



EASO

Ferramenta de Garantia de Qualidade

Exame do pedido de proteção internacional

Módulo 1: Entrevista pessoal

*Módulo 2: Decisão em primeira
instância*

Encontram-se disponíveis na Internet mais informações sobre a União Europeia (<http://europa.eu>).

Print ISBN 978-92-9476-343-3 doi:10.2847/818728 BZ-04-18-841-PT-C
PDF ISBN 978-92-9476-337-2 doi:10.2847/00558 BZ-04-18-841-PT-N

Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo 2017

Nem o EASO nem qualquer pessoa agindo em seu nome podem ser responsabilizados pela utilização que venha a ser dada à informação constante do presente documento.

Printed by Bietlot in Belgium



EASO

Ferramenta de Garantia de Qualidade

Exame do pedido
de proteção internacional

Módulo 1: Entrevista pessoal

*Módulo 2: Decisão em primeira
instância*

Declaração de exoneração de responsabilidade

A presente tradução não foi revista pelas autoridades nacionais competentes. Se considerar que a tradução não é conforme com a terminologia relevante a nível nacional, queira contactar a [EASO](#).

Introdução

Porque foi desenvolvida a presente ferramenta? O objetivo desta ferramenta de garantia de qualidade consiste em facultar aos países da UE+ um quadro comum para avaliação e garantia da qualidade interna.

Trata-se de uma ferramenta flexível que pode conferir clareza e coerência à avaliação da qualidade do procedimento de asilo. Ambos os módulos da ferramenta podem ser utilizados em conjunto, para uma avaliação mais exaustiva da qualidade global do exame dos pedidos de proteção internacional, ou separadamente, caso haja necessidade de dar maior ênfase a um dos dois aspetos.

A ferramenta pode ser utilizada para várias finalidades, nomeadamente para avaliação do desempenho, análise periódica da qualidade e auditorias temáticas. Pode ser utilizada para avaliar o nível de qualidade no âmbito individual, mas também no âmbito dos processos.

Como foi desenvolvida a presente ferramenta? Esta ferramenta de garantia de qualidade foi desenvolvida pelo EASO em colaboração com peritos de países da UE+. Antes da sua finalização, a ferramenta e as normas e indicadores que apresenta foram objeto de consultas com todos os países da UE+, a Comissão Europeia e o ACNUR.

Qual é o âmbito de aplicação da presente ferramenta? A ferramenta e os seus dois módulos-piloto centram-se na parte essencial do exame de pedidos de proteção internacional.

Entrevista pessoal
substantiva

Decisão em primeira instância
sobre o pedido de
proteção internacional

Em função da avaliação dos módulos-piloto e das necessidades identificadas, poderão ser desenvolvidos módulos suplementares no âmbito das atividades de gestão de qualidade do EASO.

Quem deve utilizar a presente ferramenta? A ferramenta destina-se a qualquer pessoa que proceda à avaliação da qualidade. O utilizador é referido como «**avaliador da qualidade**». Num contexto nacional, pode tratar-se de supervisores, de especialistas em qualidade ou qualquer outra pessoa com funções pertinentes.

Como se articula a presente ferramenta com outras ferramentas do EASO? A ferramenta e os seus dois módulos baseiam-se nas normas comuns estabelecidas nos guias práticos do EASO seguidamente indicados, devendo ser lidos em conjunção com os mesmos:

- *Guia Prático: Entrevista pessoal,*
- *Guia Prático: Apreciação das provas,*
- *Guia Prático: Condições a preencher para beneficiar de proteção internacional,*
- *Guia Prático: Exclusão.*

Estes guias práticos devem ser considerados documentos de orientação e ferramentas de autoavaliação úteis para os responsáveis pelos processos.

Para mais informações sobre produtos pertinentes do EASO, consultar <https://www.easo.europa.eu/practical-tools>

Como utilizar a presente ferramenta

A ferramenta inclui vários elementos diferentes, seguidamente enumerados.

Normas e indicadores	Em primeiro lugar, a ferramenta descreve as normas e os indicadores aplicáveis em relação à entrevista pessoal e à decisão em primeira instância sobre o mérito de um pedido de proteção internacional.	
		Normas e indicadores: entrevista pessoal 5
		Normas e indicadores: decisão em primeira instância 8
Avaliação	Em segundo lugar, fornece orientações sobre como avaliar essas normas e indicadores na prática.	
		Metodologia de avaliação11
Feedback e relatórios	Em terceiro lugar, a ferramenta faculta orientações e destaca boas práticas relativamente ao fornecimento de feedback individual e à elaboração de relatórios gerais em matéria de qualidade, com vista a melhorar o sistema.	
		Feedback individual.....13
		Elaboração de relatórios gerais.....14
▶ Formulários de avaliação	A ferramenta inclui formulários de avaliação complementares em formato Excel que podem ser aplicados diretamente numa avaliação de qualidade individual, juntamente com versões dos formulários em PDF que podem ser impressas para tirar notas manuscritas durante uma avaliação de qualidade individual (anexo I).	
		Anexo I: formulários de avaliação.....16
▶ Orientações suplementares para avaliadores da qualidade (exemplos)	A título de orientação complementar para os avaliadores da qualidade, a ferramenta também providencia exemplos de situações em que os indicadores podem ser avaliados como erros menores ou erros significativos ou assinalados como «Não aplicável» (anexo II).	
		Anexo II: exemplos práticos.....17
		Avaliação da decisão em primeira instância25
Ferramenta de Garantia de Qualidade — solução técnica	O EASO desenvolveu uma solução técnica para a presente ferramenta de garantia de qualidade que proporciona aos países da UE+ uma ferramenta de garantia de qualidade integrada e de fácil utilização, para um processo interno de garantia de qualidade mais simplificado e eficiente.	

Normas e indicadores: entrevista pessoal

As normas e os indicadores para avaliar a qualidade de uma entrevista pessoal substantiva estão divididos nos temas seguidamente indicados.

Abertura
da entrevista

Condução
da entrevista

Substância
da entrevista

Encerramento
da entrevista

Registo
da entrevista

Ao avaliar se as normas foram cumpridas, os avaliadores da qualidade devem ter sempre em consideração o caso individual em apreço.

Abertura da entrevista

Norma	1. As necessidades especiais previamente identificadas são devidamente tratadas.
Indicadores	<p>1.1. As necessidades especiais, que foram identificadas previamente, são tidas em consideração na preparação da entrevista.</p> <p><i>Por exemplo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>entrevistador e/ou intérprete do género adequado;</i> ▪ <i>os menores não acompanhados têm um representante presente;</i> ▪ <i>são tomadas medidas práticas para as pessoas com deficiência;</i> ▪ <i>são asseguradas outras garantias processuais pertinentes.</i>

Norma	2. É prestada ao requerente a informação necessária.
Indicadores	<p>2.1. São prestadas informações sobre o objetivo da entrevista.</p> <p>2.2. São prestadas informações sobre a confidencialidade.</p> <p>2.3. São prestadas informações sobre as funções de todas as pessoas presentes.</p> <p>2.4. São prestadas informações sobre a obrigação de cooperar.</p> <p>2.5. São prestadas informações sobre as pausas e a possibilidade de as solicitar.</p> <p>2.6. São prestadas outras informações obrigatórias nos termos das práticas nacionais.</p>

Norma	3. É assegurado que o requerente e o intérprete se compreendem mutuamente.
Indicadores	3.1. É perguntado ao requerente se compreende o intérprete e vice-versa.

Norma	4. É assegurado que o requerente está apto a ser entrevistado.
Indicadores	<p>4.1. É perguntado ao requerente se está apto, do ponto de vista mental e físico, a ser entrevistado e o requerente confirma este facto.</p> <p>4.2. O entrevistador detetou eficazmente indicadores de que a entrevista não pode prosseguir.</p>

Condução da entrevista

Norma	5. O entrevistador tem uma atitude profissional durante a entrevista.
Indicadores	<p>5.1. O entrevistador estabelece uma relação adequada com o requerente.</p> <p>5.2. O entrevistador utiliza uma linguagem adequada, sensível e factual.</p> <p>5.3. O entrevistador dirige-se ao requerente diretamente (na terceira pessoa).</p> <p>5.4. O entrevistador utiliza um tom e uma linguagem corporal adequados durante a entrevista.</p>

Norma	6. O entrevistador emprega técnicas de interrogação adequadas.
Indicadores	<p>6.1. O requerente é incentivado a fornecer uma narrativa livre sobre os motivos que o levam a solicitar proteção internacional.</p> <p>6.2. Cada novo tema é apresentado ao requerente.</p> <p>6.3. O entrevistador utiliza adequadamente as perguntas abertas e/ou fechadas.</p> <p>6.4. As perguntas são adaptadas às capacidades do requerente.</p> <p>6.5. O entrevistador evita perguntas não produtivas, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ perguntas orientadas; ▪ perguntas de escolha múltipla; ▪ perguntas plurais; ▪ perguntas desnecessariamente repetitivas; ▪ perguntas irrelevantes.

