

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

NORMAS PROFISSIONAIS APLICÁVEIS AOS FUNCIONÁRIOS DE ASILO E ACOLHIMENTO

COMPLEXIDADE	A			B			C												
	Conhecimentos amplos e básicos de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos aprofundados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos altamente especializados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:										
COMPETÊNCIAS GENÉRICAS EM MATÉRIA DE ASILO E ACOLHIMENTO																			
Lei, política e procedimentos	1	a	Legislação, política e procedimentos relevantes em matéria de asilo, de acordo com o quadro jurídico nacional/da UE/internacional	b	Aplicar a legislação, a política e os procedimentos em matéria de asilo no âmbito das funções individuais	c	Cumprir o quadro jurídico de base no âmbito das funções individuais	d	Legislação, política e procedimentos, jurisprudência e doutrina nacionais e da UE em matéria de asilo no contexto dos quadros jurídicos nacionais, da UE e internacionais	e	Apresentar a todas as partes interessadas recomendações verbais e/ou escritas de natureza jurídica e processual sobre questões gerais em matéria de asilo	f		g	Conceitos relevantes para a legislação em matéria de asilo e requisitos processuais relacionados com questões complexas e específicas sobre proteção internacional (ou seja, exclusão, cessação, revogação)	h	Apresentar a todas as partes interessadas recomendações verbais e escritas de natureza jurídica e processual sobre questões atípicas e/ou complexas em matéria de asilo	i	
	2	a		b		c		d		e		f		g		h	Realizar investigação jurídica e/ou avaliar a legislação, a política e os procedimentos em matéria de asilo e elaborar projetos de melhorias justificadas e recomendadas no contexto das estratégias nacionais e da UE	i	Desenvolver orientações, políticas e procedimentos para melhorar a aplicação dos quadros relacionados com o asilo
Comunicação geral	3	a	Princípios básicos e técnicas para uma comunicação eficaz	b	Utilizar capacidades de comunicação eficazes, incluindo técnicas de interrogatório, com uma gama específica de partes interessadas	c	Estabelecer uma comunicação respeitosa e baseada na empatia, e garantir a compreensão mútua	d	Um vasto leque de princípios e técnicas para uma comunicação eficaz	e	Comunicar eficazmente num vasto leque de contextos profissionais	f		g	Instrumentos, técnicas e estratégias de comunicação avançadas	h		i	Garantir uma comunicação eficaz em toda a organização e também com entidades externas, incluindo os meios de comunicação
	4	a	Processos básicos para indicar a língua materna ou outras línguas do requerente	b	Adaptar as capacidades básicas de comunicação para permitir uma comunicação eficaz através de um intérprete	c	Comunicar através de um intérprete ou prestar informações traduzidas	d	Princípios de comunicação através de um intérprete	e	Adaptar capacidades de comunicação para permitir a comunicação de informações complexas através de um intérprete	f	Monitorizar o comportamento do intérprete em relação a indicadores de coerência, exatidão e conformidade com o código de prática, tomando as medidas necessárias	g		h		i	
Cooperação e partilha de informações	5	a	Orientações e procedimentos em matéria de proteção de dados para todos os canais de comunicação organizacional e pessoal	b	Partilhar informações aprovadas com as partes interessadas internas e externas	c	Proteger os dados pessoais de acordo com a regulamentação aplicável	d	Métodos de partilha de informações e cooperação com as partes interessadas nacionais e internacionais	e	Assegurar a ligação e a cooperação com as partes interessadas nacionais e internacionais sobre questões relacionadas com o asilo	f	Partilhar informações e cooperar com as partes interessadas nacionais e internacionais em conformidade com os procedimentos e requisitos em matéria de proteção de dados	g		h	Rever e/ou desenvolver orientações e procedimentos organizacionais para a cooperação e a partilha de informações	i	Contribuir ativamente e partilhar boas práticas nas redes nacionais e internacionais relacionadas com o asilo

COMPLEXIDADE Área de competência	A			B			C		
	Conhecimentos amplos e básicos de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos aprofundados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos altamente especializados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:
Sensibilização para os fatores culturais e sociais	6 a Diversidade cultural e sensibilidade cultural	b Interagir de forma culturalmente adequada em diversos contextos profissionais	c Respeitar a diversidade cultural em diversos contextos profissionais	d Fatores culturais e sociais que podem ter impacto nas interações e nos temas relacionados com o asilo	e Considerar os aspetos sociais e culturais nas interações e nos temas relacionados com o asilo	f Atuar de forma sensível aos aspetos culturais em todos os contextos profissionais	g Complexidade da diversidade cultural nas matérias relacionadas com o asilo	h Aconselhar sobre o impacto da diversidade cultural em todo o processo de asilo	i
Normas profissionais	7 a Objetivos, códigos éticos e valores dos serviços de asilo e de acolhimento	b Executar tarefas em conformidade com os objetivos, códigos éticos e valores da organização	c Agir em conformidade com os códigos éticos e valores da organização	d Ética e normas profissionais em matéria de asilo	e Resolver dilemas éticos de acordo com a ética organizacional e os padrões profissionais	f Oferecer um serviço profissional, ético e respeitoso	g	h	i Garantir a observância das normas profissionais e dos códigos de práticas
Bem-estar profissional	8 a Princípios de bem-estar profissional	b Aplicar medidas para proteger o bem-estar profissional próprio	c Tomar medidas em relação às preocupações sobre o bem-estar profissional	d Reconhecer potenciais riscos profissionais de natureza psicossocial	e	f Gerir os riscos profissionais de natureza psicossocial dentro da equipa	g	h	i Identificar, prevenir e gerir sistematicamente os riscos organizacionais de natureza psicossocial em relação a todo o pessoal
Saúde, segurança e proteção	9 a Normas e procedimentos de saúde, segurança e proteção	b	c Tomar medidas em relação a questões de saúde, segurança e proteção, em conformidade com procedimentos para manutenção de um ambiente inclusivo e seguro	d Riscos para a saúde, a segurança e a proteção relacionados com todo o processo de asilo	e Coordenar e acompanhar as normas e os procedimentos em matéria de saúde, segurança e proteção nos ambientes de asilo e de acolhimento	f Criar um ambiente inclusivo e seguro para todas as áreas de responsabilidade profissional	g Boas práticas internacionais em matéria de saúde, segurança e proteção relacionadas com todo o processo de asilo em situações difíceis, incluindo o ambiente operacional	h Desenvolver, rever e melhorar as normas e os procedimentos em matéria de saúde, segurança e proteção no contexto dos riscos emergentes	i Garantir e prestar aconselhamento sobre um ambiente inclusivo e seguro para a totalidade das pessoas intervenientes em todo o processo de asilo
Gestão e mediação de conflitos	10 a Técnicas básicas de resolução de conflitos e mediação	b Prevenir e resolver conflitos não complexos	c Reconhecer potenciais conflitos emergentes e agir ou consultar no âmbito da função	d Métodos avançados de resolução e mediação de conflitos	e Mediar, mitigar e resolver situações de conflito agudas e complexas	f	g Estratégias sistémicas de gestão de conflitos relevantes para todos os contextos de asilo	h	i
Segurança das informações, TI e bases de dados	11 a Bases de dados específicas relativas ao asilo e fontes eletrónicas de informação	b Aceder e utilizar informações sobre bases de dados relacionadas com o asilo para efeitos de verificação das informações	c Processar informações com precisão ao usar bases de dados e informações eletrónicas	d Uma vasta gama de bases de dados relevantes em matéria de asilo e fontes eletrónicas de informação	e Manter e atualizar com informações precisas as bases de dados relacionadas com o asilo	f Aplicar medidas para corrigir informações eletrónicas inexatas	g	h Acompanhar e desenvolver estruturas de bases de dados e sistemas de dados relacionados com o asilo	i
	12 a	b	c Aplicar consistentemente todas as medidas e políticas de segurança de dados	d	e	f Garantir a segurança das informações eletrónicas e relatar violações da segurança das informações	g	h Elaborar e rever as políticas e medidas de segurança das informações no contexto dos riscos emergentes para a segurança dos dados	i Garantir a exatidão dos dados armazenados nas bases de dados e a conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados
Informações e análise de dados	13 a Métodos de recolha e compilação de informações e dados relativos com o asilo e o acolhimento	b Recolher e compilar informações e dados relacionados com o asilo e o acolhimento	c Exatidão das informações e da recolha de dados	d Métodos de investigação aplicáveis aos dados qualitativos e quantitativos em matéria de asilo e de acolhimento	e Analisar e atualizar informações e dados relacionados com o asilo e o acolhimento	f Recolher e analisar com precisão informações e dados válidos	g	h Analisar dados complexos relacionados com o asilo e o acolhimento para alimentar os processos organizacionais	i

COMPLEXIDADE Área de competência	A			B			C			
	Conhecimentos amplos e básicos de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos aprofundados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos altamente especializados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	
COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS EM MATÉRIA DE ASILO E RECEÇÃO	COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS EM MATÉRIA DE ASILO E RECEÇÃO									
Gestão de processos, registo e alojamento	15	a Papel e responsabilidades das partes interessadas relevantes perante os requerentes	b Recolher informações e documentação relevantes, e manter registos sistemáticos de todos os processos	c Coordenar as marcações e organizar o apoio prático, financeiro e logístico ao requerente	d	e Identificar as necessidades práticas dos requerentes e aplicar procedimentos para as atender	f Assegurar que as necessidades práticas dos requerentes sejam atendidas e que o apoio proposto seja aprovado em conformidade com a política e os procedimentos	g	h	i
	16	a	b Procedimentos completos de registo para proteção internacional	c	d	e Atribuir um processo a um responsável pelo processo, tendo em conta os aspetos processuais e individuais do processo	f	g	h	i
	17	a Informações e documentação a fornecer aos requerentes	b Coordenar a emissão das autorizações e dos documentos pertinentes	c Fornecer informações necessárias e oportunas aos requerentes	d	e Determinar e aprovar as informações a partilhar com o requerente em relação a processos específicos	f Assegurar a emissão de autorizações e dos documentos relevantes para o procedimento de asilo	g	h	i
Entrevista	18	a	b	c	d Boas práticas e tendências atuais em matéria de métodos de entrevista relacionados com o asilo	e Planear, preparar, conduzir e documentar uma entrevista típica relacionada com o asilo	f Assegurar que as informações são suficientemente pormenorizadas e fiáveis para estabelecer os factos relevantes nas entrevistas típicas relacionadas com o asilo	g Estratégias e métodos avançados de entrevista relacionados com o asilo	h Utilizar estratégias avançadas de entrevistas para planear, preparar, conduzir e documentar entrevistas complexas e/ou atípicas relacionadas com asilo	i
Avaliação dos elementos de prova e tomada de decisões	19	a	b	c	d Boas práticas e tendências atuais na aplicação de métodos de avaliação de provas relacionados com o asilo	e Avaliar os pedidos para determinar se o estatuto de proteção internacional deve ser concedido, recusado ou retirado, utilizando todas as provas e informações pertinentes em processos típicos de asilo	f Justificar, de facto e de direito, as decisões relativas a processos típicos de asilo, verbalmente e por escrito, a todas as partes interessadas, incluindo o requerente	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, incluindo o requerente
	20	a	b	c	d	e Determinar a responsabilidade de tratar um pedido de proteção internacional	f Decidir e avaliar, numa base contínua, a necessidade, a legalidade e a proporcionalidade da detenção e das alternativas à detenção em processos de asilo	g	h	i

COMPLEXIDADE		A			B			C										
Área de competência	Conhecimentos amplos e básicos de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos aprofundados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos altamente especializados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:									
