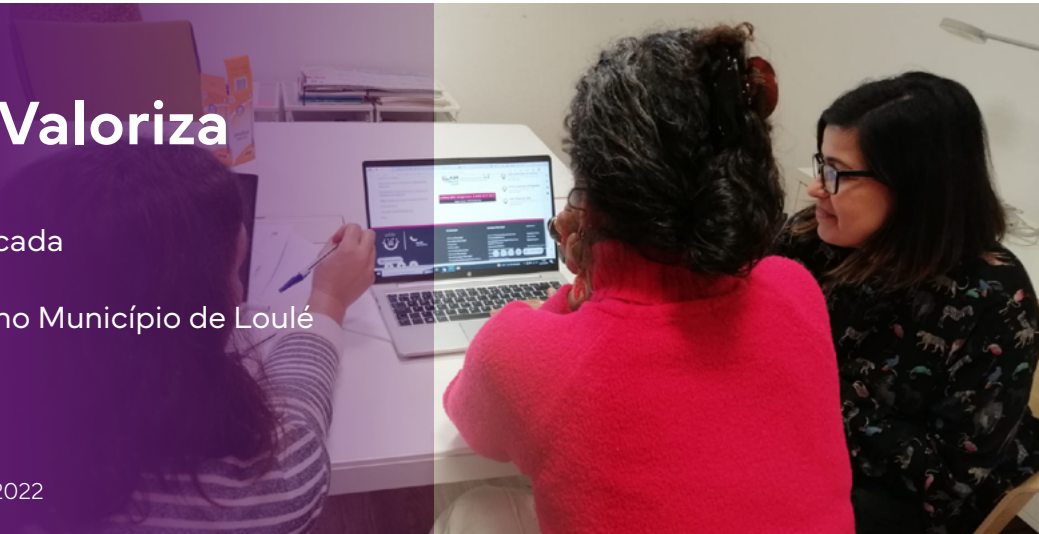


# Integrar Valoriza

Investigação Aplicada

Laboratório Vivo no Município de Loulé

Junho a Dezembro de 2022



ACM  
ALTO COMISSARIADO PARA AS MIGRAÇÕES, I.P.



# Índice

---

<u>Glossário</u>	4	<u>6. Laboratório Vivo</u>	22
<u>1. Sumário Executivo</u>	5	<u>6.1. Enquadramento</u>	22
<u>2. Enquadramento do projeto</u>	6	<u>6.2. Recrutamento dos participantes</u>	23
<u>2.1. O projeto “Integrar Valoriza”</u>	6	<u>6.3. Teste de Modelo de Acesso à</u> <u>Informação no Portal Loulé Migrante</u>	24
<u>2.2. A parceria com o LabX</u>	7	<u>6.3.1. Métricas de avaliação</u>	24
<u>2.3. A parceria com o Município de Loulé</u>	7	<u>6.3.2. Principais resultados</u>	25
<u>3. Metodologia</u>	9	<u>6.4. Auscultação sobre as dificuldades</u> <u>de integração e relação com os serviços</u> <u>públicos</u>	28
<u>4. Desafios Identificados</u>	11	<u>6.4.1. Guião de entrevista</u>	29
<u>5. Portal Loulé Migrante</u>	14	<u>6.4.2. Principais resultados</u>	30
<u>5.1. Análise do Portal Loulé Migrante</u>	15	<u>7. Considerações Finais</u>	32
<u>5.2. Sessão de Cocriação</u>	17		
<u>5.3. Desenvolvimento do protótipo</u>	19		

## Glossário

---

<b>ACM</b>	Alto Comissariado para a Migrações
<b>CLAIM</b>	Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes
<b>CPLP</b>	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
<b>FAQs</b>	Perguntas Frequentes - Frequently Asked Questions
<b>IEFP</b>	Instituto de Emprego e Formação Profissional
<b>MNE</b>	Ministério dos Negócios Estrangeiros
<b>NIF</b>	Número de Identificação Fiscal
<b>PALOP</b>	Países Africanos de Língua Portuguesa
<b>SEF</b>	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
<b>UE</b>	União Europeia

# 1. Sumário Executivo

---

De acordo com o Observatório das Migrações, embora em 2020 se tenha assistido a uma diminuição das entradas de imigrantes no país, a evolução do número de estrangeiros com títulos de residência em Portugal manteve a sua trajetória de crescimento e, em 2021, Portugal atingiu o valor inédito de quase setecentos mil estrangeiros residentes (698.887 estrangeiros com títulos de residência), 6,8% do total da população.

O contributo da população estrangeira para o desenvolvimento económico e demográfico do país é inegável, mas, para que Portugal seja um país orientado para o respeito dos direitos humanos, é necessário que haja uma integração sustentável e inclusiva destas comunidades, através da implementação de soluções pensadas para responder às suas verdadeiras necessidades, baseadas em factos e

não em pressupostos e estereótipos que podem não corresponder à realidade.

É neste contexto que surge o projeto Integrar Valoriza e, numa das suas vertentes, a colaboração entre o Alto Comissariado para as Migrações (ACM), o LabX – Centro para a Inovação no Setor Público e o Município de Loulé. Juntos com o objetivo de, no concelho de Loulé, identificarem os principais desafios de integração enfrentados pela população imigrante lá residente e encontrarem possíveis soluções para os mesmos e testar estas soluções num contexto de Laboratório nunca esquecendo de incluir e envolver estas comunidades ao longo de todo este processo.

---

## 2. Enquadramento do projeto

---

### 2.1.

#### O projeto Integrar Valoriza

O projeto "Integrar Valoriza" foi aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2021, com o objetivo geral de reforçar as políticas de acolhimento e a integração de pessoas imigrantes em Portugal.

Operacionalizado através de uma rede de parceiros baseada nos municípios, cabe ao ACM a monitorização e avaliação da implementação e execução do projeto, desenvolvendo-se este em quatro dimensões:

- Descentralização, comunicação e proximidade, tentando-se promover respostas de proximidade;
- Capacitação, qualificação e emprego, numa tentativa de promover a capacitação de



[01 Imagem](#) Logótipo do projeto "Rede Integrar Valoriza"

profissionais e a sua inserção no mercado de trabalho português;

- Habitação, promovendo o acesso de pessoas imigrantes aos apoios existentes, mas também sensibilizando os empregadores para esta questão e fiscalizando as condições de alojamento em que muitas destas comunidades habitam;
- Investigação Aplicada, promovendo o teste de novas soluções em contextos reais.