Norma	7. O entrevistador assegura que todos os presentes agem de acordo com as respetivas funções e gere a entrevista de modo eficaz.
Indicadores	<p>7.1. O entrevistador mantém o controlo da situação durante a entrevista.</p> <p>7.2. Caso surja uma situação delicada durante a entrevista, esta é, na medida do possível, eficazmente gerida pelo entrevistador.</p> <p>7.3. O entrevistador assegura que o intérprete age em conformidade com a sua função e as suas responsabilidades.</p> <p>7.4. O representante legal e/ou outros presentes podem exercer os seus direitos em conformidade com as regras nacionais e são autorizados a intervir pelo menos no final da entrevista pessoal.</p> <p>7.5. São feitas pausas caso sejam necessárias ou solicitadas e adequadas.</p>

Substância da entrevista

Norma	8. Todos os factos materiais são identificados e suficientemente explorados.
Indicadores	<p>8.1. Sempre que necessário, é determinada a identidade (incluindo o país de origem) do requerente.</p> <p>8.2. Os problemas e/ou as ameaças do passado são suficientemente explorados (o quê, quem, quando, onde, porquê).</p> <p>8.3. Os receios relativamente ao futuro são explorados.</p> <p>8.4. A disponibilidade de proteção na zona de origem no país de origem é suficientemente explorada.</p> <p>8.5. A disponibilidade de uma alternativa de proteção interna é suficientemente explorada.</p>

Norma	9. Os documentos e outros elementos de prova escritos apoiam o pedido do requerente são devidamente tratados.
Indicadores	<p>9.1. O entrevistador explora a relevância e a origem de eventuais documentos ou informações escritos apresentados em apoio ao pedido do requerente.</p> <p>9.2. Todos os documentos pertinentes apresentados pelo requerente são apensos ao processo.</p>

Norma	10. É dada ao requerente uma oportunidade efetiva de abordar as incoerências e discrepâncias
Indicadores	10.1. Todas as incoerências e discrepâncias significativas são apresentadas ao requerente, que tem a oportunidade de as esclarecer.

Norma	11. Sempre que necessário, as considerações sobre a exclusão são devidamente exploradas.
Indicadores	11.1. As considerações para uma potencial exclusão são corretamente identificadas. 11.2. As considerações para uma potencial exclusão são suficientemente exploradas.

Norma	12. As políticas e orientações específicas são corretamente seguidas.
Indicadores	12.1. Sempre que aplicável, a política nacional relativa ao perfil específico do requerente é corretamente seguida. <i>Por exemplo: os perfis específicos podem incluir crianças, vítimas de tráfico, potenciais vítimas de mutilação genital feminina, requerentes cujos pedidos estão ligados à orientação sexual e à identidade de género, etc.</i> 12.2. Sempre que aplicável, as orientações para entrevistas específicas de cada país são corretamente seguidas. 12.3. Sempre que aplicável, as políticas relativas à aplicação de motivos de proteção adicionais (por exemplo, motivos humanitários) são corretamente seguidas.

Encerramento da entrevista

Norma	13. O entrevistador respeita os passos necessários quando do encerramento da entrevista.
Indicadores	13.1. O entrevistador confirma se o requerente compreendeu ou não todas as perguntas feitas. 13.2. O entrevistador pergunta ao requerente se pretende acrescentar alguma coisa. 13.3. O entrevistador explica claramente as etapas seguintes do procedimento de asilo.

Registo da entrevista

Norma	14. As regras de transcrição/relato da entrevista são devidamente seguidas.
Indicadores	14.1. É elaborado um relatório exaustivo e factual que contém todos os elementos substantivos, ou uma transcrição, da entrevista pessoal. Contém elementos adicionais, se tal for aplicável de acordo com as práticas nacionais. 14.2. Caso seja aplicável, é feita uma gravação áudio ou audiovisual de acordo com as práticas nacionais. 14.3. É dada ao requerente a oportunidade efetiva de tecer comentários e/ou prestar esclarecimentos oralmente e/ou por escrito relativamente a eventuais erros de tradução ou equívocos que constem do relatório/transcrição da entrevista.

Estas normas e indicadores não pretendem ser exaustivos. Ao avaliar a qualidade global da entrevista, poderá ser necessário ter em consideração outras circunstâncias, tendo em conta os procedimentos nacionais e/ou os elementos específicos do processo.

Elementos nacionais específicos

Introduzir aqui eventuais orientações suplementares necessárias para os avaliadores de qualidade relativamente às normas e aos indicadores para a entrevista pessoal.

Normas e indicadores: decisão em primeira instância

As normas e os indicadores para avaliar a qualidade de uma decisão em primeira instância sobre o mérito do pedido de proteção internacional dividem-se nos temas seguidamente indicados.



Ao avaliar se as normas foram cumpridas, os avaliadores da qualidade devem ter sempre em consideração o caso individual em apreço.

Introdução

Norma	1. A decisão indica corretamente os dados do requerente.
Indicadores	1.1. A decisão indica corretamente o nome, país de origem e zona de origem, data de nascimento e número do processo, a par de outros dados obrigatórios nos termos das políticas nacionais.

Norma	2. Caso seja aplicável, a decisão inclui um resumo conciso e exato do historial de imigração do requerente
Indicadores	2.1. A decisão inclui um resumo conciso e exato de eventuais pedidos anteriores e outro historial de imigração do requerente, em conformidade com as políticas nacionais.

Fundamentação do pedido

Norma	3. A fundamentação do pedido apresenta corretamente todos os factos materiais
Indicadores	3.1. A fundamentação do pedido identifica e apresenta corretamente todos os factos materiais.

Norma	4. A fundamentação do pedido identifica corretamente receios em relação ao futuro.
Indicadores	4.1. A fundamentação do pedido especifica corretamente quem e o que o candidato receia e porquê.

Norma	5. Caso seja aplicável, os elementos de prova apresentados pelo requerente são corretamente descritos na fundamentação do pedido.
Indicadores	5.1. Os elementos de prova apresentados pelo requerente são corretamente descritos de acordo com as práticas nacionais.

Avaliação da credibilidade

Norma	6. A credibilidade de cada facto material é avaliada corretamente, nomeadamente a identidade e o país de origem do requerente.
Indicadores	6.1. Os elementos de prova são corretamente associados a cada facto material.
	6.2. Os indicadores de credibilidade são aplicados corretamente.
	6.3. O conceito de plausibilidade é aplicado de forma objetiva.
	6.4. Apenas as incoerências/discrepâncias que foram apresentadas ao requerente para que as comentasse foram utilizadas na decisão.
	6.5. As informações sobre o país de origem são pertinentes, estão atualizadas e são corretamente referenciadas.

Norma	7. É extraída uma conclusão clara relativamente a cada facto material.
Indicadores	<p>7.1. Para cada facto material, a decisão indica claramente se o mesmo foi aceite ou rejeitado.</p> <p>7.2. Nos casos em que um facto material tenha sido considerado «incerto», o artigo 4.º, n.º 5 da Diretiva Condições de Asilo¹/«benefício da dúvida» foi aplicado corretamente, a fim de se concluir efetivamente quanto à aceitação ou rejeição do facto material.</p>

Norma	8. São aplicados o grau e ónus da prova corretos
Indicadores	<p>8.1. Ao avaliar os factos materiais, é aplicado o grau de prova correto, em conformidade com as orientações nacionais.</p> <p>8.2. O ónus da prova foi aplicado corretamente durante a avaliação dos factos materiais.</p> <p>8.3. Fatores individuais, como a idade, o nível de instrução e o trauma, são corretamente identificados e tidos em consideração.</p>

Avaliação de riscos

Norma	9. O risco em caso de regresso é avaliado de forma precisa e exaustiva
Indicadores	<p>9.1. A decisão identifica corretamente e avalia o risco em caso de regresso (quem, o quê e porquê).</p> <p>9.2. As informações sobre o país de origem são pertinentes, estão atualizadas e são corretamente referenciadas.</p> <p>9.3. Foi aplicado o grau de prova correto (nível razoável de probabilidade) na avaliação do risco em caso de regresso.</p>

Análise jurídica

Norma	10. O receio fundado de perseguição é avaliado corretamente.
Indicadores	<p>10.1. É feita uma avaliação correta sobre se o tratamento declarado constitui ou não perseguição.</p> <p>10.2. Os elementos subjetivos e objetivos do receio declarado são avaliados corretamente.</p>

Norma	11. Os motivos de perseguição são identificados e avaliados corretamente.
Indicadores	<p>11.1. A decisão identifica e avalia corretamente todos os motivos aplicáveis para a perseguição.</p> <p>11.2. A relação (nexo) entre a perseguição e o(s) motivo(s) é avaliada corretamente.</p>

Norma	12. O risco real de ofensas graves, na aceção do artigo 15.º da Diretiva Condições de Asilo, é identificado e avaliado corretamente
Indicadores	<p>12.1. A decisão avalia corretamente a aplicabilidade do artigo 15.º, alínea a): «A pena de morte ou a execução».</p> <p>12.2. A decisão avalia corretamente a aplicabilidade do artigo 15.º, alínea b): «A tortura ou a pena ou tratamento desumano ou degradante».</p> <p>12.3. A decisão avalia corretamente a aplicabilidade do artigo 15.º, alínea c): «A ameaça grave e individual contra a vida ou a integridade física de um civil, resultante de violência indiscriminada em situações de conflito armado internacional ou interno».</p>

(¹) [Diretiva 2011/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2011, que estabelece normas relativas às condições a preencher pelos nacionais de países terceiros ou por apátridas para poderem beneficiar de proteção internacional, a um estatuto uniforme para refugiados ou pessoas elegíveis para proteção subsidiária e ao conteúdo da proteção concedida \(Diretiva Condições de Asilo\).](#)

Norma	13. A disponibilidade e a acessibilidade de proteção no país de origem são avaliadas corretamente
Indicadores	<p>13.1. A disponibilidade e a acessibilidade de proteção na zona de origem do requerente são avaliadas corretamente.</p> <p>13.2. A aplicabilidade de uma alternativa de proteção interna é avaliada corretamente, incluindo a sua razoabilidade.</p>

Norma	14. Caso seja pertinente, os motivos de exclusão foram identificados e avaliados corretamente.
Indicadores	<p>14.1. Os motivos de exclusão são identificados e avaliados corretamente.</p> <p>14.2. A responsabilidade individual é avaliada corretamente.</p> <p>14.3. São aplicados o grau e ónus da prova corretos.</p>

Norma	15. Se aplicável, os motivos de proteção adicionais são aplicados corretamente.
Indicadores	15.1. Sempre que aplicável, os motivos de proteção adicionais (por exemplo, motivos humanitários) são aplicados corretamente.

