

# Apoio aos Estrangeiros em Caso de Desastre

## Manual de Perguntas e Respostas

Comitê de Intercâmbio Internacional de Tóquio

## **Introdução**

Atualmente, o Japão está num período de alta atividade sísmica, e se prevê com uma probabilidade de 70%, que ocorra um terremoto de magnitude 7 na área metropolitana de Tóquio nos próximos 30 anos.

O terremoto que ocorreu em Kobe em 1995, também conhecido como o Grande Terremoto de Hanshin-Awaji, é lembrado pelos danos sem precedentes que causou. Muitos residentes estrangeiros foram afetados, o que trouxe à luz a necessidade de apoiá-los. As lições aprendidas com este terremoto foram a importância de estar sempre preparado para emergências e de manter a coordenação entre as áreas afetadas e outras áreas.

Depois de 10 anos, nos terremotos de Chuetsu (2004) e Chuetsu-oki (2007) que ocorreram na província de Niigata, demonstraram uma melhor coordenação entre os grupos de voluntários e a Associação de Intercâmbio Internacional que vinham concentrando esforços nessas questões, evidenciando que as iniciativas de apoio aos estrangeiros estavam tendo bons resultados.

As associações de intercâmbio internacional, que através de atividades como aulas de língua japonesa, consultas sobre questões da vida diária e eventos de intercâmbio, criam inúmeras oportunidades para interagir com os residentes estrangeiros no cotidiano, desempenhando um papel inestimável no estabelecimento de uma base de apoio aos residentes estrangeiros quando ocorra um desastre. Acreditamos que as associações de intercâmbio internacional recebem um grande número de petições de estrangeiros num desastre, por esta razão, esperamos que elas coordenem com as instituições governamentais, organizações não-governamentais e organizações sem fins lucrativos, forneçam apoio à cooperação entre as áreas afetadas com outras áreas, e que manejem o apoio aos estrangeiros de maneira eficiente e meticulosa.

Este Manual reúne as perguntas frequentes junto com respostas básicas, permitindo que as associações de intercâmbio internacional e as organizações civis envolvidas no apoio aos estrangeiros possam responder aos estrangeiros num eventual desastre. Naturalmente, dependendo da autoridade local, há diversas estruturas, sistemas de apoio, métodos de operação de abrigos de emergência, disponibilidade de idioma, serviços e outros. Também haverá mudanças nas situações dependendo do tempo decorrido desde o momento do desastre. Portanto, averigue as condições atuais da área e adicione essa informação para que seja útil em caso de um desastre.

Na prevenção de desastres, é importante que cada um dos seguintes elementos desempenhe seu papel: autoajuda, ajuda mútua e assistência pública. As associações de intercâmbio internacional desempenham o papel de “ajuda-mútua”, animando os residentes estrangeiros à “autoajuda” e cooperando com as organizações administrativas e privadas, de maneira a promover os preparativos urgentes e importantes na área, “começando com o que está ao alcance”. Esperamos que a conscientização sobre a prevenção de desastres aumente desde o processo de preparação contra desastres, e o círculo das redes existentes aumente.

Março de 2009

## **Sobre a edição revisada**

Desde a publicação do “Manual de Perguntas e Respostas sobre Apoio aos Estrangeiros em Caso de Desastre” em março de 2009, já se passaram dez anos. Decidimos publicar a versão revisada para atualizar os dados que não atendiam à situação atual devido à revisão de programas e outras mudanças que houve durante esse período.

Na última década, inclusive, não cessaram de ocorrer desastres naturais, como terremotos e chuvas torrenciais. Com expectativas de um aumento ainda maior de estrangeiros no Japão, o apoio aos estrangeiros em um desastre é uma questão urgente. A todas as pessoas que trabalham no apoio aos estrangeiros residentes, agradeceríamos se pudessem utilizar este manual.

Março de 2019

# ÍNDICE

<b>1 Evacuação</b> .....	1
1-1 Onde devo me refugiar? .....	1
1-2 Minha casa desmoronou (se queimou) e fiquei sem lugar onde ficar. Onde devo ir? Onde fica o abrigo de emergência? .....	1
1-3 Posso voltar para casa para buscar minhas coisas? .....	2
1-4 Como devo ir do meu trabalho (onde estou agora) à minha casa? .....	2
1-5 Estou morando no meu carro. Onde posso conseguir alimentos e remédios? .....	3
<b>2 Socorro</b> .....	3
2-1 Estou machucado (doente). Onde posso consultar um médico? .....	3
2-2 Onde posso receber remédios e bandagens? Eu estou gripado. Onde posso consultar um médico? .....	4
2-3 Não tenho dinheiro (cartão de seguro de saúde). Posso consultar um médico assim mesmo? .....	4
2-4 Não falo japonês. O que devo fazer na hora de consultar o médico? .....	4
2-5 Uma pessoa que conheço faleceu. O que devo fazer? .....	4
<b>3 Alimentos</b> .....	5
3-1 Onde posso conseguir água potável e alimentos? .....	5
3-2 Onde posso obter alimento <i>Halal</i> (carne adequada para as pessoas da religião islâmica) .....	5
3-3 Onde posso cozinhar? .....	5
3-4 Meu filho é alérgico a ovos (leite, farinha). Onde posso encontrar alimentos seguros para ele? .....	6
3-5 Onde posso encontrar leite e alimentos para bebês? .....	6
3-6 Onde posso comprar alimentos? .....	6
3-7 Onde posso comer comida quente? .....	6
3-8 Estou numa igreja próxima, posso receber alimentos? .....	6
<b>4 Aviso e informações</b> .....	7
4-1 Estou procurando meus familiares e conhecidos. Que devo fazer? .....	7
4-2 Como posso encontrar informações sobre a área afetada pelo terremoto? .....	8
4-3 Há transmissões de rádio e TV em línguas estrangeiras? .....	8
4-4 Não consigo conectar-me a Internet? Como posso resolver isso? .....	9
4-5 Qual é a situação ferroviária na área metropolitana de Tokyo? .....	9
4-6 Quero me locomover de carro, posso usar as estradas? .....	9
4-7 Posso enviar correspondências pelo correio? Onde tenho que ir para enviá-las? .....	9

