

DEFINIÇÃO DE UM QUADRO EUROPEU DE QUALIFICAÇÕES SETORIAIS PARA OS TÉCNICOS DE ASILO E ACOLHIMENTO

NORMAS EDUCATIVAS APLICÁVEIS AOS TÉCNICOS DE ASILO E ACOLHIMENTO

Área de competência	NÍVEL	Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
COMPETÊNCIAS GENÉRICAS EM MATÉRIA DE ASILO E ACOLHIMENTO										
Lei, política e procedimentos	1	a Definir legislação, políticas e procedimentos fundamentais em matéria de asilo, de acordo com os quadros jurídicos nacionais, da UE e internacionais	b Aplicar a legislação, a política e os procedimentos básicos mais relevantes em matéria de asilo	c	d Analisar e fazer referência à legislação, política, procedimentos e jurisprudência em matéria de asilo no contexto dos quadros jurídicos nacionais, da UE e internacionais	e Apresentar a todas as partes interessadas recomendações verbais e escritas de natureza jurídica e processual sobre questões gerais em matéria de asilo	f	g Avaliar conceitos complexos da legislação sobre o asilo e requisitos processuais relacionados com questões complexas nessa matéria	h Apresentar a todas as partes interessadas recomendações verbais e escritas de natureza jurídica e processual sobre questões atípicas e complexas em matéria de asilo	i
	2	a	b	c	d Rever a política e os procedimentos em matéria de asilo no contexto da execução nacional	e	f	g Avaliar de forma crítica a legislação, a política e os procedimentos em matéria de asilo para elaborar recomendações justificadas no contexto das estratégias nacionais e da UE	h Conceber orientações, políticas e procedimentos para melhorar a aplicação dos quadros relacionados com o asilo	i
Comunicação geral	3	a Descrever uma gama de competências de comunicação que sejam eficazes para as interações em matéria de asilo	b Aplicar competências de comunicação eficazes a um leque específico de partes interessadas em contextos relacionados com o asilo	c Estabelecer uma comunicação respeitosa e baseada na empatia, garantindo a compreensão mútua	d Descrever uma vasta gama de competências de comunicação que sejam relevantes para os contextos de asilo	e Aplicar seletivamente técnicas e estilos de comunicação para comunicar eficazmente num vasto leque de contextos profissionais relacionados com o asilo	f	g Avaliar de forma crítica os instrumentos, técnicas e estratégias de comunicação organizacional	h	i
	4	a Descrever os processos básicos para indicar a língua materna ou outras línguas de um requerente de asilo	b Adaptar as capacidades básicas de comunicação para permitir uma comunicação eficaz através de um intérprete	c Prestar informações traduzidas e reconhecer a necessidade de recorrer a um intérprete	d Avaliar as implicações da comunicação através de um intérprete em contextos relacionados com o asilo	e Adaptar a comunicação para transmitir mensagens complexas através de um intérprete	f Monitorar o comportamento do intérprete em relação a indicadores de coerência e exatidão, identificando potenciais ações de acompanhamento	g	h	i
Cooperação e partilha de informações	5	a Conceber orientações e procedimentos em matéria de proteção de dados para os canais de comunicação organizacional e pessoal	b Aplicar procedimentos para partilhar informações aprovadas com as partes interessadas internas e nacionais externas	c Proteger dados pessoais em conformidade com a regulamentação aplicável	d Descrever os métodos de partilha de informações e de cooperação com as partes interessadas nacionais e internacionais	e Aplicar procedimentos e técnicas de ligação e cooperação com as partes interessadas nacionais e internacionais sobre questões relacionadas com o asilo	f Partilhar informações para permitir a cooperação com as partes interessadas nacionais e internacionais, em conformidade com os procedimentos e os requisitos de proteção de dados	g	h Avaliar e elaborar orientações e procedimentos organizacionais para a cooperação e a partilha de informações	i Enfrentar os obstáculos à participação ativa e à partilha de boas práticas em contextos nacionais e internacionais relacionados com o asilo