Forma

Norma	16. A decisão observa uma estrutura correta e inclui todos os elementos necessários.
Indicadores	<p>16.1. A decisão observa uma estrutura e uma forma corretas em conformidade com as políticas nacionais.</p> <p>16.2. São fornecidas ao requerente, por escrito ou por via eletrónica, informações sobre como contestar uma decisão negativa.</p>

Norma	17. A decisão é redigida de forma profissional.
Indicadores	<p>17.1. A fundamentação é não especulativa.</p> <p>17.2. A linguagem da decisão é adequada, sensível e factual.</p> <p>17.3. São aplicadas as regras gramaticais e ortográficas.</p>

Eficiência

Norma	18. A decisão é emitida dentro dos prazos previstos.
Indicadores	18.1. A decisão é emitida dentro dos prazos previstos, em conformidade com as práticas nacionais.

As normas e os indicadores não pretendem ser exaustivos. Ao avaliar a qualidade global da decisão em primeira instância, poderá ser necessário ter em consideração outras circunstâncias, tendo em conta os procedimentos nacionais e/ou a elementos específicos do processo.

Elementos nacionais específicos

Introduzir aqui eventuais orientações suplementares necessárias para os avaliadores de qualidade relativamente às normas e aos indicadores para a decisão em primeira instância sobre o mérito do pedido.

Metodologia de avaliação

Cabe a cada autoridade nacional determinar o objetivo e a metodologia da avaliação de qualidade que realiza, nomeadamente a forma como essa avaliação é institucionalizada e organizada, a amostra de casos avaliados, o momento e a frequência dos controlos de qualidade, a forma como os resultados são comunicados, etc.

A ferramenta visa proporcionar uma solução flexível que possa ser aplicada em diferentes realidades nacionais. A secção que se segue descreve a metodologia de avaliação proposta para a aplicação das normas e dos indicadores anteriormente referidos. Além disso, destaca determinados exemplos de boas práticas identificados por especialistas no domínio da garantia de qualidade.

Aplicação das normas e dos indicadores

As listas de normas e de indicadores representam orientações relativamente aos elementos essenciais que devem ser tidos em conta na avaliação da qualidade de uma entrevista ou de uma decisão em primeira instância. Não podem ser consideradas exaustivas, pelo que, na avaliação da qualidade global de uma entrevista/decisão, os avaliadores da qualidade devem ter em conta eventuais elementos adicionais aplicáveis.

A avaliação de cada **indicador** é efetuada com base nas quatro categorias diferentes que se seguem.

Correto	Erro menor	Erro significativo	Não aplicável
<ul style="list-style-type: none"> Um indicador deve ser assinalado como «Correto» sempre que os requisitos de qualidade sejam cumpridos. 	<ul style="list-style-type: none"> Um indicador deve ser assinalado como «Erro menor» sempre que o erro detetado não prejudique a qualidade global da entrevista ou decisão e não afete o resultado do pedido. Além disso, não há riscos aparentes nem impactos negativos no requerente, na autoridade responsável pela decisão nem no estado. 	<ul style="list-style-type: none"> Um indicador deve ser assinalado como «Erro significativo» sempre que o erro detetado prejudique a qualidade global da entrevista ou decisão e/ou possa afetar o resultado do pedido. Além disso, há riscos potenciais ou impactos negativos no requerente, na autoridade responsável pela decisão ou no estado. 	<ul style="list-style-type: none"> Um indicador deve ser assinalado como «Não aplicável» em função do sistema nacional, do método de avaliação e/ou do caso individual em apreço.

É possível que possam estar disponíveis opções de avaliação limitadas para um determinado indicador devido à sua natureza ou aplicabilidade. Por exemplo, um erro relativamente a alguns indicadores terá sempre um impacto significativo na qualidade global. Por conseguinte, a opção «Erro menor» não está disponível para esses indicadores. Por outro lado, há determinados aspetos que têm apenas um impacto mínimo na qualidade global. Para esses indicadores, a opção «Erro significativo» não está disponível. Alguns indicadores só são aplicáveis em determinados casos (por exemplo, necessidades especiais, considerações em matéria de exclusão). Para esses indicadores, está disponível a opção «Não aplicável». Estas opções estão refletidas nos formulários de avaliação constantes do **anexo I**.

Em relação, nomeadamente, à entrevista pessoal, o âmbito da avaliação pode variar com base no próprio contexto da avaliação de qualidade. Alguns indicadores só são mensuráveis se o avaliador da qualidade estiver presente durante a entrevista e/ou com base num registo áudio/audiovisual, sendo difíceis ou impossíveis de avaliar caso a análise se baseie exclusivamente na transcrição da entrevista.

Avaliação do resultado

Além de avaliar cada indicador, o avaliador da qualidade deve indicar a sua **conclusão relativamente à correção do resultado** da entrevista ou decisão. Esta conclusão deve ser assinalada da forma seguidamente indicada.

Entrevista pessoal:

A entrevista permite tomar uma decisão eficaz e correta:

- provavelmente positiva
- provavelmente correta
- provavelmente negativa

Decisão em primeira instância:

A decisão está/é:

- provavelmente incorreta
- impossível concluir
- impossível concluir

Isto acrescenta à avaliação outro aspeto de especial importância. Uma avaliação segundo a qual a entrevista provavelmente não permite tomar uma decisão eficaz e correta ou a decisão provavelmente está incorreta pode exigir um seguimento imediato (por exemplo, realização de uma entrevista complementar, alteração de uma decisão ou de um projeto de decisão ou até mesmo revogação de uma decisão, se tal for possível no âmbito do sistema nacional).

Estrutura e processos de avaliação da qualidade

O contexto da avaliação da qualidade nos países da UE+ pode variar: pode existir uma estrutura permanente, com uma equipa de auditores de qualidade, a função pode ser partilhada com supervisores ou é possível organizar exercícios de avaliação *ad hoc*. Em qualquer caso, é fundamental garantir a coerência na aplicação das normas e dos indicadores de qualidade em todo o sistema.

Boa prática: coerência na aplicação de normas e indicadores

Importa garantir a coerência na avaliação dos diferentes indicadores. Seguem-se alguns exemplos de como tal pode ser concretizado na prática.

- ▶ No início de um novo exercício de avaliação da qualidade, os avaliadores da qualidade analisam a mesma amostra de processos, avaliam-nos e, em seguida, comparam e discutem os resultados, a fim de chegarem a um entendimento comum sobre a forma como se aplicam os diferentes indicadores.
- ▶ Num exercício contínuo de avaliação da qualidade, é possível organizar regularmente reuniões complementares a fim de garantir a coerência na aplicação das normas e dos indicadores de qualidade.
- ▶ Quando há mais intervenientes envolvidos, poderá ser igualmente benéfico para a aplicação coerente de normas e indicadores organizar consultas regulares entre os diferentes funcionários com funções de avaliação da qualidade (por exemplo, supervisores e auditores de qualidade).
- ▶ Esta ferramenta fornece alguns exemplos daquilo que seria considerado um «Erro menor» ou um «Erro significativo», no sentido de facilitar uma interpretação coerente das normas e dos indicadores (**anexo II**). Os países são incentivados a aprofundar estes exemplos, apoiando-se nos requisitos e nas práticas nacionais específicas, a fim de proporcionar orientação personalizada aos seus avaliadores da qualidade.

Dependendo dos processos de qualidade disponíveis, poderá ser possível analisar as entrevistas e decisões em conjunto, como parte do mesmo processo. ou analisar a entrevista separadamente, especialmente se esta for avaliada por um avaliador da qualidade que tenha estado presente durante a sua realização.

Boa prática: avaliar a entrevista independentemente (do resultado) da decisão

Quando é necessário avaliar ambos os elementos de um processo, recomenda-se que a avaliação da entrevista seja realizada independentemente da decisão, a fim de manter a avaliação isenta de qualquer influência decorrente de informações adicionais e/ou do resultado do pedido.

Dito isto, não é possível fazer uma avaliação da decisão sem se estar familiarizado com as informações disponíveis e, em especial, com a entrevista pessoal.