4-8 Quando começam as aulas nas escolas primárias (ginasiais)?.....	10
4-9 Quando começam as aulas nos colégios, universidades, escolas especializadas, escolas de japonês?.....	10
4-10 Posso fazer os exames de admissão ao colégio ou universidade? .....	10
<b>5 Vida diária</b> .....	10
5-1 Poderiam dar-me roupas e cobertores?.....	11
5-2 Onde posso tomar banho?.....	11
5-3 Tenho um animal de estimação. Onde posso levá-lo? Tem comida para animais de estimação?.....	11
5-4 Quando os bancos reabrem? Posso retirar dinheiro? .....	11
5-5 Onde posso jogar o lixo?.....	11
<b>6 Serviços básicos</b> .....	12
6-1 Quando poderei usar a eletricidade, água e gás? .....	12
6-2 Quero usar meu carro, onde posso comprar gasolina? .....	12
6-3 Quando poderei usar as estradas? Que estradas estão abertas?.....	13
6-4 Quando poderei tomar o trem, barco e/ou avião? Quais os trens, barcos e linhas aéreas que estão funcionando? .....	13
<b>7 Residência</b> .....	13
7-1 Estou deixando minha casa para ir à casa de um amigo. O que devo fazer? .....	13
7-2 Minha casa está prestes a desmoronar. O que devo fazer?.....	13
7-3 Minha casa desmoronou. O que devo fazer para repará-la?.....	14
7-4 Se minha casa queimar, o que devo fazer?.....	14
7-5 Minha casa desmoronou. (Minha casa ficou queimada.) Posso receber dinheiro, por exemplo para fundos de subsistência?.....	14
7-6 O que este bairro fará para regressar ao normal?.....	15
<b>8 Procedimentos e certificados</b> .....	15
8-1 Minha casa desmoronou. O que devo fazer? .....	15
8-2 Minha casa queimou. O que devo fazer? .....	15
8-3 Perdi meu passaporte. O que devo fazer? .....	15
8-4 Meu visto expirou. O que devo fazer?.....	16
8-5 Perdi meu cartão de residente ( <i>Zairyu card</i> )? O que devo fazer?.....	16
8-6 Perdi minha carteira de motorista. O que devo fazer?.....	16
8-7 Posso receber o dinheiro de compensação pelo desastre?.....	16
8-8 Podem-me emprestar dinheiro temporariamente?.....	16
8-9 Não tenho dinheiro suficiente para pagar os impostos e as quotas do seguro de saúde. O que devo fazer? .....	17

8-10 Eu me mudei. O que devo fazer?.....	17
8-11 Um membro da minha família faleceu. O que devo fazer? .....	17
<b>9 Cuidado emocional</b> .....	20
9-1 Meu filho está deprimido depois do terremoto. O que devo fazer?.....	20
9-2 Estou deprimido devido à morte de um familiar (ou conhecido). O que devo fazer? .....	20
<b>10 Outros</b> .....	20
10-1 Quero enviar alimentos e/ou roupas para a área afetada pelo desastre. O que devo fazer? .....	20
10-2 Onde posso doar dinheiro?.....	21
10-3 Falo japonês e ○○. O que posso fazer para ajudar as pessoas afetadas pelo terremoto? .....	21
10-4 Não falo japonês mas quero ajudar de alguma maneira as pessoas afetadas pelo terremoto. O que posso fazer? .....	21
<b>《Glossário》</b> .....	22

# 1 Evacuação

## 1-1 Onde devo me refugiar?

(1) Onde você está agora? Em que distrito (cidade) você está? Qual é o nome do bairro? Qual é o número da rua?

(Eu estou no distrito ○○, no bairro ○○, o número da rua é ○○.)

O lugar de evacuação é o parque ○○ (escola ○○ /área ○○).

Por favor, na hora de ir a este lugar, leve um documento de identificação e artigos pessoais importantes.

(2) Na evacuação, siga as instruções dos funcionários da prefeitura, policiais e bombeiros.

【Zona de evacuação】 São os lugares, como parques, que são utilizados temporariamente pelos moradores da região em caso de um desastre.

## 1-2 Minha casa desmoronou (se queimou) e fiquei sem lugar onde ficar. Onde devo ir? Onde fica o abrigo de emergência?

(1) Onde você mora? Em que distrito (cidade) você mora? Qual é o nome do bairro? Qual é o número da rua?

(Eu moro no distrito ○○(-ku), no bairro ○○(-cho), o número da rua é ○○(chome). )

O abrigo de emergência designado mais perto da sua casa é a escola primária ○○ (escola ginásial ○○ / centro comunitário ○○). Por favor, vá até este local. No abrigo de emergência, independentemente de ser estrangeiro, poderá receber alimentos, água potável, cobertor e outros artigos imprescindíveis. Também poderá dormir neste local. Se necessário, pergunte ao pessoal do abrigo sobre espaços para oração e outros espaços especiais.

(2) Nos abrigos de emergência, os japoneses e os estrangeiros recebem as mesmas coisas, fique tranquilo.

Nos abrigos de emergência existem regras. Por favor, respeite-as e siga as instruções da pessoa encarregada. Faça fila para receber comida e para usar o banheiro. Por favor, não fale alto enquanto espera.

Os avisos (informações) serão anunciados no quadro de avisos do abrigo de emergência.

(3) Se não entende japonês, peça a alguém que entenda e que também fale sua língua.

Quando não haja uma pessoa que fale sua língua no abrigo, por favor, pergunte a um funcionário da prefeitura. Pode demorar um pouco, mas, o funcionário da prefeitura buscará um intérprete para você.

**【Abrigos de emergência】**

São lugares como, escolas primárias ou centros comunitários, onde as pessoas que buscam abrigo num desastre podem ficar temporariamente.

Num refúgio há reservas de alimentos, artigos cotidianos básicos e cobertores.

1-3 Posso voltar para casa para buscar minhas coisas?

(1) Poderá buscar suas coisas depois que um especialista registrado no Governo Metropolitano de Tokyo ou na prefeitura local diga que a casa está segura.

