Lusíada
Repositório das Universidades Lusíada

**Universidades Lusíada**

Silva, Maria da Graça Correia

# Intervenção do assistente social no acolhimento de refugiados da Ucrânia

http://hdl.handle.net/11067/8485
https://doi.org/10.34628/461V-5161

## Metadados

**Data de Publicação** 2025

**Resumo** O artigo analisa a intervenção do assistente social no acolhimento de refugiados ucranianos em Portugal, na sequência da guerra iniciada em fevereiro de 2022. Baseia-se na experiência prática e apresenta uma reflexão crítica sobre as fases do acolhimento, acompanhamento e integração dos refugiados, salientando a importância de uma abordagem sistémica, interdisciplinar e interorganizacional. Portugal reagiu com uma onda de solidariedade para com estes deslocados de guerra, organizando-se progres...

The article analyzes social worker intervention in the reception of Ukrainian refugees in Portugal, following the war that started in February 2022. It is based on practical experience and presents a critical reflection on the phases of reception, monitoring and integration of refugees, highlighting the importance of a systemic, interdisciplinary and inter-organizational approach. Portugal reacted with a wave of solidarity towards these war displaced people, progressively organizing itself to r...

**Editor** Universidade Lusíada Editora

**Palavras Chave** Serviço social com refugiados - Portugal, Invasão russa na Ucrânia, 2022-

**Tipo** article

**Revisão de Pares** Não

**Coleções** [ULL-ISSSL] IS, n. 66 (2025)

Esta página foi gerada automaticamente em 2026-10-30T03:40:23Z com informação proveniente do Repositório

# INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NO ACOLHIMENTO DE REFUGIADOS DA UCRÂNIA

# SOCIAL WORKER INTERVENTION IN THE RECEPTION OF REFUGEES FROM UKRAINE

**Maria da Graça Correia da Silva**
*Assistente social, Mestre em Serviço Social*
*ORCID:* 0009-0003-9209-0508

*DOI:* https://doi.org/10.34628/461V-5161
*Data de submissão / Submission date: 05.09.2025*
*Data de aprovação / Acceptance date: 30.12.2025*

**Resumo:** O artigo analisa a intervenção do assistente social no acolhimento de refugiados ucranianos em Portugal, na sequência da guerra iniciada em fevereiro de 2022. Baseia-se na experiência prática e apresenta uma reflexão crítica sobre as fases do acolhimento, acompanhamento e integração dos refugiados, salientando a importância de uma abordagem sistémica, interdisciplinar e inter organizacional.

Portugal reagiu com uma onda de solidariedade para com estes deslocados de guerra, organizando-se progressivamente para responder ao fluxo migratório, atribuindo mais de 59.000 Títulos de Proteção Temporária até janeiro de 2024. O acolhimento começou de forma informal, liderado por movimentos cívicos e humanitários, evoluindo para uma resposta mais estruturada, envolvendo, sobretudo, o Estado, as Autarquias e as Instituições de Solidariedade.

O/a assistente social revelou-se profissional essencial na mediação entre refugiados e estruturas de apoio, promovendo direitos e o respeito pela sua situação, tendo em vista a sua integração na sociedade portuguesa. Recorrendo ao conhecimento teórico-metodológico e ao compromisso com os Direitos Humanos, os profissionais deram o seu contributo no planeamento, organização e acompanhamento social, procurando empoderar e reavivar o sentimento de dignidade a cada pessoa e família, reconhecendo cada refugiado como um ser único, com história e trajetória de vida particular, para além da condição de vulnerabilidade decorrente da fuga do seu país. Esta realidade complexa exige quer o reforço das políticas de acolhimento e das de equipas de intervenção, quer a constante reflexão e ação do Serviço Social em prol da dignidade e da esperança dos que vivem momentos tão profundamente humanos e desafiantes.

**Palavras-chave:** Refugiados Ucranianos; Assistente Social; Serviço Social; Acolhimento; Integração.

**Abstract:** The article analyzes social worker intervention in the reception of Ukrainian refugees in Portugal, following the war that started in February 2022. It is based on practical experience and presents a critical reflection on the phases of reception, monitoring and integration of refugees, highlighting the importance of a systemic, interdisciplinary and inter-organizational approach.

Portugal reacted with a wave of solidarity towards these war displaced people, progressively organizing itself to respond to the migratory flow, granting more than 59,000 Temporary Protection Titles by January 2024. Reception began informally, led by civic and humanitarian movements, evolving into a more structured response, involving, above all, the State, Local Authorities and Solidarity Institutions.