Área de competência	NÍVEL	Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
Sensibilização para os fatores culturais e sociais	6	a Destacar aspetos de diversidade e sensibilidade cultural em contextos profissionais relacionados com o asilo	b Demonstrar sensibilidade cultural em todas as formas de interação em contextos profissionais relacionados com o asilo	c	d Descrever os fatores culturais e sociais que afetam as interações e as questões relacionadas com o asilo	e Integrar as considerações de fatores sociais e culturais em interações, decisões, planos e ações relacionados com o asilo	f	g Avaliar de forma crítica os complexos fatores políticos, económicos, culturais e sociais globais, atuais e emergentes, que afetam todo o processo de asilo	h Gerir as questões culturais complexas que afetam todo o processo de asilo	i
Normas profissionais	7	a Descrever os objetivos, os códigos éticos e os valores dos serviços de asilo e de acolhimento	b	c Acompanhar e avaliar o seu próprio desempenho profissional no contexto das responsabilidades e dos códigos e valores éticos da organização	d Explicar as normas éticas e profissionais que se aplicam a todo o processo de asilo	e Resolver os dilemas éticos relacionados com o asilo no contexto dos quadros jurídicos e valores organizacionais relevantes	f Refletir sobre o desempenho individual em termos das normas profissionais e éticas relevantes	g Avaliar de forma crítica a adesão aos padrões profissionais e aos códigos de práticas em toda a organização	h	i
Bem-estar profissional	8	a Descrever os princípios do bem-estar profissional	b Aplicar medidas para proteger o bem-estar profissional	c Refletir sobre o bem-estar profissional, identificando estratégias para atender às preocupações	d Reconhecer os riscos profissionais de natureza psicossocial em contextos relacionados com o asilo	e Aplicar medidas destinadas a enfrentar os riscos profissionais de natureza psicossocial da equipa em contextos relacionados com o asilo	f	g	h Prevenir, mitigar e gerir os riscos profissionais de natureza psicossocial de toda a equipa	i
Saúde, segurança e proteção	9	a Explicar as normas e os procedimentos de saúde, segurança e proteção relevantes para o local de trabalho	b Aplicar seletivamente uma série de técnicas para aplicar procedimentos específicos de saúde, segurança e proteção, a fim de manter um ambiente inclusivo e seguro	c	d Avaliar de forma crítica as opções de resposta aos riscos para a saúde, a segurança e a proteção relacionados com todos os elementos do processo de asilo e de acolhimento	e Aplicar seletivamente opções de resposta aos riscos para a saúde, a segurança e a proteção em ambientes de asilo e de acolhimento	f Criar ambientes de asilo e acolhimento inclusivos e seguros dentro dos limites da responsabilidade profissional	g Avaliar de forma crítica a prática internacional de gestão de questões complexas de saúde, segurança e proteção em ambientes relacionados com o asilo	h Desenvolver e rever normas e procedimentos em matéria de saúde, segurança e proteção no contexto dos riscos existentes e emergentes em ambientes relacionados com o asilo	i
Gestão e mediação de conflitos	10	a Explicar as técnicas de resolução e mediação aplicáveis aos conflitos não complexos em matéria de asilo e acolhimento	b Aplicar as técnicas de prevenção e resolução aplicáveis aos conflitos não complexos em matéria de asilo e acolhimento	c Tomar medidas em relação aos indicadores de tensões e conflitos emergentes no processo e nos ambientes de asilo e acolhimento	d Descrever métodos de resolução de conflitos e de mediação relevantes para questões agudas e complexas em todo o processo de asilo	e Mediar e mitigar situações de conflito agudas e complexas relacionadas com o asilo e o acolhimento	f	g Avaliar de forma crítica as estratégias sistémicas de gestão de conflitos relevantes para os contextos de asilo	h	i

Área de competência	NÍVEL	Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