(2) Depois de um grande terremoto, ocorrem alguns tremores secundários. Por isso, tenha cuidado ao se aproximar da sua casa.

**【Avaliação de segurança de edificações depois de um terremoto】**

Depois de um grande terremoto, podem ocorrer tremores secundários. Para evitar danos por causa dos tremores secundários, um especialista avalia as edificações se estão seguras ou não.

1-4 Como devo ir do meu trabalho (onde estou agora) à minha casa?

(1) Antes de sair, verifique as notícias sobre o tráfego e as estradas, e confirme a segurança de sua família. Espere até que consiga comprovar a segurança na estrada.

(2) Quando saia para voltar à casa, passe pelas ruas principais e de preferência a pé. Se estiver escuro, espere amanhecer.

(3) Nas ruas principais haverá estações de assistência (postos de gasolina, etc.) às pessoas que estão voltando para casa. Nesses locais, poderá obter informações sobre as estradas e também água. Isso é igual tanto para os japoneses como para os estrangeiros. Não é necessário dinheiro. Poderá usar o banheiro também.

- (4) Se não puder voltar a pé para casa, fique onde está ou vá para um abrigo de emergência. Lá você pode obter água potável e comida. Isso é igual tanto para os japoneses como para os estrangeiros. Não é necessário dinheiro.
- (5) Se estiver escuro, vá para um abrigo de emergência mais próximo. Lá poderá passar a noite. Para saber onde se localiza o abrigo de emergência, pergunte a alguém da estação de assistência ou aos moradores que vivem perto de onde você está.

**【Estações de Assistência (para as pessoas que estão voltando para casa)】**

Em caso de desastre, as pessoas que voltam para casa a pé, podem utilizar os postos de gasolina e lojas de conveniência como postos temporários de descanso. Nesses locais, poderá (1) obter água potável, (2) usar o banheiro, (3) obter informação sobre as estradas, etc.

1-5 Estou morando no meu carro. Onde posso conseguir alimentos e remédios?

- (1) Pode receber alimentos e remédios num abrigo de emergência mais próximo. Diga à pessoa encarregada do abrigo que está morando no seu carro.  
(→ Provavelmente, irá aconselhá-lo a ficar no abrigo)
- (2) Se você ficar no seu carro por um longo tempo, poderá ficar com coágulo sanguíneo nas veias da perna, e se isso chegar aos pulmões correrá risco de morte. Estire e flexione as pernas e mova o corpo a cada 2-3 horas. Não se esqueça de beber água. Se um médico estiver fazendo uma ronda, consulte-o sobre sua condição física. Não lhe cobrará dinheiro.

**【Síndrome da classe econômica (Trombose venosa profunda (TVP)/Embolia pulmonar)】**

Sentar ou dormir por muito tempo sem se mover pode causar a formação de trombos nas veias das pernas (trombose venosa profunda). Se o trombo se aproximar dos pulmões e congestionar o vaso sanguíneo (trombose pulmonar → embolia pulmonar), pode resultar em morte.



## **2 Socorro**

2-1 Estou machucado (doente). Onde posso consultar um médico?

Onde você está agora? Qual é o distrito (ou cidade) onde você está? Qual é o nome do bairro? Qual



é o número da rua?

(Estou no distrito de ○○-ku, no bairro de ○○-cho, o número da rua é ○○ chome)

O posto de socorro médico designado está instalado na escola primária○○ (escola ginásial ○○/no parque ○○) mais próximo. Aí, poderá consultar um médico. Não é necessário dinheiro nem do cartão do seguro de saúde.

**【Postos de Socorro】**

São lugares onde se reúne a equipe médica nos refúgios de emergência designados em tempos de desastre, onde os pacientes podem receber os tratamentos médicos de emergência.

2-2 Onde posso receber remédios e bandagens? Eu estou gripado. Onde posso consultar um médico?

(1) Por favor, vá para o posto de socorro médico mais próximo. Não é necessário dinheiro nem do cartão do seguro de saúde.

(→ Fornecemos os endereços dos postos de socorro mais próximos.)

(2) Se estiver com febre alta, informe isso ao médico.

(A influenza se espalha, por isso consulte um médico o quanto antes.)

2-3 Não tenho dinheiro (cartão de seguro de saúde). Posso consultar um médico assim mesmo?

Por favor, consulte-se no posto de socorro médico mais próximo. Aí, não é necessário dinheiro nem o cartão de seguro de saúde. (→Fornecemos os endereços dos postos de socorro mais próximos.)

2-4 Não falo japonês. O que devo fazer na hora de consultar o médico?

(1) Logo depois do terremoto, não há intérpretes nos postos de socorro médico. Por favor, vá com alguém que fale japonês.

(2) Se não conseguir encontrar uma pessoa que fale japonês, por favor peça a um funcionário da prefeitura. Pode levar tempo, mas, o funcionário da prefeitura procurará um intérprete para você.

2-5 Uma pessoa que conheço faleceu. O que devo fazer?

(1) Por favor, fale com alguém da delegacia de polícia mais próxima. Espere onde está até a polícia

chegar.

(→ Fornecemos os endereços das delegacias de polícia mais próximas.)

- (2) Se você não sabe onde fica a delegacia de polícia, consulte um funcionário da prefeitura que está no abrigo de emergência mais próximo. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)
- (3) Por favor, se você conhece, avise algum parente ou conhecido da pessoa falecida. Transmita à polícia ou ao funcionário da prefeitura o número do telefone e o endereço onde vivia a pessoa falecida.



### **3 Alimentos**

#### 3-1 Onde posso conseguir água potável e alimentos?

- (1) Você pode conseguir água potável, alimentos e cobertores em um abrigo de emergência. Isso é igual tanto para os japoneses como para os estrangeiros. Para receber, por favor espere na fila. (→ Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)
- (2) As encanações de água foram danificadas. Estão sendo reparadas. Levará de uma a duas semanas para que possa usar a água. Até lá, por favor use a água das centrais de abastecimento temporárias, dos caminhões pipa ou do abrigo de emergência.

