



Orientações do EASO sobre o procedimento de asilo: normas operacionais e indicadores

Guias Práticos do EASO

setembro de 2019



Orientações do EASO sobre o procedimento de asilo: normas operacionais e indicadores

Guias Práticos do EASO

setembro de 2019

Nem o EASO nem qualquer pessoa que atue em seu nome é responsável pela utilização que possa ser feita das informações a seguir apresentadas.

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2019

Print	ISBN 978-92-9476-578-9	doi:10.2847/046080	BZ-03-19-223-PT-C
PDF	ISBN 978-92-9476-576-5	doi:10.2847/4978	BZ-03-19-223-PT-N

© Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo, 2019

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte.

A utilização ou reprodução de fotografias ou de outro material não protegido por direitos de autor do EASO deve ser autorizada diretamente pelos titulares dos direitos de autor.

Índice

Lista de abreviaturas	5
Introdução.....	6
1. Contexto.....	6
2. Objeto e âmbito de aplicação.....	6
a) Objetivo geral	6
b) Âmbito das orientações.....	7
3. Estrutura das orientações	7
a) Secções	7
b) Estrutura das normas	8
4. Quadro jurídico.....	8
5. Princípios gerais.....	8
Acesso ao procedimento	9
6. Elaboração do pedido	9
a) Autoridades que são suscetíveis de receber pedidos.....	9
b) Informação e aconselhamento nos estabelecimentos de detenção e nos pontos de passagem de fronteira.....	10
c) Pedidos apresentados em nome de pessoas a cargo e de menores não acompanhados.....	11
7. Registo do pedido	12
8. Apresentação do pedido	12
a) Oportunidade efetiva de apresentar o pedido	12
b) Apresentação de um pedido em nome de adultos ou menores dependentes	13
c) Documento sobre o estatuto de requerente.....	13
Garantias para o requerente.....	14
9. Garantias processuais para necessidades especiais	14
10. Prestação de informações e aconselhamento.....	15
11. Direito a assistência jurídica e a representação no procedimento de asilo.....	16
12. Formação e apoio	16
Apreciação do pedido.....	18
13. Entrevista pessoal	18
a) Convite para uma entrevista pessoal.....	18
b) Preparação da entrevista.....	18
c) Abertura da entrevista.....	20
d) Condução da entrevista	20
e) Encerramento da entrevista	21
14. Sistema de gestão de processos	21
15. Informações sobre os países de origem.....	22
16. Tradução de documentos pertinentes	23
17. Retirada tácita de um pedido	23

18. Conclusão da apreciação com a máxima celeridade	24
19. Decisão.....	25
a) Fundamentação quanto à matéria de facto e de direito	25
b) Notificação da decisão.....	26
20. Informações sobre o atraso da decisão e as razões/prazo estimado	27
21. Procedimentos especiais.....	28
a) Procedimento acelerado	28
b) Procedimentos de admissibilidade.....	29
c) Pedidos subsequentes	29
d) Procedimentos na fronteira.....	30
e) Definição de prioridades	31
22. Retirada de proteção internacional	31
Anexo — Quadro de síntese	33

Lista de abreviaturas

DPA	Diretiva 2013/32/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa a procedimentos comuns de concessão e retirada do estatuto de proteção internacional (reformulação)
IPO	Informações relativas aos países de origem
EASO	Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo
UE	União Europeia
RGPD	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)
DCA	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 (reformulação) [2011]

Introdução

1. Contexto

A Diretiva 2013/32/UE, de 26 de junho de 2013, (DPA) estabelece as normas jurídicas relativas aos procedimentos comuns de concessão e retirada do estatuto de proteção internacional. A diretiva permite uma margem discricionária quanto à forma como estas normas jurídicas podem ser aplicadas. Os sistemas nacionais de asilo diferem devido à forma como a DPA foi transposta na legislação nacional, bem como na sua estrutura organizativa e nas modalidades dos procedimentos de asilo. Em consequência, a aplicação dos procedimentos de asilo continua a variar entre os Estados-Membros da União Europeia (UE), ocasionando diferenças no tratamento dos requerentes de proteção internacional. As presentes orientações enunciam normas operacionais e indicadores destinados a assegurar uma correta e eficaz aplicação da DPA.