## 2.2.

### A parceria com o LabX

A atuação do LabX – Centro para a Inovação no Setor Público no Integrar Valoriza tem o seu enquadramento na dimensão da Investigação Aplicada, na medida que esta pressupunha a criação de um laboratório colaborativo destinado à investigação aplicada. Um laboratório que funcionasse como uma interface entre a ciência e o território, enquanto se promovia a colaboração entre diversos parceiros e os utilizadores finais, num processo colaborativo para a criação, prototipagem, validação e teste de novas soluções em contextos reais.

O LabX foi abordado pelo ACM para apoiar a implementação desta dimensão do projeto, primeiramente devido à sua experiência de teste de soluções num ambiente de laboratório vivo. Ou seja, experiência em testar soluções com os destinatários finais, num contexto o mais real possível, permitindo iterações e a introdução de melhorias nos protótipos testados mais significativas e responsivas às reais necessidades dos utilizadores.

## 2.3.

### A parceria com o Município de Loulé

De acordo com dados de 2020, cerca de 25,4% da população residente no concelho de Loulé é estrangeira, havendo uma constante preocupação do Município em procurar soluções que facilitem a integração e acolhimento desta população na região.

Loulé é um dos Municípios que integram a Rede Integrar Valoriza, tem um Plano Municipal para a Integração de Imigrantes, um dos primeiros a ser feitos no país, um Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM) com três polos de atendimento, um Guia de Apoio ao Migrante, uma equipa de técnicos habituada a trabalhar com estas matérias e uma grande variedade de associações da sociedade civil a trabalhar diretamente com diversas comunidades de imigrantes, oferecendo assim um ambiente propício para o desenvolvimento de novas soluções de acolhimento e o seu teste com utilizadores finais.

Paralelamente, o Município de Loulé é também a casa do LouléXLab – Laboratório de Experimentação do Município de Loulé, um dos membros da Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público. Tendo sido capacitado pelo LabX e desenvolvido dois projetos em conjunto, o LouléXLab tem os conhecimentos e recursos humanos necessários para apoiar a execução desta iniciativa a nível local.

---



[02 Img](#) Logótipo da Rede de Laboratórios de Experimentação e Inovação no Setor Público



## 3. Metodologia

---

Como em todos os seus projetos, nos seis meses em que o LabX trabalhou com o ACM e o Município de Loulé na execução deste projeto, o objetivo foi sempre a de colocar o utilizador final no centro de todo o processo, neste caso os imigrantes, mas também os técnicos que diariamente trabalham com eles e tão bem conhecem os constrangimentos que estes enfrentam em matéria de acolhimento e integração.

A abordagem metodológica do LabX contempla três fases fundamentais:

- **Investigação**, realizar um diagnóstico da situação atual para perceber os principais problemas que enfrentam os utilizadores
- **Cocriação**, com todos os envolvidos para identificar possíveis hipóteses de solução para os problemas identificados.

- **Experimentação**, com utilizadores, para perceber se as hipóteses de solução resolvem, de facto, os problemas identificados inicialmente.

Na primeira fase do projeto tentou-se conhecer estes mesmos constrangimentos, procurando-se compreender melhor o contexto das comunidades imigrantes residentes em Loulé, bem como as suas reais necessidades e expectativas. Neste sentido, houve um grande esforço em matéria de pesquisa exploratória, o que permitiu um entendimento mais consolidado da realidade existente, bem como preencher algumas lacunas de conhecimento e perceber quais os temas com mais potencial para aprofundar durante o projeto, face ao tempo e recursos disponíveis.

Paralelamente, foram realizadas diversas **Sessões de Descoberta** que envolveram técnicos do Município, dos CLAIM e do ACM e foi aplicado um **questionário por inquérito aos utentes do CLAIM** pelos seus funcionários. A informação recolhida delimitou as áreas de desafio preferenciais, associadas às necessidades mais prementes destas comunidades.

Por sua vez, a segunda fase do projeto foi pensada para gerar ideias e desenvolver insights que permitissem responder a estes mesmos desafios, permitindo explorar diferentes formas de abordar os problemas identificados na primeira fase. Utilizando-se ferramentas que permitiam o trabalho colaborativo à distância, apostou-se essencialmente em **momentos de cocriação**, já incluindo representantes de algumas associações de imigrantes de Loulé numa tentativa de trazer a sua perspetiva para afinar as soluções que estavam em perspetiva.

Finalmente, a última fase do projeto destinou-se ao **desenvolvimento e teste de um protótipo**, garantindo que, a uma escala controlada e minimizando os riscos de implementação, se experimentavam as soluções identificadas com os seus utilizadores finais, os imigrantes, identificando-se assim a adequabilidade das mesmas e possíveis oportunidades e formas de melhoria. Neste sentido, foi implementado um Laboratório Vivo que pretendeu avaliar, em contexto, a utilização de uma ferramenta de acesso à informação em função de um determinado conjunto de casos de uso idealizados para o efeito.

---

## 4. Desafios Identificados

---

No seguimento de uma análise de *stakeholders*, feita em conjunto pelo LabX, o ACM e o Município de Loulé, foi fácil compreender que a comunidade imigrante em Loulé é numerosa, mas também diversificada, havendo uma grande comunidade de brasileiros, de nacionais dos países africanos de língua portuguesa, nepaleses, romenos, venezuelanos, ucranianos e nacionais do Reino Unido, entre muitas outras comunidades.

Cada um destes grupos de imigrantes tem características muito próprias, vêm de contextos muito diferenciados, imigrando para Portugal também com diferentes objetivos. Adicionalmente, alguns têm enquadramentos legais muito específicos, pelo que as suas necessidades e desafios enfrentados têm também naturezas muito diferenciadas.

Não obstante, principalmente considerando o seu relacionamento com a administração pública, nas sessões de descoberta foram desde logo identificadas algumas áreas em que os desafios eram transversais a todas estas comunidades, havendo problemas a resolver, mas também oportunidades de melhoria, designadamente:

- **Na área da educação:**

Muitas das escolas do concelho de Loulé têm alunos de várias nacionalidades, nem sempre sendo fácil a sua integração no sistema escolar português, quer ao nível da documentação necessária, como no que diz respeito às dificuldades sentidas com a língua ou mesmo considerando diferenças de hábitos e costumes.

