





A Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), ou qualquer pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações abaixo apresentadas.

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2022

PDF ISBN 978-92-9465-948-4 doi:10.2847/817006 BZ-07-22-106-PT-N

© Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), 2022

Ilustração da capa, Irina\_Strelnikova, © iStock, 2021

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte. A autorização de utilização ou reprodução de fotografias ou de outro material não protegido por direitos de autor da EUAA deve ser obtida diretamente junto dos titulares dos direitos de autor.





## Introdução à presente ferramenta

As informações apresentadas na presente ferramenta não são, de modo algum, exaustivas, representando antes uma compilação de orientações e dicas práticas sobre as formas de organizar e executar a orientação antes da partida e cultural através de ligação vídeo <sup>(1)</sup>. O objetivo é apoiar os Estados-Membros da União Europeia e os países associados (UE+) no seu trabalho operacional de reinstalação.

### Qual é a finalidade da presente ferramenta?

A presente lista de verificação pode ser utilizada para preparar e realizar sessões de orientação antes da partida (OAP) e de orientação cultural (OC) por videoconferência para refugiados no processo de reinstalação.

ou OC quando se deva evitar a presença física na mesma sala e contactos pessoais (por exemplo, em caso de pandemia ou outras emergências de ordem sanitária).

### Porque foi elaborada?

Uma videoconferência pode ser uma alternativa prática por várias razões. Estas incluem os casos em que não é possível viajar para o primeiro país de asilo, em que a externalização não é uma opção preferencial para a OAP e/ou OC no local ou em que um refugiado não pode participar na sessão, por exemplo devido a problemas médicos graves. A organização de uma sessão de OAP e/ou OC por videoconferência pode ajudar os refugiados a receber a maior parte das informações que precisam de conhecer antes de viajarem para o país de reinstalação. A ferramenta pode também ser utilizada para apoiar a organização de sessões de OAP e/

### O que consta da presente ferramenta?

A presente lista de verificação destaca alguns aspetos fundamentais a ter em conta no planeamento e na realização de uma sessão de OAP e/ou OC por videoconferência. Apresenta sugestões para os funcionários diretamente envolvidos na realização da OAP e/ou OC sobre a forma de planear e executar a sessão.

### Quem deve utilizar a presente ferramenta?

A presente lista de verificação pode ser utilizada por funcionários de reinstalação e profissionais de OAP/OC na organização e realização de sessões através de uma ligação vídeo.

<sup>(1)</sup> A presente ferramenta foi inicialmente desenvolvida no quadro do projeto *Facilitar a reinstalação e a admissão de refugiados através de novos conhecimentos* (UE-FRANK). O projeto foi financiado pelo Fundo Europeu para o Asilo, a Migração e a Integração, dirigido pela Agência sueca para as Migrações. No âmbito do processo de transferência de dados da UE-FRANK, a Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA) realizou um exercício de garantia de qualidade dos instrumentos operacionais de reinstalação desenvolvidos neste projeto.





## Que outras ferramentas e fontes de formação podem ser utilizadas?

Para obter mais informações e inspiração sobre temas que podem ser abordados numa sessão de OAP e/ou OC e sobre como planear uma sessão ao vivo, consulte as ferramentas operacionais de reinstalação: [Nota de orientação sobre temas de orientação antes da partida](#).





## Lista de verificação para a organização de sessões de orientação antes da partida e cultural através de uma ligação vídeo