The social worker proved to be an essential professional in mediating between refugees and support structures, promoting rights and respect for their situation, with a view to their integration into Portuguese society. Using theoretical-methodological knowledge and a commitment to Human Rights, the professionals made their contribution to planning, organization and social support, seeking to empower and revive the feeling of dignity in each person and family, recognizing each refugee as a unique being, with a particular history and life trajectory, in addition to the condition of vulnerability resulting from fleeing their country. This complex reality requires both the reinforcement of reception policies and intervention teams, and the constant reflection and action of Social Work in favor of the dignity and hope of those who live such profoundly human and challenging moments.

**Keywords:** Ukrainian Refugees; Social Worker; Social Work; Reception; Integration.

## Introdução

O artigo analisa a intervenção do assistente social no acolhimento de refugiados da guerra da Ucrânia, descrevendo de forma sucinta os procedimentos adotados, com recurso à experiência da autora, enquanto assistente social nesta área de intervenção.

A reflexão tem como objetivo demonstrar um campo específico de intervenção do Serviço Social, no acolhimento de refugiados em Portugal, nomeadamente, refugiados da guerra na Ucrânia, requerentes de Proteção Temporária, através de uma breve contextualização sobre o acolhimento de refugiados em Portugal e a descrição das fases do acolhimento, acompanhamento e integração. Embora existam vários estudos em Portugal sobre a intervenção do Serviço Social nos diversos campos de atuação, a revisão de literatura dá conta da escassez dos que se debruçam sobre esta problemática.

Sendo, para Portugal, o acolhimento de refugiados uma realidade recente, o número de pessoas refugiadas no país aumentou consideravelmente devido à invasão da Ucrânia pela Rússia, em 24 de fevereiro de 2022. Segundo a Agência para a Integração, Migrações e Asilo (2024), até janeiro de 2024, foram atribuídos 59.532 títulos de Proteção Temporária a refugiados da Ucrânia. Todavia, Portugal tem aderido a programas da Comissão Europeia, destacando-se, desde 2015, no acolhimento de 2700 pessoas refugiadas ao abrigo da Proteção Internacional (Sousa *et al*, 2021).

O artigo estrutura-se em quatro momentos essenciais: uma breve contextualização do acolhimento de refugiados em Portugal; a distinção entre proteção internacional e proteção temporária; uma análise do papel do assistente social nas diferentes fases da intervenção com refugiados ucranianos; por fim, uma reflexão sobre os desafios enfrentados e a necessidade de práticas especializadas e eficazes no contexto das migrações forçadas.

## O acolhimento de refugiados em Portugal: breve contextualização

Segundo a Agência das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), o conceito de refugiado refere-se

> *à pessoa forçada a fugir do seu país e a procurar segurança noutro país (…) devido ao receio de ser perseguida por ser quem é, por aquilo em que acredita ou por aquilo que diz, ou devido a conflitos armados, violência ou desordens públicas graves. (ACNUR, Portugal)*

O acolhimento de refugiados da Ucrânia[1] acontece devido à invasão do país pela Rússia[2], a 24 de fevereiro de 2022, o que desencadeou a fuga maciça de ucranianos e uma nova onda de refugiados a nível internacional; Portugal não indiferente a este movimento e, como imperativo humanitário, organizou-se para acolher e integrar estes refugiados, em colaboração com várias instituições portuguesas formais (e.g., organismos públicos) e informais (e.g., sociedade civil). Visando a Proteção Internacional destes refugiados e o seu acolhimento em condições dignas, de bem-estar e de segurança, o Estado Português organizou-se através de um sistema de cooperação com os recursos locais, designadamente, com "a sociedade civil e o poder local (…), pilar fulcral no processo de recolocação de refugiados em Portugal" (Rosado (2021, p. 34).

[1] "O nome "Ucrânia" refere-se à antiga palavra russa "*okraina*" que significa periferia, conforme fontes escritas do século XII, referindo-se a vários territórios fronteiriços" (Aparecido & Aguilar, 2022, p. 2).

[2] "A génese do conflito entre a Rússia e a Ucrânia é o nacionalismo dos dois países, cujos interesses divergentes há muito geram tensões. Por um lado, há o nacionalismo ucraniano, que foi pró-ocidental desde o início e cuja construção nasceu do desejo de que seu país fosse reconhecido como um Estado independente, não uma parte marginal de outro. Do outro lado está o nacionalismo russo, que moldado ao longo dos séculos por decorrentes de comparações, opõe-se ao Ocidente, entendendo-o como modelo a ser confrontado. De vocação imperial, ele vê a Ucrânia como parte de si mesmo e tem dificuldade em aceitar sua existência soberana. Ainda mais porque essa busca para estar mais próximo do Ocidente dificulta os planos da Rússia de maior influência regional. A manutenção dessa influência, por sua vez, prejudica a participação da Ucrânia nos assuntos europeus e globais" (Aparecido & Aguilar, 2022, p. 2).

