Guias práticos e instrumentos

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Guia prático sobre a gravação de áudio de entrevistas pessoais



Outubro de 2025

Guia prático sobre a gravação de áudio de entrevistas pessoais

Outubro de 2025

Em 19 de janeiro de 2022, o Gabinete Europeu de Apoio aoAsilo (EASO) passou a ser a Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA). Todas as referências ao EASO, aos produtos e aos organismos do EASO devem ser entendidas como referências à EUAA.

Manuscrito terminado em outubro de 2025

Nem a Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA) nem qualquer pessoa que aja em nome da EUAA são responsáveis pelas possíveis utilizações da presente publicação e.

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2025

Print	ISBN 978-92-9418-368-2	doi:10.2847/3232885	BZ-01-25-056-PT-C
PDF	ISBN 978-92-9418-367-5	doi:10.2847/5233065	BZ-01-25-056-PT-N

© Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), 2025

A reprodução é autorizada, desde que citada a fonte.

Para qualquer utilização ou reprodução de elementos que não sejam propriedade da EUAA, pode ser necessário obter autorização diretamente junto dos respetivos titulares dos direitos. A EUAA não detém os direitos de autor em relação aos seguintes elementos:

imagem da capa, ninefotostudio, © Adobe Stock.

Sobre o guia

Por que razão foi criado o presente guia? A missão da Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA) consiste em facilitar e apoiar as atividades dos Estados-Membros da União Europeia (UE) e dos países associados a Schengen ([1]) na implementação do Sistema Europeu Comum de Asilo. De acordo com o objetivo geral de promover a aplicação correta e eficaz do Sistema Europeu Comum de Asilo e de permitir a convergência, a EUAA desenvolve normas operacionais e indicadores comuns, orientações e ferramentas práticas.

Como foi elaborado o presente guia? O presente guia foi criado por peritos de toda a UE, com os valiosos contributos da Comissão Europeia e do Alto-Comissário das Nações Unidas para os Refugiados ([2]). A elaboração foi promovida e coordenada pela EUAA. Antes de concluído, foi realizada uma consulta sobre o guia junto de todos os Estados-Membros da UE e os países associados a Schengen através da Rede de Processos de Asilo da EUAA. A EUAA gostaria de agradecer aos membros do grupo de trabalho que contribuíram para a elaboração do presente guia: Martina Berger, Alessandra Frusciante, Claudia Möser e Lisa Sheils.

Quem deve utilizar o presente guia? O presente guia destina-se principalmente às administrações nacionais responsáveis pelo asilo encarregadas das entrevistas pessoais, incluindo os responsáveis políticos dos órgãos de decisão. O guia também pode ser útil para os agentes responsáveis pela apreciação dos processos e para os gestores de ficheiros. Adicionalmente, o presente guia é útil para os funcionários responsáveis pela qualidade e consultores jurídicos, bem como para qualquer outra pessoa que trabalhe ou esteja envolvida no domínio da proteção internacional no contexto da UE.

Como se relaciona o presente guia com a legislação e as práticas nacionais? O presente documento é um instrumento de convergência suave. Não tem carácter vinculativo e reflete os padrões comuns adotados pelo Conselho de Administração da EUAA em outubro de 2025.

Como se relaciona o presente guia com outras ferramentas da EUAA? O presente guia deve ser utilizado em conjunto com outros guias práticos e ferramentas disponíveis. Todas as ferramentas práticas da EUAA estão publicamente disponíveis no sítio web da EUAA: https://euaa.europa.eu/practical-tools-and-guides.

Declaração de exoneração de responsabilidade

O presente guia foi elaborado sem prejuízo do princípio de que só o Tribunal de Justiça da União Europeia pode fornecer uma interpretação vinculativa do direito da UE.

([1]) Os 27 Estados-Membros da UE e a Islândia, o Listenstaine, a Noruega e a Suíça.

([2]) Note-se que o guia concluído não reflete necessariamente as posições do Alto-Comissário das Nações Unidas para os Refugiados.

Índice

Lista de abreviaturas **5**

Introdução **6**

1. Gravação de áudio das entrevistas pessoais **7**

1.1. Tipos de entrevistas a gravar em áudio 8

1.2. Fornecimento de informações sobre a gravação de áudio 9

1.2.1. Informações a prestar ao requerente 9

1.2.2. Informações a prestar aos outros participantes na entrevista 13

1.3. Qualidade da gravação de áudio 13

1.4. Processo de gravação de áudio 15

1.5. Configuração técnica da gravação de áudio 20

1.6. Gravação de áudio de entrevistas pessoais à distância 26

2. Governação e gestão do ficheiro áudio **28**

2.1. Avaliação de impacto sobre a proteção de dados 29

2.2. Gestão do ficheiro áudio 29

3. Transcrição da gravação de áudio **34**

3.1. Conteúdo da transcrição da gravação 35

3.2. Modalidades de transcrição 37

3.3. Garantias dos requerentes e exatidão da transcrição da gravação 38

4. Reforço das capacidades **40**

4.1. Reforço da capacidade do sistema 40

4.2. Reforço das capacidades dos utilizadores 41

4.2.1. Documentos de orientação escritos 41

4.2.2. Sessões de formação 42

4.2.3. Sistemas de pontos focais 43

Lista de abreviaturas

Abreviatura	Definição
AIPD	Avaliação(ões) de impacto sobre a proteção de dados
Estados-Membros	Estados-Membros da União Europeia
EUAA	Agência da União Europeia para o Asilo
RGAM	**Regulamento Gestão do Asilo e da Migração** — Regulamento (UE) 2024/1351 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de maio de 2024, relativo à gestão do asilo e da migração, que altera os Regulamentos (UE) 2021/1147 e (UE) 2021/1060 e que revoga o Regulamento (UE) n.º 604/2013
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RPA	**Regulamento Procedimento de Asilo** — Regulamento (UE) 2024/1348 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de maio de 2024, que institui um procedimento comum de proteção internacional na União e que revoga a Diretiva 2013/32/UE
UE	União Europeia
UE	Unión Europea

Introdução

O Regulamento Procedimento de Asilo (RPA) ([3]) e o Regulamento Gestão do Asilo e da Migração (RGAM) ([4]) preveem que as entrevistas pessoais devem ser gravadas em áudio. Estas incluem entrevistas relativas à admissibilidade e ao mérito, bem como entrevistas pessoais realizadas para determinar o Estado-Membro responsável pela apreciação do pedido.

A gravação de áudio das entrevistas pessoais contribui para garantir a eficiência, a equidade e a transparência do procedimento de asilo.

As administrações nacionais precisam de dispor de processos e sistemas técnicos adequados para operacionalizar a gravação de áudio das entrevistas pessoais e garantir a correta governação e gestão dos ficheiros áudio. Os requerentes devem ser devidamente informados sobre a gravação de áudio e a sua finalidade. Deve igualmente ser tida em conta qualquer necessidade de garantias processuais especiais.

O presente guia prático destina-se às administrações nacionais responsáveis pelas entrevistas pessoais. O objetivo consiste em fornecer orientações sobre como configurar e gerir a gravação de áudio das entrevistas. Inclui orientações práticas, bem como exemplos de boas práticas dos Estados-Membros e sugestões úteis.

O capítulo 1. esclarece, em primeiro lugar, quais entrevistas devem ser gravadas em áudio. Também salienta quais informações relativas à gravação de áudio devem ser prestadas ao requerente e aos outros participantes presentes na entrevista. Define os aspetos fundamentais que garantem a qualidade da gravação de áudio. Fornece orientações sobre os aspetos do processo que precisam de ser claramente definidos e regulamentados, bem como sobre os aspetos técnicos a ter em conta na configuração do sistema de gravação de áudio. Por último, contém reflexões sobre as especificidades da gravação de áudio das entrevistas por videoconferência (entrevistas à distância).

O capítulo 2. fornece orientações sobre os aspetos a terem conta e as medidas a adotar para garantir a boa governação e gestão do ficheiro áudio.

O capítulo 3. aborda o registo escrito das entrevistas pessoais, com ênfase na transcrição da gravação de áudio.

O capítulo 4. inclui considerações sobre como garantir que o sistema e os utilizadores criam e mantêm a capacidade necessária para proporcionar um processo de gravação de áudio sem problemas e uma gestão correta do ficheiro áudio.

([3]) Regulamento (UE) 2024/1348 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de maio de 2024, que institui um procedimento comum de proteção internacional na União e que revoga a Diretiva 2013/32/UE (JO L, 2024/1348, 22.5.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1348/oj.

([4]) Regulamento (UE) 2024/1351 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de maio de 2024, relativo à gestão do asilo e da migração, que altera os Regulamentos (UE) 2021/1147 e (UE) 2021/1060 e que revoga o Regulamento (UE) n.º 604/2013 (JO L, 2024/1351, 22.5.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1351/oj.

1. Gravação de áudio das entrevistas pessoais

Conforme previsto no artigo 14.º, n.º 2, do RPA e no artigo 22.º, n.º 7, do RGAM, a **gravação de áudio** das entrevistas pessoais é um **requisito obrigatório** para as administrações nacionais. Todas as entrevistas pessoais devem ser gravadas com recurso a suportes de registo áudio. Não existe a possibilidade de o requerente optar por não participar.

A gravação de áudio contribui para reforçar a **eficiência**, a **equidade** e a **transparência** do procedimento de asilo e, em especial, para salvaguardar a integridade processual da apreciação dos pedidos de asilo.

A gravação de áudio proporciona um **registo objetivo** do que foi dito na forma como foi dito. A gravação de áudio reflete a forma como as mensagens são transmitidas (o tom, o registo) e regista sons não verbais (como o choro e o riso), sons de preenchimento (por exemplo, «hã», «hum», etc.), bem como silêncios. Complementa o registo escrito da entrevista, proporcionando uma reprodução exata da entrevista.

A gravação de áudio funciona como uma **salvaguarda** contra eventuais omissões, erros ou inconsistências no registo da entrevista, permitindo um processo de apreciação e tomada de decisão sólido e justo. Garante que, em caso de dúvida quanto às declarações efetivamente prestadas, às perguntas feitas ou à sua tradução, existe um registo objetivo e fiável disponível que pode ser facilmente consultado. Os ficheiros áudio também podem ser utilizados pelas autoridades de segunda instância responsáveis pela apreciação, sempre que a decisão seja objeto de revisão ou recurso. Também contribui para garantir que a entrevista seja realizada de forma justa e imparcial ([5]).

Para concretizar os objetivos de reforço da eficiência, da equidade e da transparência do procedimento de asilo, é fundamental garantir a **qualidade**da gravação de áudio produzida. Para obter mais informações, consultar as subsecções 1.3. Qualidade da gravação de áudio, 1.4. Processo de gravação de áudio e 1.5. Configuração técnica da gravação de áudio.

Aquando da realização da gravação de áudio da entrevista, as autoridades nacionais devem ter em conta as exigências dos requerentes com necessidades de **garantias processuais especiais** ([6]).

As autoridades nacionais devem aplicar os princípios e as regras de **confidencialidade** e de **proteção de dados**, com vista não só a salvaguardar o procedimento de asilo, mas

([5]) As administrações nacionais também podem utilizar as gravações de áudio nos seus mecanismos de garantia da qualidade. Relativamente à garantia da qualidade, consultar o guia prático da EUAA intitulado *Practical Guide on Quality Assurance in Asylum Procedures* (Guia prático sobre a garantia da qualidade nos procedimentos de asilo), abril de 2024, https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-quality-assurance-asylum-procedures.

([6]) Artigo 14.º, n.º 2, do RPA.

também a garantir o cumprimento de outras obrigações legais da UE. Consultar o capítulo 2. Governação e gestão do ficheiro áudio.

