Quadro europeu de qualificações setoriais

Quadro europeu de qualificações setoriais

Normas profissionais e educativas

Impresso pelo Serviço das Publicações da União Europeia no Luxemburgo

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, 2023

Print	ISBN 978-92-9487-965-3	doi:10.2847/398	BZ-05-22-132-PT-C
PDF	ISBN 978-92-9487-986-8	doi:10.2847/27771	BZ-05-22-132-PT-N

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

Foto/ilustração da capa: © EUAA

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte. É necessário obter autorização junto dos detentores dos direitos de autor para a utilização ou reprodução de fotografias ou outro material que não esteja protegido pelos direitos de autor da EUAA.

Introdução

O programa de formação europeu em matéria de asilo foi concebido especificamente para proporcionar formação profissional comum aos funcionários que trabalham nos Estados-Membros da UE na área de asilo e acolhimento. A formação profissional facilita a aprendizagem necessária para a realização de um trabalho de forma eficaz.

Com o apoio dos Estados-Membros, desenvolvemos o Quadro Europeu de Qualificações Setoriais (ESQF)[1] para funcionários da área de asilo e acolhimento a fim de definir a aprendizagem necessária aos seus funcionários para a realização das respetivas tarefas. As «normas educativas» resultantes são efetivamente resultados de aprendizagem que estão categorizados de acordo com os domínios de competência e os níveis de complexidade. As normas educativas foram desenvolvidas a partir das normas profissionais correspondentes. Trata-se de descrições das funções e atribuições efetivas que os funcionários da área de asilo e acolhimento desempenham. Utilizadas em conjunto, as normas profissionais e as normas educativas permitem alinhar a aprendizagem com as tarefas a desempenhar.

O quadro assegura que toda a formação está orientada para as necessidades individuais dos formandos, bem como para as necessidades específicas da organização onde trabalham. Constitui a base para a criação de programas de formação certificados conducentes à qualificação dos funcionários da área de asilo e acolhimento.

Normas profissionais aplicáveis aos funcionários da área de asilo e acolhimento
Esta matriz descreve as tarefas e atividades profissionais, bem como as competências profissionais típicas de um funcionário da área de asilo e acolhimento. As normas profissionais correspondem às necessidades de aprendizagem de cada funcionário. Isto permite à Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA) conceber formação relevante para os Estados-Membros, apoiando assim os funcionários responsáveis pelo asilo no seu trabalho diário. Por conseguinte, existe sempre uma ligação direta entre a formação e o desempenho das funções.

Normas educativas para funcionários da área de asilo e acolhimento
Esta matriz define os resultados da aprendizagem associados à execução das tarefas relacionadas com o trabalho no domínio do asilo e acolhimento. As normas educativas indicam os resultados previstos de uma sequência de aprendizagem.

Estas matrizes devem ser consultadas em articulação com o «Guia Prático do ESQF» e outros documentos complementares do «Conjunto de ferramentas do ESQF».

[1] ESQF segundo a sigla em inglês: «European Sector Qualifications Framework».

