



Universidade Federal do Pampa

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS SANT'ANA DO LIVRAMENTO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

MATHEUS COLLINA VARGAS

**ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E REINserÇÃO PROFISSIONAL DE
IMIGRANTES E REFUGIADOS: DESAFIOS E PRÁTICAS DE ORGANIZAÇÕES
PÚBLICAS EM SANT'ANA DO LIVRAMENTO**

TRABALHO DE CURSO

**Sant'Ana do Livramento
2025**

MATHEUS COLLINA VARGAS

**ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E REINserÇÃO PROFISSIONAL DE
IMIGRANTES E REFUGIADOS: DESAFIOS E PRÁTICAS DE ORGANIZAÇÕES
PÚBLICAS EM SANT'ANA DO LIVRAMENTO**

Trabalho de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA, RS) como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovado em 01 de Julho de 2025:

Profa. Dra. Katiuscia Schiemer Vargas
(Presidente/Orientadora)

Prof. Dr. João Becon de Almeida Neto
(Membro da Banca)

Profa. Ma. Elda Kraetzig
(Membro da Banca)

**Sant'Ana do Livramento
2025**

ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E REINserÇÃO PROFISSIONAL DE IMIGRANTES E REFUGIADOS: DESAFIOS E PRÁTICAS DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS EM SANT'ANA DO LIVRAMENTO

RESUMO

Este estudo analisa o papel das organizações públicas no acolhimento e reinserção profissional de imigrantes e refugiados em Sant'Ana do Livramento, considerando desafios institucionais, políticas públicas e oportunidades de melhoria. A pesquisa evidencia a ausência de uma política migratória municipal estruturada, a sobrecarga dos serviços de assistência social e as barreiras burocráticas enfrentadas por essa população, como a dificuldade de validação de diplomas e acesso ao mercado de trabalho formal. A metodologia qualitativa permitiu a coleta de dados por meio de entrevistas com profissionais que atuam diretamente no acolhimento e atendimento a refugiados. Os resultados indicam que, apesar do esforço das equipes institucionais e da articulação intersetorial, ainda há entraves na documentação, no reconhecimento profissional e na inclusão socioeconômica dos migrantes. O estudo conclui que a implementação de políticas públicas municipais específicas e ações coordenadas entre diferentes setores são fundamentais para garantir um acolhimento mais eficaz e uma reinserção profissional digna. Por fim, sugerem-se pesquisas futuras que aprofundem a análise da governança migratória em fronteiras, a percepção dos próprios migrantes e os impactos econômicos da migração no Brasil.

Palavras-chave: imigração; refúgio; inclusão social; políticas públicas; mercado de trabalho.

SERVICE, RECEPTION AND PROFESSIONAL REINSERTION OF IMMIGRANTS AND REFUGEES: CHALLENGES AND PRACTICES OF PUBLIC ORGANIZATIONS IN SANT'ANA DO LIVRAMENTO

ABSTRACT

This study analyzes the role of public organizations in the reception and professional reintegration of immigrants and refugees in Sant'Ana do Livramento, considering institutional challenges, public policies, and opportunities for improvement. The research highlights the lack of a structured municipal migration policy, the overload of social assistance services, and the bureaucratic barriers faced by this population, such as the difficulty in validating diplomas and accessing the formal job market. The qualitative methodology allowed data collection through interviews with professionals who work directly in the reception and care of refugees. The results indicate that, despite the efforts of institutional teams and intersectoral coordination, there are still obstacles in the documentation, professional recognition, and socioeconomic inclusion of migrants. The study concludes that the implementation of specific municipal public policies and coordinated actions between different sectors are essential to ensure more effective reception and dignified professional reintegration. Finally, future research is suggested to deepen the analysis of migration governance at borders, the perception of migrants themselves, and the economic impacts of migration in Brazil.

Keywords: immigration; refuge; social inclusion; public policies; labor market.

SERVICIO, ACOGIDA Y REINSERCIÓN PROFESIONAL DE INMIGRANTES Y REFUGIADOS: RETOS Y PRÁCTICAS DE LOS ORGANISMOS PÚBLICOS EN SANT'ANA DO LIVRAMENTO

RESUMEN

Este estudio analiza el papel de las organizaciones públicas en la recepción y la reintegración profesional de inmigrantes y refugiados en Sant'Ana do Livramento, considerando los desafíos institucionales, las políticas públicas y las oportunidades de mejora. La investigación destaca la falta de una política migratoria municipal estructurada, la sobrecarga de los servicios de asistencia social y las barreras burocráticas que enfrenta esta población, como la dificultad para validar diplomas y acceder al mercado laboral formal. La metodología cualitativa permitió la recolección de datos mediante entrevistas con profesionales que trabajan directamente en la recepción y atención de refugiados. Los resultados indican que, a pesar de los esfuerzos de los equipos institucionales y la coordinación intersectorial, aún existen obstáculos en la documentación, el reconocimiento profesional y la inclusión socioeconómica de los migrantes. El estudio concluye que la implementación de políticas públicas municipales específicas y acciones coordinadas entre diferentes sectores son esenciales para garantizar una recepción más efectiva y una reintegración profesional digna. Finalmente, se sugieren futuras investigaciones para profundizar en el análisis de la gobernanza migratoria en las fronteras, la percepción de los propios migrantes y los impactos económicos de la migración en Brasil.

Palabras-clave: inmigración; refugio; inclusión social; políticas públicas; mercado de trabajo.

1. INTRODUÇÃO

O mundo tem sido palco de um fenômeno social crescente, que perdura ao longo dos séculos: o deslocamento forçado de refugiados. Este fenômeno tem visto um aumento significativo nos últimos anos, impulsionado por catástrofes naturais e conflitos em diversas partes do globo. Como resultado, milhares de indivíduos são obrigados a abandonar seus lares, atravessando oceanos e fronteiras em busca de um lugar seguro para reconstruir suas vidas (Barreto, 2010).

Segundo dados do Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra) em parceria com o Comitê Nacional para Refugiados (CONARE), até o final de 2022, o Brasil contava com um total de 65.840 refugiados reconhecidos, originários de países como Venezuela, Cuba, Angola, entre outros. Apenas em 2022, mais de 50 mil imigrantes apresentaram solicitações de refúgio no Brasil (Junger; Cavalcanti; Oliveira; Lemos, 2023).

Diante desse cenário, torna-se fundamental compreender o papel das instituições públicas no processo de acolhimento e reinserção social e profissional dessa população. A atuação dessas organizações impacta diretamente na integração dos refugiados à sociedade e no aproveitamento de seu potencial econômico e humano (Souza, 2019).

Na sociedade brasileira, a reinserção profissional de refugiados é obstaculizada por diversos fatores, incluindo a barreira do idioma local, o preconceito social e as dificuldades de acesso aos serviços públicos. Esses desafios criam um ambiente desafiador para os refugiados que buscam reconstruir suas vidas e contribuir para a sociedade local.

Os desafios linguísticos que os refugiados enfrentam ao se depararem com um idioma local desconhecido frequentemente atuam como obstáculos para sua reintegração ao mercado de trabalho. A falta de proficiência no idioma impede a comunicação eficaz no ambiente de trabalho, dificultando a compreensão de instruções, a interação com colegas e a realização de tarefas. Essa barreira linguística não apenas compromete a capacidade dos refugiados de

contribuir plenamente para a economia local, mas também pode perpetuar a exclusão social e econômica (Versiani; Neto, 2021).

Os refugiados enfrentam uma série de preconceitos e estigmas sociais que representam um desafio significativo para sua reinserção no mercado de trabalho. A discriminação baseada em origem étnica, religião ou nacionalidade muitas vezes resulta em oportunidades de emprego limitadas, salários mais baixos e ambientes de trabalho hostis. Esses preconceitos não apenas minam a autoestima e a motivação dos refugiados, mas também comprometem o potencial de contribuição que poderiam oferecer à sociedade hospedeira (Scherer; Grisci, 2022).

O acesso limitado a serviços públicos essenciais, como documentação, educação, saúde e transporte, representa um desafio significativo para a reinserção dos refugiados no mercado de trabalho. Restrições burocráticas, falta de informações adequadas e barreiras financeiras muitas vezes impedem que os refugiados acessem esses serviços básicos, que são fundamentais para seu bem-estar e integração na sociedade. Essa falta de acesso não apenas prejudica os esforços de reinserção no mercado de trabalho, mas também perpetua o ciclo de vulnerabilidade e marginalização enfrentado pelos refugiados (Teixeira *et al.*, 2021).

A espera pela análise do pedido de refúgio muitas vezes deixa esses indivíduos sem muitas alternativas, levando-os a aceitar empregos para os quais não necessitam de habilidades específicas e com remuneração variável. Suas qualificações acadêmicas e experiências anteriores, obtidas em seus países de origem, frequentemente não são reconhecidas, apesar das iniciativas tanto públicas quanto privadas que buscam facilitar esse reconhecimento. No entanto, os processos burocráticos e os custos envolvidos na revalidação acabam contribuindo para a persistência desses empregos informais e instáveis (Portelles; Sander, 2019).

Esses obstáculos enfrentados pelos refugiados na reinserção ao mercado de trabalho em diversas cidades do Brasil como mostram os estudos de Versiani e Neto (2021), Pereira, Cirino e Tavares (2023) inclusive em cidades interioranas, como o caso da fronteira de Sant'Ana do Livramento (Brasil) e Rivera (Uruguai), localizadas na região sul do país.

Sant'Ana do Livramento tem se destacado como ponto estratégico na rota migratória por conta da sua posição geográfica e da sua relação histórica com Rivera. Segundo dados da Polícia Federal (PF), o município registrou um aumento considerável no número de imigrantes e solicitantes de refúgio nos últimos anos. A cidade recebeu o Selo Migra Cidades, concedido pela Organização Internacional para as Migrações (OIM) e pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) como reconhecimento pelos esforços de gestão migratória. Além disso, destaca-se a presença expressiva da comunidade árabe que contribui para a diversidade cultural da cidade e amplia a demanda por políticas públicas eficazes de acolhimento e integração.

Nesse contexto, a Administração Pública desempenha um papel fundamental no acolhimento e integração de refugiados. Segundo a Organização Internacional para as Migrações (OIM) e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS (2024), instituições como a prefeitura, secretarias municipais, Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS), albergues e a Polícia Federal atuam no atendimento, acolhimento e encaminhamento de imigrantes e refugiados.

Segundo a Organização Internacional para as Migrações e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (2023) a Plataforma MigraCidades, uma parceria entre a OIM e a UFRGS, destaca a importância de políticas públicas eficazes para a integração de migrantes e refugiados em municípios de fronteira como, por exemplo, Sant'Ana do Livramento.

Além disso, o Comitê de Atenção a Migrantes, Refugiados, Apátridas e Vítimas de Tráfico de Pessoas do Estado do Rio Grande do Sul (COMIRAT/RS, 2021) desenvolve ações visando a construção de cidades acolhedoras, promovendo a integração e proteção dessa

população. Essas iniciativas públicas são essenciais para garantir que refugiados reconstruam suas vidas com dignidade e contribuam para o desenvolvimento local.

Diante do exposto, definiu-se o seguinte **problema de pesquisa**: Como organizações públicas de Sant'Ana do Livramento/RS estruturam seus processos de atendimento, acolhimento e reinserção profissional de imigrantes e refugiados?

Assim, o **objetivo geral** da pesquisa consiste em analisar o processo de atendimento, acolhimento e reinserção profissional de imigrantes e refugiados realizado por organizações públicas em Sant'Ana do Livramento/RS, identificando desafios, boas práticas e oportunidades de melhoria. Como **objetivos específicos**, pretende-se: **a)** Identificar os principais desafios enfrentados pelas organizações públicas no atendimento e reinserção profissional dessa população; **b)** Descrever os procedimentos e políticas adotadas pelas organizações públicas para atender e apoiar a reinserção profissional de imigrantes e refugiados no mercado de trabalho; **c)** Compreender a percepção dos profissionais que atuam nessas organizações sobre a efetividade dos serviços prestados, especialmente aqueles voltados ao emprego de imigrantes e refugiados; **d)** Sugerir recomendações para o aprimoramento das políticas e práticas institucionais voltadas à inclusão social e a reinserção profissional dessa população.

A reintegração profissional de refugiados na sociedade apresenta desafios significativos, incluindo barreiras linguísticas, preconceitos sociais e dificuldades no acesso aos serviços públicos. Estes obstáculos não apenas impactam negativamente a qualidade de vida dos refugiados, mas também representam uma perda de talentos e potenciais contribuições para a sociedade local (Silva *et al.*, 2022). Portanto, este estudo se propõe a investigar e propor estratégias para superar tais desafios, visando contribuir para a promoção de uma reintegração profissional eficaz e inclusiva dos refugiados.

Espera-se que os resultados desta pesquisa forneçam *insights* valiosos para os formuladores de políticas, profissionais de assistência social, organizações não governamentais e outras partes interessadas envolvidas na integração de refugiados. Ao compreender melhor os obstáculos enfrentados pelos refugiados na fronteira de Sant'Ana do Livramento - Rivera e ao identificar práticas e políticas eficazes para enfrentar esses desafios, será possível desenvolver abordagens mais eficazes e holísticas para a reintegração profissional dos refugiados.

A relevância deste estudo reside na sua capacidade de gerar impacto positivo tanto para os refugiados quanto para a comunidade de fronteira como um todo. Ao promover uma reintegração profissional bem-sucedida dos refugiados, conforme afirma Oliveira, Silva, Mendes e Pires (2023), não apenas se reduz o risco de marginalização social e econômica, mas também se incentiva a diversidade, a inclusão e o desenvolvimento socioeconômico local.

É importante ressaltar que, apesar da importância do tema, há uma escassez de estudos abrangentes que abordam especificamente os desafios enfrentados pelos refugiados em fronteiras no Brasil. Muitos estudos anteriores se concentram em contextos urbanos ou em regiões com diferentes dinâmicas socioculturais como, por exemplo, o de Oliveira *et al.* (2023) que fala sobre a exploração da força de trabalho desses indivíduos no Brasil; o estudo de Silva *et al.* (2022) que retrata a falta de apoio social e a discriminação; o estudo de Irigaray *et al.* (2021) que retrata como os refugiados residentes do Brasil percebem a macrodinâmica da sociedade local; e o estudo de Scherer, Grisci e Chanlat (2021) que fala sobre migrantes e refugiados que buscam se distanciar desse mercado de trabalho precarizado e ir em direção a atividades desenvolvidas em diferentes áreas nas quais o trabalho imaterial se evidencia. Assim, este estudo pretende preencher essa lacuna na literatura, fornecendo uma análise detalhada e contextualizada dos desafios e oportunidades específicos enfrentados pelos refugiados nesta região de fronteira.