Das sessões de brainstorming existentes, houve várias ideias a surgirem como forma de responder a estes desafios, designadamente o desenvolvimento de atividades de âmbito cultural e social, como por exemplo as semanas da multiculturalidade, que ajudassem ao acolhimento dos imigrantes nas escolas do concelho, mas também dessem a conhecer aos seus colegas portugueses um pouco da cultura destes outros países.

▪ **Na área da habitação:**

Um dos desafios enfrentados pelos imigrantes residentes em Loulé diz respeito à procura de habitações condignas a preços acessíveis, uma vez que, de acordo com o Instituto Nacional de Estatística (INE), é o quarto concelho do país onde é mais caro comprar casa e o décimo primeiro mais caro para arrendar.

Apesar dos vários programas e apoios existentes nesta matéria, destinados não apenas às

comunidades imigrantes, mas à população no geral, durante esta investigação, o acesso à habitação apareceu como um dos problemas que mais afeta a integração dos imigrantes em Loulé.

▪ **Na área da informação aos imigrantes:**

Um dos principais problemas de acolhimento dos imigrantes em Portugal é a dificuldade que estes têm em encontrar e compreender a informação existente sobre as várias matérias que lhes dizem respeito (vistos, documentos necessários para terem acesso ao trabalho, educação e saúde, apoios a que têm direito, como pagarem os seus impostos, etc).

Não só a informação está dispersa por diversos sites da administração pública, que a apresentam de forma muito dispare, como se encontra numa linguagem pouco clara, mesmo quando estamos a falar de imigrantes que têm o português como língua nativa.

Acresce ainda que a legislação geral tem muitas exceções, decorrentes da nacionalidade dos imigrantes e situação de entrada em Portugal, não sendo fácil compreender a legislação que lhes é aplicável, mesmo estando esta disponível para consulta.

Isto faz com que estas comunidades tenham muita dificuldade em compreender os seus direitos e obrigações, levando-os a recorrer a intermediários informais (por vezes ilegais) para mediar o seu relacionamento com o Estado, ou procurarem a informação em blogues que nem sempre têm disponível a informação mais exata, embora esteja redigida de forma mais compreensível.

Estes resultados foram validados no cruzamento de dados realizado entre os diferentes instrumentos utilizados. Neste sentido, os resultados dos inquéritos aplicados aos utentes do CLAIM confirmaram estas

3 áreas preferenciais, reforçando a premência de resolução dos problemas que se verificam nestes contextos.

Apesar destas áreas de desafios não serem as únicas existentes, havendo outras áreas problemáticas e outros constrangimentos sentidos pelos imigrantes na sua integração na região, estas destacaram-se pela sua relevância e impacto.

Face ao tempo e recursos humanos e financeiros disponíveis para a execução do projeto, e analisando o impacto e esforço necessários para se responder às três áreas de desafios identificadas na fase de investigação, foi decidido que apenas a área da informação seria alvo de intervenção no âmbito deste projeto com o LabX. Para além de ter sido o tema mais relevante apontado pelos imigrantes, melhorar o acesso que os imigrantes têm a informação clara e de confiança, acaba por produzir também resultados positivos noutras áreas (ex. saúde; educação, habitação, legalização, etc).

---

## 5. Portal Loulé Migrante

Considerando as dificuldades de obtenção e compreensão da informação disponibilizada aos imigrantes residentes em Loulé, entendeu-se que uma possível oportunidade de resposta a este desafio poderia passar pela melhoria do Portal Loulé Migrante, uma vez que se trata de um recurso já existente e que, no momento, não parece estar a responder às necessidades destas comunidades de imigrantes. Não obstante ter um conjunto de informação bastante relevante, esta está maioritariamente centralizada num documento PDF (Guia do Migrante) que não é *user friendly* nem responde aos requisitos de usabilidade que deve ser apanágio de um website público.

O Portal Loulé Migrante encontra-se localizado numa área do site do Município de Loulé, tendo alguma informação disponível, mas não é de fácil acesso ou



03 [img](#) Página na Internet do Portal Loulé Migrante atual

*user friendly* em termos de usabilidade, pelo que a sua renovação se mostrou ser de interesse neste projeto. Para isso, foi realizada uma análise do Portal, tendo-se também feito o *benchmark* de portais semelhantes, uma sessão de cocriação muito focada no que poderia ser o novo Portal e criou-se e testou-se um protótipo que pudesse ajudar o município a pensar numa nova versão do mesmo, focada nas necessidades dos imigrantes enquanto utilizadores finais.

## 5.1. Análise do Portal do Migrante existente

O exame do Portal do Migrante de Loulé foi realizado por técnicos especializados em UX (Experiência do Utilizador) num trabalho coordenado pelo LabX. Assim, e de modo a cumprir com os objetivos desta análise foi realizado um diagnóstico à usabilidade do Portal e ao seu modelo de organização de conteúdos. Para a obtenção de um termo comparativo, foi realizada uma análise de *benchmark* com outros Portais semelhantes e apresentaram-se recomendações de melhoria ao mesmo. Para esta análise comparativa foram analisados os portais do Município de Guimarães (por ser um portal de outra entidade da administração local), do SEF, Comissão Europeia e Gov.UK.

A sua avaliação foi baseada em três dimensões principais de análise:

- Acesso ao Portal: passos necessários até se conseguir chegar ao Portal
- Organização de Conteúdos: usabilidade e

facilidade de navegação pelos diferentes tópicos;

- Informação disponível: quantidade, qualidade e utilidade da informação disponível, bem como integração de conteúdos.

Da análise realizada com base nestas três dimensões, destacam-se as seguintes conclusões:

- Estando o Portal integrado na área da Ação Social do site do Município, o acesso ao mesmo é pouco intuitivo, pelo que a melhor forma de o encontrar é através de uma busca num motor de busca, e não através dos diretórios do site;
- O Portal apresenta dois nomes, são estes Portal Loulé Migrante e CLAIM Itinerante Loulé, Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes, havendo duas páginas de acesso ao Portal, sendo que uma está obsoleta.
- O Portal está apenas em português, o que pode dificultar a compreensão da informação por parte da comunidade imigrante;
- Alguma da informação e documentos

disponíveis, como é o caso do Plano Municipal de Loulé para a Integração de Imigrantes, o Guia de Apoio ao Migrante, ou a indicação do site [www.acidi.gov.pt](http://www.acidi.gov.pt), encontram-se desatualizados;

- Alguma da informação está repetida em mais do que um ponto do site. Os números de telefone da Linha SOS Imigrante e do Serviço de Tradução telefónica, por exemplo, são os mesmos, o que pode levantar questões;
- É dado um grande foco ao curso de português, mas na prática não disponibilizam muita informação sobre o mesmo (ex.: datas e horários do curso).