Feedback individual

A ferramenta é útil para dar *feedback* individual ao funcionário responsável e para incentivar a aprendizagem no local de trabalho, bem como para dar *feedback* ao sistema, com base numa amostra mais alargada de avaliações. A forma como a ferramenta é utilizada pode variar em função dos objetivos da avaliação. Sempre que se dá *feedback* individual, é importante realçar que a ênfase está colocada na melhoria do desempenho individual, mais do que meramente na identificação dos erros. A este respeito, os formulários de avaliação incluídos na ferramenta (**anexo I**) contêm espaço para observações sobre cada indicador. Além de identificar um erro, através das observações específicas, o avaliador da qualidade pode dar orientações ao funcionário responsável. O fornecimento de *feedback* específico deve ser considerado como um elemento fundamental da avaliação da qualidade.

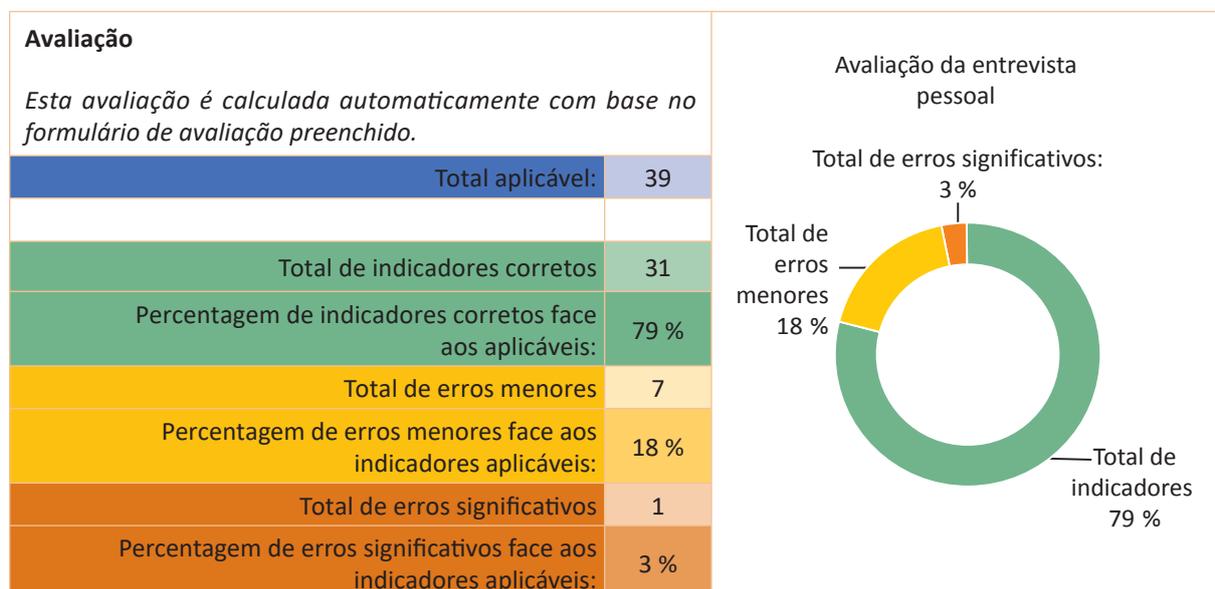
Boa prática: formular observações

Seguem-se algumas boas práticas relativamente à formulação de observações na avaliação de qualidade.

- ▶ Realçar as boas práticas identificadas na entrevista/decisão.
- ▶ Nas observações relativas aos erros, dar orientações sobre qual teria sido a abordagem correta.
- ▶ Em determinados casos, poderá ser útil explicar por que motivo determinado erro foi avaliado como «Menor» ou «Significativo» nesse caso.

Quando se dá *feedback* para melhorar o desempenho individual, a celeridade e as orientações suplementares sobre como aplicar corretamente as normas são especialmente importantes, a fim de evitar erros semelhantes no futuro.

Os formulários de avaliação fornecidos com a presente ferramenta (**anexo I**) geram automaticamente a avaliação da qualidade da entrevista ou da decisão, calculando o número de indicadores avaliados como «Correto», o número de indicadores avaliados como «Erro menor» e o número total de indicadores avaliados como «Erro significativo». Além disso, estes são apresentados como percentagem do total de indicadores aplicáveis. Segue-se um exemplo deste cálculo.



Cabe ao país da UE+ determinar o que isto representa para a avaliação da qualidade global da entrevista ou da decisão.

O EASO recomenda a escala seguidamente indicada para a avaliação da qualidade global.



Esta escala de avaliação está integrada nos formulários (**anexo I**), podendo, no entanto, ser eliminada e substituída por uma escala diferente ou por uma conclusão formulada de maneira diferente, em conformidade com as práticas nacionais.

Elaboração de relatórios gerais

Quando se dá *feedback* à organização ou ao nível sistémico, é importante poder escolher uma amostra adequada. As informações do processo incluídas nos formulários de avaliação (**anexo I**) podem constituir um mecanismo de filtragem útil para escolher os processos adequados para a elaboração de relatórios.

O relatório pode, por exemplo, centrar-se em processos relativos a requerentes de um determinado país de origem ou pode analisar um perfil específico ou um resultado de decisão específico, etc. Além disso, pode analisar a aplicação de todas as normas e indicadores ou centrar-se num tema específico, como a «avaliação da credibilidade» nas decisões em primeira instância analisadas.

As avaliações concluídas podem ser utilizadas para efeitos de relatórios globais periódicos (mensais, trimestrais, anuais, etc.) ou para auditorias temáticas, nomeadamente relatórios de auditorias de acompanhamento, relatórios de síntese sobre determinadas questões preocupantes identificadas, etc.

A solução técnica desenvolvida pelo EASO visa apoiar estas funcionalidades de elaboração de relatórios, automatizando a filtragem e o tratamento dos dados, bem como a sua apresentação.

Dependendo do sistema nacional e da finalidade da avaliação, os avaliadores da qualidade podem ainda usar como base a avaliação que é gerada e providenciar análises e recomendações de acompanhamento.

Dever-se-á refletir sobre a resposta a dar a diferentes erros, nomeadamente nos casos em que se verifiquem erros significativos. Caso tais erros significativos apontem para questões sistemáticas, devem ser partilhados imediatamente com o pessoal responsável (por exemplo, ao nível da gestão, com os responsáveis pelo desenvolvimento e aplicação de políticas e/ou os responsáveis pela formação) e abordados em conformidade.

Boa prática: análise e acompanhamento

A análise das conclusões da avaliação da qualidade pode incluir os elementos seguidamente indicados.

- ▶ Análise dos problemas mais comuns e, caso seja pertinente, das causas possíveis.
- ▶ Recomendações relativamente a mudanças nos processos, novas orientações, formação e outras medidas específicas a tomar.

Cada país da UE+ deve ainda decidir quanto à distribuição dos relatórios de avaliação da qualidade e à forma como estes vão ser utilizados no seio da organização.

Boa prática: distribuição dos relatórios

- ▶ A partilha das conclusões gerais da avaliação da qualidade com o pessoal pode ser benéfica para o sistema. Trata-se de uma oportunidade para aprender com os erros e com as boas práticas identificadas.
- ▶ Sempre que possível, os relatórios da avaliação devem ser conjugados com recomendações e/ou um plano de ação que sugira medidas a tomar a fim de melhorar a qualidade do processo.
- ▶ Poderá ser útil disponibilizar os relatórios de avaliação da qualidade ao pessoal pertinente por intermédio de uma ferramenta de comunicação interna. As conclusões específicas e recomendações podem, por exemplo, ser incluídas num boletim informativo interno, que rapidamente chegaria aos responsáveis pelos processos.

Anexo I: formulários de avaliação

Dois conjuntos de **formulários de avaliação** complementares baseados nas normas e nos indicadores descritos no presente documento estão disponíveis em versão eletrónica em <http://www.easo.europa.eu/practical-tools>. Estes formulários de avaliação podem ser utilizados diretamente na avaliação individual de uma entrevista pessoal ou de uma decisão em primeira instância.

Formulários de avaliação em formato Excel:

- **FGQ Formulário de avaliação 1 - Entrevista.xlsx**
- **FGQ Formulário de avaliação 2 - Entrevista.xlsx**

Caso pretenda utilizar os formulários de avaliação para tomar **notas manuscritas** durante a avaliação, pode imprimir ou fazer uma cópia das versões estáticas fornecidas no final do presente documento.

Formulários de avaliação em formato PDF - para notas manuscritas

- **FGQ Formulário de avaliação 1 - Entrevista.pdf**
- **FGQ Formulário de avaliação 2 - Entrevista.pdf**

Anexo II: exemplos práticos

Os exemplos que se seguem servem de orientação complementar para os avaliadores da qualidade. Não são, de forma alguma, exaustivos nem conclusivos; são meramente ilustrativos de alguns cenários em que os indicadores podem ser avaliados de uma determinada maneira. O avaliador da qualidade deve ter sempre em conta as circunstâncias individuais do processo em causa à luz das orientações fornecidas na presente ferramenta relativamente ao que constitui uma aplicação correta, um erro menor ou um erro significativo.

Além disso, incentiva-se o desenvolvimento de exemplos ao nível nacional.

