas imigrantes (...)



As questões de saúde das pessoas imigrantes estão no centro das preocupações internacionais, visto que são fundamentais para a integração no país de acolhimento (Sacramento et al, 2020). Contudo, a relação entre processo migratório e saúde é atravessada por questões como acessibilidade linguística, cultural e material (Padilha, 2013). Logo, a assistência à saúde precisa de estar estruturada para atender a demanda das pessoas imigrantes, assim como a dos nacionais, e deve ser levada em consideração.

Em Portugal, a saúde é universal, geral e tendencialmente gratuita.²

Independentemente da nacionalidade, todas as pessoas têm direito à saúde e aos cuidados de saúde, conforme as regras aplicadas à cada situação. Contudo, ainda que direito e o acesso à saúde sejam garantidos legalmente às pessoas imigrantes, verificam-se dificuldades no acesso aos serviços, de forma generalizada, por parte de nacionais e imigrantes, e experiências de discriminação nos serviços.

Este relatório reflete essas dificuldades: 34,3% dos episódios de discriminação ocorreram nos centros de saúde, seguidos pelas Finanças (17,5%), Serviço de Estrangeiros e Fronteiras - SEF (16,1%), Universidades (15,3%), Segurança Social (8,8%) e Hospitais públicos (8%). Quando juntamos centro de saúde e hospitais públicos, a percentagem de discriminação nos serviços de saúde é ainda maior (42,3%).

A discriminação das pessoas imigrantes nos serviços de saúde relaciona-se com a falta de informação sobre a legislação, com os preconceitos e estereótipos e com a discricionariedade no cumprimento das regras, como para a emissão do número de utente e inscrição nos centros de saúde. Os principais tipos de discriminação nos centros de saúde indicados pelas pessoas inquiridas foram xenofobia (56,8%) e preconceito linguístico (27,8%).

² Constituição da República Portuguesa - Artigo 64.º

GRÁFICO 7:

QUE TIPO DE DISCRIMINAÇÃO SOFREU?



- Xenofobia (56,8%)
- Preconceito linguístico (27,8%)
- Racismo (7,3%)
- Discriminação social (4,3%)
- Discriminação de género (3,8%)

1



"A funcionária dificultou ao máximo a informação. Fui atendida pela sua colega, que foi super simpática e passou as informações corretas do que eu precisava fazer. Sempre que ela me atendia, fazia questão de aumentar a voz, expondo o que eu perguntava. Era apenas uma funcionária, as outras estavam sempre dispostas a ajudar."

2

"Fui ao centro de saúde cobrar o prazo de uma consulta especializada para o meu filho porque já tinham se passado seis meses. A atendente me disse, sem nem consultar, que nós brasileiros éramos muito apressados e que havia portugueses que ficavam à espera por mais de um ano. Enfim, depois de muita insistência, ela consultou e viu que a consulta já tinha passado, e eu não tinha recebido nenhuma mensagem ou carta, porque o meu cadastro tinha sido feito de maneira errada naquele centro de saúde."

3

"É sempre implícita a mensagem 'volta pra tua terra'. O centro está sempre cheio de migrantes, e os funcionários não têm preparo para lidar conosco, inclusive, parece que nos detestam."



DE NÚN CIA

A maioria das pessoas imigrantes que sofreram discriminação nos serviços públicos não denunciou (89,1%).

Entre as que denunciaram, a maioria utilizou como meio o livro de reclamação (86,7%).

GRÁFICO 8:

DENUNCIOU O EPISÓDIO DE DISCRIMINAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS?