Para tanto, este estudo está organizado da seguinte forma: inicialmente, apresenta-se a introdução da pesquisa, que inclui a problemática do estudo juntamente com os objetivos geral

e específicos, além da justificativa. Em seguida, é apresentado o referencial teórico, dividido em dois tópicos principais: “O Fenômeno do Refúgio e Suas Implicações Sociais” e “Reinserção profissional de imigrantes e refugiados no país de destino”, os quais abordam e conceituam os temas em diferentes níveis de análise. Posteriormente, detalha-se a metodologia, incluindo a especificação do caráter da pesquisa, as técnicas de coleta e análise de dados. Na sequência, o capítulo de análise e discussão dos resultados, apresentando os desafios, práticas institucionais e percepções dos profissionais entrevistados à luz do referencial teórico. O trabalho é encerrado com as considerações finais, que sintetizam os principais achados da pesquisa, apontam limitações e sugerem possibilidades para estudos futuros. Além disso, são listadas as referências utilizadas e incluído o apêndice do trabalho.

2. IMIGRAÇÃO, REFÚGIO E INTEGRAÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO

O século XXI tem sido marcado por intensos fluxos migratórios em escala global, impulsionados por conflitos armados, crises econômicas, instabilidade política, desastres naturais e mudanças climáticas. De acordo com o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), o mundo ultrapassou a marca de 110 milhões de pessoas deslocadas forçadamente em 2023, e segundo Laboissière (2025) no final de 2024 esse número passou para mais de 123 milhões, com um aumento de 6% em relação ao total registrados em 2023. Cenários como as guerras na Síria e na Ucrânia, a repressão política em países como Venezuela e Afeganistão, além de catástrofes ambientais na África e na Ásia, têm contribuído diretamente para o aumento das migrações forçadas. Além disso, o conflito no Sudão, iniciado em 2023, levou mais de um milhão de pessoas a buscar refúgio no Sudão do Sul, sobrecarregando serviços essenciais e aprofundando a crise humanitária no país (CNN Brasil, 2023).

Nesse cenário, o refúgio surge como uma resposta humanitária diante da violação sistemática dos direitos humanos. A Convenção das Nações Unidas sobre o Estatuto dos Refugiados, de 1951 da qual o Brasil é signatário define refugiado como a pessoa que "devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas, se encontra fora de seu país de nacionalidade e não pode ou não quer regressar a ele" (ACNUR, 2004).

É importante diferenciar os conceitos de imigrante e refugiado, os quais muitas vezes são confundidos no debate público. O imigrante é aquele que se desloca voluntariamente em busca de melhores condições de vida, como emprego, educação ou qualidade de vida, enquanto o refugiado é forçado a deixar seu país de origem, geralmente em condições traumáticas e urgentes (Scherer; Prestes, 2019). Assim, toda pessoa refugiada é uma imigrante, mas nem toda pessoa imigrante é refugiada (Barreto, 2010).

O Brasil dispõe de dois marcos legais importantes relacionados à mobilidade humana. A Lei nº 9.474/1997, conhecida como Lei do Refúgio, regulamenta o procedimento para concessão da condição de refugiado e garante a não devolução a locais onde haja risco à vida ou à liberdade (BRASIL, 1997). Já a Lei de Migração nº 13.445/2017, mais recente, promove uma abordagem baseada nos direitos humanos e no respeito à dignidade da pessoa migrante, prevendo a integração local como eixo central das políticas públicas (BRASIL, 2017).

Apesar do arcabouço legal relativamente avançado, a integração social de imigrantes e refugiados no Brasil enfrenta desafios significativos. Muitos refugiados chegam ao país com altas expectativas de acolhimento, proteção e recomeço, mas rapidamente se deparam com barreiras linguísticas, dificuldades no reconhecimento de diplomas, discriminação, xenofobia e acesso limitado a redes de apoio (Silva *et al.*, 2022; Teixeira *et al.*, 2021). Há, também, um

distanciamento entre os discursos institucionais de acolhimento e a implementação efetiva de políticas públicas inclusivas (Riegel; Pássaro, 2018).

No contexto brasileiro, estados como São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul têm se destacado por concentrarem grande parte da população migrante e refugiada. O Rio Grande do Sul, em especial, tem recebido contingentes expressivos de venezuelanos, haitianos e senegaleses, além de refugiados sírios e congolezes (Portelles; Sander, 2019). A cidade de Sant’Ana do Livramento, na fronteira com o Uruguai, assume um papel estratégico nesse processo por sua localização geográfica e por integrar rotas migratórias que atravessam o Mercosul. No entanto, também enfrenta dificuldades estruturais para garantir o acolhimento adequado, especialmente em termos de moradia, empregabilidade e articulação intersetorial.

O sonho do refugiado é chegar a um país acolhedor que lhe traga segurança e proteção, que lhe tire do caos, pois ele não está à procura de um lugar para passar férias, mas sim um lugar para recomeçar, em uma nova comunidade “segura e estável” (Silva *et al.*, 2022). No entanto, ao chegar ao Brasil, os refugiados enfrentam desafios múltiplos, como barreiras linguísticas, falta de reconhecimento de qualificações profissionais, discriminação e ausência de redes de apoio (Silva *et al.*, 2022; Teixeira *et al.*, 2021). A expectativa de acolhimento e segurança muitas vezes contrasta com a realidade encontrada, marcada por processos de exclusão social e precarização.

Nesse cenário, a integração social torna-se um desafio central. Segundo Scherer e Grisci (2021), a construção de um projeto de vida no novo país depende tanto das condições estruturais oferecidas pelas instituições locais quanto da capacidade de resiliência dos próprios refugiados. Muitos acabam recorrendo ao empreendedorismo informal como alternativa à exclusão do mercado de trabalho formal.

Por fim, é necessário destacar que a imagem do Brasil como um país acolhedor e multicultural nem sempre corresponde à realidade vivida pelos refugiados. Relatos de preconceito, exploração trabalhista e invisibilidade institucional revelam a urgência de políticas públicas mais eficazes e sensíveis às especificidades dessa população (Irigaray *et al.*, 2021). A integração de refugiados e imigrantes não deve ser vista apenas como um desafio assistencial, mas como um compromisso social e ético com os direitos humanos e com a construção de uma sociedade verdadeiramente inclusiva.

3. O PAPEL DAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS NO ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E REINTEGRAÇÃO DE IMIGRANTES E REFUGIADOS

Com o aumento das migrações forçadas no século XXI impulsionadas por conflitos armados, crises econômicas, desastres ambientais e violações de direitos humanos, o Brasil passou a receber um número crescente de imigrantes e refugiados em busca de segurança e condições dignas de vida (ACNUR, 2023). Nesse contexto, as organizações públicas assumem um papel central no acolhimento, atendimento e reintegração dessa população, por meio de ações articuladas em diferentes esferas institucionais.

A promulgação da Lei nº 13.445/2017, conhecida como Nova Lei de Migração, representou um avanço significativo no marco normativo brasileiro, ao substituir o antigo Estatuto do Estrangeiro (Lei nº 6.815/1980). Com enfoque na proteção dos direitos humanos e na inclusão social, a nova legislação assegura aos imigrantes e refugiados o acesso à saúde, educação, trabalho, assistência social e liberdade de circulação, além de reafirmar os princípios da não discriminação e do repúdio à xenofobia (BRASIL, 2017).

Apesar dos avanços legais, a implementação dessas garantias ainda enfrenta desafios significativos. Como observam Guendel (2021) e Cavalcanti e Oliveira (2018), a ausência de políticas públicas articuladas e de uma política migratória municipal efetiva compromete a

continuidade das ações institucionais, resultando em insegurança jurídica e operativa nos territórios de acolhimento.

Na prática, o acolhimento e a integração são operacionalizados por uma rede de instituições públicas que atuam de forma descentralizada. Destacam-se nesse processo a Polícia Federal (responsável pela documentação e regularização migratória), os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), secretarias municipais e estaduais, a Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS), além de comitês e conselhos voltados à temática migratória. Embora o foco de Baeninger (2012) esteja nas migrações internas, a autora destaca que o atendimento à população migrante exige uma articulação intersetorial entre diferentes esferas de governo e a atuação descentralizada das instituições públicas, o que se aplica, por analogia, ao contexto de imigrantes e refugiados. Essa rede desenvolve ações que vão desde a recepção e triagem inicial até a mediação de acesso a políticas públicas e à inserção no mercado de trabalho (Baeninger, 2012; OBMigra, 2023).

Sassen (2016) destaca o potencial das cidades como agentes protagonistas na criação de estratégias de acolhimento e integração de migrantes, mesmo em contextos de fragilidade institucional nacional, desde que haja articulação e investimento local. Essa perspectiva evidencia a importância da mobilização e do comprometimento local na construção de redes eficazes de atendimento e reintegração, reforçando o papel das organizações públicas municipais e regionais.

Entretanto, o cotidiano institucional revela obstáculos persistentes: escassez de recursos humanos e financeiros, alta rotatividade de servidores, falta de capacitação continuada e inexistência de protocolos específicos comprometem a efetividade dos atendimentos (Scherer; Prestes; Grisci, 2019; Irigaray et al., 2021). Soma-se a isso a dificuldade de integração entre os sistemas que atuam no atendimento à população migrante, agravada pela fragilidade da articulação entre os diferentes entes federativos.

Um dos maiores desafios enfrentados pelas organizações públicas refere-se à reinserção profissional de refugiados e imigrantes. Segundo Medeiros da Silva et al. (2022), essa população encontra barreiras estruturais e institucionais que dificultam sua entrada no mercado de trabalho formal, como a ausência de políticas eficazes de empregabilidade, o não reconhecimento de qualificações profissionais, barreiras linguísticas e episódios de preconceito. Muitas vezes, essas dificuldades resultam em ocupações informais e precárias, alheias às experiências e formações anteriores dos migrantes (Teixeira et al., 2021).

Dados recentes reforçam esse quadro: uma pesquisa conduzida pelo Coletivo e o ACNUR revelou que 55,7% dos refugiados no Brasil estão desempregados, e a maioria dos que trabalham está inserida em empregos informais ou subutilizados profissionalmente (ISTOÉ DINHEIRO, 2023).

Apesar das limitações estruturais, experiências positivas demonstram o potencial das parcerias intersetoriais e das iniciativas locais. Projetos de capacitação profissional, articulações com o setor privado, programas de empreendedorismo migrante e o envolvimento da sociedade civil têm contribuído para a construção de trajetórias mais dignas de integração socioprofissional (Scherer; Prestes; Grisci, 2019).

Entre essas experiências, destacam-se o projeto Fronteira Digital, liderado pela *International Finance Corporation* (IFC) com a *Microsoft* Brasil, ACNUR e AVSI Brasil, que capacita refugiados para o mercado de tecnologia (IFC, 2023), e as ações do Instituto Adus, que oferece apoio jurídico e capacitação a migrantes. Também merece destaque o Fórum Empresas com Refugiados, iniciativa do ACNUR e do Pacto Global da ONU, que articula mais de 100 empresas brasileiras comprometidas com a inclusão produtiva dessa população (ADUS, 2025; ACNUR, 2024).

Dessa forma, compreender o papel das organizações públicas no acolhimento e na reintegração de imigrantes e refugiados é fundamental para identificar boas práticas institucionais, reconhecer as lacunas ainda existentes e pensar em políticas mais integradas e eficazes. Esta pesquisa busca contribuir com essa discussão ao analisar as experiências e percepções de profissionais que atuam diretamente com essa população em Sant'Ana do Livramento/RS, especialmente no que se refere à reinserção no mercado de trabalho.

4. PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa, cujo objetivo é analisar o processo de atendimento, acolhimento e reinserção profissional de imigrantes e refugiados realizado por organizações públicas em Sant'Ana do Livramento/RS, identificando desafios, boas práticas e oportunidades de melhoria, caracteriza-se como um estudo de caráter exploratório e abordagem qualitativa.

A pesquisa qualitativa é apropriada para investigar fenômenos complexos e explorar a natureza, as causas e os significados por trás de determinados eventos ou experiências, sem a necessidade de quantificação numérica (Silveira; Córdova, 2009). Permite uma compreensão profunda e contextualizada do objeto de estudo, sendo particularmente relevante para explorar a reinserção de refugiados no mercado de trabalho, um fenômeno multifacetado que envolve aspectos sociais, culturais e econômicos. Diferente da quantitativa, a pesquisa qualitativa busca compreender os fenômenos em profundidade, explorando as perspectivas, percepções e experiências dos entrevistados, em vez de simplesmente tratá-los como variáveis que influenciam o processo (Flick, 2009).

A pesquisa exploratória tem como objetivo entender um fenômeno ou situação, identificando questões e variáveis relevantes para o estudo (Gil, 2002). Ela não tem a intenção de testar hipóteses ou estabelecer causalidade, mas sim de mapear as diferentes variáveis do fenômeno a ser estudado e fornecer uma compreensão inicial do contexto. É apropriada quando o objetivo é proporcionar uma compreensão inicial sobre determinado fenômeno ainda pouco investigado, permitindo ao pesquisador aprofundar seus conhecimentos sobre o tema e levantar hipóteses e caminhos para estudos futuros. De acordo com Flick (2009), esse tipo de estudo é especialmente útil para investigar fenômenos sociais complexos em contextos específicos, nos quais ainda há lacunas de conhecimento. Godoy (1995) complementa que a pesquisa exploratória possibilita uma aproximação flexível e aberta ao objeto de estudo, adaptando-se às particularidades da realidade observada. Já Sacramento (2007) destaca que o caráter exploratório está ligado à busca por sentidos, significados e compreensões que emergem da interação com os sujeitos pesquisados, oferecendo uma abordagem mais sensível ao contexto e às experiências humanas.

O estudo adota o método de pesquisa narrativa para explorar a reintegração de refugiados no mercado de trabalho. A pesquisa narrativa é uma abordagem qualitativa que se concentra na coleta e análise de histórias de vida, experiências e narrativas pessoais dos participantes, permitindo uma compreensão rica e contextualizada das experiências individuais, destacando suas jornadas, desafios, sucessos e aspirações ao integrarem-se novamente ao mercado de trabalho (Souza, 2014).

A essência da pesquisa narrativa reside na valorização das histórias e experiências individuais dos participantes, visando compreender suas perspectivas singulares sobre o assunto em questão (Galvão, 2005). Com esse método, ao compartilharem suas histórias, os entrevistados têm a oportunidade de se expressar e serem ouvidos, contribuindo para um processo de empoderamento individual e coletivo.

A escolha do método de pesquisa narrativa surge da compreensão da complexidade e da importância das vivências individuais no processo de reintegração de refugiados no mercado

de trabalho. Esta abordagem é guiada pela necessidade de não apenas reconhecer, mas de verdadeiramente compreender as histórias, desafios e triunfos pessoais que moldam a jornada de cada indivíduo nesse contexto (Galvão, 2005).

A pesquisa narrativa oferece uma oportunidade única de mergulhar profundamente nas experiências vividas por esses profissionais e refugiados, explorando não apenas os eventos em si, mas também os significados, emoções e valores subjacentes a essas narrativas pessoais. Portanto, a escolha da pesquisa narrativa não é apenas uma questão metodológica, mas sim um compromisso com uma abordagem empática, humana e profundamente envolvida com a compreensão e a transformação das realidades enfrentadas pelos refugiados no contexto laboral.