Avaliação da entrevista pessoal

Normas e indicadores		Exemplos de situações em que o indicador pode ser avaliado como um «Erro menor»	Exemplos de situações em que o indicador pode ser avaliado como um «Erro significativo»	Exemplos de situações em que o indicador pode ser assinalado como «Não aplicável»	
Abertura da entrevista	1.	As necessidades especiais previamente identificadas são tratadas em conformidade.			
	1.1.	As necessidades especiais, que foram identificadas previamente, são tidas em consideração na preparação da entrevista. Por exemplo: - entrevistador e/ou intérprete do género adequado; - os menores não acompanhados têm um representante presente; - são tomadas medidas práticas para as pessoas com deficiência; - são asseguradas outras garantias processuais pertinentes.	As necessidades especiais não são totalmente tidas em consideração, mas as omissões provavelmente não têm um impacto grave na entrevista.	O facto de as necessidades especiais não serem tidas em consideração tem provavelmente um efeito negativo na capacidade de o requerente apresentar os seus motivos.	Utilizar N/A se não tiverem sido identificadas necessidades especiais antes da entrevista.
	2.	É prestada ao requerente a informação necessária.			
	2.1.	São prestadas informações sobre o objetivo da entrevista.	As informações são prestadas, mas não está é se o requerente as compreendeu.	O requerente não recebe estas informações.	[opção não disponível]
	2.2.	São prestadas informações sobre a confidencialidade.	As informações são prestadas, mas não é confirmado se o requerente as compreendeu.	O requerente não recebe estas informações.	[opção não disponível]

	2.3.	São prestadas informações sobre as funções de todas as pessoas presentes.	As informações são prestadas, mas não é confirmado se o requerente as compreendeu.	O requerente não recebe estas informações.	[opção não disponível]
	2.4.	São prestadas informações sobre a obrigação de cooperar.	As informações são prestadas, mas não é confirmado se o requerente as compreendeu.	O requerente não recebe estas informações.	[opção não disponível]
	2.5.	São prestadas informações sobre as pausas e a possibilidade de as solicitar.	As informações são prestadas, mas não é confirmado se o requerente as compreendeu.	O requerente não recebe estas informações.	[opção não disponível]
	2.6.	São prestadas outras informações obrigatórias nos termos das práticas nacionais.	As informações são prestadas, mas não é confirmado se o requerente as compreendeu.	O requerente não recebe estas informações.	Utilizar se não for obrigatório fornecer outras informações.
	3.	É assegurado que o requerente e o intérprete se compreendem mutuamente.			
	3.1.	É perguntado ao requerente se compreende o intérprete e vice-versa.	A pergunta concreta não é feita no início da entrevista; no entanto, é confirmado numa fase posterior que o requerente e o intérprete se compreendem mutuamente.	Não é confirmado se o requerente e o intérprete se compreendem mutuamente.	[opção não disponível]
	4.	É assegurado que o requerente está apto a ser entrevistado.			
	4.1.	É perguntado ao requerente se está apto, do ponto de vista mental e físico, a ser entrevistado e o requerente confirma este facto.	[opção não disponível]	O requerente não é inquirido sobre o seu bem-estar.	[opção não disponível]
	4.2.	O entrevistador detetou eficazmente indicadores de que a entrevista não pode prosseguir.	[opção não disponível]	Os indicadores possíveis não são detetados ou são ignorados.	Utilizar N/A se não houver nenhum destes indicadores.
Condução da entrevista	5.	O entrevistador tem uma atitude profissional durante a entrevista.			
	5.1.	O entrevistador estabelece uma relação adequada com o requerente.	O entrevistador não estabelece proativamente uma relação com o requerente; todavia, este facto só afeta marginalmente a qualidade global e/ou a eficiência da entrevista.	O entrevistador não consegue estabelecer uma relação com o requerente devido a lacunas na sua técnica de entrevista que têm um impacto negativo no requerente e/ou na qualidade global da entrevista.	Utilizar N/A se não for possível avaliar este indicador com base nas informações disponíveis.

	5.2.	O entrevistador utiliza uma linguagem adequada, sensível e factual.	A formulação de determinadas perguntas não é suficientemente clara, tendo em consideração os antecedentes do requerente; todavia, tal não afeta negativamente a eficiência global da entrevista.	São feitas perguntas inadequadas ou insensíveis.	[opção não disponível]
	5.3.	O entrevistador dirige-se ao requerente diretamente (na terceira pessoa).	Em algumas ocasiões, o entrevistador utiliza uma pessoa inadequada para se dirigir ao requerente, embora, regra geral, as perguntas sejam dirigidas ao próprio requerente.	O entrevistador refere-se repetidamente ao requerente utilizando uma pessoa inadequada, o que provavelmente teve um impacto na relação entre o entrevistador e o requerente.	[opção não disponível]
	5.4.	O entrevistador utiliza um tom e uma linguagem corporal adequados durante a entrevista.	O tom de voz e/ou a linguagem corporal desviam-se ligeiramente das boas práticas, todavia isso provavelmente não teve impacto ou teve um impacto limitado na relação entre o entrevistador e o requerente.	O tom de voz e/ou a linguagem corporal são de tal forma inapropriados que isso provavelmente teve impacto na relação entre o entrevistador e o requerente.	Utilizar N/A se a avaliação for feita mediante a leitura apenas da transcrição ou do relatório.
	6.	O entrevistador emprega técnicas de interrogação adequadas.			
	6.1.	O requerente é incentivado a fornecer uma narrativa livre sobre os motivos que o levam a solicitar proteção internacional.	Embora a narrativa livre seja limitada, o entrevistador não incentivou o requerente a continuar com uma narrativa livre nem a desenvolver as respostas.	Não foi dada ao requerente a possibilidade de fazer uma narrativa livre.	[opção não disponível]
	6.2.	Cada novo tema é apresentado ao requerente.	Alguns temas são iniciados sem uma introdução (suficientemente clara); contudo, regra geral, a entrevista segue uma estrutura lógica.	Os novos temas em que se centra a entrevista são iniciados sem qualquer introdução ou com uma introdução sugestiva, o que compromete a estrutura da entrevista e a capacidade de o requerente apresentar eficazmente o seu caso.	Utilizar N/A no caso de entrevistas em que não haja novos temas que tenham de ser introduzidos.
	6.3.	O entrevistador utiliza adequadamente as perguntas abertas e/ou fechadas.	As perguntas abertas são utilizadas adequadamente, mas um maior número de perguntas abertas teria provavelmente proporcionado melhores resultados.	As perguntas fechadas são excessivamente utilizadas, impedindo o requerente de fazer um relato completo.	[opção não disponível]

	6.4.	As perguntas são adaptadas às capacidades do requerente.	Várias perguntas têm de ser reformuladas porque o requerente não as compreende.	Embora seja evidente que o requerente não compreende algumas perguntas, o entrevistador não as reformula.	[opção não disponível]
	6.5.	O entrevistador evita perguntas não produtivas, tais como: - perguntas orientadas; - perguntas de escolha múltipla; - perguntas plurais; - perguntas desnecessariamente repetitivas; - perguntas irrelevantes.	Em um ou mais casos são utilizadas perguntas não produtivas; contudo, este facto não afeta negativamente a eficiência global da entrevista.	São utilizadas várias perguntas não produtivas, o que tem um impacto negativo significativo na eficiência da entrevista.	[opção não disponível]
	7.	O entrevistador assegura que todos os presentes agem de acordo com as respetivas funções e gere a entrevista de modo eficaz.			
	7.1.	O entrevistador mantém o controlo da situação durante a entrevista.	O requerente é autorizado a falar demoradamente sobre questões que não são relevantes para o pedido.	O representante legal é autorizado a dominar em certas partes da entrevista.	[opção não disponível]
	7.2.	Caso surja uma situação delicada durante a entrevista, esta é, na medida do possível, eficazmente gerida pelo entrevistador.	O entrevistador demora a reconhecer e resolver uma situação difícil; contudo, esta acaba por ser abordada de forma adequada.	O entrevistador não intervém numa situação difícil, o que permite que esta se agrave e prejudique o bem-estar das pessoas presentes ou comprometa significativamente a eficácia da entrevista.	Utilizar N/A se não tiverem ocorrido situações difíceis dignas de nota durante a entrevista.
	7.3.	O entrevistador assegura que o intérprete age em conformidade com a sua função e as suas responsabilidades.	O intérprete apresenta uma linguagem corporal que se desvia ligeiramente das boas práticas e o entrevistador não aborda esta questão com celeridade.	O entrevistador não intervém, embora o intérprete fale demoradamente com o requerente sem traduzir o teor da conversa. Durante a entrevista, o intérprete é autorizado a tecer repetidamente comentários relativamente ao requerente ou ao processo em apreço.	Utilizar N/A se não tiver estado presente um intérprete ou se não for possível fazer uma avaliação pertinente com base no registo da entrevista.