Pesquisa de informações relativas ao país de origem	21 a	Normas básicas sobre informações relativas ao país de origem	b	Aplicar instrumentos e técnicas básicas de pesquisa para reunir informações sobre o país de origem	c	Fornecer respostas relevantes, fiáveis, atuais e objetivas a pedidos não complexos de informações sobre o país de origem	d	Normas metodológicas avançadas sobre informações relativas ao país de origem	e	Aplicar uma ampla variedade de instrumentos e técnicas de pesquisa para recolher informações complexas sobre o país de origem	f	Garantir que as informações sobre o país de origem sejam relevantes, fiáveis, atuais, objetivas e num formato acessível	g	Situações e fatores complexos, existentes e emergentes, em países de origem específicos e provenientes de fontes altamente especializadas	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, determinando a complexidade e adaptando os recursos
	22 a		b		c		d	Situações e fatores 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	
Vulnerabilidade	23 a	Vulnerabilidade, categorização e indicadores	b	Identificar os requerentes com necessidades específicas e especiais	c	Iniciar o apoio necessário aos requerentes com necessidades específicas e especiais	d	Impacto potencial das vulnerabilidades no compromisso em todo o processo de asilo	e	Planear e implementar intervenções em conformidade com as vulnerabilidades dos requerentes	f	Assegurar que as necessidades decorrentes da vulnerabilidade dos requerentes sejam incorporadas nas decisões e ações	g	Implicações de questões complexas relacionadas com a vulnerabilidade em todo o processo de asilo	h		i	Assegurar que a consideração da vulnerabilidade seja integrada em todo o processo de asilo
Apoio e orientação psicossociais	24 a	Instrumentos e técnicas de apoio aos requerentes de asilo em dificuldades sociais	b	Aplicar instrumentos e técnicas para apoiar os requerentes em dificuldades sociais	c	Adaptação dos requerentes às suas condições sociais	d	Boas práticas e tendências atuais dos métodos de apoio e orientação dos requerentes	e	Apoiar as necessidades psicossociais individuais do requerente	f	Adotar uma abordagem centrada na pessoa em relação aos requerentes de asilo	g	Boas práticas internacionais nos sistemas de apoio e orientação psicossociais	h		i	
Reinstalação	25 a		b		c	Coordenar a logística e a gestão da reinstalação	d		e	Planear missões de reinstalação	f	Coordenar o processo da missão de reinstalação	g		h		i	
	26 a		b		c		d		e	Fazer recomendações fundamentadas em relação à seleção dos processos 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	Métodos e instrumentos para avaliar a qualidade dos processos de asilo e de acolhimento	e	Avaliar a qualidade dos processos de asilo e de acolhimento	f	Monitorar-se a si próprio e a outros e comunicar questões que afetem a qualidade no âmbito dos processos de asilo e de acolhimento	g	Boas práticas internacionais na gestão dos processos de asilo e de acolhimento	h	Executar ações destinadas a resolver questões que se destinem a manter e a melhorar as normas de qualidade exigidas aos sistemas de asilo e de acolhimento	i	Assegurar a avaliação sistemática da qualidade dos processos de asilo e de acolhimento

COMPLEXIDADE Área de competência	A			B			C			
	Conhecimentos amplos e básicos de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos aprofundados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos altamente especializados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	
COMPETÊNCIAS DE SUPERVISÃO E GESTÃO	COMPETÊNCIAS DE SUPERVISÃO E GESTÃO									
28										
Gestão de recursos humanos	29	a Processos relevantes para as funções dos recursos humanos	b	c Relatar problemas relacionados com o pessoal de acordo com os procedimentos aprovados	d Legislação laboral, boas práticas e tendências atuais da política de emprego no que diz respeito à organização	e Executar processos de recrutamento, seleção, promoção e disciplinares	f	g	h Fazer planeamento estratégico da força de trabalho	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 de todos os processos relacionados com os recursos humanos	c	d	e Analisar parâmetros de recursos humanos para informar e orientar as ações de gestão e supervisão	f	g	h	i
Formação e desenvolvimento profissional	31	a Programas e processos de formação e desenvolvimento profissional do pessoal	b	c Monitorizar as competências profissionais próprias e empenhar-se no desenvolvimento profissional	d Requisitos de aprendizagem e desenvolvimento profissional relativos às funções e responsabilidades do pessoal	e Identificar as necessidades de formação e de desenvolvimento profissional do pessoal	f Elaborar, implementar e rever planos para o desenvolvimento profissional individual e em equipa	g	h Acompanhar e avaliar os planos e programas de desenvolvimento profissional do pessoal no contexto das boas práticas internacionais	i Assegurar a gestão estratégica do desenvolvimento profissional contínuo de todo o pessoal