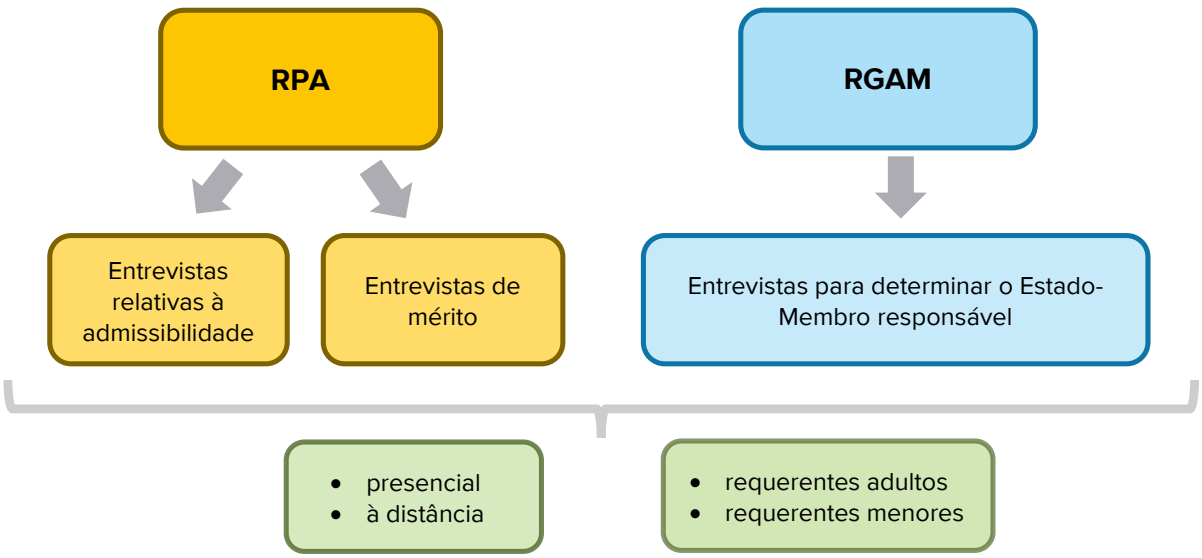
As administrações nacionais devem **regulamentar** a gravação de áudio da entrevista pessoal em todos os seus aspetos fundamentais e de uma forma compatível com outros **processos** conexos (por exemplo, a realização da entrevista pessoal, o sistema de gestão de processos, etc.). Consultar a subsecção 1.4. Processo de gravação de áudio e o capítulo 2. Governação e gestão do ficheiro áudio.

1.1. Tipos de entrevistas a gravar em áudio

Em conformidade com o **RPA**, a **entrevista pessoal** deve ser gravada com recurso a suportes de registo áudio ([7]). A obrigação de gravar em áudio é aplicável a todas as entrevistas definidas como «entrevistas pessoais». Por conseguinte, incluem tanto entrevistas relativas à admissibilidade («**entrevista relativa ao mérito**») como sobre o mérito («**entrevista de mérito**») do pedido de proteção internacional. Abrangem as entrevistas pessoais realizadas no âmbito do procedimento de asilo na fronteira, do procedimento de apreciação acelerado e do procedimento regular. Outros tipos de entrevistas, por exemplo, as entrevistas de registo e triagem, não estão sujeitas à obrigação de gravação de áudio.

Em conformidade com o **RGAM**, as autoridades nacionais devem proceder a uma gravação de áudio da entrevista pessoal realizada para **determinar o Estado-Membro responsável** ([8]). Outras entrevistas, por exemplo, as entrevistas de segurança para recolocação ([9]), não estão sujeitas à obrigação de gravação de áudio.

Figura 1. Tipos de entrevistas a gravar em áudio



([7]) Artigo 14.º, n.º 2, do RPA.
([8]) Artigo 22.º, n.º 7, do RGAM.
([9]) Artigo 67.º, n.º 8, do RGAM.

A legislação não prevê **qualquer exceção** à gravação de áudio obrigatória das entrevistas pessoais. A obrigação de gravar em áudio é aplicável tanto às entrevistas **presenciais** como às entrevistas **à distância** e diz respeito às entrevistas de requerentes adultos e menores.

Caso a gravação não possa ser realizada, a entrevista não pode ser efetuada nem prosseguir. Por conseguinte, é muito importante garantir uma configuração técnica fiável e dispor de sistemas de salvaguarda e de apoio (a este respeito, consultar a subsecção 1.5. Configuração técnica da gravação de áudio).

A gravação de áudio é realizada como uma garantia para o requerente, não podendo ser recusada.

O requerente deve receber informações essenciais sobre a gravação antes do início da entrevista, e deve ser tida em conta a sua necessidade de garantias processuais especiais (ver abaixo, subsecção 1.2.1. Informações a prestar ao requerente).

1.2. Fornecimento de informações sobre a gravação de áudio

Tanto o requerente como os outros participantes presentes na entrevista (como os tutores legais, representantes legais, etc.) devem ser informados sobre a gravação de áudio da entrevista.

1.2.1. Informações a prestar ao requerente

Tanto o **RPA** como o **RGAM** exigem que as administrações nacionais garantam que o **requerente seja informado** previamente de que será realizada uma **gravação de áudio** da entrevista e da finalidade dessa gravação.

Figura 2. Fornecimento de informações sobre gravações de áudio



Antes do início da entrevista, o requerente deve ser informado sobre os seguintes aspetos:

- de que a entrevista **será gravada em áudio** e que **a gravação de áudio é obrigatória;**
- a **finalidade** da gravação, nomeadamente o seguinte:
  - a gravação é efetuada para garantir um registo preciso da entrevista;
  - pode ser utilizada pelas autoridades nacionais responsáveis pela apreciação do pedido para verificar as declarações feitas, especialmente em caso de dúvida;
  - pode ser admitida como prova durante o recurso, se a legislação nacional assim o previr;
- a **confidencialidade** da gravação e o que ela implica, incluindo o facto de não serem partilhadas quaisquer informações com o país de origem;
- que será elaborado um **registo escrito** (ou um resumo, no caso do RGAM) da entrevista e do formato do registo;
- o seu direito de ter acesso ao registo escrito o mais rapidamente possível após a entrevista e, em qualquer caso, antes da decisão sobre o seu pedido e, se for caso disso, o seu direito de fazer observações e prestar esclarecimentos sobre o seu conteúdo ([10]);
- (para as entrevistas pessoais realizadas no âmbito do RPA) quando e de que forma o requerente e o seu representante terão **direito de acesso** à gravação.

([10]) Artigo 8.º e artigo 14.º, n.os 1, 3, 4 e 6, do RPA e artigo 22.º, n.º 7, do RGAM.

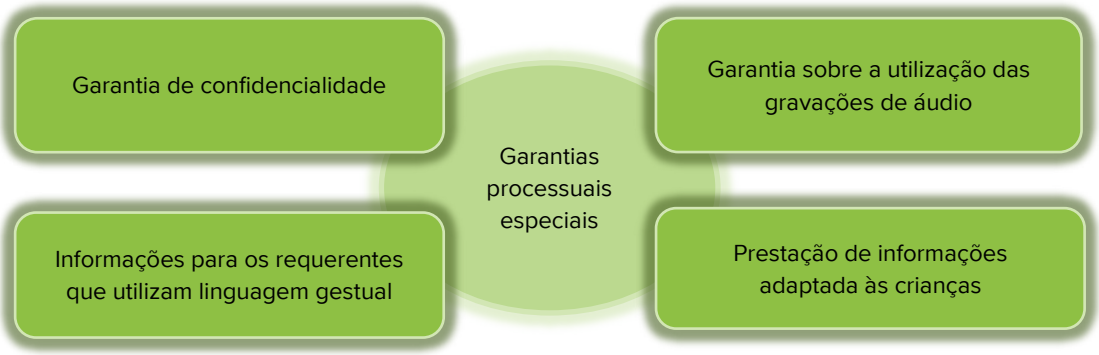
Serão necessárias informações claras sobre a finalidade da gravação de áudio, a forma como a gravação de áudio será utilizada e com quem poderá ser partilhada, a fim de garantir que o requerente é informado sobre a proteção dos seus dados pessoais. Informar o requerente sobre a forma como a gravação será partilhada contribui para uma maior transparência. (Consultar o capítulo 2. Governação e gestão do ficheiro áudio). Estas informações devem constar dos avisos sobre proteção de dados ou nas declarações de privacidade ([11]). Tal contribuirá igualmente para informar e, em última análise, tranquilizar o requerente quanto à confidencialidade da entrevista.

Poderá ser útil informar o requerente sobre o(s) dispositivo(s) utilizado(s) para a gravação de áudio. É aconselhável informar que toda a entrevista será gravada, do início ao fim. Solicitar ao requerente que, no início da entrevista, fale num tom audível ajudará a garantir a qualidade da gravação.

É importante que as informações descritas acima, bem como todas as prestadas aos requerentes de proteção internacional, sejam transmitidas de forma **clara**, facilmente compreensível e acessível.

Dependendo das necessidades específicas do requerente, poderá ser necessário adotar medidas «de modo a criar as condições necessárias para que tenham um acesso genuíno e efetivo aos procedimentos» ([12]). Estas **garantias processuais especiais** podem incluir a adaptação das mensagens e modalidades de prestação de informações.

Figura 3. Garantias processuais especiais



No contexto da gravação de áudio, alguns requerentes podem necessitar de garantias de confidencialidade da gravação e da sua utilização. Por exemplo, podem ser necessárias **garantias adicionais sobre a confidencialidade e a utilização da gravação** para os requerentes que hesitem em partilhar as suas declarações, devido à sua natureza íntima. Por exemplo, tal pode dizer respeito a declarações relacionadas com formas de violência de género ou com orientações sexuais, identidades de género, expressões de género

([11]) O aviso ou a declaração sobre proteção de dados também devem incluir as informações descritas no artigo 13.º, n.os 1 e 2, do RGPD. Estas informações podem ser incluídas no aviso sobre proteção de dados ou na declaração de privacidade na entrevista pessoal, sem ser necessária uma declaração separada que abranja apenas a gravação de áudio.

([12]) Considerando 20 e artigo 14.º, n.º 2, do RPA.

e características sexuais ou, de outro modo, a requerentes que possam temer que as informações cheguem às autoridades nacionais (por exemplo, requerentes com opiniões políticas) ou que partilhem informações sensíveis (por exemplo, sobre os seus passadores ou traficantes). Poderão ser necessários esclarecimentos e garantias sobre as modalidades técnicas da gravação para os requerentes preocupados com a utilização do equipamento.

Os requerentes que necessitem de tradução em **linguagem gestual** devem ser informados de que a gravação de áudio gravará o que o intérprete traduzir para a língua da administração nacional. Nestes casos, pode ser importante dar especial ênfase à verificação, por parte do requerente, do registo escrito da entrevista e a quaisquer preocupações levantadas pelo mesmo quanto à sua exatidão. (Consultar também a subsecção 3.3. Garantias dos requerentes e exatidão da transcrição da gravação).

No caso das crianças, a prestação de informações sobre a gravação deve ser efetuada de uma forma **adaptada às crianças** e ao contexto, tendo em conta a sua idade e a sua maturidade. Sempre que a criança não esteja acompanhada, as informações também devem ser dirigidas ao representante designado para representar a criança ([13]).

Se o requerente manifestar preocupações quanto à gravação, devem ser-lhe prestadas novamente as informações essenciais sobre a gravação e a sua finalidade. Deve ser-lhe dada uma garantia adicional sobre as garantias em vigor, incluindo a confidencialidade.

O requerente deve ser informado de que a gravação de áudio é um requisito do procedimento que constitui uma salvaguarda e que não é possível recusá-la. Caso o requerente se recuse a participar na entrevista ou não responda a algumas perguntas, deve ser informado das possíveis consequências dessa recusa. Em especial, uma das consequências podem ser motivo para a retirada tácita, se não existir causa justificada e se o resultado da entrevista não for suficiente para tomar uma decisão quanto ao mérito do pedido.

Boas práticas

Podem ser prestadas as seguintes informações essenciais sobre a gravação de áudio:

- sempre que o convite para a entrevista pessoal seja partilhado;
- na página Web da autoridade competente em matéria de asilo ou noutras páginas Web pertinentes;
- em materiais fornecidos em qualquer fase antes da entrevista pessoal ou sessões de informação geral sobre o procedimento de asilo também em qualquer fase antes da entrevista pessoal;
- em materiais ou sessões específicas de prestação de informações, disponibilizados em qualquer fase antes do início da entrevista pessoal.