Como público-alvo, buscaram-se os representantes de organizações públicas que atuam no acolhimento e reintegração de imigrantes e refugiados, como a Prefeitura Municipal de Sant’Ana do Livramento incluindo suas Secretarias relacionadas ao tema como a Secretaria de Assistência social, o Albergue Municipal, o CREAS, a Polícia Federal (PF) e programas como a ACESSUAS TRABALHO e a própria Agência de empregos municipal (AME). Assim, para acessar os participantes da pesquisa realizou-se contato direto presencial e/ou por meio de mensagens via *WhatsApp* com os representantes das instituições públicas.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, conduzidas a partir de um roteiro (Apêndice A) incluindo perguntas abertas que foram desenvolvidas para explorar as percepções dos profissionais envolvidos no processo de acolhimento e reintegração de refugiados no mercado de trabalho. As perguntas estão alinhadas com os objetivos geral e específicos deste estudo. Previamente, foi solicitado aos entrevistados a assinatura *online* do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Apêndice B), disponibilizado aos participantes por meio de um formulário no *Google Forms*. A seleção dos participantes foi realizada com base em sua atuação direta no processo de acolhimento e reinserção de imigrantes e refugiados, de modo a garantir a relevância e a qualidade das informações obtidas nas entrevistas. Sendo assim, foram entrevistados sete profissionais.

Quadro 1 – Perfil dos Entrevistados

Entrevistado	Gênero	Idade	Naturalidade	Função	Tempo de cargo
E1	Feminino	46 anos	Sant’Ana do Livramento/RS	Secretária Executiva do Gabinete da Prefeita	5 anos
E2	Masculino	56 anos	Sant’Ana do Livramento/RS	Diretor do Albergue Municipal	3 anos
E3	Masculino	34 anos	Sant’Ana do Livramento/RS	Assistente Social da Secretaria de Assistência Social - locado no Albergue	2 anos
E4	Masculino	20 anos	Sant’Ana do Livramento/RS	Estagiário responsável pelo atendimento dos imigrantes e refugiados	4 meses
E5	Feminino	30 anos	Sant’Ana do Livramento/RS	Chefe da Agência Municipal de empregos	2 anos
E6	Feminino	33 anos	Sant’Ana do Livramento/RS	Coordenadora do programa Acessuas Trabalho	3 anos
E7	Masculino	28 anos	Vitória/ES	Agente da Polícia Federal	2 anos e meio

Fonte: Dados da pesquisa própria (2025).

Como demonstra o Quadro 1, os entrevistados que participaram da pesquisa apresentam perfis diversos, refletindo a heterogeneidade dos profissionais que atuam em organizações públicas no acolhimento e reintegração de refugiados no município de Sant’Ana do Livramento/RS. Dos sete participantes, quatro são mulheres e três são homens. As idades variam entre 20 e 56 anos, com predominância de profissionais com mais de 30 anos, o que pode estar relacionado à exigência de experiência prévia para atuação em funções estratégicas e de atendimento direto à população em situação de vulnerabilidade.

Quanto à naturalidade, observa-se que a maioria dos entrevistados são naturais de Sant'Ana do Livramento, sendo somente E7 de fora do município, vindo de Vitória/ES. Em relação ao tempo de atuação no cargo, há uma variação significativa, indo de 2 a 5 anos, evidenciando desde profissionais com ampla trajetória na área até outros com inserção mais recente como no caso de E4 que está há alguns meses no cargo, o que contribui para diferentes perspectivas na análise das práticas e desafios institucionais. As funções exercidas também são variadas, incluindo coordenação, assistência social, chefia e gestão administrativa, cobrindo diferentes áreas de atuação no processo de acolhimento e reintegração.

As entrevistas foram realizadas no próprio local de trabalho dos profissionais (E1, E2, E3, E4 e E7) ou via chamada de vídeo no *WhatsApp* (E5 e E6). Foram agendadas considerando as preferências e disponibilidade dos participantes conforme horários e dias escolhidos por eles. Antes do início das entrevistas foi solicitada autorização aos participantes para gravação; posteriormente, as entrevistas foram transcritas em sua integralidade. As entrevistas duraram em média de 15 a 25 minutos, dando-se ênfase à escuta ativa e à empatia, garantindo que as narrativas dos participantes fossem capturadas de maneira autêntica e detalhada.

A análise dos dados coletados foi realizada por meio da análise de conteúdo, conforme Bardin (2011). Trata-se de um método amplamente utilizado em pesquisas qualitativas que visa interpretar, de forma sistemática e objetiva, os significados presentes nas falas dos entrevistados, a fim de identificar categorias e padrões relevantes. A técnica é desenvolvida em três fases: pré-análise, em que se realiza a organização e leitura flutuante do material; exploração do material, com a codificação e categorização das informações (Apêndice C – Quadro de Codificação e Categorização); e, por fim, o tratamento dos resultados, inferência e interpretação, em que os dados são analisados à luz dos objetivos da pesquisa e do referencial teórico. Essa abordagem permitirá uma compreensão aprofundada das narrativas dos participantes, contribuindo para o alcance dos objetivos do estudo.

5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentados, analisados e discutidos os resultados obtidos a partir da realização de entrevistas com sete profissionais atuantes em organizações públicas no município de Sant'Ana do Livramento/RS, diretamente envolvidos em ações de acolhimento, atendimento e reintegração de imigrantes e refugiados. As análises foram conduzidas com base na análise de conteúdo proposta por Bardin (2011), buscando identificar categorias temáticas recorrentes nas falas dos entrevistados, as quais revelam percepções, práticas institucionais e desafios enfrentados na execução de suas funções.

Para uma melhor compreensão e organização dos dados, este capítulo foi subdividido em três tópicos principais. O primeiro tópico, *os desafios enfrentados pelas organizações públicas*, aborda as principais dificuldades relatadas pelos profissionais no atendimento à população refugiada e imigrante, considerando aspectos estruturais, institucionais e socioculturais. O segundo tópico, *os procedimentos adotados e as políticas públicas envolvidas*, apresenta as práticas e ações implementadas pelas instituições locais, além de refletir sobre a articulação com políticas públicas voltadas ao acolhimento e integração. Por fim, o terceiro tópico, *a percepção dos profissionais sobre a reintegração de imigrantes e refugiados*, explora a visão dos entrevistados quanto à eficácia das ações desenvolvidas, os impactos sociais observados e as perspectivas sobre a inclusão desses sujeitos no território.

A discussão será acompanhada da seleção de trechos significativos das falas dos participantes, os quais servirão de base para a interpretação dos dados e o diálogo com o referencial teórico previamente apresentado.

5.1. Os desafios enfrentados pelas organizações públicas

O atendimento e a reinserção profissional de imigrantes e refugiados envolvem uma série de desafios enfrentados pelas organizações públicas que atuam diretamente com essa população. Sendo assim, neste tópico serão identificados os principais desafios enfrentados pelas organizações públicas no atendimento e reinserção profissional (objetivo específico a). Assim, abordar-se-ão as *barreiras institucionais*, as *barreiras relacionadas à reinserção profissional*, a *documentação e regularização*, bem como as *políticas públicas e diretrizes internas*.

Primeiramente, em se tratando de *barreiras institucionais*, todos os entrevistados apontaram como principais desafios as questões relacionadas à falta de recursos, ausência ou dificuldade com documentação, barreiras linguísticas e sobrecarga dos serviços públicos. Esses fatores aparecem com frequência nas falas dos entrevistados e revelam entraves estruturais que impactam diretamente o acolhimento e a reintegração de imigrantes e refugiados.

A falta de recursos financeiros e estrutura institucional foi destacada especialmente por E1, E2, E3 e E6. E1, por exemplo, afirma que “não há a possibilidade de termos um fundo para isso”, ao se referir à reinserção de imigrantes ao país de origem, e reforça que “a maior dificuldade que temos é nesse sentido”, apontando a ausência de verbas como um problema persistente. Já E6 complementa esse ponto ao afirmar que “sente-se uma ausência de políticas públicas específicas e estruturadas para essa população e acaba sobrecarregando os serviços de assistência social”.

Essa percepção dos profissionais entrevistados está em consonância com o que apontam autores como Pereira *et al.* (2023) e Guendel (2021), que destacam que a ausência de uma política pública nacional estruturada obriga os municípios a atuarem por conta própria, sobrecarregando os serviços locais e comprometendo a continuidade das ações institucionais. Além disso, Scherer e Grisci (2022) apontam que a escassez de recursos humanos e financeiros, aliada à ausência de protocolos específicos, impacta diretamente a efetividade das ações voltadas à população migrante, dificultando o acolhimento e a integração social.

Do ponto de vista estrutural, o cenário relatado pelos entrevistados também reflete a realidade apontada por Irigaray *et al.* (2021), Scherer e Grisci (2022) e Pereira *et al.* (2023), segundo os quais a fragilidade das estruturas locais, aliada à falta de articulação entre os entes federativos, dificulta a construção de uma rede de apoio eficaz e reforça a percepção de que os serviços públicos estão sobrecarregados e operam no limite de sua capacidade.

Portanto, os dados coletados evidenciam que, mesmo com o avanço da legislação migratória brasileira – como a Lei nº 13.445/2017, que estabelece o acesso de migrantes e refugiados a direitos sociais básicos – ainda há um descompasso entre os direitos assegurados formalmente e a capacidade prática das instituições públicas de garantir sua efetivação. A ausência de estrutura adequada e a carência de financiamento contínuo para ações voltadas a essa população emergem como barreiras significativas à integração social e profissional dos migrantes e refugiados.

Por outro lado, houve uma exceção quanto à questão de recursos: E1, apesar de ter mencionado a ausência de um fundo para retorno à pátria, afirmou que atualmente “não há *déficit*, a não ser essa verba específica”. Ou seja, fora esse aspecto, segundo a entrevistada, os recursos disponíveis para os atendimentos seriam suficientes, diferindo da visão dos demais entrevistados.

Outro aspecto amplamente citado é a barreira linguística também aparece nas falas de E1, E2, E6 e E7. E1 relata que “*nem todo mundo tem o francês tão fluente para o atendimento*”, e E7 destaca que “*o espanhol do cubano é um pouco mais fechado, mais difícil de compreender*”. Essa dificuldade de comunicação compromete o atendimento e a integração

efetiva dos imigrantes, como reforça E6: “nem sempre todo mundo entende eles, então isso acaba dificultando a comunicação e compreensão das orientações”.

Essa limitação comunicacional afeta diretamente a qualidade do atendimento, a inserção social e o acesso aos serviços públicos por parte dos imigrantes e refugiados. Conforme apontado por Teixeira *et al.* (2021) e Portelles e Sander (2019), as barreiras linguísticas, aliadas à escassez de informação e à falta de articulação institucional, figuram entre os principais obstáculos enfrentados por essa população no Brasil, dificultando desde o atendimento básico até a inserção no mercado de trabalho formal.

Além disso, outras pesquisas também destacam que a falta de domínio do idioma local compromete o entendimento de orientações essenciais e acentua o sentimento de exclusão, além de reforçar a dependência de redes de apoio externas (Scherer; Grisci, 2022). A comunicação limitada entre servidores públicos e migrantes compromete a efetividade das políticas públicas, além de gerar frustrações tanto nos profissionais quanto nos usuários dos serviços (Irigaray *et al.*, 2021).

Portanto, a barreira linguística não se trata apenas de um desafio técnico, mas de um componente estruturante da exclusão social, exigindo estratégias institucionais específicas, como o uso de intérpretes ou capacitação em línguas estrangeiras, conforme observado em experiências positivas de acolhimento descritas por Scherer e Grisci (2022).

Além disso, os entrevistados E2 e E3 abordaram o comodismo de parte dos imigrantes diante da assistência oferecida, o que pode dificultar o processo de autonomia. E2 comenta que “*é um desafio nosso fazer com que essa pessoa evolua daquela situação*”, e E3 observa que “*isso acaba fazendo um comodismo para eles*”.

Esse ponto encontra respaldo na literatura especializada, que destaca que, embora a oferta de serviços assistenciais seja fundamental para o acolhimento inicial, há um risco de que a dependência prolongada prejudique o processo de inclusão social plena (Scherer; Grisci, 2022).

Além disso, Silva *et al.* (2022) ressaltam que a autonomia dos refugiados e imigrantes está intrinsecamente ligada à efetividade das políticas públicas que promovem o acesso a emprego, educação e capacitação. A ausência ou fragilidade dessas políticas pode gerar um ciclo de vulnerabilidade e dependência, dificultando a superação das condições de precariedade.

Tal situação reforça a necessidade de que os programas de acolhimento contemplem não apenas a oferta de serviços imediatos, mas também estratégias de empoderamento e inserção socioprofissional. Portanto, o “comodismo” observado pelos entrevistados pode ser compreendido não como uma característica individual, mas como uma consequência do contexto institucional e estrutural que envolve o acolhimento de migrantes, enfatizando a importância de intervenções que estimulem a autonomia e a autossuficiência, conforme destacado por Teixeira *et al.* (2021).

A partir da análise das entrevistas, percebe-se que as barreiras institucionais enfrentadas pelas organizações públicas em Sant’Ana do Livramento refletem um cenário de fragilidade estrutural, ausência de políticas públicas integradas e desafios operacionais persistentes, especialmente relacionados à documentação, idioma e recursos financeiros. O atendimento, muitas vezes, se mantém graças ao esforço individual dos servidores, e não por estratégias organizadas e sistemáticas.

Essas percepções estão em sintonia com autores como Irigaray *et al.* (2021) e Pereira *et al.* (2023), que destacam que a ausência de políticas públicas coordenadas e o despreparo institucional contribuem para a precarização do acolhimento de imigrantes e refugiados. Além disso, especialistas ressaltam que as instituições municipais não estão preparadas para o recebimento de imigrantes e refugiados, o que contribui para a exclusão social desses grupos (USP Analisa, 2023).

Por outro lado, Sassen (2016) sugere que as cidades podem ser atores-chave no acolhimento humanizado e na criação de estratégias locais, mesmo diante da ausência de políticas nacionais. No entanto, isso exige articulação, formação e investimentos, elementos ainda escassos na realidade estudada.

Acerca das *barreiras relacionadas à reinserção profissional*, a maioria dos entrevistados (E1, E2, E3, E4, E6 e E7) destacou obstáculos significativos para a reinserção profissional de imigrantes e refugiados, sendo a falta de validação de diplomas, barreiras linguísticas, desconhecimento dos processos burocráticos e o preconceito os aspectos mais recorrentes nas falas. Esses elementos configuram entraves que dificultam o acesso a empregos compatíveis com as qualificações e experiências anteriores dessa população.

A validação de diplomas estrangeiros foi amplamente citada por E1, E4 e E6 como uma barreira central. E1 exemplifica com o caso de enfermeiros e médicos que não conseguem ter seus títulos reconhecidos no Brasil, o que compromete sua inserção no mercado formal. E4 complementa, explicando que “quase 100% das pessoas que chegam aqui, chegam sem nenhuma formação acadêmica reconhecida, mesmo que tenham formação, ela muitas vezes não é reconhecida no Brasil”, apontando para a desvalorização do capital humano dos migrantes. E6 também ressalta que “a validação de diplomas ou experiências profissionais obtidas no país de origem” é uma dificuldade que, junto à burocracia da documentação, impacta diretamente na inserção laboral.