A análise comparativa e de *benchmark* feita a outros Portais existentes sobre a mesma matéria, teve por objetivo perceber de que forma é que outras instituições organizavam e apresentavam informação sobre a matéria, tentando compreender quais poderiam ser boas práticas com potencial de replicabilidade neste projeto. Para o efeito, foram considerados os seguintes quatro websites:

- Site do [Serviço de Estrangeiros e Fronteiras \(SEF\)](#);
- [Portal de Imigração da Comissão Europeia](#);
- [Gov.UK](#), o site de informações do setor público britânico;
- Site do [Município de Guimarães](#), que tem uma área reservada aos imigrantes.

Tratam-se de quatro websites muito diferentes no seu âmbito, formato e design, mas cuja análise permitiu chegar a algumas aprendizagens gerais, designadamente:

- A informação disponibilizada nos sites é importante;
- Um formato visualmente apelativo torna a leitura do site mais fácil;
- Informação dividida e apresentada com base no perfil de imigrante, organizada por tópicos e sub-tópicos, direciona mais facilmente o utilizador para a informação que mais se adequa às suas necessidades;



- Informação apresentada de forma simples e concisa é mais fácil de compreender;
- O site do Gov.uk, orientado para a jornada do cidadão, aparenta ser de mais fácil navegação;
- A existência de ligações a outras páginas dentro do mesmo Portal ou organizações exteriores pode constituir uma mais-valia;
- Uma barra de pesquisa é considerada um ponto-positivo;
- Os sites com traduções dos conteúdos permitem a sua consulta por pessoas que não se sintam confortáveis com o português;

## 5.2.

### Sessão de Cocriação

Feita a análise ao Portal do Migrante existente, bem como a identificação de boas práticas noutros Portais do género, organizou-se uma sessão online de cocriação facilitada pelo LabX, que juntou técnicos do CLAIM da região, funcionários do Município de Loulé, representantes do ACM e uma representante de uma associação de imigrantes romenos.

Através de uma série de exercícios colaborativos realizados através do Mural<sup>1</sup>, esta sessão teve por objetivos e principais resultados:

- **Objetivo 1** - Identificar os perfis de utilizadores preferenciais aos quais o Portal teria de dar resposta, tendo-se percebido que estes seriam principalmente:
  - Pessoas que ainda não viajaram para Portugal e que procuram perceber como é que podem imigrar e quais as condições em que o podem fazer, bem como a documentação necessária, incluindo aqui imigrantes com intenções de vir trabalhar para Portugal e imigrantes reformados.
  - Imigrantes que já se encontram fisicamente em Portugal, mas em situação irregular e que procuram resolver esta questão, assim como compreender melhor os seus direitos e obrigações no país.
- **Objetivo 2** - Identificar diferentes níveis de importância da informação disponibilizada aos seus utilizadores.

<sup>1</sup> O [Mural](#) é uma plataforma online que permite que várias pessoas possam trabalhar colaborativamente em diferentes templates e modelos criados para o efeito.

Organizando a procura de informação por eventos de vida, os temas que se destacaram nesta sessão e que deveriam ser colocados com maior destaque no Portal foram:

- O que fazer para se proceder à legalização (Ex. Vistos, documentos necessários, contatos de entidades consulares; pedido do cartão de residente, etc);
  - Trabalhar e /ou Investir em Loulé (Ex.: como abrir uma empresa; quais os documentos necessários para ter um contrato de trabalho legal, como é o caso do Número de Identificação Fiscal -NIF; ligações ao Instituto de Emprego e Formação Profissional-IEFP; como abrir um alojamento local, etc)
  - Reagrupamento Familiar, quer para familiares que já se encontram em Portugal, mas em situação irregular, como familiares que ainda não viajaram para Portugal);
  - Saúde em Loulé (ex.: quais os direitos em termos de saúde; onde receber cuidados de saúde; como obter o Número de Utente, etc);
  - Estudar em Loulé (Ex.: quais as escolas disponíveis; como solicitar equivalências escolares; como fazer o registo de menores; como matricular menores nas escolas portuguesas, etc);
  - Aprender português;
  - Viver em Loulé (ex.: serviços municipais; agenda cultural; participação cívica; informação eleitoral; custo de vida; pedir um comprovativo de morada, etc);
  - Sou cidadão europeu, considerando a especificidade da legislação aplicável a cidadãos oriundos de países da União Europeia (UE);
  - Sou cidadão de um país da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP);
  - Onde procurar ajuda (ex.: associações de imigrantes existentes na região; ligações para sites da administração pública sectoriais, etc).
- **Objetivo 3** - Definir o modelo de organização da informação no Portal Loulé Migrante de acordo

com as necessidades conhecidas dos utilizadores. Através de *templates* do Portal representados no Mural, os participantes na sessão puderam organizar a informação de acordo os diferentes níveis de importância definidos anteriormente e definir um modelo de Portal.

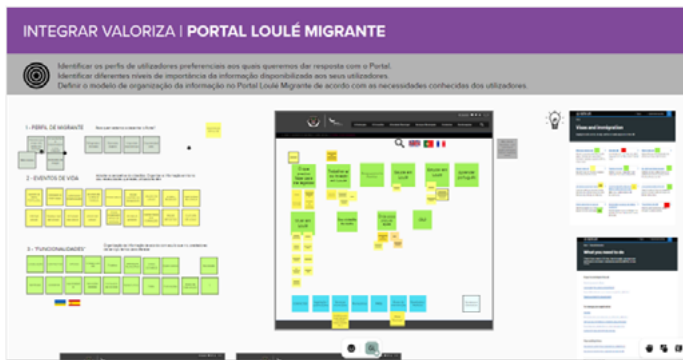
De realçar que, para além dos eventos de vida definidos previamente, foi também mencionada a importância de haver um espaço para contactos, legislação, perguntas frequentes (FAQs), áreas de intervenção, notícias e uma barra de pesquisa.

Por fim, realça-se que uma das ideias que surgiu nesta sessão foi a da criação de um simulador, que permitisse aos imigrantes perceberem o tipo de documentação que tinham de tratar e onde, consoante a sua situação, necessidades, objetivos e nacionalidade.