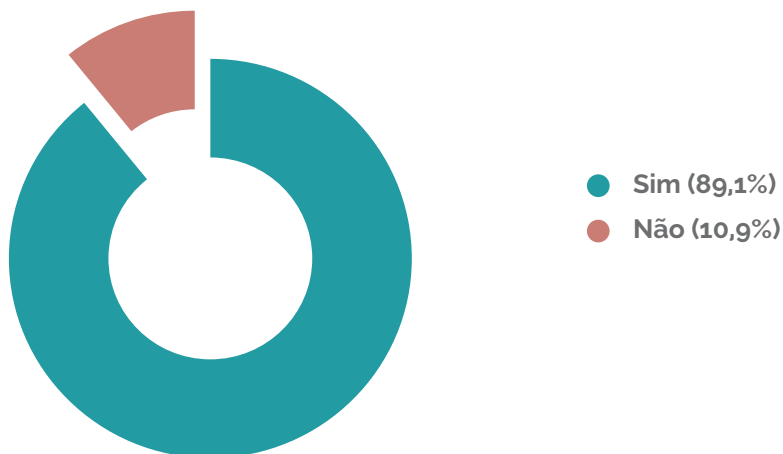
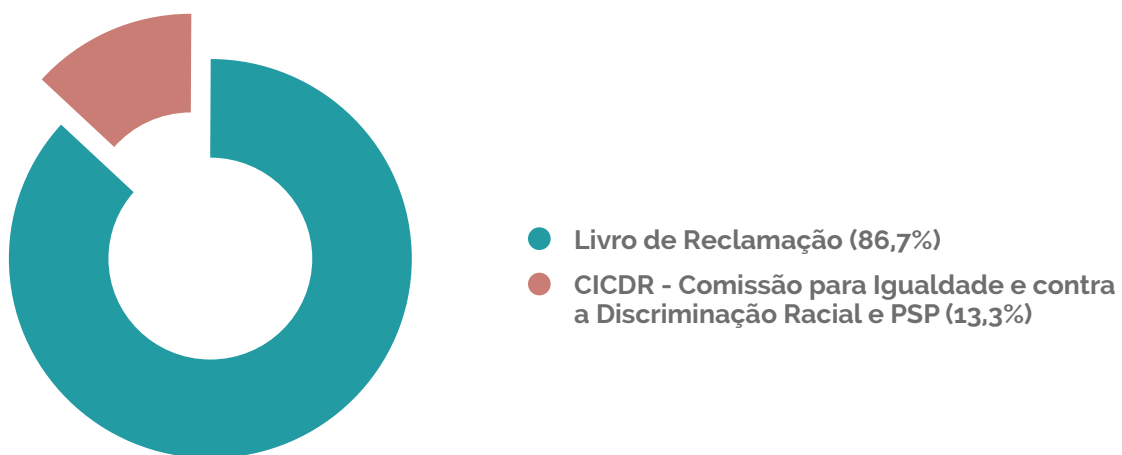


GRÁFICO 9:

ONDE DENUNCIOU ?



À semelhança do que acontece em outros países, em Portugal, a maior parte dos casos de xenofobia e/ou racismo não é alvo de queixas. Dificilmente, esses casos chegam aos tribunais, pois são particularmente difíceis de ser provados, sobretudo quando se trata de episódios sutis. O último relatório (2021)

da Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR) elucida bem esta realidade: 1 em cada 5 queixas deu origem a um processo de contraordenação. Os motivos para não denunciar são múltiplos, desde o medo, falta de confiança nas instituições, falta de informação ou vergonha.

4

"Não acho e nem achei, na altura, que teria algum efeito, e nem saberia onde denunciar."

5

"Sinceramente, por não acreditar na privacidade dos dados de quem denuncia."

6

"Pensei que não fosse dar em nada."

7

"Pouco empenho do Estado em prol do combate à discriminação."

8

"Não sei se dava para ser um caso, senti-me muito maltratada, mas imagino que não ia ser tido em conta. Eu só queria sair daquele hospital."

9

"Medo da revitimização e certeza da impunidade."

10

"Percebi um tratamento diferente, e criação de dificuldades e restrições, ao tentar resolver a mesma situação com funcionários diferentes; ao perceber que estava falando com um brasileiro, o tratamento mudou completamente."