Esse problema é amplamente reconhecido na literatura. Segundo Guendel (2024), o processo burocrático para a revalidação de diplomas no Brasil representa um dos principais entraves para a inserção profissional de imigrantes, forçando muitos a aceitarem empregos abaixo de suas qualificações. Teixeira *et al.* (2021) e Silva *et al.* (2022) também apontam que a ausência de mecanismos eficazes para o reconhecimento de diplomas estrangeiros impede que refugiados exerçam suas profissões, aumentando sua vulnerabilidade econômica. Para Scherer e Grisci (2022), essa limitação reflete um modelo institucional excludente, que os leva à ocupação de postos de trabalho precarizados. Pereira, Cirino e Tavares (2023) reforçam que a falta de reconhecimento das formações e experiências dos refugiados os empurra para o subemprego, mesmo quando possuem formação acadêmica. A consequência é a desvalorização do capital humano e a limitação de sua mobilidade social.

Outro desafio expressivo identificado foi o preconceito e a discriminação no mercado de trabalho, mencionado por E2, E3 e E7. E3 afirmou que “*o mercado de trabalho, infelizmente, é muito preconceituoso*”, apontando fatores como língua, cor, raça e etnia como bases para a exclusão. E2 reforça essa visão ao falar sobre “um olhar um pouco preconceituoso da sociedade” e os estigmas que recaem sobre moradores de rua, muitos deles refugiados ou imigrantes em situação vulnerável. E7 também confirma a existência da discriminação, relatando que “*não dá para negar uma certa discriminação com essa população*”, especialmente enquanto aguardam o reconhecimento oficial do status de refugiado.

Esse panorama é corroborado por Guendel (2024), que aponta a discriminação como um dos principais obstáculos à inserção profissional dos imigrantes e refugiados no Brasil. Teixeira *et al.* (2021) e Silva *et al.* (2022) destacam que o preconceito racial, étnico e cultural opera como uma barreira estrutural à inclusão socioeconômica, agravada pela ausência de políticas públicas eficazes. Scherer e Grisci (2022) ressaltam que o *status* de refugiado frequentemente reduz essas pessoas a uma “mão de obra barata”, independentemente de suas qualificações. Irigaray *et al.* (2021) e Pereira, Cirino e Tavares (2023) também evidenciam que, apesar do discurso acolhedor, na prática os refugiados enfrentam exclusão social e profissional, reforçando sua marginalização.

A falta de conhecimento dos processos burocráticos e da utilização de tecnologias para manter documentos atualizados foi outra dificuldade destacada por E4 e E7. Ambos mencionam

que muitos imigrantes chegam sem domínio de ferramentas digitais essenciais para o acompanhamento de seus processos migratórios, o que pode levar à perda de prazos e documentos. E4 observa que “eles não têm o conhecimento e muitas vezes não vão ter um celular, computador para utilizar, e, também, não sabem como funciona o protocolo no Brasil”. E7 reforça essa barreira ao dizer que os refugiados frequentemente “não veem o e-mail do CONARE” e acabam tendo o processo arquivado.

A exclusão digital e o desconhecimento dos trâmites legais representam obstáculos centrais à regularização migratória e, conseqüentemente, à inserção profissional. Conforme Guendel (2024) e Portelles e Sander (2019), a falta de conhecimento sobre os procedimentos burocráticos e a dificuldade de acesso a tecnologias comprometem a inclusão social e econômica dessa população. Teixeira *et al.* (2021) enfatizam que essas dificuldades são agravadas por barreiras linguísticas e culturais. Já Scherer e Grisci (2022) e Pereira, Cirino e Tavares (2023) destacam que muitos refugiados não têm meios de acompanhar seus processos legais, o que contribui para sua invisibilidade institucional e exclusão dos canais formais de atendimento.

Por outro lado, houve uma exceção relevante: E5 declarou que “no momento não identificamos nenhuma barreira específica”, indicando que em sua experiência prática essas dificuldades não se manifestaram tão explicitamente, talvez por sua atuação em um programa que não necessita de tanta verba ou por ainda não receber tantos imigrantes ou refugiados no programa.

Nesse sentido, Sassen (2016) destaca que, apesar das restrições orçamentárias e estruturais enfrentadas pelos municípios, iniciativas locais bem articuladas podem se tornar instrumentos fundamentais na mitigação das barreiras institucionais. Quando implementadas em rede, essas estratégias favorecem uma inclusão mais sustentável, permitindo que refugiados tenham maior acesso à integração social e econômica.

Com base na análise das entrevistas, percebe-se que as barreiras relacionadas à reinserção profissional são multifacetadas, envolvendo fatores burocráticos, estruturais, sociais e culturais. A conjugação entre a dificuldade de validação de diplomas, a falta de informação e o preconceito estrutural reforça a exclusão de refugiados e imigrantes, limitando suas oportunidades de autonomia e cidadania plena.

Essas constatações dialogam com autores como Silva *et al.* (2022), Teixeira *et al.* (2021), Scherer e Grisci (2022) e Irigaray *et al.* (2021), que apontam que a permanência dos refugiados em postos informais e precarizados é reflexo de um sistema ainda pouco preparado para acolher a diversidade migratória. Por fim, Sassen (2016) reforça a importância das iniciativas locais como ferramentas essenciais para superar as barreiras institucionais e promover uma inclusão mais efetiva e sustentável.

No que diz respeito a *documentação e regularização*, a ausência ou irregularidade da documentação foi apontada por todos os entrevistados como um dos fatores que mais comprometem o atendimento institucional a imigrantes e refugiados. Essa condição gera barreiras práticas para o acesso a serviços essenciais e impede o encaminhamento adequado dos indivíduos para políticas públicas de saúde, assistência, educação e, principalmente, trabalho.

Um aspecto amplamente citado é a dificuldade relacionada à documentação, mencionada diretamente por E4, E5, E6 e E7. E5 resume esse obstáculo ao dizer que “o pessoal chega na agência sem o CPF e a carteira de fronteira, o que acaba inviabilizando a contratação aqui no Brasil”. E4 enfatiza que muitos imigrantes “chegam sem qualquer documentação ou com documentos vencidos”, além de não dominarem os sistemas digitais necessários para regularização, o que torna o atendimento demorado e burocrático.

A ausência de documentos impede a realização de cadastros essenciais, como o Cadastro Único, restringindo o acesso a benefícios sociais. De acordo com Teixeira *et al.* (2021), a

documentação é um dos principais desafios enfrentados pelos refugiados no Brasil, dificultando seu acesso a serviços essenciais e à inserção social e profissional.

A dificuldade começa no primeiro contato com as instituições. Como relata o E3, “o primeiro contato que eles têm é comigo, porque daí eu faço um levantamento do que eles têm de documento, do que eles não têm [...] Após isso, se faz um contato com a Polícia Federal”. Sem esse passo, os atendimentos subsequentes ficam impossibilitados, já que a regularização é pré-requisito para outros registros como o Cadastro Único. A necessidade de articulação entre diferentes órgãos como CREAS, Polícia Federal e serviços municipais torna o processo mais complexo e vulnerável a atrasos, o que confirma o que Guendel (2024) aponta sobre a falta de articulação entre a legislação federal e os municípios, dificultando a regularização documental e a integração social dos refugiados.

Os entrevistados E1, E2 também relataram que muitos imigrantes chegam ao município sem saber que precisavam registrar legalmente sua entrada no país, o que resulta em perda de prazos e processos arquivados, como apontado por E7: “eles não renovam. Deixam passar o prazo. E aí, o CONARE arquiva o processo deles”. Isso impede a continuidade do atendimento e exige reencaminhamentos burocráticos, consumindo tempo e recursos das equipes públicas.

Além disso, a irregularidade documental impacta diretamente os encaminhamentos para o mercado de trabalho, como explica E5: “na legislação brasileira é necessário que a pessoa tenha CPF para que seja possível a contratação por parte das empresas”. A esse fator soma-se a não validação de diplomas estrangeiros, citada novamente por E1 e E6, que compromete a empregabilidade de profissionais qualificados.

De acordo com Teixeira *et al.* (2021), a dificuldade na validação de diplomas e na formalização de experiências anteriores resulta na subutilização das habilidades de imigrantes e refugiados, gerando empregos precários mesmo entre aqueles com alta qualificação. Essa realidade evidencia a urgência de políticas públicas eficazes que promovam o reconhecimento de competências e garantam meios acessíveis para sua inserção produtiva, o que está ainda mais evidente na ausência de medidas adequadas em contextos locais, como Sant’Ana do Livramento.

Outro problema recorrente é a dificuldade dos imigrantes em lidar com os sistemas eletrônicos exigidos para regularização, como SISCONARE e SISMIGRA. Como relata o E4, “eles acabam perdendo a documentação por não terem o conhecimento de como se faz”. A falta de familiaridade com recursos tecnológicos gera vulnerabilidade e exige das equipes um acompanhamento constante, que nem sempre é possível diante da sobrecarga dos serviços.

Scherer, Grisci e Chanlat (2021) destacam o papel fundamental das organizações da sociedade civil no apoio à regularização documental, especialmente para aqueles que enfrentam dificuldades técnicas e burocráticas, oferecendo suporte gratuito que facilita a inserção social e profissional dos refugiados. Além disso, Silva *et al.* (2022) reforçam que a falta de letramento digital entre os migrantes dificulta o acompanhamento de processos administrativos, o que pode levar à perda de prazos e ao comprometimento de direitos básicos.

Apesar das limitações, os entrevistados destacam o esforço das equipes em intermediar esses processos e buscar alternativas junto aos órgãos responsáveis. Contudo, a ausência de uma estrutura articulada e de políticas públicas claras e acessíveis torna os atendimentos instáveis e muitas vezes ineficazes. Como apontam Guendel (2024) e Scherer, Grisci e Chanlat (2021), a falta de suporte institucional contínuo e de políticas públicas estruturadas compromete a autonomia dos migrantes e dificulta sua trajetória de integração. Assim, a regularização documental, embora essencial, segue sendo um dos pontos mais frágeis da política migratória no Brasil, impactando diretamente a inclusão social e econômica desses sujeitos.

Por fim, no que se refere a *políticas públicas e diretrizes internas*, as respostas dos entrevistados revelam uma diversidade quanto ao conhecimento, adoção e aplicação de políticas

públicas e diretrizes internas voltadas ao atendimento de imigrantes e refugiados. De modo geral, nota-se que não há uma política pública municipal específica estruturada para essa população, mas sim a atuação em rede entre instituições e o uso de diretrizes mais amplas, como o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e a Política Nacional de Assistência Social.

A maioria dos entrevistados relatou que os fluxos de atendimento se baseiam principalmente em práticas institucionais e articulações entre órgãos como CREAS, Polícia Federal, AME e programas como o Acessuas Trabalho. É o caso, por exemplo, do E1, que mencionou: “Então, basicamente, a minha função como COMIRAT é orientar esses migrantes de qual caminho eles devem seguir, para tirar o CPF, para legalizar junto à Polícia Federal e o serviço do CREAS.” Além disso, destacou o papel do selo MigraCidades como um estímulo para a adoção de boas práticas, ainda que essas não estejam necessariamente sistematizadas em uma política pública local: “O município só recebe esse selo quando atende a essas boas práticas.” O mesmo padrão aparece nas falas de E2, E3, E4 e E6, que descrevem um atendimento articulado, muitas vezes impulsionado pela iniciativa dos próprios servidores. E2 explica: “*Seria uma teia. Nós os acolhemos, encaminhamos para o CREAS, ajudamos com a parte da documentação... funcionamos como uma engrenagem*”. E6, por sua vez, destaca o uso do programa Acessuas Trabalho: “*Inclui o acolhimento, a escuta qualificada, o diagnóstico e a inclusão desse usuário em oficinas e encaminhamento para qualificação e oportunidades de emprego*”.

Essa realidade está em consonância com o que destacam autores como Cavalcanti e Oliveira (2018) que observam que muitas vezes, é a mobilização e o comprometimento dos agentes públicos locais que garantem a efetividade dos atendimentos, na ausência de diretrizes específicas. Além disso, Teixeira *et al.* (2021) destacam que o funcionamento em rede e a articulação interinstitucional são elementos fundamentais para garantir um atendimento minimamente eficiente à população migrante. Essa perspectiva também é evidenciada no relatório do ACNUR Brasil (2023), que destaca que a integração de refugiados e migrantes no Brasil depende de estratégias conjuntas entre diferentes atores públicos, privados e organizações não-governamentais.

O uso de programas nacionais como o Acessuas Trabalho demonstra uma apropriação de políticas mais amplas como forma de suprir lacunas municipais, realidade que se alinha às diretrizes mais recentes do governo federal. Em 2023, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social (MDS), em parceria com a Organização Internacional para as Migrações (OIM), lançou o guia “Orientações para Atendimento a Migrantes Internacionais no Sistema Único de Assistência Social”, com o objetivo de auxiliar os profissionais da assistência social no acolhimento qualificado de migrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2023). Ainda que o SUAS não possua um eixo específico voltado à migração, o documento reconhece que seus serviços podem e devem ser adaptados para atender essa população, reforçando a importância da atuação em rede, da escuta qualificada e da articulação intersetorial.

No entanto, há exceções relevantes. E5 afirma: “*Não possuímos nenhuma política específica, e o trabalho aqui é realizado de forma igual para todos os indivíduos que chegam aqui na agência*”. E7, por outro lado, descreve um atendimento guiado mais por protocolos legais do que por políticas públicas locais: “*A gente recebe e encaminha para o CONARE; não tem uma diretriz específica*”.

A partir dessa análise, percebe-se que a inexistência de políticas públicas municipais específicas para o atendimento de imigrantes e refugiados em Sant’Ana do Livramento, somada à fragmentação das diretrizes aplicadas, reflete um cenário de improvisação institucional. As práticas, ainda que bem-intencionadas, parecem depender mais da iniciativa dos profissionais e de redes informais do que de uma estrutura normativa consolidada.

Esse panorama é coerente com o que aponta o IBGE (2019), ao afirmar que apenas 5,5% dos municípios brasileiros com presença de imigrantes oferecem algum serviço de gestão migratória, evidenciando a falta de estrutura técnica e orçamentária para lidar com as demandas migratórias. França, Ramos e Montagner (2019) também destacam que a ausência de políticas públicas abrangentes compromete a inclusão social e econômica dos refugiados no Brasil, reforçando a necessidade de estratégias mais coordenadas e eficazes.

Por outro lado, autores como Guendel (2024) argumentam que “A lei migratória federal possui pouca ou nenhuma articulação com os municípios brasileiros, e uma forma para que a lei federal seja mais bem implementada e articulada na prática é que ela seja reforçada por meio de políticas municipais de apoio aos imigrantes.” Contudo, essa possibilidade requer investimentos, formação e vontade política, elementos ainda limitados na realidade pesquisada em Sant’Ana do Livramento.

5.2. Procedimentos e políticas voltados para o acolhimento e integração de imigrantes e refugiados

Neste tópico, são descritos e analisados os procedimentos adotados e as políticas públicas implementadas pelas organizações públicas de Sant’Ana do Livramento/RS com o objetivo de atender e apoiar a reinserção profissional de imigrantes e refugiados (objetivo específico b). As análises baseiam-se nas falas dos entrevistados e foram organizadas em quatro categorias principais: os *protocolos institucionais* utilizados no acolhimento e atendimento dessa população; a *articulação interinstitucional* entre os diferentes órgãos públicos e parceiros locais; o *acesso aos serviços públicos* como estratégia de integração e suporte à reinserção no mercado de trabalho; e as ações de acolhimento inicial desenvolvidas pelas organizações locais.