O Estado português[3], no quadro dos compromissos com a Convenção das Nações Unidas Relativa ao Estatuto dos Refugiados, disponibilizou serviços e meios de apoio para os cidadãos ucranianos e criou um programa especial de acolhimento, que incluiu várias medidas no âmbito do regime de Proteção Temporária. Este regime permite a atribuição automática de autorização de residência temporária e um título de Proteção Temporária, entre outros benefícios, o que possibilita, automaticamente, o acesso a serviços, como educação, cuidados de saúde no Serviço Nacional de Saúde, apoios sociais e inscrição em ofertas de emprego, entre outros (Portugal For Ukraine, 2022).

Contudo, o acolhimento em Portugal, num primeiro momento, foi realizado de forma pouco organizada e, até, informal, através de movimentos de cariz solidário, religioso, humanitário, entre outros. Alguns destes movimentos organizaram meios de transporte (autocarros, carrinhas) para realizarem a viagem de Portugal até às centrais de camionagem e de comboio na fronteira com Ucrânia, onde contactavam refugiados e os transportavam solidariamente para Portugal. Muitos dos refugiados que vieram para o nosso país fizeram-no apenas pela oportunidade de fugir da guerra; o momento de incerteza não permitia escolha, aproveitavam a possibilidade de saída, fosse de autocarro, de comboio, ou em voo humanitário.

Alguns refugiados relataram que não sabiam para onde iam, com quem, onde iriam ser acolhidos, vindo para Portugal sem qualquer contato ou família de referência. Uns vieram em veículo próprio ou à boleia, outros trouxeram os seus animais de estimação, o que, nestes casos, dificultou a sua integração em famílias portuguesas que se ofereceram para acolher refugiados mas que não dispunham de condições para acolhimento de animal, agravando a situação de vulnerabilidade em que se encontravam.

[3] "Portugal tem uma longa tradição de acolhimento de populações deslocadas e honrará sempre os seus compromissos de solidariedade para com os que são forçados a abandonar os seus países de residência, em razão de conflitos armados ou de perseguição, por motivos políticos, religiosos, étnicos ou outros, previstos na Convenção das Nações Unidas Relativa ao Estatuto dos Refugiados" (Resolução do Conselho de Ministros n.º 29-A/2022).

Paralelamente ao que o Estado português estava a organizar para acolher os refugiados, a sociedade portuguesa mobilizava-se e desenvolvia um elevado número de movimentos solidários informais, de transporte e de acolhimento de um número significativo de refugiados mas, frequentemente, sem qualquer articulação com os organismos públicos competentes. Consequentemente, na fase inicial surgiram algumas dificuldades devido à falta de coordenação e de articulação entre as entidades competentes pelo acolhimento e os movimentos solidários informais, obrigando a um trabalho de reorganização e de adoção de critérios de segurança por todos os intervenientes no processo.

Portugal foi-se organizando e estruturando a sua ação de forma a garantir segurança, rápida e completa integração, criando planos de acolhimento, bolsas de alojamento[4] e de oportunidades de emprego[5] que permitissem um ajustamento entre as necessidades dos refugiados e as disponibilidades existentes ao nível nacional e local, destacando-se aqui o papel fulcral dos municípios, dos movimentos e organizações da sociedade civil, neste processo de integração. A cooperação e coordenação entre as estruturas nacionais e locais, as organizações humanitárias e a sociedade civil foram uma realidade, confirmando que "A solidariedade e o apelo humanitário, são elementos indissociáveis de um comprometimento à ação também com base nestes mesmos valores de justiça social e de promoção dos direitos humanos." (Sousa *et al,* 2021, p. 54).

Segundo Sousa *et al* (2021), os portugueses no âmbito geral do acolhimento de refugiados, apresentam um sentimento de missão, uma postura humanitária, e de princípios de solidariedade, o que se confirmou no caso do acolhimento de refugiados da Ucrânia. Para

[4] Percebeu-se através da pesquisa dos planos de acolhimento, que as bolsas de alojamento foram criadas pelos municípios, mas era a sociedade civil que se inscrevia e oferecia gratuitamente quartos, segundas casas, nomeadamente casas de férias, e até mesmo alojamento na sua própria residência. Muitas famílias ofereceram o melhor quarto da casa ao agregado familiar de refugiados, de forma a não separar os seus elementos. Os agregados familiares na maioria eram constituídos por mãe e filho(s), daí a sensibilidade de quem os acolhia.

[5] Conforme se verificou na revisão de literatura, os empresários, em parceria com alguns municípios, criaram bolsas de emprego que permitiram a imediata integração no mercado de trabalho de alguns refugiados.