O material informativo pode incluir, por exemplo, desdobráveis, vídeos, cartazes, etc.

([13]) Artigo 23.º do RPA.

Publicação conexa da EUAA

Para obter mais pormenores sobre a prestação de informações ao requerente sobre a entrevista pessoal, consultar o guia prático da EUAA intitulado *Practical Guide on Information Provision in the Asylum Procedure* (Guia prático sobre a prestação de informações no procedimento de asilo), dezembro de 2024, subsecção 3.2.5. *Personal Interview* (Entrevista pessoal), https://euaa.europa.eu/publications/practical-guide-information-provision-asylum-procedure.

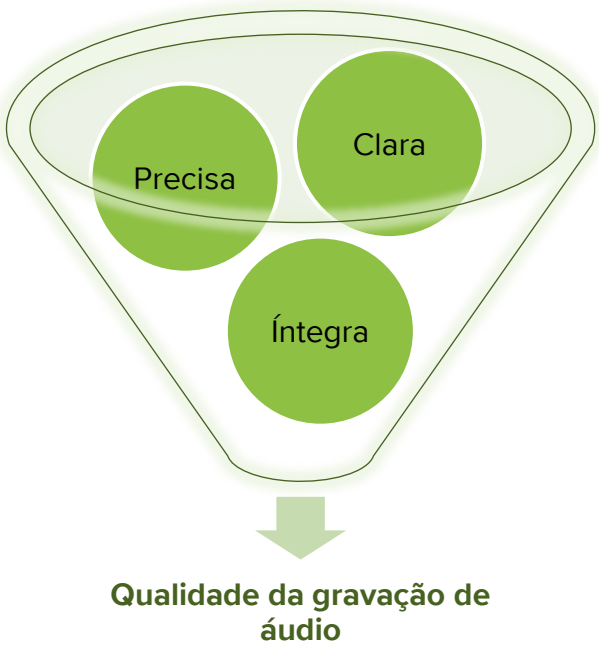
1.2.2. Informações a prestar aos outros participantes na entrevista

As autoridades nacionalidades devem informar os intérpretes, os representantes legais e outros participantes presentes na entrevista (por exemplo, pessoas responsáveis pela prestação de apoio) sobre a gravação de áudio da entrevista pessoal. Os participantes devem ser informados sobre a finalidade da gravação de áudio, bem como, sobre a confidencialidade e as salvaguardas aplicadas para proteger os dados de todos os presentes. Serão necessárias informações sobre a utilização que será feita, ou poderá ser feita, da gravação, na medida em que estejam envolvidas considerações em matéria de proteção de dados. Estas informações devem constar de uma comunicação sobre proteção de dados ou numa declaração de privacidade, que devem ser comunicadas a todos os participantes da entrevista. Este aviso pode ser sobre proteção de dados, diferente do aviso dirigido ao requerente.

1.3. Qualidade da gravação de áudio

A gravação de áudio deve ser de qualidade suficiente para permitir que, tanto os órgãos de decisão, como os requerentes, disponham de um registo que capte os pormenores exatos do que foi comunicado durante a entrevista por cada um dos interlocutores.

Figura 4. Os elementos de qualidade da gravação de áudio



Para cumprir a sua finalidade de manter um registo objetivo e fiável da entrevista, a gravação de áudio deve ser:

- **precisa**, proporcionado um registo preciso de toda a entrevista, sem omissões ([14]), incluindo todas as declarações do requerente, as perguntas e as declarações do entrevistador, a tradução do intérprete e as declarações feitas por qualquer outra pessoa que participe na entrevista, bem como quaisquer sons não verbais emitidos pelos participantes presentes na entrevista (por exemplo, choro, sons de preenchimento, etc.) e silêncios;
- **clara**, permitindo que as vozes relevantes sejam ouvidas distintamente;
- íntegra, garantindo que não sejam feitas alterações nem ocorram perdas.

Garantir a qualidade das gravações contribui não só para a documentação eficaz da entrevista, mas também para a equidade, transparência e responsabilização globais do procedimento de asilo. Para tal, garante que as declarações, os sons não verbais e os silêncios de todos os participantes presentes na entrevista sejam gravados com precisão e possam ser devidamente tidos em conta ao longo do processo.

Consequentemente, é importante que os Estados-Membros tomem medidas para garantir que o processo de gravação de áudio, a configuração técnica e a gestão do ficheiro áudio sejam **adequadas à sua finalidade** e eficazes, permitindo que todas as entrevistas pessoais

([14]) Para assegurar esta finalidade, é importante que, se forem debatidos documentos escritos ao longo da entrevista, as secções pertinentes do documento em debate sejam lidas em voz alta. Tal impede, por exemplo, que um entrevistador aponte simplesmente para um documento e pergunte vagamente: «Quem é a pessoa mencionada neste documento?» Ao invés, o entrevistador poderia perguntar: «Quem é a pessoa chamada "XY" mencionada na carta de convocação que apresentou?».

cumpram os critérios de qualidade. Estes aspetos são abordados nas subsecções 1.4. Processo de gravação de áudio e 1.5. Configuração técnica da gravação de áudio, bem como no capítulo 2. Governação e gestão do ficheiro áudio.

1.4. Processo de gravação de áudio

As autoridades nacionais devem dispor de um **processo definido** para a gravação de áudio das entrevistas pessoais, com um fluxo de trabalho claro e intervenientes responsáveis, a fim de assegurar uma execução eficaz e coerente. O processo tem de **integrar** os processos de entrevista pessoal e de gestão de processos, que poderão ter de ser adaptados, em conformidade.

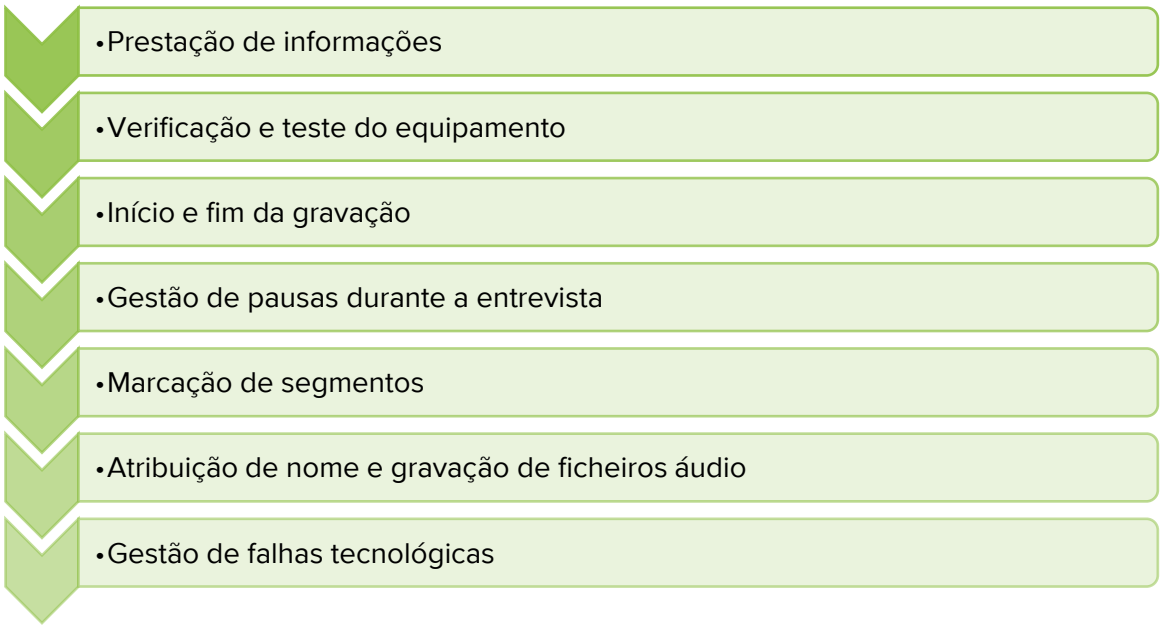
Os aspetos de **qualidade** e as **salvaguardas** referidas nas secções anteriores terão de ser tidos em conta aquando da criação ou definição do processo de gravação de áudio.

Por conseguinte, devem existir **documentos de orientação** claros, como protocolos, orientações ou procedimentos operacionais normalizados. O pessoal relevante, designadamente todos os funcionários que realizam entrevistas pessoais, os gestores de ficheiros, os gestores de processos deve estar familiarizado com as orientações pertinentes para as suas funções (ver também o capítulo 4. Reforço das capacidades). As orientações podem ser incluídas em documentos já existentes ou em orientações específicas.

A **gestão do ficheiro áudio** também precisa de ser regulamentada e devem existir orientações a nível nacional. A este respeito, consultar a subsecção 2.2. Gestão do ficheiro áudio.

As administrações nacionais devem garantir que os **elementos fundamentais do processo** constantes da lista abaixo sejam regulamentados e efetivamente executados.

Figura 5. Processo de gravação de áudio — Elementos fundamentais



a) Prestação de informações

A **prestação de informações** aos requerentes sobre a gravação de áudio é uma fase essencial do processo. As administrações nacionais devem definir responsabilidades e modalidades claras para a prestação dessas informações. (Consultar a subsecção 1.2. Fornecimento de informações sobre a gravação de áudio para obter mais orientações sobre o momento e o conteúdo da prestação de informações, possíveis modalidades e materiais, bem como considerações sobre garantias processuais especiais pertinentes).

b) Verificação e teste do equipamento

É necessário efetuar **testes sistemáticos e regulares e respetivas atualizações** do funcionamento do *hardware* e do *software* (por exemplo, dispositivos de gravação, microfones, etc.), para garantir que permaneçam fiáveis e eficientes. Normalmente, o departamento técnico (TIC) é incumbido desta tarefa.

Também é aconselhável garantir que sejam efetuadas **verificações e testes do equipamento antes da entrevista**, a fim de identificar avarias e verificar os níveis de volume de gravação adequados, por forma a garantir uma captação e gravação de som ideais e evitar distorções.

O equipamento a verificar e a testar deve incluir, no mínimo, o dispositivo ou a aplicação de gravação de áudio, o(s) microfone(s) e os computadores/computadores portáteis. Estas tarefas podem ser atribuídas quer aos técnicos, quer aos funcionários que realizam a entrevista. (Consultar também a subsecção 1.5.(j) Apoio informático e sistema de salvaguarda).

Boas práticas

Além dos testes pré-entrevista, é uma boa prática configurar também **verificações automáticas regulares** do sistema (por exemplo, realizadas todos os dias, em horário fora do expediente), para verificar os microfones e garantir que estejam todos ligados e a funcionar. As verificações automáticas (diárias) também podem verificar a qualidade técnica dos ficheiros áudio produzidos, para garantir que nenhum esteja corrompido e assinalar eventuais problemas.

A monitorização dos níveis de som durante a sessão de entrevista também ajuda a impedir a ocorrência de distorções.

c) Início e fim da gravação

O processo deve garantir que a gravação comece no momento em que a entrevista tiver início e que inclua a abertura da entrevista.

Boas práticas

Para minimizar o risco de o funcionário que realiza a entrevista se esquecer de iniciar a gravação, pode ser inserido um **aviso ou advertência** no modelo da transcrição da entrevista ou numa janela instantânea.

A gravação deve ser interrompida assim que a entrevista terminar.

É aconselhável que o entrevistador informe verbalmente que a entrevista está a começar e especifique a hora. Do mesmo modo, é aconselhável que o entrevistador informe verbalmente quando a entrevista está a terminar e especifique a hora em que a entrevista termina.

A tarefa de dar início e terminar a gravação pode ser atribuída ao entrevistador ou ao agente responsável pela apreciação do processo ou a qualquer outro pessoal específico.

d) Gestão de pausas durante a entrevista

Sempre que seja necessário fazer uma pausa durante a entrevista, recomenda-se colocar a entrevista em **pausa**, ao invés de a parar, a fim de impedir ter vários ficheiros áudio. Tal requer que o entrevistador ou a equipa específica se lembre de reiniciar a gravação assim que a entrevista for retomada.