11

"Desagradável, desgastante e, claro, uma perda de tempo."

12

"Para chegar na PSP e também ser destrutado? Se sentir mais uma vez péssimo? Cansa, essa situação. Já acompanhei uma amiga que sofreu xenofobia por parte da senhoria dela (na PSP da Penha de França) e os próprios polícias aconselhavam a não dar queixa."

13

"Tinha que ter uma linha específica para esse crime, igual delegacia da mulher."

14

"Porque acho que ninguém se importa."

15

“Não acredito que vá haver algum tipo de medida sobre o ocorrido. Nem mesmo mudanças.”

16

“Impotência perante as instituições, quando se está em situação de fragilidade e vulnerabilidade.”

17

“Temi pela minha segurança.”

18

“Fiquei com receio de não conseguir o documento, e eu estava muito fragilizada por conta da gravidez, da pandemia e por estar passando por um processo investigativo médico que poderia afetar a minha filha. Era muita coisa ao mesmo tempo.”

19

“A polícia em Portugal sempre dificulta ao máximo qualquer denúncia, principalmente se não és português.”

20

“Não denunciei porque fui desencorajado pelo próprio hospital. Disseram que não daria em nada.”

21

“Não achei que isso resolveria o problema. Tive medo de ficar marcado como ‘a pessoa que denunciou’, já que é um serviço que vou precisar utilizar com frequência.”

22

“Medo de represálias.”

23

“Nem sabemos como fazer,
e é muito difícil provar.”

24

“Porque penso que se um agente público, que é pago para defender o cidadão, seja ele quem for, tem esse comportamento, imagino que os superiores sejam iguais ou piores. Fora que seria interpretado mais uma vez como “drama.”

25

“Fui praticamente ameaçada. Disseram que iriam chamar a polícia por eu estar irregular no país. Na época, eu não sabia dos meus direitos, e não denunciei.”

26

“Preciso usar os serviços outra vez, e eles podem dificultar ainda mais.”

27

“Descrença em que alguma medida fosse tomada e medo de represálias.”

28

“Descrença nas instituições, descredibilização do sentimento por parte dos outros.”

29

“Sem apoio e sozinha aqui em Portugal, estando grávida, tendo que trabalhar para criar uma filha com 12 anos, minha preocupação foi que ficassem de marcação comigo ou tentassem me prejudicar de alguma forma.”

PREVENÇÃO E COMBATE À DISCRIMINAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A tomada de consciência sobre o problema da discriminação, com a qual as pessoas imigrantes confrontam-se cotidianamente, é um primeiro passo muito importante. Para isso, é fundamental conhecer a dimensão do problema. Nesse sentido, os dados deste relatório são, também, uma forma de conhecer as experiências de discriminação vivenciadas pelas pessoas imigrantes e, ao mesmo tempo, apontar caminhos para transformações.

Na opinião das pessoas inquiridas, as principais medidas que a sociedade civil deve adotar, para combater a discriminação nos serviços públicos em Portugal, são; campanhas de sensibilização (38,1%), informação (33,3%) e atendimento às pessoas imigrantes (28,6%). No que concerne ao poder público, as principais medidas/políticas apontadas como forma de combater o problema da discriminação nos serviços públicos foram: formação de técnicos/as e profissionais dos serviços públicos (29,5%), educação (28,4%), campanhas de sensibilização nos serviços públicos (22,6%) e informação (19,5%).

GRÁFICO 10:

NA SUA OPINIÃO, COMO A SOCIEDADE CIVIL PODE COMBATER A DISCRIMINAÇÃO CONTRA AS PESSOAS IMIGRANTES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM PORTUGAL?