Cabral (2017), o acolher e integrar, apesar de serem procedimentos distintos, são processos que se articulam e conectam. Daí o processo de acolhimento de refugiados da Ucrânia ter sido tão desafiante na garantia das necessidades primárias, incluindo o alojamento, e na sua integração, centrada no objetivo de obtenção do estatuto de membro ativo da sociedade (Sousa *et al*, 2021).

Até janeiro de 2024, Portugal atribuiu 59.532 títulos de Proteção Temporária a refugiados da Ucrânia, segundo os dados disponibilizados pela Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA, 2024). Este número de títulos traduzem a escala deste fluxo migratório, marcado pelos desafios diários de quem os acolheu nas suas casas/instituições. Os portugueses tiveram consciência de que estes refugiados não escolheram estar nesta condição, violadora dos seus direitos enquanto seres humanos. Por isso, envolveram-se no acolhimento e na integração, mesmo sob presença de algumas dificuldades, nomeadamente, a barreira linguística, rapidamente ultrapassada com o contributo crucial da tradução voluntária por parte da comunidade ucraniana residente em Portugal.

Os serviços públicos portugueses tiveram de se preparar para responder a esta vaga de refugiados, confrontando-se com dificuldades, algumas das quais superadas pela solidariedade da população portuguesa, sobretudo nos primeiros meses após o início do conflito.

## Distinção entre proteção internacional e proteção temporária

O Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados, ACNUR, refere que o termo refugiado designa o ser humano em fuga, à procura de acolhimento e proteção fora do seu país.

Segundo o relatório do ACNUR "Tendências de Meio de Ano de 2025"[6] "no final de junho de 2025, 117,3 milhões de pessoas em todo o mundo permaneciam deslocadas à força em consequência de perseguição, conflitos, violência, violações dos direitos humanos ou eventos que perturbavam gravemente a ordem pública" e, den-

[6] Fonte: UNHCR: https://www.unhcr.org/mid-year-trends

tro deste movimento, em meados de 2025 o número de refugiados em todo o mundo atingiu os 42,5 milhões de pessoas, menos de "um por cento em relação ao final de 2024 e de dois por cento em relação ao final de 2023" (idem, 2025). Dois terços dos refugiados e outras pessoas que necessitam de proteção internacional provêm de apenas cinco países: Afeganistão, Síria, Sudão, Ucrânia e Venezuela.

A Proteção Internacional, conforme definido pelas Convenções de Genebra e seus Protocolos, constitui um mecanismo de resposta e de proteção às pessoas que são alvo e vítimas da perseguição ou do conflito, designadamente, a população civil, sendo o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR) a instituição que assegura tal proteção tendo como finalidade a preservação da dignidade humana, no quadro do Direito Internacional Humanitário e da Declaração dos Direitos do Homem. A proteção internacional está associada aos pedidos de asilo, de obtenção estatuto de refugiado e de proteção subsidiária, implicando uma avaliação individual da situação e a confirmação de perseguição, risco de vida.

No que diz respeito à União Europeia (EU), o ACNUR, sensível ao aumento de refugiados no espaço europeu e à dificuldade sentida perante tão elevado fluxo migratório, intensificou esforços no sentido de definição de uma estratégia de acolhimento global com relevância na Europa, para resposta eficaz ao fenómeno. No âmbito desta estratégia, Portugal não ficou indiferente, tendo assumido a receção e acolhimento de refugiados com necessidade de Proteção Internacional, enquadrando-os na Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, e na sua versão atual, a Lei n.º 53/2023, de 31 de agosto.[7]

Quanto à Proteção Temporária, e no caso da UE, foi adotada, em 2001, sob a forma de diretiva, "na sequência das deslocações em

[7] Lei n.º 27/2008, de 30 de Junho, na sua versão atual dada pela redação da Lei n.º 53/2023, de 31 de agosto, estabelece, em Portugal, as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária e os estatutos de requerente de asilo, de refugiado e de proteção subsidiária, interpretados e integrados de harmonia com a Declaração Universal dos Direitos do Homem, a Convenção Europeia dos Direitos do Homem e a Convenção de Genebra de 28 de Julho de 1951 e o Protocolo Adicional de 31 de Janeiro de 1967.

grande escala devido ao conflito armado nos Balcãs Ocidentais, em especial a partir da Bósnia-Herzegovina e do Kosovo. Foi ativada pela primeira vez em resposta à invasão da Ucrânia pela Rússia." (Conselho da União Europeia, Comunicado de Imprensa, 25 de junho de 2024).

De acordo com a diretiva da EU e da sua ativação em 2022, Portugal definiu as normas de concessão de Proteção Temporária a pessoas deslocadas da Ucrânia e as suas especificidades face ao quadro da Proteção Internacional, quer ao nível do estatuto jurídico, quer da proteção social, conforme se pode aferir na Resolução do Conselho de Ministros n.º 29-A/2022.