Segurança das informações, TI e bases de dados	11	a Descrever a utilização de bases de dados específicas relativas ao asilo e fontes de informação eletrónicas	b Verificar as informações relativas a processos de asilo através da utilização correta das bases de dados e das fontes de informação eletrónicas aprovadas	c	d Explicar a utilidade de uma ampla gama de bases de dados relacionadas com o asilo e de fontes de informação eletrónicas	e Atualizar e manter bases de dados com informações precisas em matéria de asilo	f Corrigir as informações eletrónicas inexatas para impedir a sua utilização em contextos relacionados com o asilo	g	h Avaliar de forma crítica as estruturas das bases de dados e os sistemas de dados utilizados no processo de asilo	i
	12	a	b Aplicar medidas e políticas de segurança dos dados em todos os procedimentos de tratamento de dados	c	d	e Aplicar métodos para garantir a segurança das informações eletrónicas e identificar violações	f	g	h Elaborar e rever as políticas e medidas de segurança da informação no contexto dos riscos emergentes para a segurança dos dados	i Garantir a conformidade com a legislação relativa à segurança das informações em todos os procedimentos de gestão de dados
Informações e análise de dados	13	a Identificar fontes de informação e estatísticas relacionadas com o asilo e o acolhimento	b Recolher e compilar informações e dados relevantes e exatos em matéria de asilo e de acolhimento	c	d Avaliar uma vasta gama de métodos de investigação aplicáveis a dados e informações qualitativos e quantitativos em matéria de asilo e acolhimento	e Aplicar seletivamente métodos válidos para analisar informações e dados relativos ao asilo e ao acolhimento	f Garantir a exatidão e a pertinência das análises de dados e informações em matéria de asilo e de acolhimento	g	h Analisar dados complexos relacionados com o asilo e o acolhimento para informar processos organizacionais	i

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS EM MATÉRIA DE ASILO E ACOLHIMENTO

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS EM MATÉRIA DE ASILO E ACOLHIMENTO

	14									
Gestão de processos, registo e alojamento	15	a Descrever o papel e as responsabilidades das partes interessadas em todo o processo de asilo	b Recolher, manter e atualizar registos das informações relevantes para os processos de asilo e de acolhimento	c Organizar o apoio prático, financeiro e logístico e as marcações dos requerentes de asilo	d	e Aplicar procedimentos para identificar e atender às necessidades práticas dos requerentes de asilo em conformidade com as políticas	f	g	h	i
	16	a	b Aplicar uma série de procedimentos para registar um requerente de proteção internacional	c	d	e Avaliar os aspetos individuais do processo de um requerente de asilo e estabelecer uma correspondência com as competências do responsável pelo processo	f	g	h	i
	17	a Lista das fontes de informação e documentação a fornecer aos requerentes de asilo	b Aplicar procedimentos para coordenar a emissão das autorizações e dos documentos relevantes aos requerentes de asilo	c Prestar informações aos requerentes de asilo de acordo com as políticas, os procedimentos e as necessidades específicas individuais	d Descrever as condições em que os documentos e autorizações relativos ao asilo e ao acolhimento são emitidos, retirados e anulados	e Decidir sobre as informações que devem ser prestadas a um requerente de asilo	f	g	h	i

Área de competência	NÍVEL	Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
Entrevista	18	a	b	c	d Avaliar as boas práticas e as tendências atuais de métodos de entrevista relacionados com o asilo em relação às características específicas do requerente	e Planear, preparar, conduzir e documentar uma entrevista típica relacionada com asilo	f Assegurar que as informações são suficientemente pormenorizadas e fiáveis para estabelecer os factos relevantes nas entrevistas típicas relacionadas com o asilo	g Avaliar de forma crítica as estratégias e os métodos avançados de entrevistas aplicáveis a processos de asilo complexos	h Aplicar estratégias avançadas de entrevistas para planear, preparar, conduzir e documentar entrevistas complexas e/ou atípicas relacionadas com asilo	i