Face ao tempo e recursos disponíveis para este projeto, não se conseguiu explorar mais a fundo esta ideia do Simulador, mas é de realçar que a mesma reuniu muito consenso entre os parceiros e os imigrantes auscultados, podendo ser algo a explorar num futuro próximo.

### 5.3. Desenvolvimento do protótipo

O desenvolvimento do protótipo foi essencial para se iniciar a terceira e última fase deste projeto, a fase de experimentação, num contexto de Laboratório Vivo, que nos permite testar soluções a uma escala controlada com os utilizadores finais, diminuindo as margens de risco e providenciando oportunidades para iterar e melhorar as propostas de soluções, antes da sua implementação.



04 Img Representação da área de trabalho da sessão de cocriação virtual - Mural

Neste seguimento, com base nas aprendizagens das fases anteriores, o LabX conseguiu criar um protótipo de alta-fidelidade do Portal do Migrante de Loulé, tentando responder às necessidades da região dos imigrantes previamente identificadas, com foco na organização da informação por eventos de vida.

O protótipo foi desenvolvido através da construção de várias *mockups*, transpostas depois para o InVision, uma plataforma online que permitiu transformar as ideias obtidas na fase anterior num produto colaborativo e dinâmico, com vários níveis de interação e a possibilidade de testar diferentes fluxos de navegação.

De realçar que o próprio desenho do protótipo, bem como o processo de alimentar o mesmo com informação útil e fiável, foi também um caminho que se revelou rico em aprendizagens, sendo de destacar:

- A informação existente sobre tópicos de interesse para os imigrantes está espalhada por demasiados sites da nossa administração

pública, que a apresentam de forma muito dispare (SEF; ACM; Ministério dos Negócios Estrangeiros -MNE; ePortugal; Portais dos Municípios; etc.), o que leva a que muitos dos imigrantes acabem por recorrer a fontes de informação informais (ex. Blogues) onde a informação nem sempre é a mais exata, mas está apresentada de forma mais simples.

- A maioria da legislação é de difícil compreensão, mesmo para os técnicos que trabalham diariamente com estas matérias, havendo muitas exceções à regulamentação geral, que nem sempre são fáceis de compreender.

O protótipo desenvolvido e que foi testado no âmbito do Laboratório Vivo pode ser acedido em <https://invis.io/T81356OH3PUY>

---

**PORTAL LOULÉ MIGRANTE**

Tudo o que precisa saber para visitar, trabalhar, estudar ou estabelecer-se em Loulé  
Everything you need to know to visit, work, study or settle in Loulé  
Все, что необходимо знать для посещения, работы, посещения или проживания в Луле

Escolha a sua linguagem  
Choose your language:  
Оберити свою мову:

**Entrar em Portugal / Legalização**  
O que precisa para obter um visto ou para se legalizar em Portugal, entidades e contactos de apoio.

**Trabalhar e/ou Investir em Loulé**  
Como obter um visto de trabalho. O que precisa de saber para ter o seu próprio negócio.

**Estudar em Loulé**  
Estabelecimentos de ensino, registo de menores, pedidos de equivalência, reconhecimento de competências e acesso ao ensino superior.

**Reagrupamento familiar**  
Já se encontra em situação legal mas a sua família ainda não. O que fazer para o reagrupamento familiar.

**A minha Saúde**  
Acesso a cuidados de saúde e a médico de família. Entidades prestadoras de cuidados de saúde.

**Viver em Loulé**  
Serviços municipais, programas de apoio à habitação, turismo, cultura e participação cívica.

**Sou cidadão da União Europeia**  
Procedimento específico para cidadãos oriundos de um país da União Europeia.

**Onde procurar ajuda**  
Serviços de apoio, instituições de apoio social, associações de migrantes, comunidades.

**INFORMAÇÃO ADICIONAL**

[Aprender Português](#)

[Plano Municipal de Loulé para a Integração dos Migrantes](#)

[Desdobrável do Plano Municipal de Loulé para a Integração dos Migrantes](#)

[Vídeo - Loulé, uma cidade amiga dos Migrantes](#)

[Portal do Eleitor](#)

[Legislação e Documentação útil](#)

[FAQs](#)

**CLAIM ITINERANTE LOULÉ**  
CENTRO LOCAL DE APOIO À INTEGRAÇÃO DE MIGRANTES

**Linha SOS Imigrante | 808 257 257**  
Restes mones: +351 21 810 6191

**ATENDIMENTO CLAIM:**

- Loja do Município em Almaraz**  
Rua Manuel dos Santos Vazquez, n.º 53  
289 400 887
- Centro Autárquico de Quarteira**  
Rua Vasco da Gama, n.º 85  
289 400 882
- Ação Social de Loulé**  
Praça Comodoro Rivadavia, n.º 5  
289 400 882

## 6. Laboratório Vivo | Portal Loulé Migrante

### 6.1. Enquadramento

Para testar a adequabilidade da proposta de solução prototipada, foi implementado um Laboratório Vivo que pretendeu avaliar, em contexto, a utilização de uma ferramenta de acesso à informação em função de um determinado conjunto de casos de uso idealizados para o efeito. Para a realização destes testes foram convidados líderes comunitários já com histórico de colaboração com o Departamento de Desenvolvimento Social e Saúde da Câmara Municipal de Loulé.

O Laboratório Vivo realizou-se no dia 15 de dezembro de 2023 nas instalações da Casulo, Incubadora de Inovação Social da Câmara Municipal de Loulé, tendo registado 9 participantes que **testaram uma proposta de solução para facilitar o acesso à informação**, tanto ao nível da relação com as entidades e com os serviços públicos, como com os serviços e processos de integração.

Os testes foram realizados num contexto informal, familiar aos participantes, em que os investigadores iam conduzindo as entrevistas enquanto os participantes resolviam os casos de uso apresentados. Esta opção potenciou a criação de um espaço seguro, de partilha e abertura, que permitiu aprofundar a base de conhecimento sobre as principais dificuldades destas comunidades, validando ao mesmo tempo a adequabilidade e usabilidade do modelo de acesso à informação prototipado para o Portal Loulé Migrante.

A equipa de acompanhamento foi composta por 5 investigadores, 2 do LabX e 3 do LouléXLab, o laboratório de experimentação da Câmara Municipal de Loulé.