Opcionalmente, também se pode **manter** a gravação a decorrer durante as pausas na entrevista. Neste caso, no entanto, é necessário assegurar que nada seja dito perto do dispositivo ou das aplicações de gravação, a fim de evitar que as declarações feitas fora do contexto da entrevista figurem na gravação de áudio.

Em ambos os casos, é aconselhável que o entrevistador **comunique verbalmente** que está a ser feita uma pausa e especifique a hora em que a pausa começa, bem como a hora em que a entrevista é retomada. Esta comunicação garante que tanto o facto de ter sido feita uma pausa como o seu contexto sejam captadas na gravação (e na sua transcrição), mantendo uma narrativa completa da entrevista.

Boas práticas

Alguns programas são concebidos com funcionalidades específicas para mitigar os erros humanos, como janelas instantâneas ou outros tipos de **avisos ou notificações** ao utilizador, se algo estiver errado, por exemplo, se a gravação não estiver a funcionar ou tiver parado. As mensagens instantâneas ou os ícones de aviso que indicam que a gravação precisa de ser retomada após uma pausa são úteis para minimizar o risco de o entrevistador se esquecer.

e) Marcação de segmentos do áudio e transcrição

Para facilitar o tratamento posterior, é útil que a(s) pessoa(s) responsável(eis) pela tomada de decisões possa(m) **identificar** facilmente **o segmento da gravação de áudio** relacionado com determinadas declarações ou com uma determinada parte da entrevista. Tal pode ser importante, em especial, sempre que existam dúvidas quanto às declarações do requerente ou sempre que o requerente apresentou comentários sobre o registo escrito da entrevista. Também pode ser útil em processos de recurso.

Para o efeito, as autoridades nacionais podem incluir no processo a adição de **marcadores de tempo** à gravação de áudio durante a entrevista, bem como **marcadores de texto** ao registo escrito da entrevista, nos momentos da entrevista pessoal em que sejam debatidos pontos ou temas significativos. Estes marcadores são notas que permitem assinalar e identificar um determinado momento ou parte da entrevista. Por exemplo, ao inserir um marcador de tempo no ficheiro áudio, o agente responsável pela apreciação do processo pode assinalar a parte da entrevista em que se debate o receio de regresso.

Se o(s) dispositivo(s) ou a(s) aplicação(ões) utilizado(s) permitirem a adição de marcadores à gravação de áudio e/ou à transcrição, esta tarefa cabe ao entrevistador (ou à equipa que gere a gravação de áudio ou a transcrição, se diferente do entrevistador). Alguns dispositivos e aplicações também permitem a marcação automática de tempo/texto em determinados intervalos.

Em alternativa, os marcadores de tempo podem ser adicionados manualmente à transcrição. De outro modo, pode manter-se um ficheiro de registo ou de notas separado com uma nota dos carimbos temporais e das palavras-chave ou das frases correspondentes. Tal pode ser efetuado em paralelo com a gravação e garante que os marcadores sejam precisos.

f) Atribuição de nome e gravação do ficheiro áudio

É essencial que os ficheiros áudio relativos a uma determinada entrevista sejam facilmente identificáveis e recuperáveis. A convenção de atribuição de nome deve ser clara, estruturada e conhecida pelo pessoal competente.

Algumas aplicações permitem a atribuição de nome automático do ficheiro. Em alternativa, pode implementar-se a atribuição de nome manual ou uma combinação de ambos.

Boas práticas

A **convenção de atribuição de nome** pode incluir o identificador do processo, o identificador do agente responsável pela apreciação do processo e/ou o identificador do intérprete, a data da entrevista, o tipo de entrevista, etc.

Também é essencial **guardar atempadamente** o ficheiro áudio. O sistema pode incluir a gravação automática ou a gravação manual. A gravação automática reduz o risco de erro humano e a eventual perda consequente do ficheiro áudio.

O processo em vigor também deve definir o **local (eletrónico)** onde o ficheiro áudio deve ser guardado e armazenado. O ficheiro áudio deve ser incluído no processo do requerente.

Sempre que a entrevista pessoal seja realizada **fora do local** (por exemplo, em centros de detenção, hospitais, etc.), as autoridades nacionais devem certificar-se de que a segurança do ficheiro áudio produzido não seja comprometida. Deve assegurar-se o armazenamento e a conservação em conformidade com os requisitos em matéria de proteção de dados e de acordo com o sistema de gestão de ficheiros (para obter mais informações, consultar o capítulo 2. Governação e gestão do ficheiro áudio).

A garantia da atribuição de nome e do armazenamento atempados e corretos do ficheiro áudio pode ser atribuída ao entrevistador ou ao agente responsável pela apreciação do processo ou a qualquer outro membro do pessoal específico encarregado desta tarefa.

g) Gestão de falhas tecnológicas

As falhas tecnológicas do equipamento (dispositivo ou aplicação de gravação, microfone, computador portátil, etc.) podem prejudicar a qualidade da gravação de áudio e causar frustração a todos os presentes. Por conseguinte, é importante dispor de um **plano claro** para orientar o entrevistador/agente responsável pela apreciação do processo, a fim de resolver estes problemas, quando ocorrerem. O processo deve definir o que fazer se o equipamento de gravação de áudio não funcionar corretamente ou deixar de funcionar. Deve também fornecer orientações sobre como agir se ocorrerem problemas com a atribuição de nome e com a gravação do ficheiro.

Também devem existir protocolos definidos para determinar como atuar caso o ficheiro áudio esteja **corrompido** (ou seja, não for totalmente legível ou acessível), **em falta** (ou seja, nunca tiver sido produzido, devido a uma avaria do sistema não detetada atempadamente) ou **perdido** (ou seja, tiver sido produzido de forma correta, mas, posteriormente, não puder ser encontrado). Nestes casos, se o requerente teve a oportunidade de fazer observações e

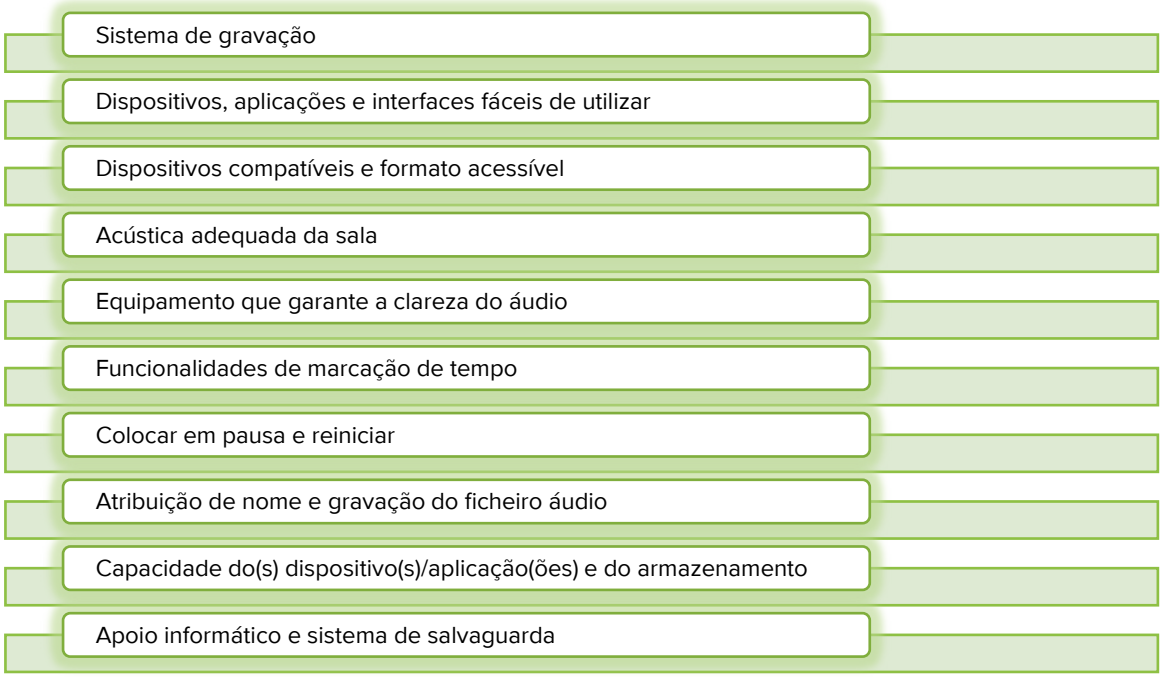
prestar esclarecimentos sobre o registo escrito da entrevista e se aprovou o seu conteúdo, e se não houver dúvidas pendentes quanto ao conteúdo da entrevista, a administração nacional pode considerar que, a título excecional, o registo escrito da entrevista é o único formato em que o registo da entrevista é incluído no processo. Se, por outro lado, o requerente não tiver a oportunidade de fazer perguntas para esclarecimento e aprovar o registo escrito da entrevista, a ausência da gravação de áudio deixa o procedimento sem salvaguardas suficientes e a entrevista deve ser repetida. Para obter mais informações sobre o registo escrito da entrevista e orientações pertinentes, consultar o capítulo 3. Transcrição da gravação de áudio.

1.5. Configuração técnica da gravação de áudio

A **configuração tecnológica** da gravação de áudio deve garantir a qualidade do ficheiro áudio e a conformidade com o processo de gravação de áudio e com as normas jurídicas. Tanto o *hardware* como o *software* podem desempenhar papéis fundamentais na produção de uma gravação adequada à finalidade e permitir a correta execução do processo.

Embora a tecnologia e os recursos possam variar entre os Estados-Membros, as **considerações técnicas** que se seguem destinam-se a aconselhar os órgãos de decisão sobre como garantir que as gravações de áudio sejam adequadas à sua finalidade. Estas considerações ajudam a proteger os interesses de todas as partes envolvidas, contribuindo para um processo de asilo justo, transparente e fiável.

Figura 6. Configuração técnica da gravação de áudio — Considerações fundamentais



a) Sistema de gravação

Os sistemas de gravação utilizados podem ser dispositivos de gravação **externos** (separados do computador/computador portátil) ou dispositivos e aplicações de gravação **integrados** no computador/computador portátil, ou uma combinação de ambos. Os sistemas integrados podem depender de microfones incorporados no computador /computador portátil ou de microfones externos ligados aos mesmos.

b) Dispositivos, aplicações e interfaces fáceis de utilizar

O(s) dispositivo(s) e a(s) aplicação(ões) devem ser **fáceis de utilizar** para facilitar a correta utilização e minimizar o risco de erros humanos.

O(s) dispositivo(s) e a(s) aplicação(ões) devem ser fáceis de utilizar, com comandos claros para as funcionalidades necessárias (por exemplo, iniciar, colocar em pausa, parar a gravação, ajustar o volume, etc.).



Boas práticas

A integração da interface/programa da aplicação de gravação na interface/programa utilizado pelo entrevistador para redigir o registo escrito da entrevista pode ser útil para o agente responsável pela apreciação do processo. Reduz o risco de esquecimento de adotar as medidas necessárias relativas à gravação de áudio. Além disso, evita a necessidade de conciliar vários pedidos ao mesmo tempo.

c) Dispositivos compatíveis e formato acessível

O(s) dispositivo(s) e a(s) aplicação(ões) devem ser **compatíveis** com o equipamento existente, por forma a minimizar os problemas operacionais e a reduzir os custos. Se não for esse o caso, as alterações ou atualizações tecnológicas necessárias precisam de ser planeadas e executadas.

Diferentes sistemas de gravação geram ficheiros áudio em formatos distintos. Podem gerar formatos amplamente acessíveis ou formatos específicos, legíveis por *software* especializado (e, muitas vezes, pago), ou ambos. A escolha de um sistema que produza ficheiros áudio num **formato** geralmente **acessível**, sem a utilização de *software* especializado, mesmo que não produza exclusivamente ficheiros neste formato, garante a acessibilidade necessária às partes autorizadas, em especial no processo de recurso. O formato do ficheiro também deve ser **compatível** com o sistema de gestão de processos.

Sugestões úteis

- O débito binário não pode ser muito baixo, porque tal afetará a inteligibilidade da gravação de áudio.
- Caso seja escolhido um sistema que utilize um formato especializado, também devem ser tidas em conta as implicações na capacidade de armazenamento, uma vez que o tamanho desses ficheiros pode ser maior do que os formatos mais comuns.