Normas profissionais aplicáveis aos funcionários de asilo e 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 GENÉRICAS EM MATÉRIA DE ASILO E ACOLHIMENTO		**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 avançados	**h**	**i** Garantir uma comunicação eficaz em toda a organização e com entidades externas, incluindo os meios de comunicação
	4	**a** Processos básicos para indicar a língua materna ou outras línguas do requerente	**b** Adaptar 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 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 e sensibilidade culturais	**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 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, segurança e 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 de bases de dados relacionadas com o asilo para efeitos de verificação de 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 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 ao asilo e acolhimento	**b** Recolher e compilar informações e dados relacionados com o asilo e acolhimento	**c** Ser preciso nas informações e na 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 acolhimento	**f** Recolher e analisar com precisão informações e dados válidos	**g**	**h** Analisar dados complexos relacionados com o asilo e 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	14	**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 procedimentos	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** Concluir procedimentos de registo para proteção internacional	**c**	**d**		**e** Atribuir um processo a um responsável de processos, 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 de autorizações e 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 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 o 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 processamento de um pedido de proteção internacional	**f** Decidir e avaliar, de forma contínua, a necessidade, legalidade e proporcionalidade da detenção e das alternativas à detenção em processos de asilo	**g**	**h**	**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:**
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** Orientar a 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	28	**COMPETÊNCIAS DE SUPERVISÃO E GESTÃO**									
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, executar 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 de 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** Teoria e processos de gestão de mudança		**e** Gerir alterações nas 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** Executar e acompanhar planos no âmbito 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 na prestação de serviços	**f** Aplicar, acompanhar e avaliar estratégias, planos e programas	**g** Aplicar, acompanhar e avaliar estratégias, planos e programas	**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 / 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:**
Gestão da qualidade	**36**	**a** Técnicas de gestão da qualidade	**b** Acompanhar a qualidade da execução 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 recursos financeiros no contexto das necessidades e tendências organizacionais, tratando as irregularidades	**i** Assegurar uma gestão eficaz e eficiente dos recursos financeiros

Normas educativas aplicáveis aos técnicos de asilo e acolhimento

NÍVEL / Área de competência		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		**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, política e 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 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** Monitorizar 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 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 requisitos de proteção de dados	**g**	**h** Avaliar e elaborar orientações e procedimentos organizacionais para a cooperação e 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
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 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**

NÍVEL / Área de competência		Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
Normas profissionais	7	**a** Descrever os objetivos, códigos éticos e valores dos serviços de asilo e 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 dilemas éticos relacionados com o asilo no contexto dos quadros jurídicos e valores organizacionais relevantes	**f** Refletir sobre o desempenho individual no âmbito 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 próprio	**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 procedimentos de saúde, segurança e proteção relevantes para o local de trabalho	**b** Usar 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, segurança eproteção relacionados com todos os elementos do processo de asilo e acolhimento	**e** Aplicar seletivamente opções de resposta a riscos para a saúde, segurança e proteção em ambientes de asilo e 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 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 acolhimento	**f**	**g** Avaliar de forma crítica estratégias sistémicas de gestão de conflitos relevantes para os contextos de asilo	**h**	**i**
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 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 em matéria de asilo com informações precisas	**f** Corrigir 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 acolhimento	**b** Recolher e compilar informações e dados relevantes e exatos em matéria de asilo e 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 acolhimento	**f** Garantir a exatidão e pertinência das análises de dados e informações em matéria de asilo e acolhimento	**g**	**h** Analisar dados complexos relacionados com o asilo e acolhimento para informar processos organizacionais	**i**

NÍVEL / Área de competência		Nível 4-5			Nível 6				Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos		Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS EM MATÉRIA DE ASILO E ACOLHIMENTO	14	**COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS EM MATÉRIA DE ASILO E ACOLHIMENTO**									
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 acolhimento	**c** Organizar apoio prático, financeiro e logístico e marcações para 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** Enumerar 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, procedimentos e 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**
Entrevista	18	**a**	**b**	**c**	**d** Avaliar boas práticas e 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 métodos avançados de entrevista aplicáveis a processos de asilo complexos	**h** Aplicar estratégias avançadas de entrevistapara 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** Descrever 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, decisões relativas a processos típicos de asilo, verbalmente e por escrito, a todas as partes interessadas	**g**	**h** Avaliar as provas, transcrições das entrevistas e 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 recurso atípicos ou complexos, verbalmente e por escrito, a todas as partes interessadas
	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**