- Campanhas de conscientização (38,1%)
- Informação (33,3%)
- Atendimento às pessoas imigrantes (28,6%)

GRÁFICO 11:

NA SUA OPINIÃO, QUAIS AS POLÍTICAS/MEDIDAS NECESSÁRIAS PARA PREVENÇÃO E COMBATE DA DISCRIMINAÇÃO CONTRA AS PESSOAS IMIGRANTES NOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM PORTUGAL?



- Formação de técnicos e funcionários dos serviços públicos (29,5%)
- Educação (28,4%)
- Campanhas de conscientização nos serviços públicos (22,6%)
- Informação (19,5%)

OUTROS
RE
LA
TOS

30

“Durante a pandemia, solicitei o RSI, porque tinha obrigações a cumprir. Em todos os contatos com o serviço social e o IEFP, incluindo cursos online, houve críticas aos brasileiros. A mim, diretamente, na primeira entrevista presencial, por ser brasileira, me fizeram ofertas de emprego de faxina, porque era só isso o que tinham disponível. Quando perceberam que eu tinha BI, o discurso mudou completamente, sai do local com o telemóvel particular para ligar na semana seguinte. Nos cursos e palestras presenciais, havia frequentes críticas ao português do Brasil e à postura dos brasileiros.”

31

“Tinha Covid-19 e estava falando com a atendente da linha SNS 24. Eu estava com muita dor de cabeça e sentia como se estivesse com o ouvido entupido. Estava com muita dificuldade em entender a atendente, não por não entender português, mas sim porque estava com ouvido entupido. A atendente, extremamente mal educada desde o início do atendimento, ficou impaciente porque eu pedia para repetir o que dizia ou pedia que falasse mais alto, pois eu não a entendia. **Disse-me, em tom de deboche, que eu deveria falar a mesma língua dela, que não era difícil de entendê-la, que ela não estava a falar chinês e que, se eu não a entendia, deveria telefonar novamente.**”

32

“No caso da discriminação linguística, o responsável do SEF corrigia o meu português.”

33

“Sendo eu filha de pai cabo-verdiano e mãe portuguesa, sou mulata nascida e criada em Portugal. Quando fiz candidatura para universidade, fui a uma (universidade) particular pedir informações e a senhora da secretaria disse: ‘sendo a senhora imigrante, não se pode matricular nesta faculdade, porque **vocês, imigrantes, não têm os documentos necessários.**”

34

“Maltrato no trabalho de parto, comentavam que não entendia o que me estavam a pedir para fazer, pelas dificuldades linguísticas. Senti-me maltratada, parecia que achavam que era parva. Eu estava a perceber tudo, só que era difícil para mim, pois tinha as dores do parto e não estava a conseguir comunicar bem em português naquele momento.”

35

“Fui tomar a vacina e não queriam autorizar minha entrada no pavilhão (da Graça), pois não havia recebido o SMS de confirmação do SNS, apenas tinha o dia, mas sem a confirmação. Eu estava com minha irmã e meu namorado (português). Quando meu namorado pediu para antecipar a toma de vacina dele (não era o dia dele, a marcação dele era para sete dias depois), na hora autorizaram. Passou um casal também português ao lado, só mostraram o cartão do cidadão e logo entraram, sem nenhuma pergunta. No entanto, comigo e com minha irmã não queriam, fizeram pouco caso, somente deixaram quando eu peguei meu cartão cidadão. Nas Finanças também já passei situações constrangedoras, e os vi destratando vários imigrantes. Os centros de saúde, também, um horror, é desumano a forma como eles tratam as pessoas. Hoje em dia já chego com meu cartão cidadão na mão, para evitar essas situações.”

36

“Tive problemas quando fiz o exame de rastreio do (câncer do) colo do útero e a ginecologista insinuou que poderia estar com problemas pela quantidade de parceiros sexuais que eu poderia ter tido. Na altura, eu tinha 23 anos e só tinha tido três namorados. Tratou-me com muito desprezo. Também já sofri preconceito na escola. Houve um professor que não me deixava ler, dizia que ninguém me entendia. O que não era verdade, já estava na turma há dois anos dávamos todos bem. Questionei o porquê de não me deixar ler, na altura, e ele me respondeu dizendo que quem não ajuda não atrapalha. Falei com a diretora de turma e ela não levou o caso adiante. Acabei o secundário e segui a minha vida.”