Consultar também a subsecção 1.5.(i) Capacidade do(s) dispositivo(s)/aplicação(ões) e capacidade de armazenamento.

Nos casos em que as entrevistas sejam realizadas **fora das instalações** da autoridade nacional (por exemplo, entrevistas em centros de detenção, hospitais, etc.), os dispositivos e os sistemas escolhidos para essas ocasiões devem ser compatíveis com o sistema de gravação de áudio e garantir o cumprimento dos requisitos de qualidade.

d) Acústica adequada da sala

A **acústica e a dimensão da sala** desempenham papéis fundamentais na qualidade geral do som da gravação e devem ser tidos em conta.

A sala deve ser **silenciosa**, com o mínimo de ruído de fundo ou distrações externas.

Sugestões úteis

- Podem ser adotadas medidas para reduzir o impacto do ruído exterior, como o tráfego ou as pessoas; por exemplo, as salas de entrevista encontram-se numa parte sossegada do edifício, são insonorizadas e as janelas e as portas são mantidas fechadas. É benéfico reduzir também os ruídos interiores, como o ruído dos ventiladores, dos aparelhos de ar condicionado, etc.
- Uma sala demasiado pequena pode resultar em reverberação excessiva, ao passo que uma sala demasiado grande pode dificultar o isolamento acústico. Idealmente, a sala deve ter uma dimensão que impeça o eco e permita um controlo mais fácil da acústica. Medidas simples de isolamento acústico, como a utilização de materiais macios (por exemplo, cortinas ou alcatifa), podem ajudar a mitigar as reverberações sonoras indesejadas.

e) Equipamento que garante a clareza do áudio

Entre as condições essenciais, contam-se os dispositivos e os microfones capazes de gravar som nítido e de serem colocados adequadamente na sala.

Podem ser utilizados **microfones** integrados e externos. Os microfones externos são frequentemente preferidos, devido à sua nitidez de som e fiabilidade superiores. Os microfones de mesa/conferência são considerados particularmente eficazes para gravar voz com clareza. São adequados para captar um som uniforme a partir de uma posição fixa. Também podem ser dispostos adequadamente pela sala, por exemplo, longe do teclado, a uma distância igual entre os participantes na entrevista, etc. Se forem utilizados vários microfones, o dispositivo ou o *software* de gravação devem permitir a gravação multipista.

As funcionalidades de anulação do ruído em *software*, dispositivos, aplicações ou microfones podem ajudar a reduzir o risco de gravação de ruído de fundo indesejado. No entanto, a utilização da anulação do ruído pode resultar na não gravação dos sons não verbais emitidos e das palavras de preenchimento pronunciadas pelos participantes na entrevista, que devem aparecer na gravação de áudio.

Boas práticas

- Os teclados silenciosos ajudam a reduzir as perturbações no áudio.
- Colocar um tapete de rato ou uma almofada de espuma sob o teclado também pode ajudar a reduzir o ruído causado pela redação.
- Limitar as frequências captadas pelo microfone pode ajudar a reduzir a gravação de interferências. Ao mesmo tempo, contribui para manter o tamanho do ficheiro áudio controlável.

f) Funcionalidades de marcação de tempo

Idealmente, os dispositivos e as aplicações de gravação devem incluir funcionalidades como **marcadores de tempo** para facilitar a identificação de segmentos específicos da entrevista.

A utilização de *software* com funcionalidades integradas para a **marcação automática de tempo em intervalos regulares** ou para a segmentação do áudio garante marcadores consistentes e precisos. Além disso, seria útil se o(s) dispositivo(s) ou a(s) aplicação(ões) também permitissem a possibilidade de adicionar marcadores manualmente, para o entrevistador poder assinalar pontos particularmente relevantes da entrevista para referência futura.

Optar por *software* ou aplicações que permitam uma funcionalidade de pesquisa dentro do áudio também é uma possibilidade (neste caso, é necessário cumprir as regulamentações relativas à proteção de dados e à inteligência artificial).



Sugestões úteis

Alguns sistemas avançados de transcrição automatizada oferecem sincronização entre o áudio e a transcrição do texto (transcrição do áudio). Com esta funcionalidade, ao clicar numa palavra específica na transcrição, o áudio é automaticamente reproduzido a partir do ponto em que a palavra foi pronunciada. Esta funcionalidade aumenta significativamente a eficiência na localização e revisão de partes importantes da entrevista. Para obter mais informações sobre a transcrição automatizada, consultar a caixa Transcrição automatizada.

g) Colocar em pausa e reiniciar

Seria benéfico se os sistemas de gravação incluíssem opções para colocar a gravação em **pausa** e para a reiniciar. Tal é necessário para assegurar a continuidade da gravação, mesmo quando são feitas pausas na entrevista.

h) Atribuição de nome e gravação do ficheiro áudio

É essencial guardar atempadamente o ficheiro áudio. As funcionalidades de **atribuição de nome e gravação automática** podem ajudar a impedir a perda de gravações. As funcionalidades de gravação manual também são uma opção, desde que sejam aplicadas de forma consistente. A **gravação regular (automática)** durante a entrevista reduz o risco de perda de dados, devido a falhas repentinas do equipamento.

Muitos sistemas de gravação modernos oferecem funcionalidades de gravação automática que garantem que os dados sejam gravados continuamente durante a entrevista, sem a intervenção manual. Estes sistemas guardam o ficheiro automaticamente em intervalos definidos, reduzindo o risco de perda de dados, se algo correr mal. Outros programas permitem guardar automaticamente, assim que a gravação é interrompida.

Tal como acontece com a funcionalidade de gravação do ficheiro áudio, a atribuição de nome ao ficheiro também é importante. A implementação de um sistema para a **atribuição automática de nome** do ficheiro áudio pode reduzir o risco de erros.

Boas práticas

Se a atribuição automática de nome e a gravação forem uma opção, o sistema pode ser programado para gerar o nome incluindo informações importantes, como o identificador do processo, o identificador do agente responsável pela apreciação do processo e/ou do intérprete, a data da entrevista, etc.

i) Capacidade do(s) dispositivo(s)/aplicação(ões) e capacidade de armazenamento

O(s) dispositivo(s) de gravação e a(s) aplicação(ões) devem ter **capacidade suficiente** para gravar e (pelo menos) armazenar temporariamente entrevistas completas, sem interrupções.

O ficheiro áudio produzido deve ter um **tamanho** compatível com as funcionalidades do sistema e a capacidade de armazenamento. Diferentes formatos de ficheiros áudio podem produzir ficheiros de tamanho médio distinto. Para obter informações sobre o armazenamento, consultar a subsecção 2.2.(b) Armazenamento e eliminação do ficheiro áudio.

As soluções técnicas escolhidas para gravar áudio de entrevistas realizadas **fora do local** (por exemplo, em centros de detenção, hospitais, etc.) devem garantir que a segurança do ficheiro áudio não seja comprometida. Também devem assegurar que o armazenamento e a conservação sejam compatíveis com o sistema de proteção de dados e de gestão de ficheiros (para obter mais informações, consultar o capítulo 2. Governação e gestão do ficheiro áudio).

j) Apoio informático e sistema de salvaguarda

Conforme referido, as **falhas tecnológicas** podem afetar negativamente a qualidade da gravação de áudio. Por conseguinte, o apoio informático e o sistema de salvaguarda são fundamentais para resolver estes problemas.

Entre estes, contam-se **o apoio informático permanente e outro apoio técnico (por exemplo, um serviço de assistência)**, para ajudar a resolver eventuais problemas ou falhas do equipamento de gravação, do *software* ou das aplicações.

Em caso de falha tecnológica, a existência de **sistemas de salvaguarda**, quer se trate de outro dispositivo de gravação, quer se trate de um sistema de salvaguarda para guardar o ficheiro, contribui para assegurar a continuidade e minimizar as perturbações.

As dificuldades tecnológicas também podem comprometer o armazenamento, a recuperação e a segurança da gravação de áudio, resultando numa potencial perda de dados ou a

desafios à sua fiabilidade. Para mitigar estes riscos, é importante garantir que os **dados sejam regularmente guardados e copiados** durante o processo de entrevista.

Sugestões úteis

Os sistemas que as administrações nacionais podem implementar são os seguintes:

- dispor de apoio técnico durante o processo de entrevista para resolver problemas imediatos, tais como problemas de conexão ou falhas de equipamento, por exemplo, a presença de um serviço de assistência no domínio das TIC. É importante que o apoio possa ser prestado rapidamente para minimizar as interrupções na entrevista.
- Garantir que os agentes responsáveis pela apreciação dos processos ou outro pessoal competente:
  - testem todo o *hardware*, *software* e todas as ligações de rede antes do início da entrevista;
  - verifiquem regularmente se o microfone está a captar claramente as vozes do entrevistador, do requerente e do intérprete e se os níveis de áudio são uniformes ao longo de toda a entrevista;
  - saibam como contactar o apoio técnico.
- Utilizar sistemas que possam assegurar a gravação automática e regular ou um sistema de salvaguarda, reduzindo o risco de perda de dados.
- Colocar à disposição do entrevistador um ou mais dispositivos de gravação de reserva em posição de espera para permitir uma troca rápida em caso de avaria do dispositivo principal.

1.6. Gravação de áudio de entrevistas pessoais à distância

Os **requisitos de qualidade, processo e técnicos** descritos nas subsecções 1.3. Qualidade da gravação de áudio, 1.4. Processo de gravação de áudio e 1.5. Configuração técnica da gravação de áudio, também são aplicáveis à gravação de áudio de entrevistas por videoconferência ([15]).

([15]) As entrevistas à distância por videoconferência, tal como estabelecido no RPA e no RGAM, exigem que todos os participantes na entrevista possam comunicar tanto através de vídeo como de áudio ao longo de toda a entrevista.

No que diz respeito às entrevistas pessoais por videoconferência, qualquer especificidade do processo deve ser claramente definida. A escolha do *software* e do *hardware* deve ser feita com cuidado para garantir a **clareza do som**. Esta exigência á aplicável tanto nos casos em que o próprio *software* de videoconferência é utilizado para gravação de áudio, como quando um programa ou dispositivo(s) de gravação de áudio diferente(s) são utilizados para esse fim. Neste último cenário, o *software* utilizado para a entrevista por videoconferência deve ser **compatível** com o equipamento de gravação de áudio.

Recomenda-se garantir que o entrevistador ou outro pessoal específico **teste antecipadamente** se a gravação capta claramente todas as vozes em todas as configurações da entrevista à distância (com qualquer combinação do entrevistador, do candidato, do intérprete ou de dois ou de todos os que estão conectados em linha).

Relativamente às entrevistas por videoconferência, é importante garantir uma ligação estável à Internet para todos os participantes e preparar-se para a possibilidade de ter de efetuar uma nova ligação, caso ocorra um problema técnico.

Se a videoconferência for interrompida devido a uma avaria técnica, é importante que os entrevistadores, os agentes responsáveis pela apreciação dos processos ou outro pessoal responsável se **certifiquem** de que a gravação de áudio foi produzida e guardada corretamente. Uma vez restabelecida a ligação, é necessário garantir que a gravação de áudio **recomeça** quando a entrevista for retomada.

Deve assegurar-se que a versão áudio da gravação seja guardada, dado que determinados *softwares* de videoconferência também têm a opção de gravar vídeo; no entanto, só a parte áudio da gravação precisa de ser gravada e guardada.

Publicação conexa da EUAA

Para obter mais informações sobre a realização da entrevista pessoal por videoconferência, consultar o guia da EUAA intitulado *Guidance on Remote Interviews* (Orientações sobre entrevistas à distância), abril de 2025, https://euaa.europa.eu/publications/guidance-remote-interviews.

2. Governação e gestão do ficheiro áudio

É fundamental que as autoridades nacionais responsáveis por garantir que as entrevistas pessoais sejam gravadas com recurso a suportes de registo áudio estejam plenamente conscientes e tenham o processo e a configuração prontos para cumprir esta nova obrigação. As autoridades nacionais também precisam de respeitar as regras relativas à **governação de dados** ([16]) e os princípios de **proteção de dados**. A governação e a gestão corretas do ficheiro áudio, bem como de todos os outros dados sensíveis que fazem parte do processo do requerente, incluindo o registo escrito da entrevista, são essenciais.