## 6.2.

### Recrutamento dos participantes

O recrutamento dos participantes foi realizado em colaboração com a Casulo e com o Departamento de Desenvolvimento Social e Saúde da Câmara Municipal de Loulé através de um método de amostragem intencional. Neste sentido, procuraram-se recrutar participantes com perfil de líder comunitário, com experiência em transmitir informação e em dar apoio nos processos de relação das comunidades com os serviços públicos.

Para os testes de acesso à informação e para a auscultação foram recrutados 9 adultos, na faixa etária dos 35 aos 68 anos, sem incapacidade severa visual e/ou auditiva com histórico de relação com a Incubadora Social Casulo ou com o Departamento de Desenvolvimento Social e Saúde da Câmara Municipal de Loulé. Os participantes representaram 8 nacionalidades, sendo que dois participantes tinham a mesma nacionalidade.

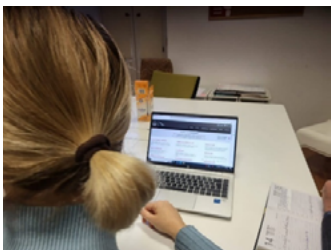
#	Nacionalidade
P1	Angola
P2	Portugal
P3	Ucrânia
P4	Brasil
P5	Brasil
P6	Venezuela
P7	Cabo-Verde
P8	Nepal
P9	São Tomé e Príncipe

**01 Tabela** Nacionalidade dos participantes no teste do protótipo "Portal Loulé Migrante"

O Participante 2 (P2), de nacionalidade portuguesa, é um colaborador da APALGAR – Associação de Amizade dos PALOP no Algarve. Com este participante não foi realizada entrevista nem o teste de acesso a conteúdos mas foi recolhido o seu testemunho sobre a organização geral da página dada a função que tem de prestação de informação a imigrantes na associação em que trabalha.

## 6.3. Teste do Modelo de Acesso à Informação no Portal Loulé Migrante

Para testar o modelo de acesso à informação no Portal Loulé Migrante, procurou-se avaliar a eficácia de acesso à informação disponibilizada, a adequabilidade da linguagem utilizada e perceber a satisfação dos participantes face à experiência de utilização da página.



**06 | 07 Img** Participantes, acompanhados por investigadores, a realizar os testes de acesso aos conteúdos com o protótipo Portal Loulé Migrante

### 6.3.1. Métricas de Avaliação

De modo a avaliar o modelo de acesso à informação foram idealizados um conjunto de casos de uso cuja resolução foi solicitada aos participantes:

- **Tarefa 1:** Aceder à informação sobre a documentação necessária para entrar em Portugal.
- **Tarefa 2:** Aceder à informação sobre o procedimento de inscrição no Serviço Nacional de Saúde (SNS).
- **Tarefas 3:** Aceder à informação necessária sobre documentação e procedimento para poder começar a trabalhar.

A **eficácia dos participantes na resolução das tarefas** foi avaliada através das seguintes métricas:

- **Taxa de completude:** percentagem de tarefas completas (número de tarefas concluídas com sucesso/número de tarefas executadas).



- **Erros críticos:** número de ações que põem em causa a execução da tarefa; resultam num estado incorreto ou incompleto, mesmo que com assistências, podendo esse estado ser, ou não, percebido pelos participantes.
- **Erros não críticos:** número de ações que desviam os participantes do fluxo ideal de execução da tarefa, mas que são recuperáveis pelo participante ou através de assistências.
- **Assistências:** número de vezes que o moderador intervém para auxiliar o participante a completar a tarefa, a pedido do participante ou por iniciativa própria; número de vezes que o participante consulta a ajuda do sistema.

Para medir **a satisfação percecionada pelo utilizador relativamente à sua experiência com o protótipo**

“Portal Loulé Migrante”, foi aplicado um questionário especificamente desenvolvido para o efeito. O questionário era composto por 6 perguntas que procuraram aferir a percepção do utilizador sobre as condições de acesso à informação, face ao modelo

de organização de conteúdos proposto. Dada a importância do tema do acesso à informação para estas comunidades e o papel pivot destes utilizadores no seio das suas comunidades, procurou-se perceber igualmente se este poderia ser um canal preferencial de acesso à informação, a ser recomendado no seio das comunidades.

### **6.3.2.** **Principais resultados**

Os resultados alcançados com cada um dos instrumentos foram bastante satisfatórios, tanto na observação direta de desempenho nos casos de uso, como também pela própria percepção de satisfação por parte dos utilizadores.

No que diz respeito aos testes ao modelo de acesso aos conteúdos, a experimentação foi conduzida com 8 dos 9 participantes, medindo-se a eficácia no acesso à informação de acordo com as métricas descritas em cima.

Um dos testes (P7) foi mediado pelo investigador dada a dificuldade do participante na utilização da tecnologia. Mediante as tarefas em execução, o participante indicou a sequência de ações que foram operadas pelo investigador.

Os resultados gerais dos testes podem ser verificados no quadro em baixo:

No total foram realizadas 18 tarefas sem registar a ocorrência de nenhum erro crítico, correspondendo uma taxa de completude global de 100%. Foram verificados 4 erros não críticos, todos recuperados com assistência dos investigadores. Destes erros, 2 ocorreram por dificuldade de navegação de retorno no portal para a página anterior, sendo que o participante também não utilizou a navegação no browser. Os outros

Participante	Teste(s) realizado(s)	Taxa Completude	Erros críticos	Erros não críticos	Assistência	Observações
P1	1, 2 e 3	100%	0	1	1	Na tarefa 1 não seguiu o fluxo ideal tendo encontrado a informação através de uma hiperligação para um site externo que complementa a informação do portal.
P2						
P3	2	100%	0	0	0	Notas sobre a linguagem utilizada (ex. "trabalho independente" não é um termo claro)
P4	2 e 3	100%	0	0	0	Teve dúvidas nas opções de menu entre "Aceder ao SNS" e "Cuidados Hospitalares/ Emergências"
P5	1, 2 e 3	100%	0	0	0	Na tarefa 1 seguiu o fluxo normal não entrando pela área de "Cidadãos CPLP". Refere o desconhecimento da sigla pelas pessoas o que as irá dirigir para o serviço geral sem se aperceberem das especificidades da área CPLP.
P6	1, 2 e 3	100%	0	0	1	Na T1 seguiu inicialmente fluxo "Cidadão EU" por ter dupla nacionalidade (venezuelana e italiana).
P7	1, 2 e 3	100%	0	0	0	Teste mediado pelo investigador
P8	2	100%	0	0	0	Identificou informação relevante a constar na área "A Minha Saúde"
P9	1 e 3	100%	0	2	2	Em ambos os testes procurou o tópico "Onde procurar ajuda". Precisou de assistência para voltar à página inicial.