Antes de uma sessão por videoconferência			
Lista de verificação		O que fazer	Passo a passo
<input type="checkbox"/>	Apoio local	Identificar um ponto focal no primeiro país de asilo que possa facilitar a chamada por videoconferência (pessoal da embaixada, EUAA, ANUCR, OIM, ICMC, outro).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O apoio deve incluir uma pessoa de contacto, um intérprete, instalações e equipamento informático necessário no primeiro país de asilo (computador, conta de videoconferência, ligação à Internet de alta velocidade).</li> <li>• Partilhar os dados da sua conta com a sua pessoa de contacto do primeiro país de asilo.</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	Uma conta de videoconferência	Criar uma conta de videoconferência usando o seu endereço de correio eletrónico profissional com o apoio da sua equipa de TI, se necessário.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarregar o <i>software</i> de videoconferência compatível com o <i>software</i> e a ligação à Internet utilizados pela pessoa de contacto ou pelo intérprete (por exemplo: FaceTime, GoToMeeting ou Skype).</li> <li>• Ativar o <i>software</i> com o seu endereço de correio eletrónico profissional.</li> <li>• Solicitar os dados da conta à pessoa responsável pela videoconferência (a pessoa de contacto ou o intérprete).</li> <li>• Testar a conta, o microfone, os altifalantes e a câmara pelo menos uma vez antes do dia da sessão, de preferência 2 a 3 dias antes da sessão real, caso o teste falhe e precise de agendar um segundo teste.</li> </ul>
<input type="checkbox"/>	Instalações	Contactar a pessoa de contacto para verificar a disponibilidade de instalações adequadas ou reservar um local (no seu escritório ou numa sala de hotel) com acesso à Internet e a videoconferência.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partilhar a data e a hora (tendo em consideração eventuais diferenças horárias) em que terá lugar a videoconferência e as chamadas de teste antes da sessão.</li> <li>• Questionar a pessoa de contacto sobre a disponibilidade de salas (sala de aula, sala de espera ou hotel, se necessário).</li> <li>• Reservar um local com uma ligação à Internet/acesso a videoconferência seguros e fiáveis.</li> <li>• Fazer o mesmo do seu lado.</li> <li>• Se o seu ponto focal trabalhar com um parceiro operacional, certifique-se de que discute os custos antecipadamente. Isto aplica-se a todos os serviços.</li> </ul>





Antes de uma sessão por videoconferência			
Lista de verificação		O que fazer	Passo a passo
<input type="checkbox"/>	Intérprete	Assegurar a presença de um intérprete no local no primeiro país de asilo ou no local no país de reinstalação.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pedir à pessoa de contacto que providencie um intérprete que fale a língua materna do refugiado para a data e hora estabelecidas.</li><li>• Pedir os dados de contacto do intérprete, caso pretenda informá-lo previamente sobre a sessão e a utilização dos materiais. Pode consultar a <a href="#">Nota de orientação sobre a comunicação através de intérpretes</a>.</li><li>• Preparar e discutir com o intérprete alguns pontos de informação relativos à sessão.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	Logística e convites	Enviar convites ao(s) refugiado(s) e, se necessário, organizar a sua transferência do seu local de residência para a instalação selecionada (através da sua pessoa de contacto).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar informações, através do convite, sobre detalhes como: data, hora e local, regras de participação e modalidades de viagem (se aplicável).</li><li>• Pedir ao seu ponto de contacto local que informe os refugiados sobre:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ a data, a hora e o local da reunião,</li><li>▪ as modalidades de transporte,</li><li>▪ a finalidade da reunião e o seu carácter obrigatório,</li><li>▪ os membros da família que devem estar presentes.</li></ul></li></ul>
<input type="checkbox"/>	Informar sobre a localização	Informar os pontos focais nas instalações sobre a composição do grupo que foi convidado (destacando necessidades especiais).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facultar ao ponto focal informações sobre o local e vice-versa.</li><li>• Esclarecer o número de participantes e a composição do grupo (dimensão, idade, língua materna, necessidades especiais, serviços adicionais).</li><li>• Certificar-se de que envia e recebe <i>feedback</i> sobre desistências e quaisquer outras atualizações relevantes.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	Serviços adicionais	Verificar as necessidades de serviços adicionais e enviar os pedidos necessários.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intervalos para almoço e/ou café (para o número de participantes).</li><li>• Possível pessoal de cuidados infantis e/ou segurança.</li><li>• Folhetos (número de cópias).</li><li>• Intérprete (língua e perfil solicitados).</li><li>• O ponto de contacto local deve preparar previamente o grupo/pessoa para ter a certeza de que sabe o que esperar e que não hesitará em participar e fazer perguntas.</li></ul>