#### 3-2 Onde posso obter alimento *Halal* (carne adequada para as pessoas da religião islâmica)

Não encontrará nos abrigos de emergência. Por favor, procure os alimentos *Halal* por conta própria. Coma os alimentos permitidos disponíveis no abrigo de emergência.

【Alimentos *Halal*】 Alimentos que estão em acordo com as jurisprudências islâmicas

#### 3-3 Onde posso cozinhar?

Não se pode cozinhar nos abrigos de emergência. Poderá cozinhar quando regressar à casa e o suprimento de gás retornar ao normal. O gás deverá estar disponível mais ou menos dentro de 40

dias.

Depois de um forte tremor, o fornecimento de gás é interrompido. Para usar o gás, por favor, pressione o botão do medidor de gás fora da sua casa. Você poderá usar o gás quando a luz vermelha se apagar. Se houver vazamento, você sentirá o cheiro do gás. Por favor, comprove se não há vazamentos antes de usar o gás.

### 3-4 Meu filho é alérgico a ovos (leite, farinha). Onde posso encontrar alimentos seguros para ele?

Nos abrigos de emergências, às vezes, estão disponíveis alimentos especiais que não usam ovos ou outros ingredientes alérgicos. Por favor, pergunte à pessoa encarregada no abrigo de emergência. Se alimentos especiais não estiverem disponíveis, por favor, verifique os alimentos que seus filhos podem comer antes de dar-lhes.

### 3-5 Onde posso encontrar leite e alimentos para bebês?

No abrigo de emergência mais próximo encontrará leite em pó, alimentos para bebês e mingau de arroz (*okayu*). Por favor, pergunte à pessoa encarregada. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

### 3-6 Onde posso comprar alimentos?

Os estabelecimentos provavelmente reabrem suas portas 1-2 semanas depois de um terremoto. Na hora de ir comprar, leve moedas e dinheiro trocado porque estarão sem troco.

### 3-7 Onde posso comer comida quente?

Depois de 2-4 dias, os abrigos de emergência proporcionarão comida quente. Será servida tanto para os japoneses quanto para os estrangeiros. Por favor, espere na fila. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

### 3-8 Estou numa igreja próxima, posso receber alimentos?

Você pode receber alimento no abrigo de emergência. Pergunte à pessoa encarregada do abrigo. Nesta hora, passe o número de pessoas que estão na igreja à pessoa responsável. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)



## 4 Aviso e informações

### 4-1 Estou procurando meus familiares e conhecidos. Que devo fazer?

(1) Transmito a você cinco formas.

A primeira é perguntar à pessoa encarregada do abrigo de emergência mais próximo ao lugar onde moravam sua família e conhecidos. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

(2) A segunda, é escutar os recados usando seu telefone.

Para transmitir um recado por meio de telefone, use o Canal de Recados de Emergência em Casos de Desastre da NTT discando “171”, ou o Mural de Recados de Emergência dos telefones celulares/smartphone. Se puder conectar à internet através do telefone celular ou smarthphone, poderá transmitir o recado a qualquer companhia de telefone. Por outro lado, se o familiar e/ou conhecido registrou um recado em alguns dos métodos acima, poderá ouvir a mensagem gravada, usando o número do telefone dessa pessoa.

(3) A terceira, é pedir informação à prefeitura.

(4) A quarta, é entrar em contato com a embaixada do país da pessoa que está buscando.

(5) A quinta, é ouvir as transmissões da televisão e rádio. Depois de um grande terremoto, os anúncios da televisão e rádio são feitos dentro de 3 dias a uma semana.

#### **【Canal de Recados de Emergência em Caso de Desastre】**

É um serviço oferecido pela empresa NTT que permite deixar e ouvir recados depois de um terremoto com intensidade de 6 baixo ou maior, devido à dificuldade de entrar em contato para as zonas afetadas.

#### **【Mural de Recados de Emergência】**

É um serviço oferecido pelas companhias telefônicas, que permite gravar e escutar recados, usando o telefone celular/smartphone, depois de um terremoto com intensidade 6 baixa ou maior.

#### 4-2 Como posso encontrar informações sobre a área afetada pelo terremoto?

- (1) Poderá encontrá-las no abrigo de emergência mais próximo. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)  
Fique atento aos anúncios feitos pela polícia, bombeiros e pela prefeitura.
- (2) O veículo de informação da prefeitura circula proporcionando informações. Se você não entende japonês, pergunte a alguém que entenda seu idioma sobre a mensagem que estão transmitindo nesse momento.
- (3) O som que você escuta periodicamente é um anúncio feito pela prefeitura. Por favor, escute-o. Se você não entende japonês, pergunte a alguém que entenda seu idioma sobre a mensagem que estão transmitindo nesse momento.
- (4) Consulte o funcionário da prefeitura que está no abrigo de emergência mais próximo.
- (5) Visite a página web do Governo Metropolitano de Tokyo e leia as folhas do boletim informativo.
- (6) Acesse o aplicativo de prevenção de desastres de Tokyo e da área onde você vive.
- (7) Às vezes, as informações que você ouve podem não serem fornecidas pela prefeitura, e podem ser rumores ou não serem verdadeiras. Tenha cuidado, se você ouvir informações que acha que podem estar erradas ou sejam falsas, por favor, certifique-se destas informações na prefeitura.

#### 4-3 Há transmissões de rádio e TV em línguas estrangeiras?

- (1) A voz secundária da rede de TV e as transmissões de rádio 2 de NHK (Tokyo 693 kHz 500kw), transmitem em quatro idiomas (inglês, coreano, chinês e português) os alertas de emergência, quando se emitem alertas sobre tsunamis e outros desastres.
- (2) NHK WORLD TV faz transmissões em inglês 24 horas por dia. Poderá ver, visitando o homepage de NHK WORLD ou através de aplicativo.  
NHK WORLD RADIO faz transmissões em 17 idiomas. Poderá escutar também visitando o homepage de NHK WORLD ou através de aplicativo.
- (3) AFN (Rede das Forças Americanas, Tokyo 810kHz) transmite em inglês. Poderá ouvir também por

internet.