Primeiramente, em se tratando de *protocolos institucionais*, os entrevistados relataram uma realidade marcada tanto por esforços locais de acolhimento quanto por lacunas estruturais que dificultam a efetivação de políticas públicas voltadas aos imigrantes e refugiados. Destaca-se que, mesmo que existam ações pontuais, a ausência de uma política pública municipal estruturada foi mencionada explicitamente por cinco dos sete entrevistados (E1, E2, E3, E5 e E6), enquanto os demais (E4 e E7) descreveram práticas institucionais que, embora relevantes, também revelam uma atuação ainda baseada em procedimentos informais e não sistematizados, o que evidencia uma fragilidade institucional no trato com essa população.

E1, que atua na esfera do governo municipal, afirma que “*não temos uma política pública municipal estruturada voltada especificamente para imigrantes e refugiados, mas sim ações que vão sendo feitas conforme a demanda*”. Essa fala revela que, mesmo com a presença do COMIRAT, a atuação ainda depende da mobilização das equipes e não de um planejamento institucional contínuo. E3 complementa essa percepção ao afirmar: “*Não tem um protocolo municipal. O que acontece é que eles chegam aqui e a gente vai tentando ajudar dentro da rede existente*”.

A ausência de diretrizes específicas também foi ressaltada por E5, que aponta: “*A gente atende com base no que está na Constituição e na LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social), mas não tem uma diretriz clara sobre o que fazer com um refugiado, por exemplo*”. Já E6 reforça que “*o município tenta atender, mas sem uma política nacional bem implementada, ficamos limitados*”. Essas falas refletem o que apontam Irigaray *et al.* (2021) e Guendel (2024), ao destacar que, na ausência de regulamentações locais e articulações federativas efetivas, os municípios acabam operando de forma improvisada, o que compromete a continuidade e a efetividade das ações.

Apesar da ausência de políticas locais específicas, os entrevistados mencionaram que as ações institucionais seguem o princípio da universalidade do SUS e da assistência social

previstos na Constituição Federal, além de diretrizes como a Lei nº 13.445/2017 (Lei de Migração). E2, por exemplo, menciona que *“os atendimentos são garantidos com base na legislação nacional que assegura acesso universal à saúde, educação e assistência social”*.

Essa perspectiva está alinhada com Portelles e Sander (2019), que ressaltam que, embora a Constituição de 1988 e a legislação migratória recente garantam direitos fundamentais aos refugiados e imigrantes, sua operacionalização nos municípios ainda enfrenta desafios estruturais e burocráticos. Os autores destacam que, na prática, a falta de infraestrutura adequada, o desconhecimento dos direitos por parte dos migrantes e a ausência de políticas públicas municipais voltadas a essa população podem comprometer a efetividade das garantias legais, dificultando o acesso pleno aos serviços essenciais.

Alguns entrevistados relataram práticas específicas adotadas por suas instituições diante da chegada de imigrantes e refugiados. E4, por exemplo, menciona que *“orientamos sobre documentos, fazemos encaminhamentos para regularização migratória e acesso ao Cadastro Único, e tentamos articular com a rede para garantir escola para as crianças e atendimentos básicos”*. E7 também relata que *“quando eles chegam, a gente tenta conversar, entender a situação, e acionar os serviços disponíveis no município, inclusive a Defensoria e o CRAS”*.

Esses procedimentos revelam uma tentativa de operacionalizar a inclusão por meio do acesso aos serviços públicos. No entanto, como apontam Scherer e Grisci (2022), a ausência de uma coordenação intersetorial estruturada e de protocolos institucionais claros faz com que essas ações dependam da iniciativa dos servidores públicos, tornando o atendimento fragmentado e condicionado à sensibilidade individual dos profissionais. Essa falta de sistematização compromete a continuidade das práticas e dificulta a construção de uma política pública consolidada para a inclusão de imigrantes e refugiados.

E6, por sua vez, destaca que *“o município está tentando avançar com a criação de uma política, inclusive com base no trabalho do COMIRAT, mas isso ainda está em construção”*. Essa menção revela um potencial de desenvolvimento institucional a partir da atuação dos comitês locais, que, segundo Pereira *et al.* (2023), podem representar espaços estratégicos de governança migratória local, desde que sejam devidamente fortalecidos e institucionalizados.

Por outro lado, alguns profissionais (E2 e E5) mencionaram a dificuldade de acesso à informação por parte dos migrantes como um fator que compromete a efetividade das ações institucionais. E2 comenta: *“muitos chegam aqui sem saber onde ir, o que fazer, como regularizar a situação”*, enquanto E5 complementa: *“eles nem sempre sabem que têm direito a atendimento, então às vezes demoram a procurar os serviços”*. Essa questão da falta de informação foi destacada por Teixeira *et al.* (2021), que apontam que a ausência de campanhas de orientação e material bilíngue dificulta o acesso da população migrante aos seus direitos, reforçando barreiras invisíveis no processo de inclusão.

Outro ponto destacado foi a atuação em rede, ainda que de forma não sistematizada. E1 e E6 relataram a importância da articulação entre diferentes setores da administração pública e, também, com entidades da sociedade civil. E1 observa que *“o COMIRAT tenta fazer esse papel de articulação entre educação, saúde, assistência, segurança pública”*, enquanto E6 relata que *“há uma rede de apoio que se mobiliza, especialmente em situações emergenciais, mas isso não está formalizado em nenhum protocolo”*. Esse relato encontra respaldo em Sassen (2016), que afirma que, mesmo diante da ausência de políticas nacionais coordenadas, os municípios podem atuar como atores centrais na construção de estratégias locais de acolhimento, desde que haja articulação e vontade política.

A análise dos relatos evidencia que os procedimentos institucionais adotados em Sant’Ana do Livramento são majoritariamente reativos, baseados na tentativa de garantir o acesso universal aos serviços públicos, mas carecem de sistematização, planejamento e

protocolos específicos. As ações ocorrem, na maioria das vezes, a partir da sensibilidade e do comprometimento individual dos profissionais, e não de uma política pública local consolidada.

Em síntese, a falta de diretrizes estruturadas, combinada à ausência de políticas municipais específicas e à fragilidade da articulação intersetorial, limita o alcance das ações institucionais e compromete a efetividade do acolhimento, essas percepções estão em sintonia com autores como Teixeira *et al.* (2021) e Guendel (2024). Ainda que alguns esforços estejam sendo realizados no sentido de desenvolver políticas locais, como a atuação do COMIRAT, tais iniciativas ainda dependem de maior institucionalização e financiamento contínuo para se tornarem sustentáveis.

No que diz respeito à *articulação interinstitucional*, a análise das entrevistas evidencia que a articulação interinstitucional constitui um dos principais pilares do trabalho realizado pelas organizações públicas de Sant’Ana do Livramento no acolhimento e reintegração de imigrantes e refugiados. Os relatos apontam para uma atuação em rede, na qual diferentes órgãos e entidades assumem funções complementares, compondo uma engrenagem que viabiliza o atendimento integral dessa população. Essa dinâmica de cooperação institucional aparece fortemente na fala dos entrevistados, que mencionam reiteradamente a atuação conjunta entre órgãos municipais, estaduais, federais e até internacionais. Essa perspectiva está alinhada com o que apontam ACNUR Brasil (2023) e Guendel (2024), que destacam que a integração de refugiados depende de estratégias conjuntas entre diferentes atores públicos, privados e organizações não-governamentais.

As parcerias mais frequentemente citadas envolvem a Agência Municipal de Empregos (AME), CREAS, CRAS, Albergue Municipal, Assistência Social, Polícia Federal, CONARE, SINE, FGTAS e instituições de apoio como a ACESSUAS Trabalho. Essas articulações são percebidas como fundamentais não apenas para a triagem e documentação dos imigrantes e refugiados, mas também para a sua orientação, capacitação e inserção no mercado de trabalho. Conforme relata E2, o albergue funciona como ponto de entrada e de articulação: “*funcionamos como uma engrenagem*”, ao descrever como os indivíduos são acolhidos, encaminhados ao CREAS, recebem apoio para regularização documental junto à Polícia Federal, elaboram currículos com o ACESSUAS e, por fim, são direcionados à AME para oportunidades de emprego.

As práticas descritas refletem o que Pereira *et al.* (2023) e Portelles e Sander (2019) denominam como governança colaborativa, onde diferentes instituições compartilham responsabilidades em torno de um objetivo comum – neste caso, a integração dos migrantes e refugiados. Essa governança se concretiza em fluxos operacionais relativamente bem definidos, embora marcados por certa informalidade no contato entre os profissionais, como destaca E7 ao mencionar a “*comunicação com o CREAS via WhatsApp para esclarecer situações específicas*”.

Além das parcerias locais, algumas falas destacam a articulação transfronteiriça e internacional, como a mencionada pelo E5, que relata a atuação conjunta com a Intendência Departamental de Rivera (Uruguai) e o projeto Agenda Urbana Binacional. Essa cooperação evidencia um olhar ampliado sobre os processos migratórios na fronteira da paz, reconhecendo a necessidade de estratégias regionais para o enfrentamento dos desafios da mobilidade humana. Estudos sobre mobilidade e governança migratória, como os de Irigaray *et al.* (2021), apontam que a articulação entre diferentes atores institucionais pode ser um fator determinante para a inclusão e proteção de migrantes.

Outro aspecto relevante é a interdependência entre os setores, com a Assistência Social desempenhando um papel importante na articulação da rede de apoio aos imigrantes e refugiados, conforme descrito por E4. Essa estrutura operacional reflete a lógica de uma rede intersetorial, na qual instituições colaboram para promover um atendimento coordenado e

humanizado. Como apontam Teixeira *et al.* (2021), a integração entre diferentes setores e instituições públicas é essencial para garantir respostas eficazes às necessidades dos migrantes, evitando atendimentos fragmentados e reforçando a articulação entre áreas como saúde, assistência social e segurança pública, promovendo uma inclusão mais estruturada e sustentável.

No entanto, ainda que a articulação interinstitucional seja recorrente e positiva nos relatos, alguns desafios persistem. E3 destaca, por exemplo, “*a complexidade dos trâmites junto à Polícia Federal e a dependência de autorização para iniciar certos procedimentos*”. Além disso, E7 chama atenção para barreiras linguísticas “*dificultam a comunicação e exigem soluções criativas e rápidas por parte dos profissionais*”.

A análise revela que a articulação interinstitucional é um eixo estruturante do atendimento a imigrantes e refugiados em Sant’Ana do Livramento, sendo sustentada por uma rede formal de serviços e por práticas cotidianas de colaboração entre os atores envolvidos. Essa dinâmica reforça a importância da coordenação entre diferentes setores, garantindo que as ações voltadas à inclusão social sejam mais eficazes e menos fragmentadas. Essa perspectiva está alinhada com os estudos de Teixeira *et al.* (2021) e Oliveira *et al.* (2023) que destacam que o sucesso das políticas públicas voltadas à população migrante não depende apenas da existência de normativas e estruturas institucionais, mas também da capacidade dos profissionais de articular ações concretas no território. A ausência de protocolos bem definidos e de uma articulação intersetorial estruturada pode comprometer a efetividade do acolhimento e da reinserção profissional, tornando as iniciativas dependentes da mobilização individual dos agentes públicos e da disponibilidade de recursos locais.

O *acesso aos serviços públicos* se mostrou uma dimensão central para o processo de acolhimento e integração de imigrantes e refugiados em Sant’Ana do Livramento/RS. De modo geral, os relatos revelam que, embora a legislação brasileira assegure o acesso universal a serviços como saúde, educação e assistência social, as quais são determinantes para sua inclusão social, empregabilidade e bem-estar. A análise dos relatos evidencia que, apesar dos esforços institucionais para garantir esse atendimento, barreiras burocráticas, dificuldades linguísticas, falta de informações bilíngues e a necessidade de articulação interinstitucional ainda representam desafios significativos, especialmente nas etapas iniciais da chegada ao município.

Conforme destacou E1, “*todo imigrante e refugiado tem direito a todos os serviços públicos do mesmo modo que nós brasileiros natos*”. Essa percepção reforça a diretriz normativa que garante a universalidade no atendimento, corroborando com o que afirmam Silva *et al.* (2022) ao apontarem que a Constituição Federal de 1988 e a Lei de Migração (Lei nº 13.445/2017) asseguram igualdade de acesso aos serviços públicos para nacionais e estrangeiros. No entanto, o relato também indica que o efetivo acesso depende da articulação institucional e da agilidade dos serviços, como no caso da matrícula de crianças na educação.

A realidade, contudo, nem sempre se apresenta de forma descomplicada. E2 enfatiza que os imigrantes e refugiados chegam “*com muita dificuldade, pouca informação e muitas vezes o idioma de origem também prejudica*”. Essa limitação inicial, também ressaltada por E7, aponta para a importância da mediação institucional como facilitadora do acesso aos serviços. E7 destaca que “*sozinhos... dificilmente eles conseguiriam saber onde e em que site eles têm que entrar, saber como fazer o cadastro*”. Os desafios enfrentados pelos migrantes no acesso aos serviços públicos não são isolados, mas parte de um problema estrutural. Teixeira *et al.* (2021) e Portelles e Sander (2019) destacam que a falta de informações adequadas sobre os processos de regularização e o funcionamento dos serviços institucionais pode comprometer o acesso a benefícios essenciais, como saúde e assistência social. A ausência de campanhas de orientação específicas e materiais bilíngues reforçam essas barreiras invisíveis, dificultando a inclusão dos refugiados no território. Nesse sentido, o papel das instituições públicas como

CREAS, CRAS e Albergue Municipal é crucial, funcionando como pontos de entrada e orientação para o sistema de proteção social.

E3 detalha esse processo de acolhimento inicial e destaca o trabalho articulado de diferentes setores: *“fazemos escuta sensível, traçamos metas com base na história de vida da família, fazemos os encaminhamentos para saúde, vacinação, escola, bolsa família, CAPS”*. A fala demonstra a complexidade da atuação intersetorial e reafirma a importância do que Scherer e Grisci (2022) denominam de “rede de acolhimento”, fundamental para garantir o acesso integral aos direitos sociais. Além disso, há o reconhecimento da burocracia envolvida na documentação, que pode atrasar o acesso aos serviços, como evidenciado por E6: *“sem o CPF, sem a carteira de trabalho ou o protocolo de solicitação de refúgio... a maioria dos serviços eles não conseguem acessar”*.

A documentação, portanto, emerge como um pré-requisito técnico e simbólico para o ingresso na política pública, o que é problematizado por autores como Guendel (2024), ao argumentar que o acesso aos serviços deveria considerar a vulnerabilidade social como critério primário, e não apenas a regularização jurídica. Ainda que a legislação brasileira seja permissiva quanto ao acolhimento de solicitantes de refúgio sem documentos, como destacou E7 ao afirmar que *“se ela chegar aqui sem nenhum documento, ainda assim é possível receber a solicitação”*, na prática, o encaminhamento para serviços como cursos profissionalizantes, cadastro único ou mesmo acesso à saúde depende de registros básicos.