Antes de uma sessão por videoconferência		
Lista de verificação	O que fazer	Passo a passo
<input type="checkbox"/> Mensagem de correio eletrónico de confirmação	<p>Certificar-se de que a sua pessoa de contacto confirma a prestação dos serviços solicitados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar uma mensagem de correio eletrónico de confirmação que inclua:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a data e a hora local da reunião,</li> <li>▪ a logística (instalações, computadores e elementos conexos, transporte),</li> <li>▪ dados de contacto para a videoconferência,</li> <li>▪ número de telefone da pessoa de contacto local,</li> <li>▪ número de telefone do intérprete (se necessário).</li> </ul> </li> </ul>
<input type="checkbox"/> Preparar a sessão de OC	<p>Definir o conteúdo da sessão de OC e preparar o material de apoio necessário.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A sessão pode centrar-se no seguinte:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localização do país de reinstalação/ /município/centro de acolhimento.</li> <li>▪ Viagem e acolhimento à chegada e elementos conexos importantes.</li> <li>▪ Estatuto de refugiado e os direitos e obrigações conexos mais importantes.</li> <li>▪ Expectativas relativas ao reagrupamento familiar, regresso ao país de origem/primeiro asilo, condições de vida futuras (incluindo aspetos financeiros), etc. Para obter mais ideias, consulte a <a href="#">Nota de orientação sobre temas de orientação antes da partida</a>.</li> </ul> </li> <li>• Se quiser usar imagens ou mapas, reúna-os numa pasta que estará acessível durante a sessão.</li> <li>• Imagens que podem ser consideradas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mapa de países,</li> <li>▪ mapa da localização da reinstalação,</li> <li>▪ alojamentos e instalações futuros,</li> <li>▪ pessoa de contacto no país de reinstalação.</li> </ul> </li> <li>• Se estiverem disponíveis, faculte hiperligações para sítios Web/aplicações/ /vídeos para serem usados como informações sobre o país ou para possibilitar a aprendizagem de línguas.</li> <li>• Idealmente, o material da formação deveria ser partilhado com a pessoa de contacto e impresso previamente, para que os refugiados possam consultá-lo durante a sessão.</li> </ul>





Durante a videoconferência			
Lista de verificação		O que fazer	Passo a passo
<input type="checkbox"/>	Verificar a língua	Confirmar a língua e que a pessoa o entende ou entende o intérprete.	
<input type="checkbox"/>	Verificar os detalhes	Verificar se tem à sua frente a(s) pessoa(s) certa(s).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nome, data de nascimento, fotografia, etc.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	Explicar o conteúdo	Fazer uma breve introdução e passar para o conteúdo da sessão de informação.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assuntos a mencionar durante a introdução:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ o objetivo da sessão,</li><li>▪ o tempo disponível,</li><li>▪ o papel do intérprete,</li><li>▪ a possibilidade de fazer perguntas.</li></ul></li><li>• Analisar os temas que preparou e mostrar as imagens.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	Perguntas	Incentivar os refugiados a fazerem perguntas e a partilharem as suas preocupações em qualquer altura, especialmente se forem colocadas poucas perguntas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antes de começar a abordagem de um tema, perguntar se os refugiados já têm perguntas sobre o assunto.</li><li>• Ao resumir cada tema, perguntar se há mais perguntas.</li></ul>
<input type="checkbox"/>	Resumo	Verificar se está tudo bem entendido.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fazer perguntas específicas para verificar o nível de compreensão das informações fornecidas.</li><li>• Pedir aos refugiados que apresentem um resumo sobre os temas que considerar mais importantes.</li></ul>





Serviço das Publicações  
da União Europeia