**02 Tabela** Resultados dos testes realizados por participante

2 erros verificaram-se por dificuldades de interpretação das opções de navegação que levou os utilizadores para fluxos paralelos. Mediante as assistências providenciadas pelos investigadores, todas as tarefas foram realizadas com sucesso.

No que diz respeito **à satisfação dos utilizadores face à experiência de navegação**, foi aplicado um inquérito por questionário sendo os resultados obtidos igualmente muito positivos. Neste âmbito, foram ainda recolhidas sugestões importantes ao nível de oportunidades de melhoria.

Mediante uma escala de 1 a 5, sendo 5 Muito Fácil, em média, os participantes classificaram a facilidade em encontrar a informação pretendida com 4,33, e a facilidade de compreensão da linguagem com 4,22. Neste ponto, e apesar de relativamente bem classificado, diversos participantes referiram que siglas como “CPLP” ou expressões como “trabalhador independente” ou “trabalhador por conta de outrem” não são percebidas por estrangeiros, mesmo oriundos de países de língua oficial portuguesa.

Relativamente ao que mais tinham apreciado no Portal foi mencionada a forma como a informação se encontrava organizada por áreas temáticas, e as escolhas de tópicos para o primeiro menu de navegação, nomeadamente os destaques dados aos temas “A Minha Saúde”, “Reagrupamento Familiar” e “Entrar em Portugal/ Legalização” pois são os mais relevantes para estas comunidades. Foi ainda mencionada a possibilidade de estar disponível em várias línguas (PT/EN).

Em relação a oportunidades de melhoria, foi possível identificar vários pontos, nomeadamente:

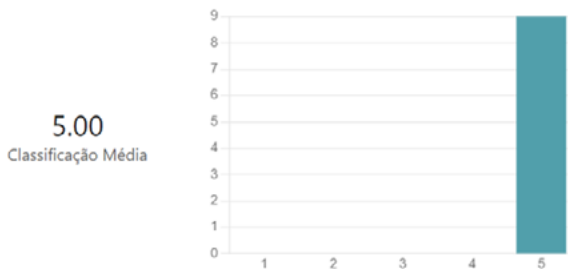
- a criação de mais ligações entre menus complementares;
- um maior equilíbrio entre informação das entidades centrais com os municipais;
- juntar o espanhol e o francês como línguas opcionais;
- uma primeira página mais simplificada, com menos informação e com o tópico Aprender Português em destaque;
- na área da saúde, desdobrar a informação (ex.: gravidez; taxas moderadoras);

- maior destaque aos apoios sociais;
- dividir melhor a informação entre documentados e não documentados nos vários tópicos;
- melhorar o apelo emocional do site, juntando fotos e infográficos;
- adicionar um glossário com os principais termos e expressões.

Finalmente, questionava-se os participantes se recomendariam esta página a alguém com dificuldade em encontrar informação sobre estes temas sendo que todos responderam “Recomendaria sem hesitações” (5).

Recomendaria a consulta deste Portal a um amigo?

(Responda de 1 a 5, sendo o 1 que nunca recomendaria e o 5 que recomendaria sem hesitações)



**08 Img** Resultados de pergunta de inquérito de satisfação aplicado aos participantes sobre a probabilidade de recomendar a página a outros utilizadores

## 6.4. Auscultação sobre dificuldades de integração e relação com os serviços públicos

Como referido anteriormente, e para além do teste ao modelo de organização de conteúdos, esta iniciativa tinha também como objetivo ajudar a consolidar e validar as perceções existentes sobre as principais dificuldades dos estrangeiros no seu processo de integração e na relação com os serviços públicos, de modo a conhecer as principais dificuldades sentidas pelas diferentes comunidades no acesso à informação, no processo de integração e na sua relação com os serviços públicos.

Assim, e enquanto decorriam as atividades de teste do modelo de acesso à informação, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas, em contexto, de modo a recolher as impressões dos participantes sobre os tópicos enumerados acima. A opção de conduzir as entrevistas em simultâneo com os testes foi ponderada

pela equipa e considerou a possibilidade de ajudar a potenciar a relação de confiança com os participantes enquanto decorriam os testes.

### **6.4.1.** **Guião de entrevista**

Na introdução do teste e de modo a capitalizar o momento de interação com o grupo de participantes, foi realizada uma entrevista em contexto para perceber o seu papel nas comunidades em que se inserem e quais as principais dificuldades que estas sentem, tanto na navegação dos procedimentos administrativos como no próprio processo de integração social. Adicionalmente, este momento introdutório foi também importante para reforçar o sentimento de confiança e segurança do espaço e dos interlocutores de modo a que todos os participantes pudessem falar abertamente de todos os problemas que encontram no processo de integração.

A entrevista seguiu uma linha orientadora que pretendia aferir informação para consolidar os resultados da investigação realizada e abrir espaço para novas

descobertas. As perguntas realizadas foram as seguintes:

- Há quanto tempo está em Portugal?
- Quando chegou a Portugal estava sozinho(a) ou com família / amigos / conhecidos?
- Com quem vive atualmente?
- Quais foram as principais dificuldades que sentiu ao chegar a Portugal?
- Quais são, hoje, as principais dificuldades que sente por estar num país estrangeiro?



**09 Img** Participante e investigadores durante a realização do teste

### 6.4.2.

#### Principais resultados

As entrevistas cumpriram bem com os objetivos a que se propunham, nomeadamente o de facilitar o processo de ambientação dos participantes ao contexto de experimentação. As perguntas iniciais serviram para colocar os participantes à vontade e pôr o foco na resolução dos problemas que as comunidades sentem de modo a proporcionar um ambiente de abertura e confiança.

As dificuldades sentidas na integração e na relação com os serviços públicos, na perspetiva pessoal, foram bastante heterogéneas dados os diferentes contextos e fases da vida de cada um em que ocorreram as migrações para Portugal. No entanto, numa perspetiva geral, e de acordo com o seu conhecimento das comunidades em que se inserem, atualmente as dificuldades são mais transversais e situam-se nos seguintes eixos: acesso à informação, acesso à habitação, e dificuldades na relação com os serviços.