Sobre o conceito de Proteção Temporária, e recorrendo ao definido pelo Conselho da União Europeia[8]:

> *"A Proteção Temporária proporciona proteção imediata e coletiva a um grande grupo de pessoas deslocadas que chegam à UE e que não estão em condições de regressar ao seu país de origem. O sistema alivia a pressão sobre os sistemas nacionais de asilo, uma vez que os pedidos não têm de ser examinados individualmente. As pessoas que beneficiam de Proteção Temporária gozam dos mesmos direitos em toda a UE. Estes direitos incluem: a residência; o acesso ao mercado de trabalho e à habitação; a assistência médica; a assistência social; o acesso das crianças à educação. A legislação da UE em matéria de Proteção Temporária estabelece normas mínimas de proteção. O nível real de assistência pode variar de um Estado-Membro para outro".*

De facto, e assinalando a variação do "nível real de assistência" entre os Estados-Membros, o acesso a um maior ou menor nível de proteção pode estar relacionado com o estatuto legal da pessoa deslocada e, no caso de Portugal "Para se aceder aos regimes de proteção social do Estado Social (…) é necessário que o cidadão faça pro-

[8] Fonte: Conselho da União Europeia: https://www.consilium.europa.eu/pt/press/press-releases/2024/06/25/ukrainian-refugees-council-extends-temporary-protection-until-march-2026/

va da sua situação jurídica. Requerentes de asilo e refugiados têm um acesso à cidadania condicionado e, por vezes, precário (Branco, 2022, p. 67).

Em suma, existem diferenças quanto ao estatuto jurídico de quem requer Proteção Internacional ou Proteção Temporária, assim como diferenças no acesso ao Estado Social, sugerindo uma maior generosidade deste para com quem se encontra sob o regime de Proteção Temporária.

**Intervenção do Assistente Social no acolhimento de refugiados da Ucrânia**

A problemática das populações refugiadas e com necessidade de proteção internacional tem merecido a atenção internacional e confrontado os países de acolhimento com novos desafios, pela extensão do fenómeno, pela diversidade de motivos que estão na base dos processos migratórios e pelas condições em que se realizam as deslocações populacionais. Tem constituído, também, um desafio para o Serviço Social pelo seu compromisso com os Direitos Humanos, com a proteção e inclusão das populações deslocadas. Segundo Branco:

> *"A intervenção social com requerentes de Proteção Internacional e Refugiados ganhou maior visibilidade após a crise migratória de 2015, em particular na Europa. Mais recentemente, a emergência de um contexto de guerra na Europa trouxe novos desafios à intervenção e acompanhamento prestado pelos assistentes sociais às populações migrantes." (Branco, 2022, p. 66)*

O Serviço Social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social (Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal, 2019, p. 6) e a intervenção da/do assistente social com a pessoa, as famílias, os grupos, as comunidades e a sociedade em geral cumpre requisitos próprios, como o estabelecimento de uma relação harmoniosa e eficaz com os destinatários da ação, os organismos públicos e as

estruturas sociais, numa lógica de cooperação abrangente. Acresce, ainda, a competência para análise das situações segundo uma perspetiva holística e o carácter inter e transdisciplinar da prática profissional, elementos essenciais na intervenção em contextos de grande complexidade como é o caso da problemática dos refugiados, contribuindo para os processos de integração e melhoria das respostas e práticas institucionais" (Sousa et al, 2021, p. 7).

Como referido anteriormente, a situação de guerra na Ucrânia fez deslocar para Portugal cerca de 60.000 ucranianos no período 2022-2023, tendo exigido do poder político, nacional e local, medidas urgentes de acolhimento e proteção, concretizadas de forma direta e com as organizações da sociedade civil, onde se incluem as instituições de solidariedade social e associação representativa de ucranianos residentes no nosso país.

Com a chegada de refugiados da Ucrânia, Portugal adotou, em linha com as suas políticas de migração, estratégias de integração e de acolhimento espelhadas em planos a nível nacional, que se foram difundindo e adaptando ao nível local/municipal, os quais remetem, no geral, para um conjunto de ações similares entre eles e organizadas segundo os seguintes objetivos:

- Planear e organizar o processo de acolhimento a nível local, numa vertente mais célere e eficaz, garantindo uma otimização de recursos e uma resposta imediata às necessidades dos refugiados;
- Criar condições para o acolhimento e integração, nomeadamente, assegurar residência temporária, alimentação e vestuário, serviços de saúde, educação e emprego;
- Coordenar a receção e logística das doações/ajudas provenientes de campanhas, quer sejam bens alimentares, produtos de higiene, roupa, brinquedos, material médico, mobílias ou de outro tipo, a serem enviadas/distribuídas de refugiados, bem como, para enviar para a Ucrânia em articulação com os canais institucionais nacionais e internacionais;
- Abranger os parceiros intervenientes do setor público, social e privado na definição e aplicação das estratégias de acolhimento e integração de cidadãos refugiados com o objetivo de

envolver todas as partes participantes (Portugal For Ukraine, 2022).