NÍVEL / Área de competência		Nível 4-5			Nível 6			Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
Pesquisa de informações relativas ao país de origem	21	**a** Descrever 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
	22	**a**	**b**	**c**	**d** Descrever situações e 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 acerca do país de origem	**f**	**g**	**h**	**i**
Vulnerabilidade	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 de questões de vulnerabilidade dos requerentes no compromisso em todo o processo de asilo	**e** Planear e executar 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**
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 boas práticas e tendências atuais dos métodos para apoiar e orientar os requerentes de asilo	**e** Planear e executar intervenções que abranjam 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 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 acolhimento	**e** Aplicar métodos e instrumentos para avaliar a qualidade dos processos de asilo e acolhimento	**f** Fiscalizar a qualidade dos processos relacionados com o asilo e acolhimento, aplicando procedimentos para a comunicação de problemas	**g** Avaliar de forma crítica a prática internacional na gestão dos processos de asilo e acolhimento	**h** Resolver as questões que se prendem com a manutenção e melhoria das normas de qualidade exigidas para a prestação de serviços no contexto de uma pressão flutuante sobre os sistemas de asilo e acolhimento	**i** Assegurar a gestão sistemática das normas de qualidade nos processos de asilo e nos processos conexos

NÍVEL / Área de competência		Nível 4-5			Nível 6				Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos		Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
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 procedimentos da organização	**c**	**d** Avaliar boas práticas e 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 implicações organizacionais e ações recomendadas	**f**	g	**h**	**i**
Formação e desenvolvimento profissional	31	**a** Descrever os processos organizacionais para desenvolvimento e 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** Delinear 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 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 avaliação em conformidade com os princípios europeus de garantia da qualidade	**g** Avaliar de forma crítica a formação e aprendizagem organizacionais no contexto das normas de qualidade europeias	**h** Coordenar a conceção, revisão e 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 executar 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 alterações organizacionais		**e** Aplicar instrumentos e processos para gerir alterações organizacionais em práticas de trabalho	**f**	**g**	**h** Desenvolver estratégias e planos para executar e 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 planos organizacionais tarefas, responsabilidades e indicadores de desempenho da equipa	**c** Executar e acompanhar os planos de trabalho em equipa no contexto das metas e 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** Introduzir estratégias, planos e programas para fiscalizar o cumprimento das metas e 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

NÍVEL / Área de competência		Nível 4-5			Nível 6				Nível 7		
		Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos		Competências	Responsabilidade e autonomia	Conhecimentos	Competências	Responsabilidade e autonomia
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** Delinear 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 quanto à eficácia e eficiência na prossecução dos objetivos organizacionais

Contactar a União Europeia

▸ *Pessoalmente*

Em toda a União Europeia há centenas de centros Europe Direct.

Pode encontrar o endereço do centro mais próximo em linha (*european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_pt*).

▸ *Por telefone ou por escrito*

Europe Direct é um serviço que responde a perguntas sobre a União Europeia.

Pode contactar este serviço:

– pelo telefone gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (alguns operadores podem cobrar estas chamadas),

– pelo telefone fixo: +32 22999696,

– através do seguinte formulário: *european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_pt*

Encontrar informações sobre a União Europeia

▸ *Em linha*

Estão disponíveis informações sobre a União Europeia em todas as línguas oficiais no sítio Europa (*european-union.europa.eu*).

▸ *Publicações da União Europeia*

As publicações da União Europeia podem ser consultadas ou encomendadas em: *op.europa.eu/pt/publications*.
Pode obter exemplares múltiplos de publicações gratuitas contactando o seu centro local Europe Direct ou de documentação (*european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_pt*).

▸ *Legislação da União Europeia e documentos conexos*

Para ter acesso à informação jurídica da União Europeia, incluindo toda a legislação da União Europeia desde 1951 em todas as versões linguísticas oficiais, visite o sítio EUR-Lex (*eur-lex.europa.eu*).

▸ *Dados abertos da União Europeia*

O portal *data.europa.eu* dá acesso a conjuntos de dados abertos das instituições, organismos e agências da União Europeia. Os dados podem ser descarregados e reutilizados gratuitamente, para fins tanto comerciais como não comerciais. Este portal também disponibiliza uma série de conjuntos de dados dos países europeus.

Serviço das Publicações
da União Europeia