37

“Professores e colegas expressaram preconceitos linguísticos e xenofobia. Colegas extremamente racistas em diversos episódios, recorrendo à história da escravidão para reforçar o racismo.”

38

“Meu filho sofreu uma tentativa de furto de seu telemóvel e, quando fomos participar, o agente disse que isso não era comum aqui, e que nós brasileiros temos “tendência ao drama”, porque vivemos num país muito violento (de forma bem resumida).”

39

“O funcionário insinuou que eu, por ser brasileira, era prostituta ou estava em Portugal para ‘roubar os maridos portugueses’.”

40

“Nas Finanças, fui maltratado por não ter o carimbo de entrada em Portugal. No centro de saúde, não queriam inscrever-me, mesmo eu tendo título de residência.

A técnica que me atendeu perguntou o que eu tinha vindo fazer no país dela.”

41

“Tenho muitos episódios. O pior foi o médico ginecologista do hospital público, em ecografia, fazer episódios de violação e ignorar a minha dor, inclusive sugerir que eu fingia a dor.”

42

“Tudo começou quando o enfermeiro chamou minha atenção para o horário em que ele estava me atendendo (alegou que o centro fechava para o almoço, que os funcionários da limpeza precisavam limpar e eu estava atrapalhando). Eu não percebi a acusação, visto que cheguei exatamente na hora que marcaram o meu atendimento. Por isso, disse que esperei 50 minutos para ser atendida, e, se eu tinha hora marcada, por que me mandaram retirar senha? Ele começou a dizer que eu já deveria estar acostumada com os serviços públicos em Portugal e deveria ter chegado antes. E que se no Brasil era diferente, eu tinha que agir de outra maneira, já que estava morando em Portugal. O que não faz sentido: se eu tenho hora marcada, por que preciso chegar antes? E se realmente é necessário chegar antes, por que não avisaram? Falei isso tudo para ele, continuamos discutindo até finalizar o serviço.”

43

“Para não ser mais atendida de modo xenófobo, passei a falar em italiano, pois, quando ouvem meu português do Brasil pedem o visto, mesmo eu tendo passaporte italiano. Isto ocorre nas Finanças e na Segurança Social.”

44

“Comentários irônicos sobre o meu sotaque brasileiro por parte de funcionários públicos. Como o comentário foi feito de maneira irônica, poderia ser interpretado como uma piada.”

45

“Nos hospitais, Finanças, SEF e vários outros órgãos públicos, os funcionários tratam nitidamente de forma diferente assim que percebem tratar-se de imigrante, na maioria das vezes tentando dificultar a inscrição e o acesso aos procedimentos. Precisam de treinamento contra a xenofobia e sobre os direitos dos imigrantes; devem ser treinados principalmente para o respeito, ética e inclusão.”

46

“O presidente da junta me perguntou: "o que esse tanto de brasileiro tá fazendo em Portugal?"

47

“Foram inúmeras as vezes que sofri discriminação. Das que me afetaram mais, uma foi nas Finanças, quando fui pegar um cheque do IRS, que estava retido, pois justo naquele mês eu acabava o meu contrato e ficaria até o fim do mesmo para iniciar um novo. Ao (não) ser questionada onde estava ficando nesse meio tempo, ouvi que antes de ficar na rua eu deveria voltar para meu país.”

48

“Minha filha foi matriculada no 6º, em janeiro de 2019, e em março veio a pandemia. Praticamente, não teve aulas, e mesmo assim a passaram para o 7º. Eu pedi que ela refizesse o 6º ano. A psicóloga da escola disse que não faria diferença o ano em que a minha filha ficasse, pois brasileiros têm os estudos atrasados.”