Os profissionais entrevistados relatam diversas estratégias para superar essas barreiras. O fornecimento de declaração de endereço pelo albergue como afirma E3, a intermediação para criação de cadastros (CREAS e Albergue), o deslocamento com veículos da instituição e o uso de materiais em espanhol são ações concretas que facilitam a inclusão, evidenciando a atuação prática diante de um sistema que nem sempre é preparado para lidar com a diversidade linguística e cultural. Essa postura ativa das instituições locais dialoga com o que apontam Pereira et al. (2023), que a inclusão só se torna efetiva quando há cooperação entre diferentes setores administrativos e instituições locais. O município de Sant’Ana do Livramento já conta com iniciativas como a articulação do COMIRAT e programas como o Acessuas Trabalho, mas a falta de sistematização desses esforços ainda compromete sua eficácia.

Por fim, é importante destacar que algumas iniciativas públicas são voltadas à população em geral, mas acabam beneficiando os imigrantes e refugiados, como a oferta de cursos e divulgação de vagas pela Agência Municipal de Emprego como cita E5. Ainda que não exista uma política exclusiva para esse público, há abertura para sua inclusão sempre que a documentação estiver em dia. Esse ponto evidencia a ausência de políticas específicas, como também ressaltado por estudos sobre governança migratória e inclusão social, que destacam que a falta de diretrizes estruturadas limita a efetividade das ações diante das demandas particulares desse grupo social (Teixeira et al., 2021; Portelles; Sander, 2019).

Os obstáculos no acesso aos serviços públicos não afetam apenas questões administrativas, mas também prejudicam diretamente a reinserção profissional dos refugiados, aumentando sua vulnerabilidade social. Teixeira et al. (2021) e Silva et al. (2022) destacam que a precarização do trabalho e a falta de reconhecimento profissional são agravadas pela dificuldade de regularização documental, limitando as oportunidades de desenvolvimento econômico da população migrante.

A análise dos dados evidencia que, embora haja esforços institucionais para garantir o acesso dos imigrantes e refugiados aos serviços públicos, barreiras burocráticas, falta de informação acessível e dificuldades operacionais ainda comprometem a efetividade desse processo. Como apontam Teixeira et al. (2021), ACNUR Brasil (2023) e Portelles e Sander (2019), o aprimoramento da articulação interinstitucional e a implementação de estratégias mais acessíveis são essenciais para garantir um acolhimento digno e sustentável.

As ações de acolhimento inicial emergem como uma etapa fundamental no processo de recepção de imigrantes e refugiados, sendo caracterizadas por atividades voltadas à orientação, escuta sensível, identificação de demandas imediatas e encaminhamentos para serviços públicos. A partir da análise das entrevistas, é possível perceber uma atuação multissetorial e interinstitucional voltada à criação de vínculos e à promoção de condições básicas de inserção social.

E1, que atua como ponto de entrada institucional para os imigrantes e refugiados na Prefeitura, destaca seu papel de orientação e encaminhamento: *“sou a primeira pessoa que o imigrante e o refugiado é direcionado. Ele vem, ele conversa comigo, e eu o direciono a Polícia Federal e CREAS”*. Ela reforça que sua atuação consiste em organizar, orientar e encaminhar os sujeitos aos órgãos responsáveis, como Polícia Federal, CREAS e serviços assistenciais. Essa função de mediação inicial evidencia uma prática de acolhimento que combina atendimento humanizado e articulação com diferentes setores da rede pública, alinhando-se aos estudos de Scherer & Grisci (2022) e Guendel (2024), que destacam que o acolhimento é um momento estratégico para identificar vulnerabilidades e estabelecer estratégias de inserção social.

No Albergue Municipal, os entrevistados E2 e E3 relatam um trabalho de busca ativa nas ruas, caracterizado por abordagem social, construção de vínculo e oferta de abrigo temporário. O acolhimento é descrito como sensível e personalizado: E2 destaca *“nós temos um assistente social que trabalha, que faz essa parte de escuta sensível dentro do albergue”*, e E3 complementa *“a gente faz a abordagem social, a gente faz a escuta sensível, a gente preenche a nossa ficha cadastral”*.

Esses relatos refletem o que apontam Scherer e Grisci (2022) e Guendel (2024) sobre a importância da escuta ativa como elemento estruturante do acolhimento inicial, permitindo uma intervenção mais precisa diante das necessidades dos refugiados. O acolhimento inicial, nestes casos, não se limita à recepção física, mas envolve diagnóstico, escuta ativa e planejamento de ações individualizadas, como documentação, matrícula escolar, saúde, assistência financeira e inserção laboral.

E4 também reforça o papel da regularização documental como etapa crucial do acolhimento, descrevendo um fluxo articulado entre a Polícia Federal, a Prefeitura e os serviços socioassistenciais: *“geralmente as pessoas que são imigrantes, eles vêm até aqui, eles são atendidos inicialmente por mim para fazer essa parte da documentação (...), depois ele é encaminhado à assistência social”*.

A relação entre documentação e inclusão social já foi amplamente abordada na literatura acadêmica. Teixeira *et al.* (2021) e Portelles e Sander (2019) apontam que a dificuldade na regularização documental pode comprometer seriamente a inserção laboral e o acesso a serviços básicos, reforçando a necessidade de políticas específicas que facilitem esse processo.

Já E5 e E6 destacam a vinculação do acolhimento às ações de qualificação e empregabilidade, articuladas pelo programa ACESSUAS Trabalho e pela Agência Municipal de Empregos (AME). E6 descreve: *“inclui o acolhimento, a escuta qualificada, o diagnóstico e a inclusão desse usuário em oficinas e encaminhamento para qualificação e oportunidades de empregos”*.

Essa abordagem reflete práticas institucionais alinhadas ao que apontam Oliveira *et al.* (2023) e Teixeira *et al.* (2021), que discutem a importância da integração econômica como parte do processo de acolhimento, garantindo maior autonomia e redução da vulnerabilidade social dos imigrantes.

Esse tipo de acolhimento inicial, que já contempla ações voltadas ao mundo do trabalho, reflete práticas institucionais alinhadas ao que apontam Oliveira *et al.* (2023) e Teixeira *et al.* (2021) sobre a importância da integração econômica como parte do processo de acolhida. O acolhimento, nesse sentido, atua também como ponte para o processo de reintegração social.

E7, por sua vez, relata uma atuação com forte caráter operacional e técnico, vinculada à solicitação formal de refúgio. Ele descreve um atendimento estruturado com passo a passo em espanhol, coleta de documentos, biometria e emissão de protocolos: “*quando eles chegam aqui a gente fez um passo a passo em espanhol e a gente entrega para eles. E encaminhamos eles para o CREAS, para assistência social*”.

Essa padronização inicial do atendimento, acompanhada da mediação linguística, revela uma sensibilidade às barreiras culturais e burocráticas enfrentadas pelos migrantes, conforme enfatizam Irigaray *et al.* (2021) e Martin; Goldberg e Silveira (2018).

Embora os relatos evidenciem um esforço significativo das instituições locais para estruturar o acolhimento inicial, há lacunas operacionais e desafios persistentes. Entre eles: Falta de protocolos institucionais formalizados, a dificuldade de acesso à informação e a falta de financiamento contínuo.

De forma geral, os dados coletados revelam que as ações de acolhimento inicial em Sant’Ana do Livramento envolvem múltiplos aspectos: desde a abordagem social e escuta sensível até o encaminhamento para regularização documental, capacitação profissional e inserção laboral.

Essa multiplicidade de práticas reforça a ideia de um acolhimento integrado e humanizado, como defendem Portelles; Sander (2019) e Silva *et al.* (2022), e evidencia que as instituições locais buscam, dentro de suas capacidades, garantir um início de trajetória mais digno e orientado para os imigrantes e refugiados.

5.3. A percepção dos profissionais sobre a reintegração de imigrantes e refugiados

Neste tópico, apresenta-se a análise das percepções dos profissionais das organizações públicas de Sant’Ana do Livramento/RS a respeito da efetividade dos serviços prestados à população imigrante e refugiada, com ênfase nas ações voltadas à sua inclusão social e reinserção no mercado de trabalho (objetivo específico c). A partir dos relatos, também foram identificadas sugestões e recomendações feitas pelos próprios profissionais, voltadas ao aprimoramento das políticas e práticas institucionais (objetivo específico d). Para tanto, as análises foram organizadas em três categorias principais: a *avaliação da efetividade* dos serviços atualmente oferecidos; as *boas práticas* observadas no cotidiano institucional; e as *necessidades de aprimoramento* apontadas pelos entrevistados.

Quanto à *avaliação da efetividade*, ao analisar a efetividade dos serviços prestados pelas instituições públicas de Sant’Ana do Livramento/RS no acolhimento e atendimento de imigrantes e refugiados, observa-se um consenso geral entre os entrevistados de que os atendimentos são considerados eficazes dentro das possibilidades institucionais. Contudo, nuances nas respostas revelam também limitações estruturais, burocráticas e operacionais, que variam de acordo com o papel de cada organização.

E1, enfatiza a articulação interinstitucional como fator que tem agilizado o atendimento: “*o atendimento que nós temos, junto com as parcerias de Polícia Federal, de ONU, do CISMIGRA, das entidades da Prefeitura Municipal... o serviço está andando bastante ágil*”. Esse aspecto destaca a importância das redes institucionais no acolhimento, evidenciando o papel das parcerias na superação de barreiras burocráticas.

Apesar disso, reconhece que “*a dificuldade maior, às vezes, é na questão do idioma*” (E1), o que compromete a plena efetividade da comunicação e da orientação prestada aos imigrantes. Essa questão das barreiras linguísticas vem de encontro com estudos de Teixeira *et al.* (2021) que já destacam essa questão como um dos principais entraves à inclusão social.

Essa perspectiva é corroborada por E2, ao destacar que, embora o serviço seja eficaz na estrutura de acolhimento imediato - “*ofecemos as camas com lençóis e cobertor limpinho,*

banho, café da manhã, almoço e janta” -, há obstáculos operacionais que afetam a capacidade de resposta da instituição: “tem pessoas que ficam até dois meses aqui, e isso acabou nos criando um problema também, que é a lotação do albergue”.

A sobrecarga dos serviços aparece como um fator crítico na avaliação da efetividade. Silva *et al.* (2022) apontam que a alta demanda sem proporcional aumento na equipe e infraestrutura compromete a qualidade do atendimento e acarreta desgaste dos profissionais envolvidos. Esse cenário demonstra que, apesar dos esforços locais, a capacidade institucional encontra limites concretos que exigem estratégias de ampliação e investimentos na área.

E2 também chama atenção para um aspecto relevante na avaliação da efetividade, o engajamento individual dos imigrantes e refugiados. Segundo ele, *“vai muito do querer da pessoa”* conseguir retomar sua dignidade e se reinserir socialmente. Esse ponto traz uma reflexão sobre a relação entre políticas públicas e autonomia dos migrantes, dialogando com os estudos de Teixeira *et al.* (2021) sobre o impacto das redes institucionais no processo de integração.

Já E3, reforça a importância de um olhar humanizado e da orientação continuada para tornar o atendimento efetivo: *“Ao chegar, não. Mas depois do tempo que eles passam aqui conosco, sim. Porque eles são bem orientados.”* Ele destaca que a equipe técnica tem buscado qualificar o atendimento, mas também problematiza a falta de preparo de parte dos funcionários terceirizados, o que impacta diretamente na qualidade da escuta e do acolhimento: *“Eu e o diretor, a gente sabe como lidar, mas e os outros oito? [...] Até, às vezes, o jeito de tu falar com a pessoa”.*

Essa fala reforça a análise de Scherer e Grisci (2022), segundo a qual a efetividade dos serviços públicos depende não apenas de recursos, mas também de relações interpessoais qualificadas e práticas institucionais coerentes com os princípios da dignidade humana. Isso demonstra que a capacitação contínua das equipes é essencial para fortalecer a qualidade do atendimento e minimizar impactos negativos da falta de treinamento adequado.

E4 avalia positivamente o suporte oferecido: *“Através da nossa ajuda [...] eles conseguem ter o acesso com facilidade pois damos todo o suporte”.* Contudo, aponta a limitação da equipe como fator que compromete a agilidade do atendimento: *“O número de pessoas contratadas para fazer esse serviço é muito pequeno”.*

Esse apontamento converge com Silva *et al.* (2022), que ressaltam o impacto da sobrecarga de trabalho dos profissionais no desempenho e continuidade das políticas públicas de acolhimento. Sem um número adequado de funcionários, o atendimento acaba dependendo da mobilização individual dos servidores, o que torna o sistema vulnerável e inconsistente.

E5 oferece uma avaliação mais otimista: *“Estamos trabalhando de forma eficaz para promoção do emprego em nosso município [...] nossas atividades estão sendo bem efetivas e atingindo toda comunidade”.* Sua fala destaca o êxito de ações voltadas à empregabilidade, um dos principais objetivos da política de integração.

Já E6 reforça a atuação positiva da sua instituição: *“ninguém sai sem um atendimento. [...] acredito que a gente ali, eu pelo menos como a ACESSUAS, trabalho a gente consegue sim promover de certa forma uma inclusão social e um encaminhamento significativo”.* Entretanto, reconhece que *“tem muito para avançar ainda”*, apontando uma efetividade relativa, condicionada às limitações materiais e à própria abrangência das ações.

Esse cenário dialoga com Teixeira *et al.* (2021) e Oliveira *et al.* (2023), que destacam que o sucesso das políticas públicas para migrantes depende da capacidade institucional de criar estratégias sustentáveis e articuladas com os diferentes setores. Isso evidencia que a inclusão profissional não ocorre apenas por meio do acesso ao mercado de trabalho, mas exige suporte contínuo e acompanhamento das trajetórias dos imigrantes.

Já E7 traz um olhar técnico e destaca a importância do suporte institucional para que os imigrantes consigam efetivamente se regularizar e acessar direitos: *“Sozinhos [...] dificilmente eles conseguiriam saber onde e em que site eles têm que entrar”*. Mesmo com apoio, segundo ele, ainda há dificuldades devido à complexidade do sistema: *“Com esse auxílio eles já têm dificuldade [...] esquecem os prazos”*. Ele também aponta problemas estruturais na política nacional de refúgio, como a morosidade nas decisões do CONARE: *“Um grande problema [...] é esse limbo em que eles ficam por anos até se tornarem residentes permanentes”*.

Essa crítica vai ao encontro da análise de Guendel (2024), que alerta para a assimetria entre os marcos legais do refúgio e sua implementação prática, especialmente em regiões de fronteira, como ressalta E7, onde o fluxo migratório é intenso e múltiplos órgãos são responsáveis pelo atendimento.

A análise revela que a efetividade dos serviços prestados é percebida de forma positiva pelos profissionais, ainda que com importantes ressalvas. As limitações operacionais, como o número reduzido de profissionais, os entraves burocráticos e a barreira do idioma, surgem como fatores recorrentes que impedem uma atuação mais ampla e resolutiva. A fala de E3 resume bem esse equilíbrio entre reconhecimento dos avanços e consciência das limitações: *“Eles são bem orientados, mas no começo não. Depois, é bem tranquilo essa situação”*.