	19	a	b	c	d Descrever as boas práticas e tendências atuais dos métodos de avaliação de provas relacionados com o asilo	e Avaliar todos os elementos de prova e informações relevantes à luz dos requisitos legais para conceder, cessar ou excluir a proteção internacional em processos típicos	f Justificar, de facto e de direito, as decisões relativas a processos típicos de asilo, verbalmente e por escrito, a todas as partes interessadas	g	h Avaliar as provas, as transcrições das entrevistas e as informações específicas relevantes sobre o país de origem à luz dos requisitos legais aplicáveis aos processos de asilo e de recurso atípicos ou complexos	i Justificar, de facto e de direito, as decisões sobre processos de asilo e de recurso atípicos ou complexos, verbalmente e por escrito, a todas as partes interessadas
Avaliação dos elementos de prova e tomada de decisões	20	a	b	c	d	e Determinar qual é o Estado responsável por tratar um pedido de proteção internacional	f Justificar, de facto e de direito, as decisões relativas à detenção e as alternativas à detenção em processos de asilo	g	h	i
	21	a Descrever as normas básicas sobre as informações relativas ao país de origem	b Aplicar instrumentos e técnicas básicas de pesquisa para reunir informações sobre o país de origem	c Garantir que as informações não complexas sobre o país de origem são relevantes, fiáveis, atuais e objetivas	d Avaliar normas metodológicas avançadas sobre as informações relativas ao país de origem	e Aplicar um vasto leque de instrumentos e técnicas de pesquisa para recolher informações complexas sobre o país de origem	f Garantir que as informações complexas sobre o país de origem são relevantes, fiáveis, atuais, objetivas e acessíveis	g Avaliar de forma crítica situações e fatores altamente complexos, existentes e emergentes, em países de origem específicos	h Recolher, analisar e sintetizar informações altamente complexas sobre o país de origem a partir de várias fontes, incluindo fontes sensíveis, para fins relacionados com o asilo	i Liderar projetos relativos às informações sobre o país de origem, adaptando os recursos à complexidade do projeto
Pesquisa de informações relativas ao país de origem	22	a	b	c	d Descrever as situações e os fatores relacionados com o asilo existentes e emergentes em países de origem específicos e provenientes de fontes especializadas	e Analisar, sintetizar e apresentar relatórios sobre as informações recolhidas sobre o país de origem	f	g	h	i
	23	a Delinear indicadores e métodos de identificação das questões de vulnerabilidade e procedimentos gerais conexos aplicáveis aos requerentes de asilo	b Aplicar técnicas e procedimentos para identificar os requerentes de asilo com necessidades específicas ou especiais	c Iniciar procedimentos de apoio a requerentes de asilo com necessidades específicas ou especiais	d Descrever o impacto potencial das questões de vulnerabilidade dos requerentes no compromisso em todo o processo de asilo	e Planear e implementar intervenções que incluam necessidades decorrentes das vulnerabilidades dos requerentes de asilo	f Assegurar que as necessidades decorrentes da vulnerabilidade dos requerentes sejam incorporadas em decisões e ações em conformidade com as políticas e procedimentos	g Avaliar de forma crítica as implicações sistémicas das questões complexas relacionadas com a vulnerabilidade e fazer recomendações a todas as partes interessadas em todo o processo de asilo	h	i
Vulnerabilidade	23	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Área de competência	NÍVEL	Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