49

“O professor do doutoramento disse que a minha média seria mais baixa, pois apesar de ter um excelente trabalho oral e escrito, eu precisava melhorar o português, já que meu 'brasileiro' é cheio de erros.”

50

“Pedi à médica de família uma declaração para eu levar à creche do meu filho, uma declaração na qual constasse que ele não comia certos alimentos, por causa da nossa religião. A doutora se recusou, com o apoio do diretor do centro de saúde. Praticamente, disseram que não tinham nada a ver com a minha escolha religiosa. As outras mães da mesma religião que eu nunca tiveram esse tipo de problema.”

51

“Eu precisava comprovar união estável com o meu marido (na época meu namorado, mas morávamos juntos já), para entregar o documento no SEF. Estava grávida de seis meses. A funcionária da junta de freguesia disse que não poderia fazer o documento porque os brasileiros só solicitam esse documento para conseguir o visto, que tudo não passa de uma mentira e, como a polícia não poderia ir até a minha casa para comprovar que eu morava junto com o meu marido, ela não poderia fazer o documento. De tanto insistirmos, ela disse que a nossa solicitação só poderia ser atendida se conseguíssemos quatro testemunhas, quando o normal são duas, e se a comissão da junta de freguesia aprovasse a nossa solicitação.”

52

“Ao matricular meu filho na Educação Infantil, ouvi da atendente que não havia mais vagas porque nós, brasileiros, estávamos invadindo Leiria.”

53

“Professores a dizer ‘não liguem, que ele é brasileiro’, ‘no Brasil, só há barbárie’, ‘no Brasil não há ciência, não sabem pesquisar’.

Quando fazer uma pergunta que consideram descabida e os colegas riem, dizendo que é pergunta de brasileiro.”

54

“Não ser ouvida pela atendente, quando percebeu o meu português do Brasil.”

55

“Fiz o ensino básico e secundário em Portugal e, muitas vezes, passei por situações delicadas, por causa do meu sotaque brasileiro, de tal maneira que me vi obrigada a adaptar a minha forma de falar, para que me respeitassem.”

56

“Eu estava grávida de nove semanas, a sentir imensas dores e fui à procura de ajuda. A médica que me atendeu me humilhou, por eu ainda não ter número de utente e por eu ser brasileira. Tentei explicar que minha residência estava agendada para março, porém, com a pandemia, foi reagendada para fim de junho e só com a chegada dela em julho é que eu poderia ter o número de utente. Ela riu na minha cara e começou a gozar pela forma como eu falava. Perguntou se, no Brasil, eu morava no mato, porque estava a dizer tudo errado! Eu, toda sem jeito, disse que só estava a falar da forma que sempre falei, e que o

idioma brasileiro, apesar de ser português, é muito diferente. Ela só acrescentou que eu já devia ter aprendido a falar, porque não estava mais no Brasil! Confirmou que poderia ser um princípio de aborto e passou uma receita de Ben-U-Ron, dizendo que, caso voltasse a dor, que eu tomasse, mas que o resto dependia só do meu organismo, porque ela não podia fazer nada e que nem ia fazer, mesmo se pudesse, porque esse povinho vem do fim do mundo do Brasil pra roubar os empregos e ainda se achava no direito de ter bom atendimento no hospital sem número de utente. Saí de lá aos prantos e desenvolvi depressão pós-parto.”

CON CLU SÕES

“

Uma vez que, geralmente, a pessoa imigrante encontra-se em situação de vulnerabilidade, devido à sua situação de doença ou de necessidade de cuidados médicos específicos, a discriminação tem contornos ainda mais violentos (...)