#### 4-4 Não consigo conectar-me a Internet? Como posso resolver isso?

Quando ocorre um grande desastre, as companhias de telefone liberam gratuitamente por 72 horas os pontos de Wi-Fi. Ligue o Wi-Fi próximo aos pontos de Wi-Fi, e selecione o nome da rede (SSID) “00000JAPAN”. Qualquer pessoa conseguirá usar gratuitamente o Wi-Fi.

Como o Wi-Fi é acessível para todos, tenha um cuidado extra com a segurança. Por favor, utilize somente para verificar o paradeiro da família e para buscar informações.

#### 4-5 Qual é a situação ferroviária na área metropolitana de Tokyo?

(1) As linhas metropolitanas de Tokyo JR, as linhas de metrô e as linhas privadas não estão funcionando.

(2) Os trens da linha ○○ não estão funcionando entre a estação ○○ e a estação ○○.

(3) Os trens da linha ○○ funcionam entre a estação ○○ e a estação ○○.

#### 4-6 Quero me locomover de carro, posso usar as estradas?

(1) As estradas estão acessíveis somente para o uso da polícia, bombeiros, veículos e motos de salva-vidas (para uso de emergência, transporte de material, etc.). Não utilize as estradas até que seja autorizada a passagem de carros comuns e motos.

Além disso, a linha interior do Circular No. 7 e outras grandes estradas estão fechadas ao tráfego.

(2) As informações sobre o estado do tráfego são transmitidas pela TV e rádio.

(3) Onde você quer ir? Pegue a rodovia número ○○ de ○○ para ○○. A rodovia número ○○ é a que se localiza antes.

#### 4-7 Posso enviar correspondências pelo correio? Onde tenho que ir para enviá-las?

(1) No abrigo de emergência mais próximo, você pode obter informações sobre a possibilidade de enviar as correspondências. (Isso dependerá da magnitude do desastre) (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

(2) Também será informado a respeito pela rádio e TV.

#### 4-8 Quando começam as aulas nas escolas primárias (ginasiais)?

(1) As escolas primárias (ginasiais) irão informá-lo por telefone ou e-mail. Se seu telefone não funciona, por favor forneça à escola outro número de telefone ao qual podem utilizá-lo para avisá-lo.

(2) Você pode averiguar através da escola primária (ginasial) ou do abrigo de emergência mais próximo. Consulte o quadro de avisos dos abrigos de emergência. Pergunte à pessoa encarregada do abrigo de emergência. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

(3) Pergunte à prefeitura onde a escola primária (ginasial) está localizada.

#### 4-9 Quando começam as aulas nos colégios, universidades, escolas especializadas, escolas de japonês?

(1) Pergunte diretamente ao colégio, universidade, escola especializada ou escola de japonês.

(2) Pergunte à prefeitura onde o colégio, universidade, escola especializada ou a escola de japonês está localizada.

(3) Pesquise na Internet.

#### 4-10 Posso fazer os exames de admissão ao colégio ou universidade?

(1) Pergunte diretamente ao colégio ou à universidade.

(2) Pergunte à prefeitura onde o colégio ou a universidade está localizada.

(3) Pesquise na Internet.



## **5 Vida diária**

#### 5-1 Poderiam dar-me roupas e cobertores?

Você poderá receber cobertores, toalhas e roupas íntimas no abrigo de emergência mais próximo. Fique tranquilo. Isso é igual tanto para os japoneses como para os estrangeiros. Por favor, espere na fila. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

#### 5-2 Onde posso tomar banho?

Não há banhos nos abrigos de emergência. Para receber informações sobre isso, consulte o quadro de avisos do abrigo de emergência mais próximo. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

#### 5-3 Tenho um animal de estimação. Onde posso levá-lo? Tem comida para animais de estimação?

Leve seu animal de estimação ao abrigo de emergência. Alguns abrigos dispõem de jaulas onde poderá deixar seu animal de estimação. Mas, caso tenha sua própria jaula, por favor traga no momento de evacuar. Não há alimentos para animais de estimação nos abrigos de emergência, portanto deverá trazê-los.

(→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

#### 5-4 Quando os bancos reabrem? Posso retirar dinheiro?

Os anúncios sobre o funcionamento dos bancos circularão via TV, rádio e quadros de avisos nos abrigos de emergência. Levará de 3 dias a uma semana para que possa sacar dinheiro do banco. Quando for sacar dinheiro, por favor leve um documento de identidade e sua caderneta do banco.

#### 【Documentos de identificação】

Passaporte, cartão de residente (*Zairyu card*), carteira de motorista (*Unten menkyo-sho*), cartão de seguro médico (*Hoken-sho*), cartão de identificação de trabalho (*Shain-sho*), cartão de estudante (*Gakusei-sho*), etc.

#### 5-5 Onde posso jogar o lixo?

- (1) O caminhão do lixo local virá coletar o lixo residencial. Para averiguar quando virá, pergunte no abrigo de emergência mais próximo. Separe o lixo incinerável (papel, plástico, vinil) do lixo



não-incinerável (metais, vidros, etc.). Separe também as latas e garrafas.

Será decidido o dia para recolher os objetos grandes. Por favor, coloque para fora os móveis e outros objetos grandes na data designada. (→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

(2) Para saber mais sobre os pontos de coleta e dias de coleta, consulte o quadro de avisos do abrigo de emergência mais próximo ou pergunte à pessoa encarregada do abrigo.

(→Fornecemos os endereços dos abrigos de emergência mais próximos.)

(3) Se sua casa desmoronou ou ficou queimada necessitará do Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*) para descartar os entulhos. Consulte a prefeitura. (→Fornecemos informações sobre o “Certificado de Vítima de Desastre” (*Risai shomei*))



## 6 Serviços básicos

### 6-1 Quando poderei usar a eletricidade, água e gás?

(1) Onde você mora? Em que distrito(ku)? Em que bairro (cho)?

(Vivo no distrito de ○○-ku, bairro de ○○-cho )

Os fornecimentos de eletricidade, água e gás do distrito de ○○-ku, bairro ○○-cho estão interrompidos. No momento, não poderá utilizar estes serviços. A eletricidade demorará no mínimo 2 ou 3 dias para retornar, a água levará de 1 a 2 semanas e o gás, uns 40 dias.