A UE possui um regulamento específico que rege a maioria dos tipos de tratamento e circulação de dados pessoais em toda a UE ([17]), conhecido como «Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados» (RGPD**)** ([18]). O quadro regulamentar de proteção de dados é complementado nos Estados-Membros por regras adicionais e orientações pertinentes que podem ser emitidas pelas autoridades nacionais de proteção de dados.

As **disposições nacionais em matéria de proteção de dados** que regem a entrevista pessoal e a sua gravação de áudio podem necessitar de alterações para se alinharem com o requisito de gravação de áudio da entrevista pessoal.

São necessárias **medidas processuais e de segurança da informação** para proteger a quantidade significativa de dados pessoais, incluindo as categorias especiais de dados pessoais (também conhecidos como «dados sensíveis») dos requerentes de proteção internacional sujeitos a tratamento e registo durante uma entrevista de asilo ([19]). Tal salienta a importância de proteger os ficheiros áudio e de garantir que os dados pessoais sensíveis sejam tratados e armazenados em consonância com os princípios da proteção de dados.

As **implicações em termos de recursos** devem ser plenamente tidas em conta e apoiadas. As autoridades nacionais competentes devem dispor de equipamento e procedimentos de gravação de áudio, em conformidade com o RGPD. Tal pode exigir a mobilização de pessoal qualificado e de recursos financeiros, bem como sistemas seguros.

([16]) A governação de dados abrange as pessoas, os processos e os instrumentos necessários para garantir o tratamento coerente e adequado dos dados, em conformidade com o RGPD e a regulamentação nacional relativa à proteção de dados.

([17]) A legislação da UE protege as informações pessoais, obrigando as organizações sediadas na UE, ou que ofereçam bens ou serviços aos titulares dos dados (pessoas cujos dados pessoais são tratados) na UE, ou que controlem os comportamentos dos titulares dos dados na UE, para garantir a integração de práticas robustas de privacidade de dados nos seus procedimentos e processos de gestão de dados.

([18]) Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (Texto relevante para efeitos do EEE) (JO L 119, 4.5.2016, http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([19]) Artigo 6.º e artigo 9.º, n.º 1, do RGPD.

2.1. Avaliação de impacto sobre a proteção de dados

Deve ser efetuada uma **avaliação de impacto sobre a proteção de dados** (AIPD) para garantir o cumprimento da regulamentação pertinente e aplicável. Mais especificamente, nos termos do RGPD, sempre que seja lançado um novo projeto suscetível de implicar «um elevado risco» para as informações pessoais de outras pessoas, é necessário efetuar uma AIPD ([20]). Serve para identificar e mitigar quaisquer riscos relacionados com a proteção de dados decorrentes do novo projeto ou alteração do sistema existente, garantindo que são tomadas decisões informadas e que os direitos do titular dos dados não são violados.

A AIPD deve assegurar o cumprimento da legislação em matéria de proteção de dados e deve ser efetuada por pessoal/pelas autoridades de proteção de dados autorizados, cuja função consista em prestar aconselhamento e orientações sobre proteção de dados. Deve ser concluída antes do início do tratamento de dados pertinente.

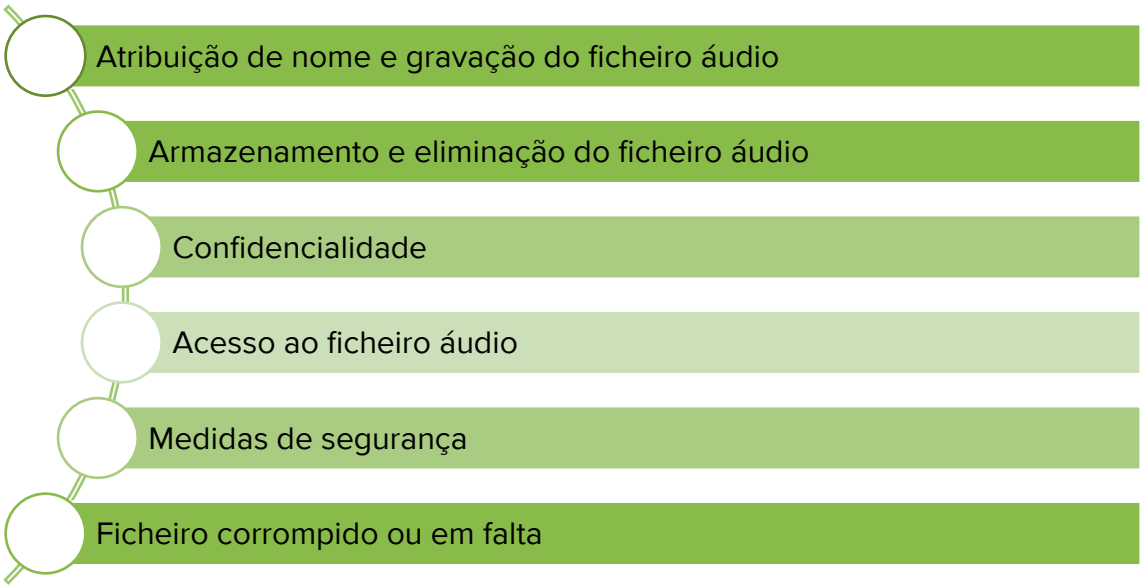
No contexto da gravação de áudio da entrevista pessoal, uma AIPD é o instrumento adequado para identificar se as soluções tecnológicas previstas para a gravação de áudio suscitam quaisquer preocupações do ponto de vista da proteção de dados (por exemplo, se existem salvaguardas adequadas sempre que é efetuada uma transferência para países terceiros).

2.2. Gestão do ficheiro áudio

Os aspetos fundamentais da gestão do ficheiro áudio devem ser regulamentados, nomeadamente através de **procedimentos e normas** que abranjam os seguintes elementos.

([20]) Artigo 35.º do RGPD. Entre os exemplos concretos dessas proteções, contam-se o tratamento de dados pessoais relacionados com os critérios previstos no artigo 9.º, n.º 1, do RGPD, ou seja:
a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, ou a filiação sindical, bem como o tratamento de dados genéticos, os dados biométricos para identificar uma pessoa de forma inequívoca, os dados relativos à saúde ou os dados relativos à vida sexual ou à orientação sexual de uma pessoa.
Ver o sítio Web GDPR.EU, «Data Protection Impact Assessment (DPIA)» [Avaliação de impacto sobre a proteção de dados (AIPD)], sem data, consultado em 2 de outubro de 2025, https://gdpr.eu/data-protection-impact-assessment-template/.

Figura 7. Gestão do ficheiro áudio – Elementos fundamentais



a) Atribuição de nome e gravação do ficheiro áudio

A gravação de áudio deve fazer parte do processo do requerente ([21]). Os Estados-Membros podem decidir de que forma a gravação é anexada ou incluída no processo, desde que seja armazenada de forma segura e facilmente acessível.

Como já descrito, as autoridades nacionais precisam de definir a convenção de atribuição de nome e as modalidades, procedimentos e local para guardar o ficheiro áudio. Consultar também a subsecção 1.4.(f) Atribuição de nome e gravação do ficheiro áudio.

Boas práticas

A **atribuição de nome e gravação automática** no local designado, uma vez concluída a gravação, podem minimizar o risco de a gravação não ser (corretamente) guardada e se perder devido a erro humano.

Caso a atribuição de nome e a gravação automática não sejam opções viáveis, devem ser adotadas medidas para garantir que o ficheiro seja guardado corretamente. A pessoa encarregada desta tarefa deve realizar o procedimento **corretamente**, atribuir um **nome** ao ficheiro de acordo com a convenção de atribuição de nome estabelecida e **guardar o ficheiro** no local designado e apagá-lo do dispositivo de gravação (se aplicável). As janelas instantâneas com advertências podem ajudar. Também são necessárias orientações escritas e formação. Para obter mais informações sobre esta última, consultar a subsecção 4.2. Reforço das capacidades dos utilizadores.

([21]) Artigo 14.º, n.º 2, do RPA.

b) Armazenamento e eliminação do ficheiro áudio

Em conformidade com o **RPA**, as administrações nacionais devem conservar as gravações das entrevistas pessoais durante **10 anos** a contar da data da decisão definitiva ([22]). A gravação deve ser apagada uma vez decorrido o período de 10 anos ou se a pessoa em causa adquirir a nacionalidade de um Estado-Membro antes do termo do referido período.

O RGAM não especifica um prazo de conservação dos dados. As gravações das entrevistas do procedimento de determinação da responsabilidade devem, portanto, ser conservadas em conformidade com as regras nacionais aplicáveis, nos termos do RGPD.



Sugestões úteis

As autoridades nacionais devem ter em conta que, devido às obrigações de armazenamento, pode ser necessário criar um **espaço de armazenamento** significativo. (Consultar as considerações relativas ao tamanho do ficheiro áudio na subsecção 1.5.(i) Capacidade do(s) dispositivo(s)/aplicação(ões) e capacidade de armazenamento).

Este espaço de armazenamento deve ter **salvaguardas** e medidas de segurança. Podem ser tidos em conta os seguintes aspetos:

- utilizar *software* ou dispositivos de gravação que incorporem automaticamente marcas de água ou carimbos temporais nos metadados do ficheiro, tornando as alterações facilmente detetáveis;
- armazenar em formatos cifrados e em servidores ou plataformas de computação em nuvem fiáveis e com controlo de acesso;
- uma vez guardados, garantir que os ficheiros são bloqueados e apenas acessíveis por pessoal autorizado, a fim de impedir alterações não autorizadas.

c) Confidencialidade

São necessárias **medidas que garantam a confidencialidade** dos dados relativos aos requerentes, aos agentes responsáveis pela apreciação dos processos, aos intérpretes e a outras pessoas presentes na entrevista. É fundamental que as gravações de áudio e as transcrições das gravações não comprometam a confidencialidade das partes interessadas, devido à partilha ilegal ou a outra gravação não autorizada da entrevista pessoal. Conforme referido, os processos estabelecidos também devem regulamentar a prestação de informações sobre confidencialidade e proteção de dados em relação à gravação de áudio. A gestão do ficheiro áudio e a gestão do acesso ao mesmo são fundamentais para este fim, como abordado na subsecção que se segue.

([22]) Artigo 72.º do RPA.

d) Acesso ao ficheiro áudio

É essencial dispor de medidas que regulamentem, façam a gestão e monitorizem claramente o **acesso ao ficheiro áudio nas autoridades nacionais responsáveis pela entrevista pessoal**.

- Deve definir-se quem pode ter acesso e os vários níveis de acesso. O acesso deve ser rigorosamente regulamentado com base na necessidade de tomar conhecimento.
- Deve definir-se de que forma é concedido o acesso à gravação, incluindo por que meios, através de que procedimento e para que finalidade.
- Deve estabelecer-se um fluxo de trabalho para garantir que os direitos de acesso sejam revistos quando necessário, sempre que os funcionários que tenham acesso aos ficheiros áudio mudarem para uma função diferente ou sempre que deixarem a autoridade.
- Deve manter-se um registo, por exemplo, através de registos de auditoria, das pessoas que acedem ao ficheiro áudio, quando e com que finalidade.
- Deve manter-se um registo, por exemplo, através de registos de auditoria, das pessoas que atualizam ou editam o ficheiro áudio, quando e com que finalidade. Tal deve ser rigorosamente regulamentado e autorizado apenas em circunstâncias excecionais e predefinidas. A este respeito, consultar a subsecção 2.2. (e) Medidas de segurança.



Sugestões úteis

Deve garantir-se o **controlo da palavra-passe** e/ou a **encriptação** do ficheiro áudio. É preferível utilizar assinaturas digitais para garantir a autenticidade da gravação, quando tal for possível. Estas técnicas geram um identificador único para o ficheiro, que pode ser utilizado para provar que não foi alterado após a gravação.

O ficheiro áudio deve ser partilhado com as **autoridades de recurso** no âmbito dos processos que lhes forem apresentados, se for admissível como prova ao abrigo do direito nacional. Nos termos do RPA, no processo de recurso, deve ser concedido acesso à gravação ao **requerente e ao seu representante legal**. Em especial, quando a gravação for admissível como prova, o representante legal deve ter acesso à mesma, inclusive durante a preparação do recurso ([23]).