	32	a Técnicas específicas para facilitar a aprendizagem e o desenvolvimento do pessoal	b	c	d Boas práticas no domínio da educação de adultos centrada no formando e técnicas e metodologia de avaliação	e Conduzir e avaliar a formação e a aprendizagem do pessoal no local de trabalho, em linha e em ambientes de formação formais	f Avaliar, conceber e melhorar os programas e as avaliações de formação e aprendizagem	g Normas europeias de qualidade em matéria de formação e aprendizagem	h Coordenar a conceção, revisão e atualização da oferta de cursos de formação para satisfazer as necessidades organizacionais	i Garantir os padrões de qualidade das atividades de formação e aprendizagem da organização
Liderança e gestão	33	a Instrumentos e técnicas para supervisionar e motivar equipas	b Planear, organizar e supervisionar o trabalho das equipas pequenas	c Liderar e motivar equipas pequenas para atingir objetivos e metas organizacionais	d Políticas e práticas organizacionais em matéria de emprego e legislação laboral nacional relevante	e Gerir e motivar a equipa para atingir as metas organizacionais	f Promover práticas de trabalho positivas para melhorar o desempenho do pessoal	g Instrumentos e técnicas de liderança eficazes	h Aplicar uma abordagem estratégica para gerir o pessoal em contextos organizacionais flutuantes complexos	i Liderar a gestão do pessoal, garantindo o cumprimento das metas e prioridades organizacionais
	34	a	b	c	d Alterar a teoria e os processos de gestão	e Gerir alterações às práticas de trabalho organizacionais	f	g Estratégias para liderar alterações organizacionais	h Desenvolver estratégias e planos para alterações organizacionais	i
Estratégia e planeamento	35	a Estratégias e planos organizacionais	b Estabelecer tarefas, responsabilidades e indicadores de desempenho da equipa a partir de estratégias e planos organizacionais	c Implementar e acompanhar planos no nível da equipa	d Processos e métodos de planeamento e avaliação organizacionais	e Desenvolver planos e programas para as atividades normais e para situações de pressão extraordinárias sobre a prestação de serviços	f Aplicar, acompanhar e avaliar estratégias, planos e programas	g Abordagens de gestão relativas ao planeamento, acompanhamento e avaliação estratégicos	h Elaborar e rever estratégias, planos e programas organizacionais, definindo objetivos e prioridades organizacionais	i Assegurar a gestão estratégica da prestação de serviços no contexto de diferentes necessidades de serviços e capacidade de recursos

COMPLEXIDADE		A			B			C		
Área de competência		Conhecimentos amplos e básicos de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos aprofundados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:	Conhecimentos altamente especializados de:	Aptidão para:	Assume a responsabilidade de:
Gestão da qualidade	36	a Técnicas de gestão da qualidade	b Acompanhar a qualidade da implementação de processos típicos	c	d Instrumentos e técnicas de gestão da qualidade relevantes para a organização	e Utilizar instrumentos, técnicas e relatórios de gestão da qualidade para identificar e acompanhar problemas dentro da organização	f	g Boas práticas internacionais relacionadas com a gestão da qualidade	h Definir e acompanhar a prossecução de padrões de qualidade organizacional	i Assegurar a gestão sistemática das normas de qualidade organizacional
Gestão financeira	37	a Processos relevantes para orçamentos, aquisições e relatórios financeiros da organização	b Manter registos atualizados e precisos de todos os processos relacionados com a área financeira	c	d Sistemas e instrumentos de gestão financeira e de aquisição	e Gerir dotações orçamentais e aquisições para cumprir de forma eficaz e eficiente os requisitos organizacionais	f Executar a política financeira e elaborar relatórios sobre questões financeiras	g Instrumentos e métodos analíticos financeiros e orçamentais	h Afetar, acompanhar e controlar os recursos financeiros no contexto das necessidades e tendências organizacionais, tratando as irregularidades	i Assegurar uma gestão eficaz e eficiente dos recursos financeiros