Do ponto de vista teórico, como destacam Irigaray *et al.* (2021) e Oliveira *et al.* (2023), a efetividade das políticas públicas voltadas à população migrante depende não apenas da existência de normas e diretrizes, mas de um ecossistema institucional articulado, capaz de responder às necessidades dessa população com agilidade, empatia e continuidade. A análise das entrevistas mostra que, embora Sant’Ana do Livramento conte com esforços coordenados e práticas acolhedoras, ainda é necessário fortalecer a formação continuada das equipes, ampliar o número de profissionais e integrar ainda mais as ações entre as instituições envolvidas.

No que diz respeito à *boas práticas*, entre os profissionais entrevistados, observa-se um consenso quanto à importância de ações práticas que vão além do atendimento pontual, estruturando-se em acompanhamentos contínuos, articulações interinstitucionais e iniciativas locais voltadas à regularização, empregabilidade e reintegração social. As falas destacam experiências exitosas, sensibilidade institucional e mobilização de recursos em rede, ainda que com limitações operacionais.

Um dos exemplos de boas práticas mais estruturadas relatadas foi a conquista do Selo Migracidades, citado por E1, segundo ela, *“o município só recebe esse selo quando ele atende a essas boas práticas, como é tratado... Então, essas informações passamos à ONU, na verdade, aliás, à ONU Migrações, e daí eles tiram os seus dados para nos ceder o selo Migracidades”*. A menção ao selo evidencia um esforço de institucionalização das ações em conformidade com parâmetros internacionais.

Essa busca pela certificação demonstra compromisso com a transparência, qualidade e continuidade das políticas públicas, como defendem Portelles e Sander (2019), ao afirmarem que a padronização de boas práticas contribui para a institucionalização de políticas migratórias sustentáveis, eles também analisam como a certificação e o reconhecimento institucional fortalecem a governança migratória.

No campo da assistência social, destacam-se os relatos de E2 e E3, sobre o acompanhamento prolongado de famílias mesmo após sua saída da unidade. E2 menciona: *“ajudando eles muitas vezes a encontrar aluguéis, acompanhando como vai o trabalho deles, auxiliando com alguma coisa, por exemplo, se precisa de cesta básica, pelo menos uns 2 meses de acompanhamento após a saída daqui”*. Já E3 reforça: *“eles não se desligam totalmente e ficam esquecidos. A gente vai, a gente faz uma visita, eles vêm, nos procuram, a gente segue dando esse acompanhamento para eles”*.

Ambos ilustram uma prática que valoriza o vínculo e a continuidade, reconhecendo que a transição para a autonomia requer suporte pós-desligamento, conforme defendem Irigaray *et al.* (2021), ao apontarem que o êxito de políticas de acolhimento depende do apoio durante o processo de estabilização. Eles também abordam a importância da articulação entre diferentes setores para garantir esse acompanhamento.

Ainda segundo E3, histórias de sucesso, como a de um colombiano acolhido e posteriormente inserido no mercado de trabalho, são motivadas pela vontade dos próprios sujeitos, mas também por uma rede de apoio comprometida: *"Hoje em dia ele trabalha aqui no RIGHI da 13 aqui. Trabalha na parte do depósito, de carga e descarga. Alugou a casinha dele. A gente ajudou ele a mobiliar a casa dele. Volta e meia ele passa aqui. Muito obrigado, agradece a gente"*.

A valorização da trajetória individual e a manutenção de laços mesmo após o atendimento ativo mostram a eficácia de uma abordagem humanizada, como indicam Scherer e Grisci (2022), ao defenderem que a construção de vínculos duradouros fortalece a capacidade de reinserção social dos migrantes analisando também como redes de apoio comunitárias contribuem para essa reinserção.

Do ponto de vista da integração no mercado de trabalho, práticas de articulação interinstitucional também são descritas como eficazes. E6 relata uma ação em parceria com o Albergue Municipal e o programa ACESSUAS Trabalho: *"a gente atende os usuários e dali os usuários já recebem naquela noite ali um certificado e orientações necessárias para buscarem e se cadastrarem na nossa agência municipal de empregos"*.

A articulação entre políticas de assistência social e emprego é considerada por Pereira *et al.* (2023) como essencial para a efetiva inclusão produtiva dos migrantes, especialmente em regiões de fronteira onde as vulnerabilidades se sobrepõem. Analisando também como políticas públicas podem ser aprimoradas para garantir maior acesso ao mercado de trabalho.

Outra prática inovadora relatada é a criação de materiais informativos acessíveis, como exemplificado por E7: *"quando eles chegam aqui a gente faz um passo a passo em espanhol e a gente entrega para eles"*.

A tradução de orientações para a língua materna dos migrantes facilita a autonomia e o acesso a serviços, como também destacou Oliveira *et al.* (2023), ao enfatizar que a barreira linguística é uma das principais dificuldades enfrentadas por imigrantes no acesso a direitos, eles também discutem estratégias para mitigar esse problema, como a oferta de intérpretes e materiais.

O trabalho de E4, também reforça a importância da mediação cultural e tecnológica, ele relata ter assumido pessoalmente a tarefa de preenchimento de formulários para aqueles que não dominam o idioma, não têm acesso a equipamentos digitais ou conhecimento sobre os protocolos nacionais: *"eles muitas vezes não sabem como é que funciona um protocolo dentro do Brasil. Então, eu acho que é muito eficaz, é muito necessário ele ser feito e ter esse encaminhamento"*. Como apontam Teixeira *et al.* (2021), o acolhimento institucional deve ser sensível às condições reais de acesso à informação, promovendo justiça social e equidade.

E5, por sua vez, destaca a participação em projetos binacionais, como o "Agenda Urbana Binacional", no eixo de promoção do emprego na Fronteira da Paz, voltado para a integração de brasileiros, uruguaios e migrantes. *"Esse trabalho é voltado para todas essas pessoas que necessitam de um emprego, que estão na busca de uma oportunidade"*, afirma. A iniciativa representa uma boa prática que transcende fronteiras políticas, promovendo a cooperação transfronteiriça como instrumento de integração regional, conforme defendido por Guendel (2024).

Apesar do predomínio de práticas positivas, algumas iniciativas não se concretizaram, como aponta E7 ao relatar um mutirão de regularização que foi planejado em parceria com a

Prefeitura, mas não ocorreu: *“a gente ficou aguardando, mas por alguma uma questão lá da prefeitura que não foi para frente”*. Essa fala revela a fragilidade de algumas articulações e a necessidade de fortalecimento institucional para garantir a execução efetiva das boas práticas idealizadas.

Em síntese, os relatos apontam para uma atuação que combina engajamento institucional, sensibilidade social e práticas intersetoriais e interinstitucionais voltadas à promoção da dignidade dos imigrantes e refugiados. Essas experiências dialogam com a literatura sobre políticas públicas inclusivas, ao mostrar que a eficácia das ações está fortemente relacionada à continuidade do atendimento, à personalização do suporte e à articulação entre diferentes esferas do poder público, como apontam Scherer, Grisci e Chanlat (2021) e Martin, Goldberg e Silveira (2018). A presença de boas práticas indica que, mesmo em contextos de recursos limitados, é possível construir respostas significativas quando há vontade política, compromisso ético e trabalho colaborativo entre instituições.

Por fim, ao que diz respeito a *necessidades de aprimoramento*, as falas dos entrevistados evidenciam a percepção de que o atendimento a imigrantes e refugiados em Sant’Ana do Livramento carece de aprimoramentos estruturais e operacionais para que se torne mais efetivo. Entre os aspectos mais recorrentes estão: a necessidade de revalidação de diplomas, a ampliação da capacitação profissional (tanto para imigrantes/refugiados quanto para os servidores públicos), o fortalecimento de políticas públicas intersetoriais, a ampliação de recursos humanos e tecnológicos, e a descentralização dos processos decisórios.

E1 destacou reiteradamente a importância da revalidação de diplomas como forma de aproveitar o potencial profissional de imigrantes e refugiados qualificados. Ela menciona que *“seria bastante interessante que as universidades pudessem orientar ou ter uma equipe para fazer um mutirão de validação ou revalidação de títulos de graduação de outros países”*, especialmente nas áreas da saúde.

Essa sugestão converge com estudos como o de Guendel (2024), que aponta a falta de reconhecimento de qualificações profissionais como um dos principais entraves à integração laboral de refugiados e, também, destaca que a burocracia excessiva e a falta de articulação entre universidades e órgãos reguladores dificultam esse processo.

No mesmo sentido, E3 propõe a criação de parcerias entre o poder público e empresas locais para garantir a inserção de imigrantes no mercado de trabalho, por meio da reserva de vagas específicas. Ele questiona: *“Por que não reservar uma vaga para pessoa imigrante?”*, traçando um paralelo com políticas de cotas para PCDs e populações racializadas. Essa sugestão evidencia a necessidade de políticas afirmativas, como defendem Portelles e Sander (2019), que reconhecem a vulnerabilidade específica desse grupo e analisam como a ausência de políticas específicas impacta a inserção laboral e social dos refugiados no Brasil.

A capacitação de profissionais da rede pública também surge como demanda prioritária. E3 propõe que *“todas as pessoas que trabalham aqui no entorno [do albergue] passem por uma capacitação, uma aprendizagem, uma escuta”*. E6 reforça essa demanda ao afirmar que *“falta recurso humano, falta capacitação, tradutores e mediadores culturais”*, além de defender a elaboração de *“protocolos próprios para imigrantes e refugiados”*.

A ausência de formação específica e contínua dos profissionais é apontada por autores como Scherer e Grisci (2022) como uma das fragilidades da política pública de acolhimento. Teixeira *et al.* (2021) também destacam que a formação contínua deve incluir aspectos culturais e linguísticos para melhorar a comunicação com os migrantes.

Outro ponto recorrente foi a necessidade de serviços especializados e acesso a recursos digitais. E4 sugere a criação de um espaço com computadores e suporte digital para auxiliar os imigrantes na obtenção de documentação e acesso a serviços: *“eles deveriam ter uma*

assistência para a parte digital [...] algo que seja direto, não que seja encaminhado boca a boca”.

Essa lacuna revela a importância de promover a inclusão digital como estratégia de cidadania, conforme defendido por Oliveira et al. (2023). Esta inclusão digital também é vista como um mecanismo de autonomia e empoderamento dos migrantes.

A questão da ausência de políticas públicas estruturadas e integradas também foi evidenciada por E6: *“sente-se uma ausência de políticas públicas específicas e estruturadas para essa população e acaba sobrecarregando os serviços de assistência social”*. A entrevistada destaca a carência de uma política intersetorial clara, o que vai ao encontro do que apontam Pereira et al. (2023) sobre a necessidade de coordenação entre as diferentes esferas de governo e setores para garantir respostas mais eficazes e integradas.

Por fim, E7 propõe uma descentralização da atuação do CONARE, sugerindo que *“tivesse um representante do Conare nas fronteiras, para conseguir receber e fazer análise e já dar a decisão”*. A morosidade dos processos de reconhecimento da condição de refugiado é vista como um entrave à inclusão e autonomia dos migrantes, como também problematizado por Ruiz (2024), que destaca que a demora na resposta do CONARE gera insegurança jurídica e dificulta a inserção social e econômica dos refugiados.

Em síntese, os entrevistados convergem na percepção de que os avanços no atendimento e na inclusão social de imigrantes e refugiados passam pela formulação de políticas públicas estruturantes, melhoria da articulação interinstitucional, fortalecimento dos recursos técnicos e humanos e promoção da justiça social, incluindo a valorização das competências profissionais e o combate à exclusão.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar o processo de atendimento, acolhimento e reinserção profissional de imigrantes e refugiados em Sant’Ana do Livramento, destacando o papel das organizações públicas nesse contexto. A pesquisa revelou que, apesar dos esforços institucionais, ainda há barreiras significativas que dificultam a integração dessa população, incluindo desafios burocráticos, falta de recursos e ausência de políticas migratórias locais bem estruturadas. A articulação entre diferentes órgãos, como Polícia Federal, CREAS e Albergue, demonstra um esforço conjunto, mas a falta de protocolos claros compromete a eficácia do acolhimento. Os profissionais envolvidos avaliam que, dentro das limitações institucionais, as ações são relativamente efetivas, mas há espaço para melhorias, especialmente na capacitação profissional e na ampliação de políticas públicas voltadas para a inclusão.

Os resultados indicam que a reinserção profissional dos imigrantes e refugiados enfrenta obstáculos estruturais que impactam diretamente sua adaptação ao novo país. A dificuldade na revalidação de diplomas, a necessidade de inclusão digital e a descentralização dos processos de documentação são aspectos que precisam ser aprimorados para garantir uma integração mais eficiente. Além disso, a pesquisa evidenciou que, embora haja um discurso institucional de acolhimento, a prática revela desafios que vão além da burocracia, incluindo barreiras culturais e sociais que dificultam a inserção plena desses indivíduos na sociedade brasileira.

Embora o município de Sant’Ana do Livramento tenha obtido o reconhecimento institucional por meio do Selo MigraCidades, concedido pela OIM e pela UFRGS, os dados levantados ao longo desta pesquisa revelam uma lacuna significativa entre os parâmetros da certificação e a realidade prática vivenciada pelas organizações públicas locais. A atuação institucional observada ainda se configura predominantemente como reativa, marcada por atendimentos pontuais, articulações não sistematizadas e ausência de protocolos específicos para a população migrante. Essa discrepância evidencia que, embora exista um compromisso

formal com a pauta migratória, a efetividade das políticas depende de sua concretização em ações estruturadas, contínuas e articuladas entre diferentes setores, superando os limites da improvisação institucional.

Diante desses achados, conclui-se que as organizações públicas desempenham um papel fundamental no atendimento a imigrantes e refugiados, mas enfrentam desafios estruturais que limitam a efetividade das práticas de reinserção social e profissional. A falta de políticas públicas bem articuladas e sustentáveis compromete avanços significativos na integração dessa população, tornando essencial um maior investimento em estratégias que promovam a inclusão e o reconhecimento dos direitos dos migrantes.

Este estudo reforça a necessidade de ações coordenadas entre diferentes setores para garantir um acolhimento mais eficaz e humanizado. A migração não deve ser vista apenas como um fenômeno social, mas como uma questão de direitos humanos e justiça social. A distância entre os discursos institucionais e as práticas concretas evidencia que a construção de uma sociedade verdadeiramente inclusiva depende de comprometimento político e investimentos sustentáveis.

Entre as limitações desta pesquisa, destaca-se o recorte geográfico restrito à realidade de Sant'Ana do Livramento, o número limitado de entrevistados e a ausência de dados quantitativos que poderiam complementar a abordagem qualitativa. Para pesquisas futuras, sugere-se uma análise comparativa entre diferentes municípios da fronteira Brasil-Uruguai, estudos sobre os impactos socioeconômicos da migração e investigações que incluam a percepção dos próprios migrantes e refugiados sobre sua experiência de integração.

REFERÊNCIAS

ACNUR Brasil. **Manual de procedimentos e critérios para determinar a condição de refugiado**: de acordo com a Convenção de 1951 e o Protocolo de 1967 relativos ao Estatuto dos Refugiados. Escritório do ACNUR Brasil, 2004. Disponível em: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/3391.pdf?view=1> Acesso em 24 abril, 2024.