Apoio e orientação psicossociais	24	a Explicar uma série de instrumentos e técnicas para reconhecer e reduzir as causas da angústia social dos requerentes de asilo	b Aplicar seletivamente uma série de instrumentos e técnicas para tratar as causas da angústia social dos requerentes de asilo	c Apresentar orientações para facilitar a adaptação dos requerentes de asilo ao seu ambiente social	d Avaliar as boas práticas e as tendências atuais dos métodos para apoiar e orientar os requerentes de asilo	e Planear e implementar intervenções que abranjam as necessidades decorrentes da situação psicossocial dos requerentes de asilo	f Assegurar uma abordagem centrada na pessoa em relação a cada requerente de asilo, de acordo com as suas necessidades específicas e com a fase do processo de asilo	g Avaliar de forma crítica as boas práticas internacionais nos sistemas de apoio e orientação psicossociais relevantes para todo o processo de asilo	h	i
Reinstalação	25	a	b Planear os requisitos logísticos e administrativos do processo de reinstalação	c	d Descrever as especificidades e os requisitos do processo de reinstalação	e	f Coordenar o processo de reinstalação, gerindo quaisquer problemas emergentes	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Justificar recomendações sobre a seleção de casos específicos de reinstalação	f	g	h	i
Garantia da qualidade do processo de asilo e acolhimento	27	a	b	c Refletir sobre questões de qualidade e tratar essas questões na realização das suas próprias tarefas profissionais	d Descrever métodos e instrumentos para avaliar a qualidade dos processos de asilo e de acolhimento	e Aplicar métodos e instrumentos para avaliar a qualidade dos processos de asilo e de acolhimento	f Fiscalizar a qualidade dos processos relacionados com o asilo e o acolhimento, aplicando procedimentos para a comunicação de problemas	g Avaliar de forma crítica a prática internacional na gestão dos processos de asilo e de acolhimento	h Resolver as questões que se prendem com a manutenção e a melhoria das normas de qualidade exigidas para a prestação de serviços no contexto de uma pressão flutuante sobre os sistemas de asilo e de acolhimento	i Assegurar a gestão sistemática das normas de qualidade nos processos de asilo e nos processos conexos
COMPETÊNCIAS DE SUPERVISÃO E GESTÃO	28	COMPETÊNCIAS DE SUPERVISÃO E GESTÃO								
Gestão de recursos humanos	29	a Descrever uma série de processos de recursos humanos relevantes	b Relatar problemas relacionados com o pessoal no contexto das políticas e dos procedimentos da organização	c	d Avaliar as boas práticas e as tendências atuais das políticas de emprego no contexto do direito laboral e das práticas organizacionais	e Executar processos e procedimentos de recrutamento, seleção, promoção e disciplinares	f	g	h Conduzir o planeamento estratégico da força de trabalho em contextos organizacionais flutuantes complexos	i Conceber, rever e atualizar políticas e procedimentos relacionados com a gestão dos recursos humanos
	30	a	b Reunir e manter registos atuais e precisos dos processos relacionados com recursos humanos	c	d	e Analisar parâmetros de recursos humanos para determinar as implicações organizacionais e as ações recomendadas	f	g	h	i

Área de competência	NÍVEL	Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
Formação e desenvolvimento profissional	31	a Descrever os processos organizacionais para o desenvolvimento e a formação profissionais do pessoal	b	c Monitorizar as competências profissionais próprias e planear melhorias	d Descrever os padrões educativos exigidos para que exista competência profissional num vasto leque de funções do pessoal	e Identificar as necessidades de formação e de desenvolvimento profissional do pessoal	f Monitorizar as competências profissionais individuais e das equipas e planear melhorias	g Avaliar os planos e programas de desenvolvimento profissional do pessoal no contexto das boas práticas	h Desenvolver e implementar estratégias e programas de formação organizacional	i
	32	a Descrever uma série de técnicas e métodos para facilitar a aprendizagem do pessoal	b	c	d Descrever a educação de adultos centrada no formando e as técnicas e os métodos de avaliação	e Aplicar uma série de métodos de formação profissional e de aprendizagem para avaliar, facilitar e motivar a aprendizagem	f Avaliar, conceber e melhorar a formação e a avaliação em conformidade com os princípios europeus de garantia da qualidade	g Avaliar de forma crítica a formação e a aprendizagem organizacionais no contexto das normas de qualidade europeias	h Coordenar a conceção, a revisão e a atualização da oferta de formação para satisfazer as necessidades de formação organizacional	i Garantir padrões de qualidade das atividades de formação e aprendizagem organizacionais