	7.4.	O representante legal e/ou outros presentes podem exercer os seus direitos em conformidade com as regras nacionais e são autorizados a intervir pelo menos no final da entrevista pessoal.	O entrevistador não explicou totalmente às outras pessoas presentes quais são os seus direitos à luz das regras nacionais.	O representante legal não é autorizado a falar em conformidade com as regras processuais aplicáveis.	Utilizar N/A se não houver outras pessoas presentes além do requerente, do entrevistador e do intérprete, se aplicável.
	7.5.	São feitas pausas caso sejam necessárias ou solicitadas e adequadas.	O entrevistador permite ou faz demasiadas pausas ou pausas desnecessariamente prolongadas.	Os pedidos de pausa são ignorados ou não é feita qualquer pausa, embora a duração da entrevista o exigisse.	Utilizar N/A se a entrevista tiver sido breve e não tiverem sido necessárias pausas.
Substância da entrevista	8.	Todos os factos materiais são identificados e suficientemente explorados.			
	8.1.	Sempre que necessário, é determinada a identidade (incluindo o país de origem) do requerente.	É determinada a identidade do requerente, mas não são abordadas questões que teriam reforçado a decisão.	A identidade do requerente não foi suficientemente determinada.	Utilizar N/A se a identidade do requerente tiver sido suficientemente determinada antes da entrevista e se esta questão não for pertinente nesta fase.
	8.2.	Os problemas e/ou as ameaças do passado são suficientemente explorados (o quê, quem, quando, onde, porquê).	Todos os factos relevantes são identificados e explorados, mas não são abordadas questões que teriam reforçado a decisão.	Alguns factos relevantes não são identificados como tal, pelo que não são aprofundados.	[opção não disponível]
	8.3.	Os receios relativamente ao futuro são explorados.	Os receios relativamente ao futuro são explorados em certa medida, mas a colocação de perguntas adicionais poderia ter reforçado a decisão.	Os receios relativamente ao futuro não são explorados.	[opção não disponível]
	8.4.	A disponibilidade de proteção na zona de origem no país de origem é suficientemente explorada.	A disponibilidade de proteção na zona de origem é explorada em certa medida, mas a colocação de perguntas adicionais poderia ter reforçado a decisão.	A disponibilidade de proteção na zona de origem no país de origem não é explorada quando poderia potencialmente ser uma opção viável.	Utilizar N/A se, à luz da situação geral do país de origem e das circunstâncias individuais do requerente, for suficientemente determinado que não é necessária proteção ou não existe proteção disponível.

	8.5.	A disponibilidade de uma alternativa de proteção interna é suficientemente explorada.	A disponibilidade de uma alternativa de proteção interna é explorada em certa medida, mas a colocação de perguntas adicionais poderia ter reforçado a decisão.	A disponibilidade de uma alternativa de proteção interna não é explorada quando poderia potencialmente ser uma opção viável.	Utilizar N/A se, à luz da situação geral do país de origem e das circunstâncias individuais do requerente, for suficientemente determinado que não é necessária nem está disponível uma alternativa de proteção interna.
	9.	Os documentos e outros elementos de prova escritos que apoiam o pedido do requerente são devidamente tratados.			
	9.1.	O entrevistador explora a relevância e a origem de eventuais documentos ou informações escritos apresentados em apoio ao pedido do requerente.	É despendido demasiado tempo a falar sobre documentos sem qualquer relação com o pedido.	O teor e/ou a relevância dos documentos não são determinados durante a entrevista quando são importantes para o pedido.	Utilizar N/A se não for apresentada qualquer informação escrita no processo.
	9.2.	Todos os documentos pertinentes apresentados pelo requerente são apenas ao processo.	Todos os documentos pertinentes são apenas ao processo; todavia, não são registados em conformidade com as práticas nacionais.	Os documentos pertinentes não são apenas ao processo.	Utilizar N/A se não forem apresentados documentos durante a entrevista.
	10.	É dada ao requerente uma oportunidade efetiva de abordar as incoerências e discrepâncias.			
	10.1.	Todas as incoerências e discrepâncias significativas são apresentadas ao requerente, que tem a oportunidade de as esclarecer.	As incoerências e/ou discrepâncias não associadas aos factos materiais são desnecessariamente exploradas com grande profundidade.	As incoerências e/ou discrepâncias significativas não são apresentadas ao requerente.	Utilizar N/A se não houver incoerências ou discrepâncias significativas.
	11.	Sempre que necessário, as considerações sobre a exclusão são devidamente exploradas.			
	11.1.	As considerações relativas a uma potencial exclusão são corretamente identificadas.	[opção não disponível]	As considerações relativas a uma potencial exclusão não são identificadas.	Utilizar N/A se não surgirem considerações para uma exclusão.

	11.2.	As considerações relativas a uma potencial exclusão são suficientemente exploradas.	É despendido demasiado tempo a explorar considerações relativas a uma potencial exclusão quando é evidente que estas não são pertinentes para o caso em apreço.	As considerações relativas a uma potencial exclusão não são suficientemente exploradas.	Utilizar N/A se não surgirem considerações relativas a uma exclusão.
	12.	As políticas e orientações específicas são corretamente seguidas.			
	12.1.	Sempre que aplicável, a política nacional relativa ao perfil específico do requerente é corretamente seguida. <i>Por exemplo: os perfis específicos podem incluir crianças, vítimas de tráfico, potenciais vítimas de mutilação genital feminina, requerentes cujos pedidos estão ligados à orientação sexual e à identidade de género, etc.</i>	Regra geral, o entrevistador segue as políticas nacionais mas não toma determinadas medidas processuais, sem que tal tenha um efeito significativo no resultado do pedido, no requerente, na autoridade responsável pela decisão ou no estado.	O entrevistador não segue as políticas nacionais, o que pode comprometer o resultado do pedido ou pôr em risco a reputação da autoridade responsável pela decisão.	Utilizar N/A quando o requerente não tiver um perfil específico deste tipo ou se não estiver em vigor nenhuma política nacional.
	12.2.	Sempre que aplicável, as orientações para entrevistas específicas de cada país são corretamente seguidas.	Regra geral, o entrevistador segue as orientações do país durante a entrevista, mas falha alguns elementos, sem que tal tenha um impacto significativo no resultado do pedido.	O entrevistador não segue as orientações específicas, o que pode comprometer o resultado do pedido.	Utilizar N/A se não estiver em vigor nenhuma orientação nacional pertinente para a entrevista.
	12.3.	Sempre que aplicável, as políticas relativas à aplicação de motivos de proteção adicionais (por exemplo, motivos humanitários) são corretamente seguidas.	Todos os motivos de proteção adicionais em conformidade com as políticas nacionais são identificados e explorados, mas não são abordadas questões que teriam reforçado a decisão.	Alguns motivos de proteção adicionais em conformidade com as políticas nacionais não são identificados como tal, pelo que não são aprofundados.	Utilizar N/A se a autoridade responsável pela decisão não tiver competência para tomar decisões quanto a motivos de proteção adicionais ou se não houver motivos adicionais.
Encerramento da entrevista	13.	O entrevistador respeita os passos necessários quando do encerramento da entrevista.			
	13.1.	O entrevistador confirma se o requerente compreendeu todas as perguntas feitas.	[opção não disponível]	A compreensão não é confirmada. O requerente afirma não ter compreendido algumas perguntas e o entrevistador não dá o seguimento adequado.	[opção não disponível]

	13.2.	O entrevistador pergunta ao requerente se pretende acrescentar alguma coisa.	[opção não disponível]	Não é dada ao requerente a oportunidade de acrescentar seja o que for.	[opção não disponível]
	13.3.	O entrevistador explica claramente as etapas seguintes do procedimento de asilo.	Apenas parte destas informações é fornecida ao requerente.	O requerente não é informado sobre as etapas seguintes do procedimento de asilo.	Utilizar N/A se, de acordo com as práticas nacionais, o entrevistador não tiver a obrigação de fornecer estas informações ou de as registar no registo da entrevista.
Registo da entrevista	14.	As regras de transcrição/relatório da entrevista são devidamente seguidas.			
	14.1.	É elaborado um relatório exaustivo e factual que contém todos os elementos substantivos, ou uma transcrição, da entrevista pessoal. Contém elementos adicionais, se tal for aplicável de acordo com as práticas nacionais.	O registo da entrevista contém inúmeros erros ortográficos ou é ligeiramente difícil de ler. As pausas que foram solicitadas e/ou realizadas não são registadas na transcrição da entrevista, quando tal é expectável de acordo com as práticas nacionais.	O relatório não é legível ou é evidente que faltam alguns elementos substanciais ou que o significado é alterado/se perde devido ao recurso excessivo à paráfrase.	[opção não disponível]
	14.2.	Caso seja aplicável, é feito um registo áudio ou audiovisual de acordo com as práticas nacionais.	O registo é feita em conformidade com as práticas nacionais; contudo, o entrevistador não toma determinadas medidas processuais (como, por exemplo, fornecer imediatamente uma cópia ao requerente, guardar imediatamente a gravação de acordo com os regulamentos técnicos, etc.), sem que tal tenha um efeito significativo no procedimento ou nos direitos do requerente.	A entrevista não é registada ou é apenas parcialmente registada quando o seu registo é obrigatório. O registo é inaudível. O entrevistador não informa o requerente de que estão a ser gravados.	Utilizar N/A se, de acordo com as práticas nacionais, não for feita uma gravação áudio/audiovídeo.
	14.3.	É dada ao requerente a oportunidade efetiva de tecer comentários e/ou prestar esclarecimentos oralmente e/ou por escrito relativamente a eventuais erros de tradução ou equívocos que constem do relatório/transcrição da entrevista.	[opção não disponível]	Não é dada ao requerente a oportunidade de introduzir correções/prestar esclarecimentos ou estes (ou alguns deles) são ignorados.	Não é necessariamente aplicável se for feita uma gravação que seja considerada como elemento de prova admissível em procedimentos de recurso.