O presente documento foi elaborado de acordo com a metodologia da Matriz de Qualidade estabelecida pelo Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO). As orientações foram elaboradas por um grupo de trabalho composto por peritos dos Estados-Membros e o respetivo projeto foi objeto de consulta junto da Comissão Europeia, do Alto Comissário das Nações Unidas para os Refugiados e do Conselho Europeu para os Refugiados e Exilados. Antes da adoção final, as orientações foram enviadas para a Rede de Processos de Asilo do EASO para consulta, após o que foram formalmente adotadas pelo Conselho de Administração do EASO.

As orientações foram desenvolvidas no contexto das negociações em curso sobre uma proposta de regulamento relativo ao procedimento de asilo, embora o seu conteúdo se baseie nas disposições da DPA e remeta para este ato. Na leitura das presentes orientações, devem ser tidas em conta as disposições correspondentes do instrumento jurídico em vigor.

Em setembro de 2016, o EASO adotou as primeiras [normas operacionais e indicadores relativos às condições de acolhimento](#). As presentes orientações sobre o procedimento de asilo seguem a metodologia estabelecida em 2016.

2. Objeto e âmbito de aplicação

a) Objetivo geral

As presentes orientações têm por objetivo geral apoiar os Estados-Membros na aplicação prática das principais disposições da DPA, a fim de assegurar procedimentos de asilo equitativos e eficazes e de reforçar o Sistema Europeu Comum de Asilo a nível operacional.

As normas operacionais constantes das presentes orientações têm por base as práticas vigentes nos países da União. Nessa medida, as presentes orientações não pretendem criar um modelo de sistema de asilo perfeito. Pretendem antes formular normas operacionais e indicadores comumente reconhecidos que sejam realistas e exequíveis em todos os Estados-Membros da UE e compilar exemplos de boas práticas.

As orientações foram concebidas para servir múltiplas finalidades:

- A nível político, para serem utilizadas como uma ferramenta para reforçar ou desenvolver procedimentos nacionais de asilo;
- A nível operacional, para poderem ser utilizadas no âmbito do procedimento de asilo para assegurar a aplicação efetiva das principais disposições da DPA e para apoiar iniciativas de melhoria de processos;
- Além disso, as orientações podem servir como referência para o desenvolvimento de quadros de acompanhamento e para a realização de autoavaliações dos procedimentos nacionais em matéria de qualidade dos sistemas de procedimentos de asilo.

Os principais responsáveis pela aplicação destas normas são as autoridades dos Estados-Membros, sendo a maior parte das normas contidas nas presentes orientações da competência específica das autoridades nacionais de asilo. Contudo, na prática, há frequentemente outros intervenientes no procedimento de asilo, incluindo, por exemplo, as autoridades responsáveis pela imigração, guardas de fronteira, serviços regionais ou locais, organizações intergovernamentais ou organizações não governamentais.

Importa salientar que os Estados-Membros podem introduzir ou manter disposições em matéria de procedimento de asilo mais favoráveis para os requerentes do que as previstas nas presentes orientações. Em circunstância

alguma deve o presente documento ser entendido como um convite para diminuir o nível das normas existentes, mas antes como um incentivo para satisfazer, no mínimo, os critérios de referência aqui desenvolvidos.

b) Âmbito das orientações

As presentes orientações destinam-se a facilitar a aplicação prática das disposições jurídicas da DPA. Os aspetos a seguir indicados não se inscrevem no âmbito das presentes orientações.