Através da revisão de literatura sobre a temática e de planos locais percebe-se que relativamente ao acolhimento de refugiados da Ucrânia se procurou antecipar respostas aos problemas e necessidades, quer na fase de acolhimento, quer no processo de integração na comunidade, reconhecendo-se, também, como elemento facilitador principal, o trabalho de cooperação e de parceria entre a o Estado central, os Municípios, as Juntas de Freguesias, as empresas, as Instituições Particulares de Solidariedade Social, as entidades associativas locais, a comunidade em geral.

Para a concretização dos planos de acolhimento, estruturas criadas ao nível da administração pública, central e local, assumiram a responsabilidade de coordenação, operacionalização e monitorização dos mesmos, através de equipas multidisciplinares e inter-serviços, frequentemente coordenadas pelos Municípios. Nestes contextos de intervenção, o Serviço Social assumiu funções nos processos de acolhimento e integração, imprimindo a especificidade da sua intervenção não só na resposta direta como também no desenvolvimento de parcerias focadas na resolução da diversidade de necessidades em presença, sendo os seus atos profissionais orientados pelo dever de defesa dos Direitos Humanos e da Justiça Social, designadamente:

- Reconhecimento dos direitos do refugiado enquanto Ser Humano;
- Foco na pessoa, nas suas necessidades e vulnerabilidades;
- Escuta ativa, apoio às suas aspirações e ao reforço das suas capacidades;
- Respeito pela dignidade e pela diversidade;
- Proteção e advocacia, por forma a garantir o acesso aos serviços e bens essenciais ao bem-estar.

Nos processos de acolhimento e integração, a/o assistente social "facilita e proporciona o acesso aos direitos e contribui para a equidade e justiça social" (Marques & Carvalho, 2021, p. 102). Pelo

conhecimento técnico e prático inerente à profissão, a sua ação assume relevância nos processos de "mediação entre os migrantes e a sociedade de acolhimento (Branco, 2022, p. 67) e concretiza-se em todas as etapas do processo:

- num primeiro momento, com características de atendimento de emergência, são identificadas necessidades relacionadas com bens de primeira necessidade, alojamento temporário, cuidados básicos de saúde, o que requer, frequentemente, o acesso a serviços de tradução;
- na segunda etapa, de aprofundamento do diagnóstico social, individual e familiar, e de acompanhamento psicossocial, são organizadas as respostas nas diferentes áreas prioritárias (educação, formação, saúde, apoio psicológico, mobilidade), o que requer planeamento e trabalho em parceria com diferentes setores das políticas públicas e áreas profissionais (médicos, psicólogos, enfermeiros, professores…), assim como organizações da sociedade civil;
- na terceira etapa, de manutenção do acompanhamento psicossocial, procura-se consolidar o processo de integração e de autonomização, através de apoio ao acesso a alojamento permanente, ao mercado de trabalho, à cultura, bem como à participação na vida da comunidade.

Em todo o processo de acolhimento e integração, a/o assistente social procura a compreensão aprofundada da situação - o que permite ir além do nível individual e intrapsíquico (Valente, 2009) – valoriza a articulação e interação entre os sistemas formais, informais e societais (Payne, 2002) para melhor compreender as experiências e vivências dos refugiados; nessa linha, orienta a ação com a finalidade de reconstrução dos laços sociais, base do Modelo Sistémico de Intervenção do Serviço Social, sendo tal reconstrução o "eixo de reparação dos suportes a partir dos quais se pode canalizar a intermediação e a comunicação" (Moura, 2006, p.139).

O acompanhamento psicossocial é ato do Serviço Social que tem como objetivo o empoderamento do refugiado, condição essencial para que seja atingido um grau de integração e de autonomia

que lhe permita gerir a sua vida quotidiana. Em fases de maior fragilidade e sofrimento social, o trabalho do profissional de Serviço Social deve garantir o acesso aos bens básicos, o apoio na identificação e no acesso a oportunidades de emprego, a promoção da autonomia e da segurança, em suma, a salvaguarda dos seus direitos, tal como preconizado pela Declaração Universal dos Direitos do Homem, de 1948: "Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal".