Avaliação da decisão em primeira instância

Normas e indicadores		Exemplos de situações em que o indicador pode ser avaliado como um «Erro menor»	Exemplos de situações em que o indicador pode ser avaliado como um «Erro significativo»	Exemplos de situações em que o indicador pode ser assinalado como «Não aplicável»	
Introdução	1.	A decisão indica corretamente os dados do requerente.			
	1.1.	A decisão indica corretamente o nome, país de origem e zona de origem, data de nascimento e número do processo, a par de outros dados obrigatórios nos termos das políticas nacionais.	Os pseudónimos ou dados de identidade contestados não são registados.	É atribuído ao requerente um nome ou identidade incorreto.	[opção não disponível]
	2.	Caso seja aplicável, a decisão inclui um resumo conciso e exato do historial de imigração do requerente.			
	2.1.	A decisão inclui um resumo conciso e exato de eventuais pedidos anteriores e outro historial de imigração do requerente, em conformidade com as políticas nacionais.	São incluídos dados irrelevantes, o que desvia a atenção de pontos essenciais do historial de imigração.	São registados dados totalmente incorretos ou não é registado o historial, o que tem impacto nas considerações subsequentes ou suscita contestação.	Utilizar N/A se o historial de imigração não for necessário para a decisão.
Fundamentação do pedido	3.	A fundamentação do pedido apresenta corretamente todos os factos materiais.			
	3.1.	A fundamentação do pedido identifica e apresenta corretamente todos os factos materiais.	Dados incorretos incluídos na descrição dos factos materiais, sem causar impacto na análise subsequente nem suscitar contestação. Dados desnecessários incluídos que nada acrescentam à análise.	Um ou mais factos materiais significativos foram omitidos ou deturpados, o que compromete a decisão. Resumo incoerente dos factos, incluindo factos irrelevantes, o que conduz a falhas na análise subsequente.	[opção não disponível]
	4.	A fundamentação do pedido identifica corretamente receios em relação ao futuro.			
	4.1.	A fundamentação do pedido especifica corretamente quem e o que o candidato receia e porquê.	Inclusão de demasiados pormenores, o que desvia a atenção dos pontos essenciais.	Receios relativamente ao futuro incorretamente identificados ou omitidos, o que compromete a análise subsequente.	[opção não disponível]

	5.	Caso seja aplicável, os elementos de prova apresentados pelo requerente são corretamente descritos na fundamentação do pedido.			
	5.1.	Os elementos de prova apresentados pelo requerente são corretamente descritos de acordo com as práticas nacionais.	Citações incorretas utilizadas em pontos de menor importância, o que não tem um impacto na análise subsequente.	Registo de informações inexatas ou citação de fontes cuja divulgação não foi autorizada, o que compromete a decisão.	[opção não disponível]
Avaliação da credibilidade	6.	A credibilidade de cada facto material é avaliada corretamente, nomeadamente a identidade e o país de origem do requerente.			
	6.1.	Os elementos de prova são corretamente associados a cada facto material.	Fontes de elementos de prova citadas de forma não clara/exata.	Elementos de prova fundamentais omitidos ou informações pouco fiáveis tratadas como elementos de prova, o que compromete a análise.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.
	6.2.	Os indicadores de credibilidade são aplicados corretamente.	É atribuído demasiado/ /pouco peso a um indicador sem impacto no resultado.	Aplicação incorreta dos indicadores conducente a uma conclusão incorreta quanto à credibilidade.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.
	6.3.	O conceito de plausibilidade é aplicado de forma objetiva.	A plausibilidade é erradamente aplicada a um ponto sem impacto na conclusão relativamente a este facto material.	A interpretação subjetiva da plausibilidade conduz a uma rejeição infundada de um facto material.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.
	6.4.	Apenas as incoerências/ /discrepâncias que foram apresentadas ao requerente para que as comentasse foram utilizadas na decisão.	A resposta do requerente a uma contestação foi negligenciada ou é utilizado um ponto de contestação de menor importância, sem impacto no resultado relativamente a este facto material.	Pontos que não foram esclarecidos pelo requerente foram utilizados contra o mesmo na análise da sua credibilidade, debilitando a conclusão.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.

	6.5.	As informações sobre o país de origem são pertinentes, estão atualizadas e são corretamente referenciadas.	Não são utilizadas as informações mais atuais sobre o país de origem, mas a fonte escolhida é ainda aplicável.	São utilizadas informações irrelevantes, pouco fiáveis ou desatualizadas sobre o país de origem, sendo-lhes atribuído um peso indevido, o que debilita a conclusão.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.
	7.	É extraída uma conclusão clara relativamente a cada facto material.			
	7.1.	Para cada facto material, a decisão indica claramente se o mesmo foi aceite ou rejeitado.	A conclusão pode ser determinada a partir do texto, mas não é explicitamente referida.	Não há nenhuma conclusão discernível relativamente a um ou mais factos materiais, o que deixa a decisão suscetível de contestação.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.
	7.2.	Nos casos em que um facto material tenha sido considerado «incerto», o artigo 4.º, n.º 5, da Diretiva Condições de Asilo ⁽²⁾ /«benefício da dúvida» foi aplicado corretamente, a fim de se concluir efetivamente quanto à aceitação ou rejeição do facto material.	Análise desnecessariamente longa, desviando a atenção dos pontos essenciais.	Incapacidade de resolver questões «incertas» ou atribuição de um peso incorreto a um ponto que se traduz numa conclusão infundada sobre um facto material.	Utilizar N/A se não nenhum facto tiver sido deixado como «incerto».
	8.	São aplicados o grau e ónus da prova corretos.			
	8.1.	Ao avaliar os factos materiais, é aplicado o grau de prova correto, em conformidade com as orientações nacionais.	É utilizada uma redação incorreta na descrição da norma ou da capacidade de o requerente a cumprir, mas a conclusão está correta.	É aplicada um grau excessivamente elevado ou reduzido, o que se traduz numa conclusão incorreta ou mal fundamentada.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.
	8.2.	O ónus da prova foi aplicado corretamente durante a avaliação dos factos materiais.	Redação pouco clara relativamente ao ónus da prova sem qualquer impacto na conclusão.	O ónus é colocado unicamente no requerente quando a organização não cumpriu o seu dever de investigação, o que lança dúvidas sobre a decisão.	Utilizar N/A se a credibilidade não estiver a ser avaliada, por exemplo em processos em que não seja possível identificar factos materiais.

(²) Diretiva 2011/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2011, que estabelece normas relativas às condições a preencher pelos nacionais de países terceiros ou por apátridas para poderem beneficiar de proteção internacional, a um estatuto uniforme para refugiados ou pessoas elegíveis para proteção subsidiária e ao conteúdo da proteção concedida (Diretiva Condições de Asilo).

	8.3.	Fatores individuais, como a idade, o nível de instrução e o trauma, são corretamente identificados e tidos em consideração.	Fatores subjacentes não foram tidos explicitamente em consideração, sem que tal tenha impacto na conclusão.	Houve fatores subjacentes que foram negligenciados durante a avaliação da capacidade de o requerente fundamentar o seu pedido, lançando dúvidas sobre o resultado.	Utilizar N/A se não houver fatores pertinentes a ter em consideração.
Avaliação de riscos	9.	O risco em caso de regresso é avaliado de forma precisa e exaustiva.			
	9.1.	A decisão identifica corretamente e avalia o risco em caso de regresso (quem, o quê e porquê).	São tidas em consideração questões irrelevantes, comprometendo a clareza ou a eficiência.	Há pontos pertinentes que são omitidos ou argumentos inadequados que são utilizados, lançando dúvidas sobre a conclusão relativa ao risco em caso de regresso.	[opção não disponível]
	9.2.	As informações sobre o país de origem são pertinentes, estão atualizadas e são corretamente referenciadas.	As informações sobre o país de origem não são adaptadas ao pedido ou são excessivamente citadas, o que desvia a atenção do ponto principal.	Há informações pertinentes sobre o país de origem que são omitidas, lançando dúvidas sobre a conclusão e/ou deixando-a suscetível a contestação.	Utilizar N/A se não houver informações pertinentes sobre o país de origem.
	9.3.	Foi aplicado o grau de prova correto (nível razoável de probabilidade) na avaliação do risco em caso de regresso.	É utilizada uma redação pouco clara na descrição do grau de prova, mas a conclusão está correta.	É aplicado um grau de prova incorreto, o que se traduz numa conclusão incorreta e/ou infundada sobre o risco.	[opção não disponível]
Análise jurídica	10.	O receio fundado de perseguição é avaliado corretamente.			
	10.1.	É feita uma avaliação correta sobre se o tratamento declarado constitui ou não perseguição.	É extraída a conclusão correta, mas esta não é claramente explicada.	Conclusão incorreta, lançando dúvidas sobre a concessão ou a recusa do estatuto de refugiado.	Utilizar N/A se for possível omitir esta avaliação em determinadas decisões, em conformidade com as práticas nacionais.
	10.2.	Os elementos subjetivos e objetivos do receio declarado são avaliados corretamente.	Fundamentação pouco clara de elementos subjetivos/objetivos sem impacto no resultado.	Conclusão incorreta quanto ao facto de o receio ser ou não fundado.	Utilizar N/A se for possível omitir esta avaliação em determinadas decisões, em conformidade com as práticas nacionais.