(2) Na área de ○○ no distrito ○○-ku, a eletricidade estará disponível por volta do dia ○○. Verifique que todos os aparelhos elétricos estão desligados antes de usar a eletricidade. Verifique primeiro se há um vazamento de gás antes de usá-lo. Se houver um vazamento, sentirá o cheiro de gás.

(3) O gás estará disponível por volta do dia ○○. Para usar o gás, pressione o botão do medidor de gás fora da casa, podendo usá-lo depois que luz vermelha se apagar. Verifique se há um vazamento de gás. Se houver vazamento, sentirá o cheiro de gás.

### 6-2 Quero usar meu carro, onde posso comprar gasolina?

(1) Verifique se o fechamento das estradas terminou?

- (2) Onde você está agora? Pode comprar gasolina no posto de gasolina ○○perto daí. O endereço é distrito ○○-ku, número○○chome. As estradas ficam congestionadas, portanto, procure usar seu carro o menos possível.

### 6-3 Quando poderei usar as estradas? Que estradas estão abertas?

Sobre que estrada você deseja saber? A estrada número ○○ entre ○○ e ○○ está fechada no trecho de ○○ a ○○. A estrada número ○○, provavelmente abrirá a partir do dia ○○ do mês ○○ (depois de ○○ meses).

### 6-4 Quando poderei tomar o trem, barco e/ou avião? Quais os trens, barcos e linhas aéreas que estão funcionando?

Os anúncios sobre os trens, barcos e aviões serão feitos pela TV e rádio.



## **7 Residência**

### 7-1 Estou deixando minha casa para ir à casa de um amigo. O que devo fazer?

- (1) Se sua casa desmoronou, coloque um papel avisando para onde você foi.
- (2) Se você vai sair de sua casa, leia os avisos da prefeitura pelo menos uma vez por semana. Você pode encontrar essas notícias nos quadros de avisos do abrigo de emergência mais próximo ou perguntar à pessoa encarregada pelo abrigo.
- (3) Se ficar muito tempo afastado de sua casa ou se mude, efetue os procedimentos respectivos na prefeitura de onde se mude.

### 7-2 Minha casa está prestes a desmoronar. O que devo fazer?

- (1) Um especialista registrado no Governo Metropolitano de Tokyo (ou prefeitura local) virá para determinar se sua casa está segura. Não entre na casa até que venham inspecionar a casa.  
Se um especialista vier verificar o estado da sua casa, ele afixará em sua casa um relatório com

os resultados.

- (2) Depois de um grande terremoto, pode haver vários tremores secundários. Por favor, tenha cuidado ao se aproximar de sua casa.

### 7-3 Minha casa desmoronou. O que devo fazer para repará-la?

- (1) Se sua casa desmoronou, por favor, consulte a prefeitura. Receberá um “Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*)”. Necessitará deste certificado para desfazer-se dos entulhos da casa e receber a compensação por desastre.
- (2) Se sua casa desmoronou completamente, poderá receber um empréstimo para reconstruí-la. Por favor, consulte a prefeitura.
- (3) Quando reconstrua sua casa, antes da obra, elabore um contrato que indique que tipo de obra será realizada e quanto custará. Por favor, tome cuidado com fraudes.
- (4) Se não conhecer ninguém ou estiver preocupado, por favor consulte a prefeitura.

#### 【Certificado de Vítima de Desastre】

É um certificado expedido pelo prefeito da prefeitura local que indica o grau dos danos verificados na inspeção da casa danificada pelo desastre realizada pela mesma prefeitura. A princípio, é expedido um certificado para cada família.

### 7-4 Se minha casa queimar, o que devo fazer?

Por favor, consulte o corpo de bombeiros mais próximo.

Receberá um “Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*)” que confirma os danos em sua propriedade. Necessitará deste certificado para receber a compensação por desastre. (→Fornecemos os endereços do corpo de bombeiro mais próximo.)

### 7-5 Minha casa desmoronou. (Minha casa ficou queimada.) Posso receber dinheiro, por exemplo para fundos de subsistência?

- (1) Por favor, consulte a prefeitura.

Peça-lhes a expedição do “Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*)”. Necessitará deste

certificado para receber a compensação por desastre.

- (2) A entrega da compensação por desastre e a distribuição de artigos é feita pela prefeitura aos moradores registrados na prefeitura. Os estrangeiros também recebem. A prefeitura também pode emprestar o dinheiro necessário para a vida diária ou para reconstruir a casa para os moradores em dificuldades. Os projetos os quais se empresta dinheiro variam de uma prefeitura para outra, portanto consulte a prefeitura respectiva.
- (3) Se a casa é própria (quando a casa não é alugada), poderá receber dinheiro se contratou um seguro que cubra terremotos. Realize os procedimentos necessários com a companhia de seguros.

#### 7-6 O que este bairro fará para regressar ao normal?

Os moradores se reúnem primeiro para decidir qual será o futuro do bairro, em seguida, começam as obras de construção. Nessas discussões, o pessoal da prefeitura pode também comparecer.

As discussões podem continuar por dois ou três anos, ou prolongar-se por mais de dez anos. Quanto mais rápido decidam os moradores, mais rápido começam as obras de reconstrução. Por favor, coopere nas discussões.



## **8 Procedimentos e certificados**

### 8-1 Minha casa desmoronou. O que devo fazer?

Por favor, receba o “Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*)” na prefeitura.

(→ Fornecemos os endereços das prefeituras)

### 8-2 Minha casa queimou. O que devo fazer?

Por favor, receba o “Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*)” no corpo de bombeiros. (→ Fornecemos os endereços do corpo de bombeiros mais próximo.)

### 8-3 Perdi meu passaporte. O que devo fazer?

Efetue os procedimentos para a reexpedição de seu passaporte na embaixada de seu país. Consulte

a embaixada sobre os documentos necessários. (→ Fornecemos os dados da embaixada)

#### 8-4 Meu visto expirou. O que devo fazer?

Efetue os procedimentos de renovação do visto no Departamento de Imigração de Tokyo e consulte aí os documentos necessários.

O telefone do Centro de Informação do Departamento de Imigração de Tokyo (balcão de atendimento em língua estrangeira) é 0570-013904.