Importa, ainda, destacar o papel da/do assistente social no reforço da motivação para a integração na sociedade, através do conhecimento e da partilha de valores e especificidades culturais com a sociedade de acolhimento, assim como a sensibilização da comunidade para o respeito pelo refugiado, pela compreensão do seu sofrimento, tornando-a parte ativa na "recuperação da esperança, construção da resiliência e capacidade para lidar com a situação" (Howe, 2009, p. 195). Este é, consideramos, um dos fatores influentes nos processos de integração de refugiados, a par de outros desafios com que se deparam quotidianamente os assistentes sociais e outros profissionais das equipas de apoio: capacidade de resposta ao nível do alojamento[9], acesso em condições de igualdade aos serviços públicos descentralizados, a gestão de expectativas dos refugiados, das equipas e da comunidade.

[9] Para Sousa et al (2021, p. 43), o alojamento é uma dimensão importante na estratégia de acolhimento, e está mencionado em dois dos "(…) cinco princípios em que assentava essa estratégia de acolhimento foram explicitados posteriormente no Relatório de Atividades do ACM de 2015 (ACM, 2016, p. 27): "Institucional, ao privilegiar o acolhimento por instituições, em detrimento do acolhimento por particulares; Descentralizado, ao valorizar o potencial do acolhimento em territórios de média e baixa densidade, evitando-se grandes concentrações de indivíduos; Em consórcio, ao mobilizar consórcios locais de instituições que, em conjunto, assegurem os vários requisitos necessários para a plena integração dos refugiados; Integrado, ao considerar todos os itens contemplados no formulário de acolhimento (alojamento, alimentação, emprego, educação, saúde, língua portuguesa); Autónomo, ao apresentar soluções que permitam a gradual autonomia dos refugiados, designadamente as soluções de alojamento que assentem em soluções de pequena escala."

## Considerações finais

Face ao contexto em que vivemos - em que a guerra na Ucrânia, segundo a Eurostat[10] (2024), provocou um afluxo de 4,2 milhões de refugiados ucranianos registados para Proteção Temporária ou outros regimes similares na União Europeia - novos desafios são colocados à Europa, nomeadamente, nas políticas de migração e asilo. Desde 2022, tais políticas de migração e asilo foram objeto de reforma ao nível das regras em matéria de asilo, conforme cronologia constante do Pacto em matéria de Migração e Asilo do Conselho da Europa[11], de 2024.

Os desafios colocados à Europa têm, também, repercussões na intervenção dos assistentes sociais, nomeadamente no acolhimento de refugiados da Ucrânia, incidindo de forma particular numa das principais dimensões identitárias da profissão: a intervenção do Serviço Social não se "circunscreve apenas e exclusivamente à função assistencialista", à "intervenção no e de imediato (…) tendo em conta o cariz urgente das situações" (Abrunhosa, 2015, p. 79). Para além da resposta no imediato, importante em cenários de emergência social, a responsabilidade profissional da/do assistente social está associada à promoção de melhores níveis de bem-estar e acesso a direitos sociais (Branco 2022, p. 67), ao reconhecimento do refugiado enquanto Pessoa e da sua dignidade, ao investimento em espaços de vivência e de partilha com a comunidade onde se inserem, condições intrínsecas ao processo de integração, enquanto espaço de oportunidade de reconstrução das sua vidas. O trauma associado à fuga do seu país e os desafios com que são confrontados nos países de acolhimento (barreiras linguísticas, diferenças culturais, escassez de recursos, separação de familiares e amigos…) constituem matéria que tem de merecer a atenção da sociedade e do sistema político e o contexto em que as/os assistentes sociais devem aplicar os seus conhecimentos teóricos, metodológicos e ético-políticos.

[10] Fonte: Conselho Europeu: https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/eu-migration-policy/refugee-inflow-from-ukraine/

[11] Fonte: Conselho Europeu: https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/eu-migration-policy/eu-migration-asylum-reform-pact/

## Referências bibliográficas

Abrunhosa, N. M. M. C. M. (2015*). O Lugar do Serviço Social na Sociedade e na Educação: Discussão Teórica E Perspetivas Práticas* [Tese de Doutoramento não publicada]. Universidade Fernando Pessoa, Porto.

AIMA. (2024). *Relatório de Migrações e Asilo 2024*. Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P. Lisboa.

Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados-ACNUR (2022*). Manual de Integração de Pessoas Refugiadas Reassentadas Um guia abrangente para a integração de pessoas refugiadas reassentadas – checklists, recomendações e boas práticas.* ACNUR. . [Consult. 03fev2024]. Disponível em https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2023/05/V3-Manual-de-Integracao.pdf

Aparecido, J. M., & Aguilar, S. L. C. (2022). "A guerra entre a Rússia e a Ucrânia". *Série Conflitos Internacionais*, 9(1), 119. Disponível em https://www.marilia.unesp.br/Home/Extensao/observatorio-deconflitosinternacionais/v.-9-n.-1fev.-2022.pdf

Associação dos Profissionais do Serviço Social (2019). *Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal.* https://drive.google.com/file/d/1BJlJykuVHePWy7Qn2NJP7JUMm6v1mLtM/view

Conselho Europeu (2024a). *Afluxo de refugiados da Ucrânia*. Conselho Europeu. [Consult. 25fev2024]. Disponível em https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/eu-migration-policy/refugee-inflow-from-ukraine/

Conselho Europeu (2024b). *Pacto em matéria de Migração e Asilo*. Conselho Europeu. [Consult. 25fev2024]. Disponível em https://www.consilium.europa.eu/pt/policies/eu-migration-policy/eu-migration-asylum-reform-pact/

Botelho, N. (2024, 13 de janeiro). "Ucrânia: Portugal atribuiu proteções temporárias a quase 60 mil refugiados". *Expresso*. Disponível em https://expresso.pt/sociedade/integracao/2024-01-12-Ucrania-Portugal-atribuiu-protecoes-temporarias-a-quase-60-mil-refugiados-b0c213d5

Branco, A. S. (2022). "Políticas de asilo na Europa: implicações éticas para o Serviço Social". *Temas Sociais*, (3), 6682. Disponível em

https://revistas.ulusofona.pt/index.php/temassociais/article/download/8418/5090

Cabral, E. (2017). *As práticas profissionais do Serviço Social nos processos de acolhimento e integração de refugiados* (Dissertação de mestrado). Universidade de Coimbra, Coimbra.

Carvalho, K. M. (2018). *Visões sobre a prática dos assistentes sociais em Portugal* (Dissertação de mestrado). Coimbra. Universidade de Coimbra.

Conselho da União Europeia. (2024, 25 de junho). *Refugiados ucranianos: Conselho prorroga proteção temporária até março de 2026* (Comunicado de imprensa No. 575/24). Conselho da União Europeia. https://www.consilium.europa.eu/pt/press/press-releases/2024/06/25/ukrainian-refugees-council-extends-temporary-protection-until-march-2026/

Eportugal.gov.pt (2024). *Ucrânia: Informações e apoios disponíveis em Portugal*. Eportugal.gov.pt. [Consult. 24fev2024]. Disponível em https://eportugal.gov.pt/migrantes-viver-e-trabalhar-em-portugal/ucrania-informacoes-e-apoios-disponiveis-em-portugal

Howe, D. (2009). *Uma breve introdução à teoria do serviço social*. Lisboa: Instituto Piaget.

IFSW. (International Federations of Social Work) (2014). *Global Definition of the Social Work Profession*. International Federations of Social Work. [Consult. 25fev2024]. Disponível em https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/

Marques, J., & Carvalho, K. C. (2012). "Entre a teoria e a prática: visões das assistentes sociais". *Revista Temas Sociais*, (1), 89103. Disponível em https://revistas.ulusofona.pt/index.php/temassociais/article/view/7769/4562

Moura, A. (2006). *Mediação social: Uma prática em construção*. Lisboa. Universidade Católica Editora.

Organização das Nações Unidas. (1948). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. https://www.un.org/pt/about-us/universal-declaration-of-human-rights

Payne, M. (2002). *As teorias do trabalho social moderno*. Lisboa. Quarteto.

Pena, M. J. B. (2013). "A relação profissional no quadro da intervenção do assistente social". *Lusíada. Intervenção Social*, 41, 5570. Disponí-

vel em http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/1078/1/IS_n41_3.pdf

Portugal For Ukraine (2022). *Portugal For Ukraine*. [Consult. 03fev2024]. Disponível em https://portugalforukraine.gov.pt/

Rosado, A. M. Q. (2021). *Acolhimento e integração de refugiados e requerentes de asilo em Portugal: qual o papel do poder local?* (Dissertação de mestrado). Lisboa. ISCTE-IUL

Sousa, L., Costa, P., Albuquerque, R., Magano, O., & Backstrom, B. (2021). *Integração de Refugiados em Portugal: O Papel e Práticas das Instituições de Acolhimento*. Observatório das Migrações. [Consult. 10fev2024]. Disponível em https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/177157/Estudo+OM+68.pdf/e2c4425e-3ae0-4fb-7-8abe-70e8d18b2da1

UNRIC, Centro Regional de Informação para a Europa Ocidental (2024). *Refugiados – Nações Unidas* [Consult. 24 fev 2024].. Disponível em https://unric.org/pt/refugiados/

Valente, M. J. (2009). *Serviço social: Fundamentos e prática profissional*. Lisboa. Pactor.