As autoridades nacionais podem determinar as modalidades exatas de concessão do acesso ao ficheiro áudio ao requerente e ao seu representante legal nestes casos, desde que a forma e o modo como o acesso é concedido sejam significativos e suficientes para permitir que os requerentes exerçam os seus direitos, especialmente na preparação de um recurso. A

([23]) Artigo 14.º, n.º 6, artigo 17.º, n.º 1, e artigo 18.º, n.º 1, do RPA.

segurança do ficheiro áudio continua a ser importante e as modalidades através das quais o ficheiro áudio é partilhado têm de ter em conta este aspeto.

e) Medidas de segurança

São necessárias medidas para proteger o ficheiro áudio contra **utilização não autorizada, perda ou alteração** devidas a falha por manuseamento incorreto ou acidente.

É fundamental garantir que os ficheiros áudio sejam **imutáveis e seguros**. Tal implica que, uma vez realizada uma gravação, esta não pode ser alterada ou adulterada de forma que possa comprometer a sua integridade. Só em circunstâncias excecionais e claramente predefinidas é que se pode editar a gravação de áudio para remover segmentos que não dizem respeito e não fazem parte da entrevista pessoal (por exemplo, se a gravação não tiver sido colocada em pausa ou interrompida durante um intervalo). A edição do ficheiro áudio deve ser rigorosamente regulamentada no que toca às pessoas que podem autorizá-la, as razões pelas quais pode ser permitida e que pessoas a podem realizar. Caso se proceda a qualquer edição, esta deve ser documentada, nomeadamente no que diz respeito à pessoa que a autorizou, a pessoa que efetuou a edição, os motivos para tal e o que foi editado (pista de auditoria).

A aplicação de **medidas de encriptação de dados** sólidas (soluções de armazenamento cifrado) e/ou a **proteção** de ficheiros com **palavra-passe**, sempre que possível, minimiza o risco de acesso não autorizado. Também podem ser consideradas medidas alternativas com a mesma finalidade, nomeadamente permitir o acesso apenas às pessoas que possuam a ligação específica para o ficheiro áudio.

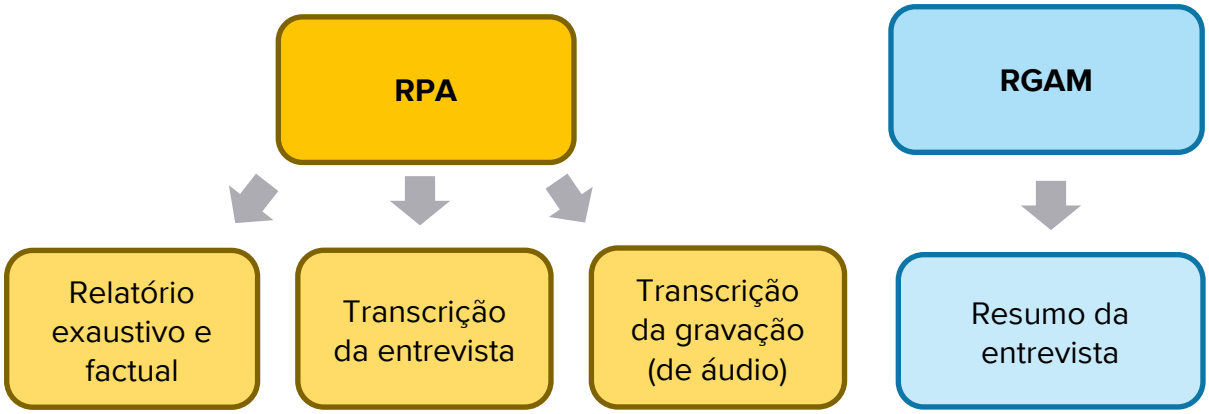
f) Ficheiro corrompido ou em falta

Devem existir procedimentos e protocolos com orientações sobre como lidar com casos de **baixa qualidade técnica** da gravação de áudio ou casos em que o ficheiro áudio está **corrompido**, **em falta** ou **perdido**. No mínimo, deve ser feita uma anotação no ficheiro para descrever e explicar o problema. Para obter orientações sobre o processo a estabelecer em caso de um ficheiro áudio corrompido, em falta ou perdido, consultar a subsecção 1.4. (g) Gestão de falhas tecnológicas.

3. Transcrição da gravação de áudio

Além da gravação de áudio da entrevista, tanto o RPA como o RGAM exigem que seja mantido um **registo escrito da entrevista**.

Figura 8. Registo escrito da entrevista – Formatos possíveis



O **RPA** estabelece três opções para registrar a entrevista pessoal por escrito ([24]), sendo elas:

- um **relatório exaustivo e factual**; ou
- uma **transcrição da entrevista**; ou
- uma **transcrição da gravação (de** áudio) da entrevista.

Os fatores pertinentes a ter em conta pelas administrações nacionais ao optarem por um dos possíveis tipos de registo escrito são a eficiência do processo e a exaustividade desejada do resultado.

O **relatório exaustivo e factual** deve conter todos os principais elementos da entrevista pessoal. Deve incluir uma descrição de todos os elementos que ocorreram durante a entrevista e que sejam relevantes para o pedido, embora não seja necessário incluir uma transcrição de todas as declarações, perguntas e respostas.

A **transcrição da entrevista** garante uma transcrição completa do que é dito durante a entrevista. É redigida ou gerada durante a entrevista, embora possa ser editada numa fase posterior. A transcrição da entrevista é um registo pormenorizado das declarações do requerente (traduzidas pelo intérprete, quando presente), das perguntas feitas pelo entrevistador e de quaisquer declarações efetuadas por quaisquer outros participantes presentes na entrevista (por exemplo, tutor legal, representante legal, etc.). A transcrição também pode incluir notas de sons não verbais, erros gramaticais, repetições, silêncios e outros acontecimentos ocorridos durante a entrevista (por exemplo, se o requerente chorar, se for feita uma pausa, etc.).

([24]) Artigo 14.º, n.º 1, do RPA.

A **transcrição da gravação (de áudio)** é uma representação literal que inclui uma **descrição completa** da gravação de áudio. É redigida ou gerada a partir do ficheiro áudio. As secções que se seguem abordam mais pormenorizadamente o seu conteúdo.

O **RGAM** exige um **resumo escrito da entrevista** que contenha as principais informações facultadas pelo requerente. O resumo pode assumir a forma de um relatório ou de um formulário-tipo. Cabe aos Estados-Membros determinar o nível de pormenor a incluir no resumo da entrevista pessoal, sendo as «principais informações» o requisito mínimo. As administrações nacionais podem fornecer o resumo no final da entrevista pessoal ou dentro de um prazo específico ([25]).

Embora todos os tipos de registos escritos referidos acima possam ser utilizados pelos Estados-Membros, o presente guia centra-se na transcrição da gravação (de áudio).

3.1. Conteúdo da transcrição da gravação

Sempre que o método escolhido para garantir um registo escrito da entrevista seja a transcrição da gravação (de áudio), devem ser tidos em conta os seguintes aspetos.

Deve incluir uma **transcrição palavra a palavra** de tudo o que é dito, da forma como é dito (na(s) língua(s) oficial(ais) da administração nacional). Deve incluir todas as **declarações** do requerente (traduzidas pelo intérprete, quando presente), bem como as perguntas feitas pelo entrevistador e as declarações efetuadas por outros participantes presentes na entrevista, se for caso disso.

É importante que sejam adicionadas à transcrição notas pertinentes sobre acontecimentos não auditivos que ocorram durante a entrevista, como **gestos** e **ações**. O mesmo se aplica às notas sobre **sons não verbais**, como riso, choro, etc., e momentos de (longo) silêncio.

([25]) Artigo 22.º, n.º 7, do RGAM.

Figura 9. Conteúdo da transcrição da gravação (de áudio) – Elementos fundamentais



Para produzir ou gerar uma transcrição da gravação, a **qualidade do ficheiro áudio** é muito importante, uma vez que tem influência direta na precisão do que será transcrito. Caso contrário, existe o risco de perda das declarações/palavras/sons, em caso de falha técnica ou de baixa qualidade do ficheiro áudio. Consultar a subsecção 1.3. Qualidade da gravação de áudio.

Tal como acontece com qualquer tipo de registo escrito da entrevista, podem existir, no início, erros ou lacunas na transcrição da gravação, pelo que é importante que a pessoa responsável pela transcrição possa **verificar** e introduzir as **alterações** necessárias para garantir a sua exatidão e integridade. É importante que, durante ou após a entrevista, seja permitida a elaboração manual, também para a transcrição produzida automaticamente, dado que a transcrição inicial pode conter erros ou imprecisões. Os carimbos temporais no ficheiro áudio podem ajudar a localizar a secção da gravação que precisa de ser consultada. Para obter mais informações sobre os carimbos temporais, consultar a subsecção 1.5.(f) Funcionalidades de marcação de tempo.

No caso dos requerentes que se expressem de forma não verbal (por exemplo, chorando entre as declarações, expressando-se de modo hesitante ou gesticulando) ou que tenham uma deficiência da fala (por exemplo, gaguez), o entrevistador deve fazer **anotações relevantes** na transcrição, quer esta seja gerada manualmente, quer automaticamente.

O registo escrito e a gravação de áudio devem fazer parte do **processo do requerente** ([26]).

([26]) Artigo 14.º, n.ºs 1 e 2, do RPA.

3.2. Modalidades de transcrição

As modalidades de transcrição da gravação (e da entrevista) não são, por si só, regulamentadas pelo RPA. A transcrição da gravação de áudio pode ser produzida **manualmente** pelo agente responsável pela apreciação do processo ou por outro pessoal designado, digitando-a ou redigindo-a. A transcrição também pode ser **automatizada** e gerada através de um *software*.

Transcrição automatizada

Com base na tecnologia escolhida, o *software* pode receber as informações necessárias a partir da entrevista ou da gravação de áudio.

O *software* deve garantir um registo preciso da entrevista e, consequentemente, poder cumprir os seguintes requisitos.

- Reconhecer e transcrever a língua do entrevistador e do intérprete, ou seja, a(s) língua(s) oficial(ais) da administração nacional e gerar uma transcrição correta e completa, palavra por palavra.
- Refletir as particularidades do discurso oral em relação ao texto escrito, incorporando, por exemplo, palavras de preenchimento (como «hum», «ah», «hmm»), abreviaturas, topónimos, números/datas, etc.
- Reconhecer o discurso fluido natural (por oposição ao discurso ditado), por uma maior eficiência em termos de tempo.
- Reconhecer sotaques e variações linguísticas da língua oficial da administração nacional (por exemplo, dialetos ou sotaques regionais).

O recurso à transcrição automatizada deve estar em conformidade com o quadro jurídico da UE, designadamente com as disposições aplicáveis que regulamentam a proteção de dados e a utilização da inteligência artificial ([27]). A segurança dos dados, incluindo sempre que sejam utilizados serviços de computação em nuvem, deve ser sempre tida em conta e assegurada.

([27]) Entre estes, contam-se, nomeadamente, o RGPD; Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, que cria regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial e que altera os Regulamentos (CE) n.º 300/2008, (UE) n.º 167/2013, (UE) n.º 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e as Diretivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828 (Regulamento da Inteligência Artificial) (Texto relevante para efeitos do EEE) (JO L, 2024/1689, 12.7.2024), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj.

3.3. Garantias dos requerentes e exatidão da transcrição da gravação

Em conformidade com o **RPA**, as autoridades nacionais devem dar sempre ao requerente a oportunidade de **fazer observações ou prestar esclarecimentos**, oralmente ou por escrito, sobre a transcrição da gravação de áudio. O mesmo se aplica à transcrição da entrevista e ao relatório factual, a menos que, nos termos do direito nacional, a gravação de áudio ou a sua transcrição possam ser admitidas como elementos de prova em processos de recurso ou se for evidente que será concedido ao requerente o estatuto de refugiado ou proteção subsidiária (sempre que esta última preveja os mesmos direitos e benefícios que o estatuto de refugiado) ([28]).