Liderança e gestão	33	a Descrever técnicas para motivar equipas e supervisionar o trabalho em equipa	b Aplicar uma série de técnicas para planear, organizar e supervisionar o trabalho em pequenas equipas	c Motivar equipas pequenas para atingir objetivos e metas organizacionais	d Definir políticas e práticas organizacionais em matéria de emprego e legislação laboral nacional relevante	e Aplicar um vasto leque de instrumentos e técnicas de gestão para gerir e motivar a equipa	f Promover práticas de trabalho positivas para melhorar o desempenho do pessoal	g Avaliar de forma crítica os instrumentos e técnicas de liderança no contexto dos serviços de asilo e acolhimento	h Conceber, rever e implementar estratégias para gerir a equipa em contextos organizacionais flutuantes e complexos	i Adaptar o estilo de liderança para gerir a equipa e cumprir as metas e prioridades organizacionais
	34	a	b	c	d Descrever os princípios que visam facilitar as alterações organizacionais	e Aplicar instrumentos e processos para gerir alterações organizacionais em práticas de trabalho	f	g	h Desenvolver a implementação de estratégias e planos para enfrentar os obstáculos às mudanças organizacionais	i Conduzir e promover a aceitação das mudanças organizacionais
Estratégia e planeamento	35	a Elaborar estratégias e planos organizacionais	b Extrair das estratégias e dos planos organizacionais tarefas, responsabilidades e indicadores de desempenho da equipa	c Implementar e acompanhar os planos de trabalho em equipa no contexto das metas e dos objetivos organizacionais	d Descrever processos e métodos de planeamento organizacional	e Aplicar instrumentos de planeamento para desenvolver planos e programas no contexto de diferentes necessidades de prestação de serviços	f Implementar estratégias, planos e programas para fiscalizar o cumprimento das metas e dos objetivos organizacionais	g Avaliar de forma crítica as abordagens de planeamento estratégico e monitorização organizacional	h Elaborar e rever estratégias, planos e programas, estabelecendo metas, objetivos e prioridades de desempenho	i Assegurar a gestão estratégica da prestação de serviços no contexto de diferentes necessidades de serviços e capacidade de recursos
Gestão da qualidade	36	a Descrever uma série de técnicas organizacionais de gestão da qualidade	b Usar instrumentos básicos de gestão da qualidade para identificar e relatar problemas em processos organizacionais típicos	c	d Avaliar um amplo leque de instrumentos e técnicas de gestão da qualidade relevantes para os processos organizacionais	e Usar instrumentos, técnicas e relatórios de gestão da qualidade para identificar problemas dentro da organização	f	g Avaliar de forma crítica a prática internacional relacionada com a gestão da qualidade dos processos organizacionais	h Aplicar medidas e técnicas para estabelecer e controlar a prossecução dos padrões de qualidade organizacional	i Assegurar a gestão sistemática das normas de qualidade organizacional
Gestão financeira	37	a Descrever os processos da organização no tocante a orçamentos, aquisições e relatórios financeiros	b Aplicar políticas e procedimentos para manter registos atualizados e precisos dos processos financeiros	c	d Explicar a gestão financeira organizacional e os sistemas e instrumentos de aquisição	e Aplicar ferramentas de gestão financeira para gerir de forma eficiente e eficaz as dotações orçamentais	f Executar a política financeira e elaborar relatórios sobre questões financeiras	g Avaliar os instrumentos e métodos analíticos financeiros e orçamentais	h Aplicar métodos para alocar, acompanhar e controlar os recursos financeiros e corrigir irregularidades	i Assegurar a gestão dos recursos financeiros em termos de eficácia e eficiência para a prossecução dos objetivos organizacionais