”

A discriminação de pessoas imigrantes nos serviços públicos, como abordado neste relatório, é um problema grave que impede o acesso aos serviços, aos direitos e ao exercício da cidadania. Em particular, a discriminação nos serviços de saúde marca a experiência de muitas pessoas imigrantes. Uma vez que, geralmente, a pessoa imigrante encontra-se em situação de vulnerabilidade, devido à sua situação de doença ou de necessidade de cuidados médicos específicos, a discriminação tem contornos ainda mais violentos, pois a pessoa imigrante pode não ser atendida, ou ser atendida de forma negligente e ser prejudicada no seu estado de saúde física e mental.

Assim, é importante atuar em, pelo menos, três vias. A primeira refere-se ao diálogo entre os serviços públicos, a nível da direção e coordenação, bem como às boas práticas de direitos humanos, combate ao racismo e xenofobia e compromisso com a garantia do direito das pessoas imigrantes. É necessário que as normas, diretivas, orientações internas, práticas e procedimentos dos serviços públicos estejam comprometidos com a igualdade, justiça e coesão social.

A segunda refere-se à criação de melhores condições de trabalho para os/as funcionários de atendimento: garantia de salários justos e compatíveis com a carga horária e demanda de serviço, melhorias das funcionalidades tecnológicas e digitais, e contratação de recursos humanos.

A terceira refere-se à promoção de campanhas de sensibilização e investimento em formação em matéria de direitos humanos e interculturalidade, os/as funcionários/as, e ainda à garantia direitos das pessoas imigrantes e combate ao racismo e xenofobia. Para os/as funcionários/as e serviços públicos.

Finalmente, poder acessar os serviços públicos é fundamental para a integração, garantia de direitos e exercício da cidadania das pessoas imigrantes, mas também é necessário e urgente garantir que a forma de acesso seja digna e que, no momento do atendimento, a pessoa imigrante não seja discriminada, desumanizada ou negligenciada.

ANEXO

PERFIL DAS PESSOAS INQUIRIDAS

GRÁFICO 12:

Nacionalidade

A maioria das pessoas inquiridas indicou ter nacionalidade brasileira (87,2%):

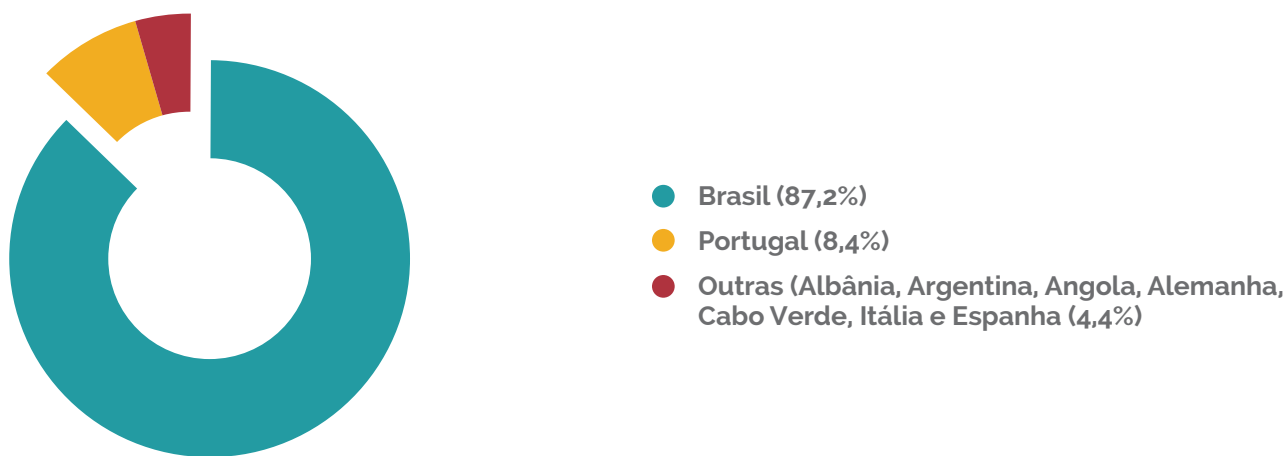


GRÁFICO 13:

Cor (autodeclarado)

A maioria das pessoas inquiridas indicou ser branca (65,5%):



GRÁFICO 14:

Gênero

A maioria das pessoas inquiridas indicou ser do sexo feminino:



GRÁFICO 15:

Faixa etária



GRÁFICO 16:

Escolaridade

A maioria das pessoas inquiridas indicou ter ensino superior completo (68%):

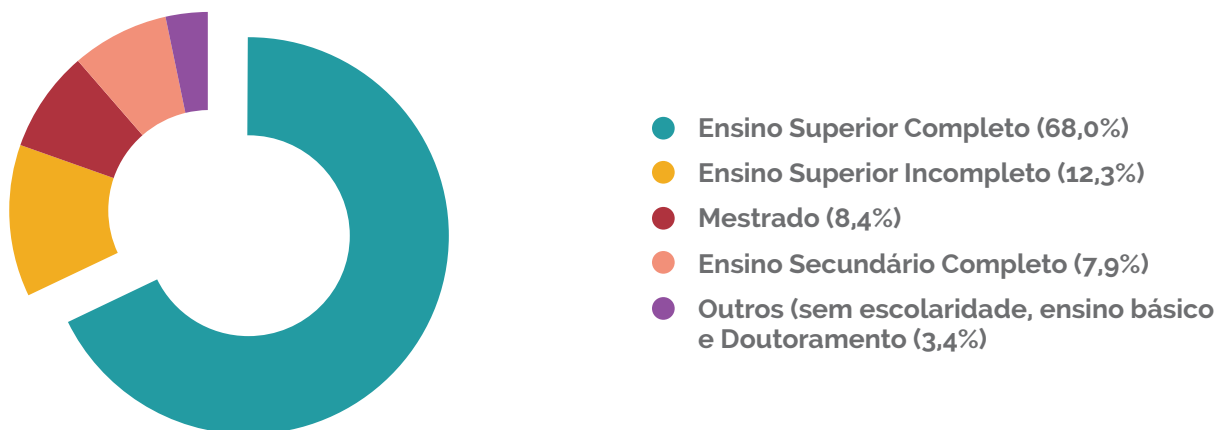


GRÁFICO 17:

Estado civil

A maioria das pessoas inquiridas indicou ser casado/a (40,9%):



GRÁFICO 18:

Região:

A maioria das pessoas inquiridas indicou residir em Lisboa (54,7%):



- Lisboa (54,7%)
- Porto (12,3%)
- Setúbal (11,8%)
- Braga (6,9%)
- Coimbra (2,5%)
- Leiria (2,5%)
- Beja (2,5%)
- Outros* (2,3%)
- Santarém (1,5%)
- Viseu (1,5%)
- Faro (1,5%)

*Madeira, Bragança, Évora, Portalegre e Guarda

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, D. C. T. D. (2019). Engajamento no trabalho no serviço público: um modelo multicultural. *Revista de Administração Contemporânea*, 24, 49-76

Relatório Anual 2021. Igualdade e não discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem. Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR). 2022

Friedrich, C. J. (1975). The Concept of Representation. By Hanna Fenichel Pitkin. (Berkeley: University of California Press, 1972. Pp. 323. 3.65, paper.). *American Political Science Review*, 69(3), 1005-1006.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.

Lippmann, W. (2017). *Public opinion*. Routledge

Pace, Â. F., & Lima, M. O. (2011). Racismo Institucional: apontamentos iniciais. *Revista do Difere*, 1(2), 1-14.

Sacramento, S. C., Ferrão, M. A., Camargo, C., Ramos, N., Moraes, M. C. L. D., & Martins, L. A. (2020). Percepção de imigrantes africanos sobre o atendimento nos serviços de saúde de Portugal. *Revista Baiana de Enfermagem*, 34, 1-10.

#MigraMyths
Dismistificando a Imigração

Lisboa, 2022