Em especial, sempre que o registo escrito da entrevista assuma a forma de uma **transcrição da gravação de áudio**, a autoridade deve ([29]):

- Assegurar-se de que o requerente seja informado da totalidade do conteúdo da transcrição da gravação, se necessário com a assistência de um intérprete;
- garantir que o requerente disponha da oportunidade de fazer observações ou prestar esclarecimentos sobre «eventuais erros de tradução, de compreensão ou outros erros factuais constantes» do registo escrito;
- conceder ao requerente e ao seu representante legal acesso ao registo escrito o mais rapidamente possível após a entrevista e, em qualquer caso, em tempo útil antes de ser tomada uma decisão sobre o seu pedido.

As autoridades nacionais podem proporcionar ao requerente a possibilidade de fazer observações e prestar esclarecimentos, quer no final da entrevista pessoal quer dentro do prazo fixado, antes de ser tomada uma decisão sobre o seu pedido.

Se persistirem dúvidas quanto às declarações feitas pelo requerente durante a entrevista, é necessário consultar **a gravação de áudio**, que **deve prevalecer** ([30]). Neste caso, deve consultar-se a gravação de áudio (ou a parte pertinente da mesma) após a entrevista, com o apoio de um intérprete.

Boas práticas

Ao consultar a gravação de áudio para verificações em caso de dúvida, é boa prática que, quando disponível, o intérprete que apoia a verificação seja diferente daquele que prestou assistência na entrevista, por razões de neutralidade.

([28]) Artigo 14.º, n.os 3, 4 e 5, do RPA.
([29]) Artigo 14.º, n.º 3, do RPA
([30]) Artigo 14.º, n.º 4, do RPA.

Nos termos do **RGAM**, as autoridades nacionais devem garantir que o requerente (ou o seu advogado ou outro conselheiro jurídico que o represente legalmente) tenha a oportunidade de **fazer observações ou prestar esclarecimentos**, oralmente ou por escrito, sobre o resumo da entrevista. Para o efeito, as autoridades nacionais devem ([31]):

- garantir que o requerente disponha da oportunidade de fazer observações ou prestar esclarecimentos sobre «eventuais erros de tradução ou de compreensão ou outros erros factuais constantes do resumo escrito»;
- conceder ao requerente e aos seus representantes legais acesso ao resumo logo que possível após a entrevista e, em qualquer caso, antes de ser tomada uma decisão quanto ao Estado-Membro responsável.

As autoridades nacionais podem proporcionar ao requerente a possibilidade de fazer observações e prestar esclarecimentos no final da entrevista pessoal ou dentro de um prazo específico.

Se persistirem dúvidas quanto às declarações feitas pelo requerente durante a entrevista, é necessário consultar **a gravação de áudio**, que **deve prevalecer** ([32]). Neste caso, deve consultar-se a gravação de áudio (ou a parte pertinente da mesma) após a entrevista, com o apoio de um intérprete. É aconselhável que, se possível, o intérprete que apoia a verificação seja diferente do intérprete que prestou assistência na entrevista, por razões de neutralidade.

([31]) Artigo 22.º, n.º 7, do RGAM.

([32]) Artigo 22.º, n.º 7, do RGAM.

4. Reforço das capacidades

4.1. Reforço da capacidade do sistema

Existem várias opções que devem ser tidas em conta para melhorar e atualizar o sistema existente para a produção, gestão e armazenamento da gravação de áudio e, assim, reforçar a sua capacidade.

- Garantir que a tecnologia e o equipamento são submetidos a verificações e manutenção regulares, a fim de assegurar a identificação de quaisquer falhas ou erros.
- Implementar um mecanismo para comunicar e registar rapidamente as questões e os problemas.
- Disponibilizar ao pessoal responsável pela produção, gestão e armazenamento da gravação de áudio um meio para formular observações sobre a usabilidade, os aspetos positivos e os desafios. Tal permite que as administrações nacionais melhorem e atualizem o sistema, em conformidade.
- Estabelecer mecanismos corretivos para garantir o correto funcionamento e a robustez.
- Assegurar a documentação sistemática das alterações de qualquer elemento do sistema ou fase do processo. Tal permite uma gestão adequada das alterações e tem em conta as eventuais consequências das alterações para o resto do sistema e processo(s).
- Dispor de mecanismos de verificação da qualidade dos ficheiros áudio e do processo conexo. Estes podem assumir a forma de verificações regulares ou *ad hoc* e analisar:

a qualidade técnica do áudio (por exemplo, as vozes de todos os participantes na entrevista, incluindo os seus sons não verbais; estas podem ser ouvidas claramente?);

a integridade do áudio (o áudio gravou toda a entrevista pessoal?);

os requisitos do processo (por exemplo, a gravação está guardada no formato correto, respeitando a convenção de atribuição de nome normalizada, e no local definido?).

- Estabelecer mecanismos de garantia da qualidade, juntamente com mecanismos de acompanhamento, para assegurar que sejam adotadas medidas corretivas pontuais ou estruturais, conforme necessário.
- Realizar auditorias ou monitorização em intervalos regulares ou quando necessário.

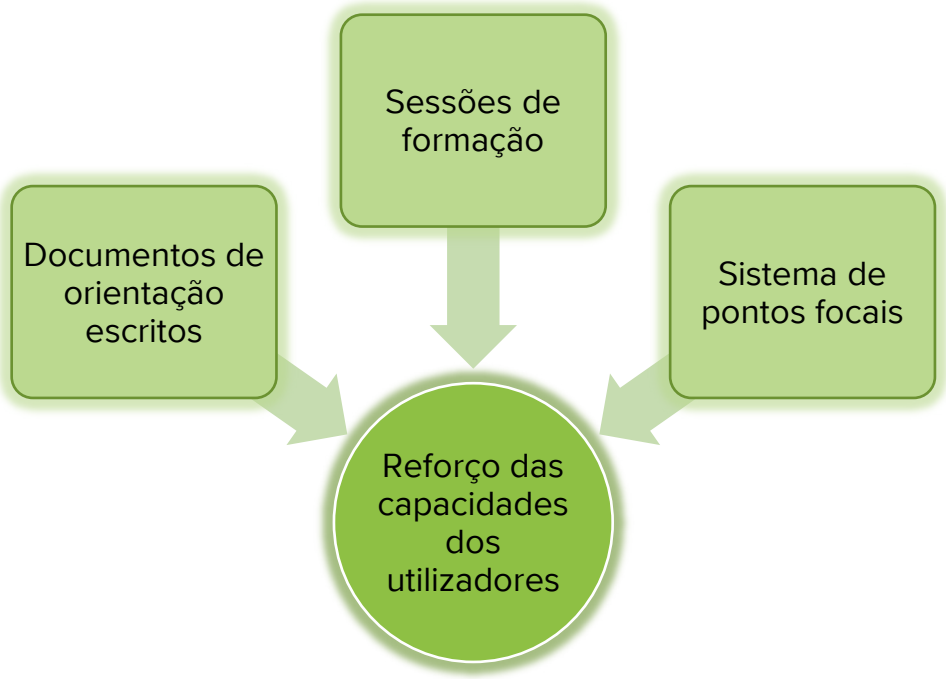
4.2. Reforço das capacidades dos utilizadores

Para garantir que os sistemas de gravação de áudio sejam configurados, geridos e utilizados corretamente, todos os utilizadores pertinentes devem estar familiarizados com os procedimentos de realização e gestão de gravações de áudio.

Dependendo da configuração nacional, os utilizadores pertinentes podem abranger os agentes responsáveis pela apreciação dos processos, os revisores/gestores, os gestores de ficheiros, o pessoal de apoio técnico e outras pessoas envolvidas no tratamento ou gestão de gravações de áudio.

Várias opções podem ser particularmente vantajosas para reforçar as capacidades dos utilizadores.

Figura 10. Reforço das capacidades dos utilizadores



4.2.1. Documentos de orientação escritos

Os documentos de orientação — como os procedimentos operacionais normalizados, os guias e os manuais do utilizador — devem incluir orientações fundamentais e fornecer instruções claras sobre:

- a prestação de informações sobre as gravações de áudio;
- a verificação e os testes do equipamento;
- como operacionalizar a gravação de áudio no contexto da entrevista, a utilização da tecnologia e os procedimentos a respeitar;

- a atribuição de nome, gravação, armazenamento e eliminação do ficheiro áudio;
- o acesso ao ficheiro áudio;
- os procedimentos a respeitar em caso de falha do equipamento e em caso de ficheiros áudio corrompidos, em falta ou perdidos;
- as pessoas responsáveis por cada ação, bem como a linha cronológica correspondente.

Consultar também as subsecções 1.4. Processo de gravação de áudio, 1.5. Configuração técnica da gravação de áudio e 2.2. Gestão do ficheiro áudio.

Os documentos escritos também podem ajudar a responder às perguntas mais frequentes. Devem conter, em especial, informações sobre o tratamento correto de possíveis cenários e resolução de problemas (por exemplo, como proceder se o dispositivo/*software* de gravação de áudio não funcionar ou se o ficheiro áudio estiver corrompido, etc.). Podem incluir elementos visuais (por exemplo, imagens, ligações para vídeos explicativos, etc.). Devem ser divulgados e facilmente acessíveis a todo o pessoal envolvido.

Estes documentos escritos devem ser atualizados continuamente com informações pertinentes, incluindo perguntas mais frequentes, cenários e outros aspetos relevantes que não tenham sido abordados na primeira versão. As atualizações devem ser divulgadas, em conformidade.

4.2.2. Sessões de formação

Outra opção importante para o reforço das capacidades é ministrar formação a todos os utilizadores sobre como utilizar a tecnologia de gravação de áudio e executar os procedimentos pertinentes, incluindo a gestão do ficheiro áudio.

Esta formação pode fazer parte do pacote de **iniciação** para as respetivas funções. A formação também pode ser ministrada com base nas necessidades. A formação inicial pode ser complementada por **formação contínua**, conforme necessário (atualizações, melhoria de competências) podendo ambas assumir a forma de tutoriais hospedados na *intranet* que os utilizadores podem assistir segundo as necessidades.

A formação desenvolvida com base nos documentos de orientação estabelecidos deve explicar claramente os procedimentos e as medidas necessários a respeitar (designadamente como operar o equipamento, como atribuir o nome, guardar e gerir o ficheiro, quais as informações a prestar às pessoas presentes durante a entrevista) e as configurações técnicas a utilizar. Devem ser incluídas igualmente considerações pertinentes sobre garantias processuais especiais para os requerentes com necessidade.

As sessões de formação devem ser **adaptadas às necessidades específicas dos utilizadores**, por exemplo, como se segue:

- a formação do pessoal encarregado da gravação de áudio (por exemplo, agentes responsáveis pela apreciação dos processos ou entrevistadores) deve abranger todos os procedimentos necessários relacionados com a operacionalização da gravação de áudio, incluindo a utilização de tecnologia, verificações prévias à entrevista, bem como a atribuição de nome e gravação do ficheiro áudio;
- a formação de todo o pessoal encarregado da gestão do ficheiro áudio deve abranger aspetos relacionados com a forma e o local onde guardar e armazenar a gravação;
- a formação do pessoal encarregado de regulamentar e conceder o acesso às gravações deve abranger as condições de concessão do acesso aos ficheiros áudio.

Seria útil e aumentaria a eficiência, se toda a formação incluísse também informações específicas sobre como solucionar problemas comuns e onde/como procurar apoio. Seria vantajoso se a formação incluísse exercícios práticos e simulações.

4.2.3. Sistemas de pontos focais

Poder-se-ia criar um grupo de pontos focais em todas as autoridades/serviços competentes.

Estes pontos focais receberiam **formação e atualizações regulares** sobre novidades e serviriam como **multiplicadores e pontos de contacto** para outros colegas, caso surgissem problemas nas atividades diárias.

Idealmente, o grupo de pontos focais incluiria **pessoal de todos os domínios fundamentais** envolvido na gravação de áudio, designadamente as TIC, o tratamento de processos, a gestão de ficheiros, etc.



Serviço das Publicações
da União Europeia