Nos casos em que as normas operacionais enunciadas requerem medidas específicas para menores não acompanhados, estas medidas foram incluídas. Contudo, as presentes orientações não oferecem um conjunto abrangente de normas operacionais destinadas a respeitar o princípio do **interesse superior da criança** no procedimento de asilo enquanto tal. Para uma perspetiva geral do interesse superior da criança nos procedimentos de asilo, queira consultar o [Guia prático do EASO](#) sobre esta matéria.

O acesso ao procedimento de recurso (primeiro nível) inscreve-se no âmbito (informação, aconselhamento, acessibilidade) das presentes orientações. Porém, a **organização do procedimento de recurso** não é abordada nas presentes orientações.

Dada a especificidade do tema, **os exames médicos** não estão incluídos nas presentes orientações. Para mais orientações sobre pessoas pertencentes a grupos vulneráveis, aconselha-se a consulta da [Ferramenta prática do EASO para identificação de pessoas com necessidades especiais](#) (IPSN).

As situações consideradas de **emergência** não foram abordadas separadamente nas presentes orientações.

As presentes orientações abordam **normas operacionais** que apoiam a aplicação de normas ou disposições jurídicas. Contudo, em alguns casos, quando as próprias disposições da DPA são operacionais, essas disposições foram incluídas nas presentes orientações como norma.

3. Estrutura das orientações

a) Secções

As presentes orientações estão divididas em três domínios de interesse: acesso ao procedimento, garantias para os requerentes e apreciação do pedido. O documento encontra-se dividido em 17 secções.

A. Acesso ao procedimento

1. Elaboração do pedido
2. Registo do pedido
3. Apresentação do pedido

B. Garantias para o requerente

4. Garantias processuais para requerentes com necessidades especiais
5. Prestação de informações e aconselhamento
6. Direito a assistência jurídica e a representação no procedimento de asilo
7. Formação e apoio

C. Apreciação do pedido

8. Entrevista pessoal
9. Sistema de gestão de processos
10. Informações sobre os países de origem
11. Tradução de documentos pertinentes
12. Retirada tácita de um pedido
13. Conclusão da apreciação com a máxima celeridade
14. Decisão
15. Informações sobre o atraso da decisão e os motivos subjacentes
16. Procedimentos especiais
17. Retirada de proteção internacional

b) Estrutura das normas

Cada secção contém uma ou mais normas operacionais, cada uma das quais definida por indicadores e, em alguns casos, complementada com observações adicionais e/ou boas práticas.

Uma **norma operacional** é uma boa prática comumente reconhecida para estabelecer um procedimento de asilo equitativo e eficaz que aplique as disposições do Sistema Europeu Comum de Asilo. Uma norma operacional não só reflete o que já foi posto em prática como estabelece um objetivo a atingir. As normas operacionais comportam três perspetivas: a perspetiva do requerente (equidade), a do gestor responsável (eficiência) e a do legislador (legalidade).

Um **indicador** é uma forma de medir ou observar os progressos em relação ao cumprimento da norma.

As **observações adicionais** são chamadas de atenção para aspetos específicos, circunstâncias especiais ou exceções aquando da aplicação das normas e indicadores.

As **boas práticas** apresentam práticas que não são necessariamente comumente reconhecidas como normas, mas que os Estados-Membros são incentivados a tomar em consideração aquando da aplicação das normas operacionais e dos indicadores nos respetivos sistemas nacionais e que podem servir de inspiração.

4. Quadro jurídico

O principal quadro jurídico das presentes orientações é a Diretiva «Procedimentos de Asilo» (2013/32/UE), a seguir designada «DPA». Sempre que necessário para complementar as disposições da DPA, foram tidos em conta outros atos legislativos, como a Diretiva «Condições de Asilo»⁽¹⁾ (DCA) ou a Diretiva «Condições de Acolhimento»⁽²⁾.

5. Princípios gerais

Há uma série de princípios gerais que devem ser respeitados aquando da aplicação de cada uma das normas e indicadores das presentes orientações.