ACNUR. Agência da ONU para Refugiados. **Nota de orientação sobre extradição e proteção internacional de refugiados**. Genebra: ACNUR, 2008. Disponível em: https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BD_Legal/Documentos_do_ACNUR/Diretrizes_e_politicas_do_ACNUR/Extradicao/Nota_de_orientacao_sobre_extradicao_de_refugiados.pdf

ADUS. **Instituto Adus – Apoio jurídico e capacitação para migrantes e refugiados**. São Paulo, 2025. Disponível em: <https://adus.org.br>. Acesso em: 07 jul. 2025.

BARDIN, L.. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, L. P. T. F. **Refúgio no Brasil**: a proteção brasileira aos refugiados e seu impacto nas Américas. Brasília: ACNUR, Ministério da Justiça, 2010. Disponível em: https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Ref%C3%BAgio-no-Brasil_A-prote%C3%A7%C3%A3o-brasileira-aos-refugiados-e-seu-impacto-nas-Am%C3%A9ricas-2010.pdf. Acesso em 24 Abril, 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017**. Institui a Lei de Migração. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 maio 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113445.htm . Acesso em: 07 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997**. Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951 e determina outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 23 jul. 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9474.htm. Acesso em: 07 jul. 2025.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome**. Orientações para atendimento a migrantes internacionais no Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Brasília: MDS; OIM, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/publicacoes-para-atendimento-de-migrantes-e-refugiados-sao-lancadas-na-13a-conferencia-nacional-de-assistencia-social?utm_source=chatgpt.com Acesso em: 04 jun. 2025.

CAVALCANTI, L.; OLIVEIRA, M. O tema das migrações internacionais na Sociologia no Brasil. **Revista Brasileira de Sociologia**, v. 6, n. 12, p. 88-113, 2018. Disponível em: <https://rbs.sbsociologia.com.br/index.php/rbs/article/view/343>. Acesso em: 29 mai. 2025.

CNN Brasil. **Entenda o conflito do Sudão, onde dois generais lutam pelo controle do país**. CNN Brasil, 18 abr. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/entenda-o-conflito-do-sudao/> Acesso em: 24 maio 2025.

COMIRAT/RS - COMITÊ DE ATENÇÃO A MIGRANTES, REFUGIADOS, APÁTRIDAS E VÍTIMAS DE TRÁFICO DE PESSOAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Relatório de Atividades 2021**. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/comirat> Acesso em 24 Abril, 2024.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GALVÃO, C. Narrativas em Educação. **Ciência & Educação (Bauru)**, v. 2, pág. 327–345, maio de 2005.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GUENDEL, J. **Políticas públicas de acolhimento e integração de imigrantes e refugiados: um estudo no município de Chapecó/SC**. 2020. 121 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) – Universidade do Contestado, Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional, Canoinhas, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11624/3822> Acesso em: 31 mai 2025.

IBGE. (2019). Apenas 5,5% dos municípios com imigrantes têm serviços focados nessa população. **Agência IBGE Notícias**. Disponível em: [Apenas 5,5% dos municípios com imigrantes têm serviços focados nessa população | Agência de Notícias](#). Acesso em: 31 mai 2025.

INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION (IFC). **Empregabilidade de refugiados é impulsionada por projeto em tecnologia**. São Paulo, 23 ago. 2023. Disponível em: <https://www.ifc.org/pt/pressroom/2023/27710>. Acesso em: 07 jul. 2025.

IRIGARAY, H. A. R.; *et al.* Sua casa, meu refúgio: ser refugiado no Brasil. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 2, pág. 222–233, abril. 2021.

ISTOÉ DINHEIRO. **Mais da metade das pessoas refugiadas no Brasil estão sem emprego, aponta pesquisa**. São Paulo, 24 out. 2023. Disponível em: <https://istoedinheiro.com.br/mais-da-metade-dos-refugiados-no-brasil-estao-sem-emprego>. Acesso em: 07 jul. 2025.

JUNGER DA SILVA, G.; CAVALCANTI, L.; OLIVEIRA, T.; LEMOS, S. Refúgio em Números – 2023. Brasília: OBMigra, Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2023. Disponível em: portaldeimigracao.mj.gov.br/images/Obmigra_2020/OBMIGRA_2023/Refugio_em_Numeros/Refugio_em_Numeros_-_final.pdf. Acesso em: 07 jul. 2025.

LABOISSIÈRE, P. Acnur: mundo tem mais de 123 milhões de pessoas deslocadas à força. Agência Brasil, 13 jun. 2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2025-06/acnur-mundo-tem-mais-de-123-milhoes-de-pessoas-deslocadas-forca>. Acesso em: 13 junho, 2025.

MARTIN, D. GOLDBERG, A. SILVEIRA, C. Imigração, refúgio e saúde: perspectivas de análise sociocultural. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 27, n. 1, p. 26-36, 2018.

OLIVEIRA, F. M; QUIROGA, M. F. O. Imigração na América do Sul: o Brasil está preparado para o desafio da imigração? **Revista Derecho y Cambio Social**, n. 58, p. 552-568, out. 2019.

OLIVEIRA, L.; QUIROGA, F. Migração e refúgio no Brasil: avanços e desafios. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 101-119, jan./jun. 2019.

OLIVEIRA, J. S. A. *et al.* Refugiados e o acesso ao emprego no Brasil: implicações na saúde e sociabilidade. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 57, n. spe, p. 1- 8, 2023.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA AS MIGRAÇÕES; UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **MigraCidades: Relatório de Diagnóstico - 2023**. Sant'Ana do Livramento/RS. 2023. Disponível em: https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/pdf/MigraCidades_relatorio_diagnostico_2023.pdf

PEREIRA, B. A. D.; CIRINO, A. L.; TAVARES, B. Compreendendo o Processo de Interiorização dos Refugiados no Brasil: como um Município faz a sua Governança. **Revista Organizações em Contexto**, São Bernardo do Campo, v. 19, n. 37, jan.-jun. 2023.

POLÍCIA FEDERAL. **Dados sobre solicitações de refúgio no Brasil**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/refugio/refugio-em-numeros-e-publicacoes> Acesso em 24 Abril, 2024.

PORTELLES, W. SANDER, A. A inserção dos refugiados no mercado de trabalho na cidade de Porto Alegre. **Revista Metodista de Administração do Sul**, v. 4, n. 5, 2019.

RIEGEL, V.; PÁSSARO, L. A. O Brasil é um país acolhedor? Um olhar sobre o discurso institucional e a experiência de refugiados. **Revista Latino-Americana de Estudos sobre Corpo, Cultura e Sociedade**, Pelotas, v. 6, n. 2, p. 134-152, 2018.

RUÍZ, M. C. C. **Demora no processo de reconhecimento no status de refugiado e vulnerabilização de direitos da pessoa refugiada**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2024. Disponível em: [Demora no processo de reconhecimento no status de refugiado e vulnerabilização de direitos da pessoa refugiada](#) Acesso em: 08 jun. 2025.

SACRAMENTO, A. R. **Pesquisa qualitativa: conceitos e características**. Salvador: EDUFBA, 2007.

SASSEN, S. **Expulsões: brutalidade e complexidade na economia global**. São Paulo: Ed. WMF Martins Fontes, 2016.

SCHERER, L. A.; GRISCI, C. L. I. Migrante e refugiado empreendedor (de si): modos vernáculos de trabalho imaterial como (re)invenção de si no país de destino. **Revista Brazilian Business Review**, v. 19, n. 5, p. 191, fev. 2022.

SCHERER, L. A.; GRISCI, C. L. I.; CHANLAT, J-F. Trabalho imaterial e organizações da sociedade civil: alternativa aos modos de trabalhar e de viver de refugiados. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, n. 2, p. 377-390, 2021.

SCHERER, L. A.; PRESTES, V. A.; GRISCI, C. L. I. Usos / Desusos / Abusos de termos sobre mobilidade internacional e trabalho: Diálogos possíveis entre administração e antropologia. **Revista de Ciências da Administração**, v. 21, n. 55, p. 8-20, outubro, 2019.

SCHERER, S.; PRESTES, L.; GRISCI, C. Vidas em trânsito: desafios da reinserção profissional de refugiados no Brasil. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 4, p. 915-931, 2019.

SILVA, P. M. M. *et al.* Barreiras ao emprego de refugiados no Brasil e seus impactos na integração de longo prazo. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 39, p. 1- 24, 2022.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

SOUZA, E. M. **Metodologias e analíticas qualitativas em pesquisa organizacional: uma abordagem teórico-conceitual**. Espírito Santo: EDUFES, 2014.

SOUZA, L. G. de. Os refugiados e as políticas de proteção e acolhimento no Brasil. **Dimensões: Revista de Ciências Sociais**, v. 27, n. 1, p. 123-139, 2019.

TEIXEIRA, A. C. C.; MOTTA, E. C. DA S.; BALOG, D. L. T.; SÁ, B. Por que é tão difícil pertencer? As dificuldades dos refugiados em seus processos de inserção no mercado de trabalho e na sociedade brasileira. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, nº 2, abr./jun. 2021.

USP Analisa. (2023). **Especialistas apontam falta de políticas públicas municipais para receber refugiados no Brasil**. Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://rp.iea.usp.br/especialistas-apontam-falta-de-politicas-publicas-municipais-para-receber-refugiados-no-brasil/>. Acesso em: 31 mai 2025

VERSIANI, F.; NETO, A. C. Migrações Sul-Sul: um estudo sobre refugiados que trabalham em pequenas e médias empresas brasileiras. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 2, pág. 254, abril. 2021.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Esta pesquisa faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) a ser defendido no Curso de Administração da UNIPAMPA, *campus* Sant'Ana do Livramento/RS. Tem como objetivo principal analisar como organizações públicas de Sant'Ana do Livramento/RS estruturam seus processos de atendimento, acolhimento e reinserção profissional de imigrantes e refugiados.

BLOCO A - PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Nome, idade e naturalidade.
2. Cargo. Tempo no cargo e tempo na organização.
3. Quais as suas principais funções neste cargo?

BLOCO B – ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E REINSERÇÃO PROFISSIONAL DE IMIGRANTES E REFUGIADOS

Objetivo específico a) Identificar os principais desafios enfrentados pelas organizações públicas no atendimento e reinserção profissional dessa população;

1. Quais são os principais desafios que sua instituição enfrenta no atendimento a imigrantes e refugiados?
2. Há barreiras específicas relacionadas à reinserção profissional dessa população? Se sim, quais seriam elas?
3. De que forma a questão da documentação ou regularização impacta os atendimentos e encaminhamentos?
4. Quais políticas públicas ou diretrizes internas orientam o trabalho da sua instituição com imigrantes e refugiados?

Objetivo específico b) Descrever os procedimentos e políticas adotadas pelas organizações públicas para atender e apoiar a reinserção profissional de imigrantes e refugiados no mercado de trabalho;

5. Existem protocolos padronizados para o acolhimento inicial dessa população? Como eles funcionam na prática?
6. Sua organização atua de forma integrada com outras instituições (ex: FGTAS, prefeitura, abrigos)? Como se dá essa articulação?

Objetivo específico c) Compreender a percepção dos profissionais que atuam nessas organizações sobre a efetividade dos serviços prestados, especialmente aqueles voltados ao emprego de imigrantes e refugiados;

7. Na sua opinião, os serviços prestados atualmente são eficazes para a inclusão social e profissional dos imigrantes e refugiados?
8. Há acompanhamento posterior ao encaminhamento para o mercado de trabalho? Como isso é feito?
9. Você considera que os imigrantes e refugiados conseguem acessar com facilidade os serviços ofertados?
10. Você poderia citar alguma boa prática ou ação bem-sucedida que sua instituição tenha realizado nesse contexto?
11. Que melhorias você acredita serem necessárias para que o atendimento e a reinserção profissional sejam mais eficazes?
12. O que falta (recursos, capacitação, políticas públicas) para que o trabalho da sua instituição seja mais efetivo nesse tema?

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado (a) a participar, de forma voluntária, de uma pesquisa acadêmica desenvolvida no âmbito do curso de Administração da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA). Sua participação é inteiramente opcional. Para confirmar seu consentimento, é necessário ler atentamente este termo e, ao final, selecionar a opção correspondente.

Título da pesquisa: “Políticas Públicas e Inclusão de Imigrantes e Refugiados: Desafios e Práticas em Sant’Ana do Livramento/RS”.

Objetivo do estudo:

O presente estudo tem como objetivo analisar o processo de atendimento, acolhimento e reinserção profissional de refugiados, realizado por organizações públicas em Sant’Ana do Livramento/RS, identificando desafios, boas práticas e oportunidades de melhoria.

Procedimentos da pesquisa:

A coleta de dados será realizada por meio de entrevista narrativa com duração aproximada de 30 a 60 minutos. As perguntas são abertas e voltadas à compreensão da atuação institucional no processo de acolhimento e reintegração de refugiados no mercado de trabalho. A entrevista será gravada (mediante autorização) para posterior transcrição e análise, preservando sempre o sigilo do participante.

Confidencialidade e privacidade:

Todas as informações fornecidas serão tratadas com absoluto sigilo e confidencialidade. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, sendo garantido o anonimato dos participantes. Os registros serão armazenados em local seguro e somente a pesquisadora e sua orientadora terão acesso. O estudo segue as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

Contatos para esclarecimentos:

Caso você tenha dúvidas ou deseje mais informações, poderá entrar em contato com o pesquisador ou com a orientadora pelos seguintes meios:

Pesquisador:

Matheus Collina Vargas

Acadêmico do Curso de Administração – UNIPAMPA

E-mail: matheuscollina.aluno@unipampa.edu.br

WhatsApp: (55) XXXXX-XXXX

Orientadora:

Profa. Dra. Katiúscia Schiemer Vargas

E-mail: katiusciaavargas@unipampa.edu.br

NOME: _____

Declaro que li e compreendi as informações acima e AUTORIZO voluntariamente a minha participação nesta pesquisa. Estou ciente de que posso me retirar a qualquer momento, sem penalidades, e de que minha identidade será preservada.

() Sim

() Não

APÊNDICE C – QUADRO DE CODIFICAÇÃO E CATEGORIZAÇÃO

	Categorias	
Desafios enfrentados pelas organizações públicas	Barreiras institucionais	Dificuldades estruturais enfrentadas pelas organizações.
	Barreiras relacionadas à reinserção profissional	Dificuldades ligadas à inserção no mercado de trabalho
	Documentação e regularização	O impacto da regularização ou falta de regularização da documentação no atendimento e encaminhamento de imigrantes e refugiados.
	Políticas públicas e diretrizes internas	Orientações internas para o trabalho da instituição com os imigrantes e refugiados
Procedimentos e Políticas	Protocolos institucionais	Regras, rotinas e procedimentos formais adotados pelas instituições para acolhimento inicial.
	Articulação interinstitucional	Cooperação entre diferentes órgãos e instituições
	Acesso aos serviços públicos	Garantia de acesso a direitos sociais básicos
	Ações de acolhimento inicial	Medidas práticas para recepção e orientação de imigrantes/refugiados
Percepção dos profissionais	Avaliação da efetividade	Percepção sobre o impacto real das ações implementadas
	Boas práticas	Ações bem-sucedidas reconhecidas pela instituição
	Necessidades de aprimoramento	Percepção de falhas e sugestões de melhoria nos processos