#### 8-5 Perdi meu cartão de residente (*Zairyu card*)? O que devo fazer?

Efetue os procedimentos para a reexpedição do cartão de residente no Departamento de Imigração de Tokyo. Leve um documento de identificação.

#### 8-6 Perdi minha carteira de motorista. O que devo fazer?

Efetue os procedimentos necessários para a reexpedição da carteira de motorista na delegacia de polícia. Leve um documento de identificação.

#### 8-7 Posso receber o dinheiro de compensação pelo desastre?

Os estrangeiros registrados na prefeitura podem receber o dinheiro de compensação pelo desastre. Leve um documento de identificação e efetue os procedimentos na prefeitura.

#### 【Documentos de identificação】

Passaporte, cartão de residente (*Zairyu card*), carteira de motorista (*Unten menkyo-sho*), cartão de seguro médico (*Hoken-sho*), cartão de identificação de trabalho (*Shain-sho*), cartão de estudante (*Gakusei-sho*), etc.

#### 8-8 Podem-me emprestar dinheiro temporariamente?

(1) Os estrangeiros registrados na prefeitura, podem receber dinheiro emprestado necessário para cobrir os gastos básicos essenciais.

O sistema varia de uma prefeitura para outra, portanto, consulte a prefeitura respectiva. Leve um documento de identificação e efetue os procedimentos no departamento de bem-estar social da prefeitura ou na Câmara de Bem-estar Social. (→ Fornecemos os endereços das câmaras de

bem-estar social)

(2) Os estrangeiros registrados na prefeitura podem receber dinheiro emprestado para cobrir parte dos gastos para reparar, alugar ou reconstruir a casa.

O sistema varia de uma prefeitura para outra, portanto, consulte a prefeitura respectiva. Leve um documento de identificação e efetue os procedimentos na prefeitura.

#### 8-9 Não tenho dinheiro suficiente para pagar os impostos e as quotas do seguro de saúde. O que devo fazer?

Os estrangeiros registrados na prefeitura podem receber a isenção parcial ou total dos itens indicados abaixo. O sistema varia de uma prefeitura para outra, portanto, consulte a prefeitura respectiva.

- Imposto
- Quota do seguro de saúde (quota do seguro nacional de saúde, quota da pensão nacional, quota do seguro de pessoas com idade avançada, quota e tarifa de seguro de vida assistida (cuidados de enfermagem))
- Mensalidade de creches (creches, jardins de infância municipais)

#### 8-10 Eu me mudei. O que devo fazer?

Efetue os procedimentos na nova prefeitura. Consulte a prefeitura sobre os documentos necessários.

#### 8-11 Um membro da minha família faleceu. O que devo fazer?

(1) Se o membro da sua família tenha falecido pelo desmoronamento da casa ou por um outro acidente, notifique a delegacia de polícia.

Espera no local até a polícia chegar. Consulte a polícia sobre os procedimentos. Vá junto com alguém que fale japonês.

Se não encontrar ninguém que entenda japonês, fale com o funcionário da prefeitura. Pode demorar um pouco, mas, o funcionário da prefeitura buscará um intérprete para você. Não terá que pagar.

(2) Se tenha falecido num hospital, consulte um funcionário do hospital.

(3) Por favor, efetue a notificação de óbito à prefeitura. Você necessitará do Certificado de Autópsia da polícia ou do Certificado de Óbito do hospital.

(4) Sobre o funeral, consulte à funerária ou à sua igreja.

Para cremar o corpo, necessitará da Autorização para Cremação. Poderá recebê-la na prefeitura no momento que efetua a notificação de óbito. Depois da cremação, poderá receber a Autorização para Sepultamento.

(5) Para enterrar os restos mortais (as cinzas e os ossos da pessoa falecida) num cemitério ou num columbário, consulte um templo (cemitério, igreja, santuário ou outra instituição religiosa).

Para o enterro, você necessitará da Autorização para Sepultamento que receba do crematório.

**【Sistema de apoio às vítimas de desastre】**

Há um sistema de apoio às vítimas de desastre que oferece ajuda monetária e de vida para assegurar moradia e/ou reconstruí-la. Consulte o “Resumo dos Vários Sistemas de Apoio às Vítimas de Desastre” (Gabinete Ministerial).

**【Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*)】**

É um certificado expedido pelo prefeito da prefeitura local que indica o grau dos danos verificados na inspeção da casa danificada pelo desastre realizada pela mesma prefeitura na casa afetada. A princípio, é expedido um certificado para cada família.

**【Cartão de residente (*Zairyu card*)】**

É um documento que certifica a qualificação de permanência por mais de três meses de uma pessoa estrangeira.

**【Documentos de identificação】**

Passaporte, cartão de residente (*Zairyu card*), carteira de motorista (*Unten menkyo-sho*), cartão de seguro médico (*Hoken-sho*), cartão de identificação de trabalho (*Shain-sho*), cartão de estudante (*Gakusei-sho*), etc.

**【Certificado de Autópsia】**

Um documento expedido por um médico ou pela polícia que confirma que foi executada a autópsia do corpo.

**【Certificado de Óbito】**

Um documento expedido por um médico ou dentista que confirmou o óbito.

**【Autorização para Cremação】**

Um documento necessário para cremar um corpo, expedido pela prefeitura que recebeu a notificação de óbito.

**【Autorização para Sepultamento】**

Um documento necessário para enterrar os restos mortais num cemitério ou num columbário expedido pelo crematório.





## 9 Cuidado emocional

### 9-1 Meu filho está deprimido depois do terremoto. O que devo fazer?

- (1) O pessoal da prefeitura e enfermeiras visitam os abrigos de emergência. Por favor, leve seu filho para que seja atendido.
- (2) Voluntários visitam os abrigos de emergência, cantam, jogam, desenham e brincam com as crianças para animá-las. Participe junto com seu filho.  
Veja os anúncios no quadro de avisos do abrigo de emergência ou pergunte à pessoa encarregada pelo abrigo.