11.	Os motivos de perseguição são identificados e avaliados corretamente.			
11.1.	A decisão identifica e avalia corretamente todos os motivos aplicáveis para a perseguição.	Análise pouco clara ou demasiado longa, comprometendo a clareza, mas sem impacto no resultado.	Identificação errónea de um motivo de perseguição, o que se traduz numa rejeição/aceitação incorreta de que o medo de perseguição se deve a um motivo enunciado na Convenção.	Utilizar N/A se for possível omitir esta avaliação em determinadas decisões, em conformidade com as práticas nacionais.
11.2.	A relação (nexo) entre a perseguição e o(s) motivo(s) é avaliada corretamente.	Análise pouco clara ou demasiado longa, comprometendo a clareza, mas sem impacto no resultado.	Avaliação inadequada da relação, o que se traduz numa conclusão incorreta.	Utilizar N/A se for possível omitir esta avaliação em determinadas decisões, em conformidade com as práticas nacionais.
12.	O risco real de ofensas graves, na aceção do artigo 15.º da Diretiva Condições de Asilo, é identificado e avaliado corretamente.			
12.1.	A decisão avalia corretamente a aplicabilidade do artigo 15.º, alínea a): «A pena de morte ou a execução».	Análise pouco clara ou demasiado longa, comprometendo a clareza, mas sem impacto no resultado.	O artigo 15.º, alínea a), da Diretiva Condições de Asilo não é tido em consideração ou não é devidamente considerado, lançando dúvidas sobre a decisão.	Utilizar N/A se for concedido ao requerente o estatuto de refugiado.
12.2.	A decisão avalia corretamente a aplicabilidade do artigo 15.º, alínea b): «A tortura ou a pena ou tratamento desumano ou degradante».	Análise pouco clara ou demasiado longa, comprometendo a clareza, mas sem impacto no resultado.	O artigo 15.º, alínea b), da Diretiva Condições de Asilo não é tido em consideração ou não é devidamente considerado, lançando dúvidas sobre a decisão.	Utilizar N/A se for concedido ao requerente o estatuto de refugiado.
12.3.	A decisão avalia corretamente a aplicabilidade do artigo 15.º, alínea c): «A ameaça grave e individual contra a vida ou a integridade física de um civil, resultante de violência indiscriminada em situações de conflito armado internacional ou interno».	Análise pouco clara ou demasiado longa, comprometendo a clareza, mas sem impacto no resultado.	O artigo 15.º, alínea c) da Diretiva Condições de Asilo não é tido em consideração ou não é devidamente considerado, lançando dúvidas sobre a decisão.	Utilizar N/A se for concedido ao requerente o estatuto de refugiado.

13.	A disponibilidade e a acessibilidade de proteção no país de origem são avaliadas corretamente.			
13.1.	A disponibilidade e a acessibilidade de proteção na zona origem do requerente são avaliadas corretamente.	Citação prolongada de elementos de prova desnecessários, o que desvia a atenção dos pontos essenciais.	Não consideração da proteção ou não consideração das circunstâncias individuais do requerente e do perfil dos autores de perseguição ou de ofensas graves.	Utilizar N/A se a avaliação da proteção não for adequada.
13.2.	A aplicabilidade de uma alternativa de proteção interna é avaliada corretamente, incluindo a sua razoabilidade.	Análise pouco clara ou demasiado longa, comprometendo a clareza, mas sem impacto no resultado.	O responsável pela decisão não estipula um local específico. Incapacidade de avaliar as circunstâncias do requerente e a razoabilidade da reinstalação à luz das informações pertinentes sobre o país de origem, lançando dúvidas sobre a conclusão ou deixando-a vulnerável a contestação quando este facto é fundamental para a decisão.	Utilizar N/A se a avaliação das alternativas de proteção interna não for adequada.
14.	Caso seja pertinente, os motivos de exclusão foram identificados e avaliados corretamente.			
14.1.	Os motivos de exclusão são identificados e avaliados corretamente.	[opção não disponível]	Os motivos de exclusão não são identificados ou as políticas nacionais e orientações específicas não são aplicadas ao analisar a exclusão, o que se traduz numa conclusão incorreta ou vulnerável quanto à exclusão.	Utilizar N/A se não existirem motivos para uma exclusão.
14.2.	A responsabilidade individual é avaliada corretamente.	[opção não disponível]	A responsabilidade individual foi avaliada incorretamente ou não foi avaliada, o que se traduz numa conclusão incorreta ou vulnerável quanto à exclusão.	Utilizar N/A se não existirem motivos para uma exclusão.
14.3.	São aplicados o grau e ónus da prova corretos.	São aplicados o grau e ónus da prova corretos, mas não são explicados claramente na decisão.	São aplicados um grau e/ou ónus da prova incorretos, o que se traduz numa conclusão incorreta ou vulnerável em relação à exclusão.	Utilizar N/A se não existirem motivos para uma exclusão.

	15.	Se aplicável, os motivos de proteção adicionais são aplicados corretamente			
	15.1.	Sempre que aplicável, os motivos de proteção adicionais (por exemplo, motivos humanitários) são aplicados corretamente.	Não são incluídos argumentos suplementares que poderiam reforçar a análise.	A análise de motivos de proteção adicionais baseia-se em elementos de prova inadequados e/ou aspetos essenciais do pedido são negligenciados, lançando dúvidas sobre a decisão.	Utilizar N/A se não tiverem sido levantados motivos de proteção adicionais ou se, em conformidade com as práticas nacionais, os motivos de proteção adicionais não forem aplicados.
Forma	16.	A decisão observa uma estrutura correta e inclui todos os elementos necessários.			
	16.1.	A decisão observa uma estrutura e uma forma corretas em conformidade com as políticas nacionais.	O formato é adequado, mas não se adapta plenamente ao pedido.	São utilizados parágrafos normalizados incorretos/inadequados, o que se traduz numa apresentação pouco profissional e num risco para a reputação da organização.	[opção não disponível]
	16.2.	São fornecidas ao requerente, por escrito ou por via eletrónica, informações sobre como contestar uma decisão negativa.	As informações sobre os direitos de recurso não são emitidas no formato normalizado nacional.	As informações sobre o direito de recurso não são fornecidas ao requerente ou são emitidas com instruções incorretas, o que faz com que o requerente seja erradamente informado.	[opção não disponível]
	17.	A decisão é redigida de forma profissional.			
	17.1.	A fundamentação não é especulativa.	Há uma minoria de argumentos que não está claramente/plenamente justificada.	São usados argumentos especulativos que lançam dúvidas sobre a decisão.	[opção não disponível]

17.2.	A linguagem da decisão é adequada, sensível e factual.	[opção não disponível]	É utilizada linguagem ofensiva ou inapropriada, que perturba o requerente e cria riscos para a reputação da organização.	[opção não disponível]
17.3.	São aplicadas as regras gramaticais e ortográficas.	Há um pequeno número de erros de apresentação ao nível da gramática, ortografia ou pontuação.	Há um número significativo de erros gramaticais e ortográficos, que prejudicam significativamente a qualidade da decisão, causando um certo nível de risco para a reputação da organização.	[opção não disponível]
18.	A decisão é emitida dentro dos prazos previstos.			
18.1.	A decisão é emitida dentro dos prazos previstos, em conformidade com as práticas nacionais.	A decisão foi desnecessariamente protelada enquanto se aguardavam elementos de prova que claramente não teriam qualquer impacto na decisão.	O requerente não teve tempo suficiente para apresentar elementos de prova fundamentais para o pedido, apesar de ter facultado uma explicação razoável para o período de tempo solicitado, o que se traduziu numa decisão vulnerável a contestação. Atraso desnecessário sem motivo justificável.	[opção não disponível]

Contactar a UE

Pessoalmente

Em toda a União Europeia há centenas de centros de informação Europe Direct. Pode encontrar o endereço do centro mais próximo em: https://europa.eu/european-union/contact_pt.

Telefone ou correio eletrónico

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, ou
- por correio eletrónico, na página: https://europa.eu/european-union/contact_pt.

Encontrar informações sobre a UE

Em linha

Estão disponíveis informações sobre a União Europeia em todas as línguas oficiais no sítio Europa: https://europa.eu/european-union/index_pt.

Publicações da UE

As publicações da UE, quer gratuitas quer pagas, podem ser descarregadas ou encomendadas no seguinte endereço: <https://publications.europa.eu/pt/publications>.

Pode obter exemplares múltiplos de publicações gratuitas contactando o serviço Europe Direct ou um centro de informação local (ver https://europa.eu/european-union/contact_pt).

Legislação da UE e documentos conexos

Para ter acesso à informação jurídica da UE, incluindo toda a legislação da UE desde 1952 em todas as versões linguísticas oficiais, visite o sítio EUR-Lex em: <http://eur-lex.europa.eu>.

Dados abertos da UE

O Portal de Dados Abertos da União Europeia (<http://data.europa.eu/euodp/pt>) disponibiliza o acesso a conjuntos de dados da UE. Os dados podem ser utilizados e reutilizados gratuitamente para fins comerciais e não comerciais.



Serviço das Publicações
da União Europeia