O tema da informação e do acesso à informação foi uma referência transversal em todas as entrevistas. Neste âmbito, salientou-se o facto da informação se encontrar muito segmentada e partida entre entidades (P5), sendo que a percepção é que a informação é muitas vezes contraditória de entidade para entidade (P6). Um tema muito focado é a dificuldade em perceber a linguagem administrativa dos serviços públicos com muitas expressões e siglas que são difíceis de perceber por cidadãos que não dominem a língua e que não estejam habituados ao “jargão administrativo” (P1, P4, P5, P6, P7 e P8).

A dificuldade no acesso à informação reflete-se também na perspetiva de conhecimento sobre a documentação necessária para a realização de qualquer ato administrativo, que muitas vezes difere de serviço para serviço e até de funcionário para funcionário. Estas discrepâncias fazem com que, muitas vezes, estas pessoas não sintam confiança na informação prestada por entidades oficiais (P4), socorrendo-se muito da ajuda entre pares, em canais informais, como sejam em grupos da comunidade

nas redes sociais ou seguindo criadores de conteúdos que abordam estes temas no Whatsapp, Facebook, Youtube, Tiktok, etc. (P8).

Ainda em relação a dificuldades sentidas no processo de mudança, todos os participantes oriundos de países fora da CPLP indicaram a língua como a principal barreira, não tanto ao nível da integração social mas principalmente na relação com os serviços públicos. Neste domínio, e apesar da possibilidade de ter acesso a tradutores em serviços do SEF e no CLAIM, ainda existem muitas dificuldades, principalmente na área da saúde e no acesso a cuidados de saúde primários, seja por dificuldade de inscrição no SNS, seja no próprio ato de atendimento médico. Vários participantes reportaram inclusive diferenças de tratamento entre diferentes unidades de saúde primárias, nomeadamente na aceitação de inscrição no SNS e na documentação solicitada para o efeito (P1, P8).

Finalmente, foram levantadas questões sobre o cumprimento dos prazos nas entidades públicas nomeadamente no SEF (P5) e nos Postos Consulares (P7). O efeito de demora e do acumular de

atendimentos em lista de espera tem efeitos nefastos na operação destas estruturas criando uma perceção negativa sobre os serviços administrativos com funções nestas matérias.

---

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Todo o processo de diagnóstico, cocriação e experimentação foi muito rico, tanto em termos de descoberta e do trabalho de construção colaborativo, mas, tão ou mais importante, na criação de sinergias entre as entidades envolvidas, que apesar de diferentes alcances e âmbitos de atuação, convergiram neste projeto para a resolução de problemas reais, com que são confrontadas estas comunidades no seu dia-a-dia em Portugal.

Em termos práticos, e no que diz respeito ao processo experimental desenvolvido, consideramos ter ficado validado o modelo de acesso à informação apresentado no protótipo “Portal Loulé Migrante”. Numa perspetiva de desenvolvimento de uma solução futura, importará reter:

- A disponibilização da informação organizada e indexada em páginas web é mais adequado em termos de usabilidade e acessibilidade do que a disponibilização de, por exemplo, guias temáticos em formato PDF, que dificulta acesso e leitura.
- A organização da informação por áreas temáticas facilita o processo de pesquisa e de acesso à informação;
- A definição das áreas temáticas e a o nível de destaque que deve ser dado a cada tema deve ser definido em conjunto com os principais grupos de utilizadores e deve ser evoluído de acordo com os contextos sociais que são vivenciados em cada período de tempo.
- A organização de serviços dentro de cada área temática deverá ser alinhada para dar resposta às necessidades específicas das comunidades e aos serviços/tópicos mais procurados.
- Deve ser evitada a utilização de “jargão administrativo” desconhecido da generalidade



dos cidadãos estrangeiros. O desenvolvimento de um glossário a disponibilizar na página pode ajudar a diminuir esta distância de percepção mas o ideal será a adoção de uma linguagem clara, simples de entender pelas pessoas e que não provoque interpretações dúbias. Este alinhamento pode ser obtido na construção conjunta em processos de cocriação com oficinas de simplificação da linguagem.

No que diz respeito aos processos de integração e aos problemas que foram identificados, podemos tecer algumas considerações, constatadas na interação com os utilizadores.

- É fundamental disponibilizar, no atendimento de serviços públicos, a possibilidade de interpretação simultânea que garanta o cumprimento dos direitos destes utilizadores na realização de um serviço (acesso à informação, conhecimento de direitos e deveres, etc.). O alargamento do alcance do Serviço de Tradução

Telefónica (STT) do ACM a todos os serviços públicos de atendimento poderia ser uma hipótese a considerar.

- Ainda sobre a dificuldade com a língua nos serviços públicos, a comunidade imigrante sente o maior impacto no acesso aos serviços primários de saúde. A possibilidade de alargar o conceito dos STT para um modelo de videochamada que englobe as estruturas de cuidados de saúde primários seria importante para garantir o cumprimento dos direitos de acesso à saúde para estes cidadãos.

- Ainda no tema do acesso à saúde, e concretamente sobre a inscrição no SNS e na respetiva cobrança de taxas moderadoras, importa garantir a uniformização de procedimentos e uma comunicação mais assertiva e mais clara com as estruturas locais, principalmente nas unidades de saúde primárias. A diferença de tratamento e de critério potencia um sentimento de desconfiança em relação aos serviços e à transparência dos processos na administração pública.

- A problemática dos prazos dos processos administrativos, nomeadamente para a obtenção de documentação tem um impacto muito relevante na vida destes cidadãos, condicionando o acesso a serviços essenciais.

- O tempo de espera para agendamentos de atendimento, principalmente em Postos Consulares em zonas mais sensíveis, pode provocar constrangimentos de operação, sujeitando os funcionários de 1.ª linha a uma maior pressão e aumentando o risco de estarem suscetíveis a tentativas de corrupção, principalmente sobre o posicionamento do pedido na lista de espera. Uma aposta na desmaterialização de serviços associada a uma integração dos modelos de identidade digital (por exemplo, CMD por biometria ao nível dos pedidos de visto) poderia diminuir a pressão sobre estes atendimentos.

---



[www.labx.gov.pt](http://www.labx.gov.pt) | [labx@labx.gov.pt](mailto:labx@labx.gov.pt)