### 9-2 Estou deprimido devido à morte de um familiar (ou conhecido). O que devo fazer?

- (1) As enfermeiras do posto de saúde da prefeitura e outras enfermeiras visitam os abrigos de emergência. Por favor, consulte-se.
- (2) Você não estará sozinho. Haverá outras pessoas que passam pelo mesmo problema e falam seu idioma. Converse com eles e com amigos no abrigo de emergência, igreja, etc.



## 10 Outros

### 10-1 Quero enviar alimentos e/ou roupas para a área afetada pelo desastre. O que devo fazer?

- (1) O que deseja enviar?  
(Quero enviar ○○)  
○○ está aceitando ○○. O endereço é distrito de ○○-ku e o bairro é ○○-cho. As condições variam de acordo com o que deseja enviar, por favor, verifique bem antes de enviar.
- (2) Para onde deseja enviar? Perto daí, a recepção é feita em ○○. O endereço é distrito de ○○-ku e o bairro é ○○-cho.

10-2 Onde posso doar dinheiro?

As organizações que estão recebendo as doações neste momento é a Cruz Vermelha do Japão, ○○ e ○○. A qual deseja doar dinheiro? A conta para o depósito é ○○.

10-3 Falo japonês e ○○. O que posso fazer para ajudar as pessoas afetadas pelo terremoto?

O Centro de Voluntários do Distrito está aceitando voluntários. O número de telefone é ○○○○.

10-4 Não falo japonês mas quero ajudar de alguma maneira as pessoas afetadas pelo terremoto. O que posso fazer?

Qual é o seu idioma?

Há numerosas pessoas de ○○ (país) no distrito ○○-ku. Ali há um grupo de voluntários chamado ○○. Por favor, pergunte-lhes. O número de telefone é ○○○○.

## 《Glossário》

### 【Posto de Socorro Médico】

Lugar designado num abrigo de emergência onde a equipe médica se reúne em um desastre para o tratamento de emergência de pacientes.

### 【Síndrome da classe econômica (Trombose venosa profunda(TVP)/Embolia pulmonar)】

Sentar ou dormir por muito tempo sem se mover pode causar a formação de trombos nas veias das pernas (trombose venosa profunda). Se o trombo se aproximar dos pulmões e congestionar o vaso sanguíneo (trombose pulmonar→ embolia pulmonar), pode resultar em morte.

### 【Autorização para Cremação】

Um documento necessário para cremar um corpo, expedido pela prefeitura que recebeu a notificação de óbito.

### 【Estações de assistência às pessoas que estão voltando para casa】

Em caso de desastre, as pessoas que voltam para casa a pé, podem utilizar os postos de gasolina e lojas de conveniência como postos temporários de descanso. Nesses locais, poderá (1) obter água potável, (2) usar o banheiro, (3) obter informação sobre as estradas, etc.

### 【Avaliação de segurança de edificações depois de um terremoto】

Depois de um grande terremoto, podem ocorrer tremores secundários. Para evitar danos por causa dos tremores secundários, um especialista avalia as edificações se estão seguras ou não.

### 【Canal de Recados de Emergência em Caso de Desastre】

É um serviço oferecido pela empresa NTT que permite deixar e ouvir recados depois de um terremoto com intensidade de 6 baixo ou maior, devido à dificuldade de entrar em contato para as zonas afetadas.

### 【Mural de Recados de Emergência】

É um serviço oferecido pelas companhias telefônicas, que permite gravar e escutar recados, usando o telefone celular/smartphone, depois de um terremoto com intensidade 6 baixa ou maior.

### 【Cartão de residente (*Zairyu card*)】

É um documento que certifica a qualificação de permanência por mais de três meses de uma pessoa estrangeira.

### 【Sistema de apoio às vítimas de desastre】

Há um sistema de apoio às vítimas de desastre que oferece ajuda monetária e de vida para assegurar moradia e/ou reconstruí-la. Consulte a página 24 “Resumo dos Vários Sistemas de Apoio às Vítimas de Desastre” (Gabinete Ministerial).

### 【Certificado de Autópsia】

Um documento expedido por um médico ou pela polícia que confirma que foi executada a autópsia

do corpo.

**【Certificado de Óbito】**

Um documento expedido por um médico ou dentista que confirmou o óbito.

**【Alimentos *Halal*】**

Alimentos que estão em acordo com as jurisprudências islâmicas

**【Abrigos de emergência】**

São lugares como, escolas primárias ou centros comunitários, onde as pessoas que buscam abrigo num desastre podem ficar temporariamente.

Num refúgio há reservas de alimentos, artigos cotidianos básicos e cobertores.

**【Zonas de evacuação】**

São os lugares, como parques, que são utilizados temporariamente pelos moradores da região em caso de um desastre.

**【Autorização para Sepultamento】**

Um documento necessário para enterrar os restos mortais num cemitério ou num columbário expedido pelo crematório.

**【Documentos de identificação】**

Passaporte, cartão de residente (*Zairyu card*), carteira de motorista (*Unten menkyo-sho*), cartão de seguro médico (*Hoken-sho*), cartão de identificação de trabalho (*Shain-sho*), cartão de estudante (*Gakusei-sho*), etc.

**【Certificado de Vítima de Desastre (*Risai shomei*)】**

É um certificado expedido pelo prefeito da prefeitura local que indica o grau dos danos verificados na inspeção da casa danificada pelo desastre realizada pela mesma prefeitura na casa afetada. A princípio, é expedido um certificado para cada família.

Primeira edição: Março de 2009

Edição revisada: Março de 2019

## Apoio aos Estrangeiros em Caso de Desastre Manual de Perguntas e Respostas

Editado e publicado por Comitê de Intercâmbio Internacional de Tóquio  
Código Postal 101-0023  
Ono Bld. 3F, 17-15, Kanda Matsunaga-cho Chiyoda-ku, Tokyo  
TEL 03-5294-6542  
URL <http://www.tokyo-icc.jp/>

Colaboração e cooperação: Kyojukon  
Fórum de Transmissão de Informações do Comitê de Intercâmbio e  
Cooperação Internacional de Tóquio

Traduzido por Urban Connections  
Osaki Bright Core 15F, 5-5-15, Kita-Shinagawa,  
Shinagawa-ku, Tokyo 141-0001  
TEL 03-6432-5691