Esses princípios gerais são:

- ✓ o princípio da **confidencialidade** do procedimento de asilo;
- ✓ o direito de permanecer no território durante o procedimento e o princípio da **não repulsão**;
- ✓ a **não discriminação** (considerando 60 da DPA) e a igualdade de género;
- ✓ o **interesse superior da criança** (considerando 33 da DPA) enquanto uma das principais considerações;
- ✓ um **procedimento de asilo equitativo e eficaz** (considerando 8 da DPA);
- ✓ uma **apreciação individual, imparcial e objetiva** de cada pedido.

⁽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 (reformulação) [2011].

⁽²⁾ Diretiva 2013/33/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, que estabelece normas em matéria de acolhimento dos requerentes de proteção internacional (reformulação) [2013].

Acesso ao procedimento

6. Elaboração do pedido

a) Autoridades que são suscetíveis de receber pedidos

Artigo 6.º, n.º 1, da DPA

NORMA 1: As autoridades suscetíveis de receber pedidos estão cientes das suas responsabilidades e dispõem de pessoal suficientemente qualificado.

Indicador 1.1: As funções e responsabilidades das autoridades pertinentes estão documentadas.

- **Observação adicional:** Os documentos oficiais podem ser a legislação nacional, decretos, etc.

Indicador 1.2: O pessoal que trabalha nos pontos de passagem de fronteira e em estabelecimentos de detenção recebeu o necessário nível de formação adequada ao exercício das suas funções e responsabilidades relacionadas com o procedimento de asilo. Esta formação inclui a forma de determinar que uma pessoa pode desejar requerer proteção internacional, com base, nomeadamente, no artigo 10.º do Manual Schengen e no Guia Prático do EASO-Frontex sobre o acesso ao procedimento de asilo.

Ferramentas práticas do EASO-Frontex sobre o acesso ao procedimento de asilo

O [Practical guide on Access to the Asylum Procedure](#) (Guia prático sobre o acesso ao procedimento de asilo), juntamente com o cartaz, o folheto e o livro de bolso, ajuda os funcionários de primeiro contacto a identificar as pessoas que possam querer pedir proteção e fornecem orientações sobre a assistência e as garantias processuais que devem ser prestadas a essas pessoas (prestação de informações, registo, encaminhamento e outros tipos de assistência e garantias processuais). Disponibilizam igualmente informações sobre as principais obrigações dos funcionários de primeiro contacto e os direitos das pessoas suscetíveis de necessitar de proteção internacional na situação de primeiro contacto.

NORMA 2: O pessoal das autoridades suscetíveis de receber pedidos dispõe de informações relevantes e de instruções para informar os requerentes sobre onde e como os pedidos de proteção internacional podem ser apresentados.

Indicador 2.1: Todas as autoridades relevantes dispõem de instruções e informações escritas que as preparem para informar os requerentes sobre onde e como apresentar um pedido.

- **Observação adicional:** As instruções e informações escritas das diferentes autoridades devem ser coerentes, de modo a assegurar que o pedido pode ser efetivamente apresentado.

Indicador 2.2: As instruções e informações estão formuladas de modo a serem compreendidas pelo pessoal das autoridades relevantes.

Indicador 2.3: Quando uma pessoa apresenta um pedido a uma autoridade que não é competente para o registar, o requerente é imediatamente informado sobre como e onde o pedido será registado, incluindo os prazos para apresentação do pedido junto da autoridade competente.

b) Informação e aconselhamento nos estabelecimentos de detenção e nos pontos de passagem de fronteira

Artigo 8.º, n.ºs 1 e 2, da DPA

NORMA 3: O pessoal dos estabelecimentos de detenção e dos pontos de passagem de fronteira dispõem de ferramentas para prestar informações claras às pessoas que possam querer apresentar um pedido de proteção internacional sobre onde e como fazê-lo.

Indicador 3.1: Foram disponibilizadas, por escrito e oralmente, quando necessário, às pessoas que possam querer apresentar um pedido informações normalizadas acerca da possibilidade de solicitar proteção internacional.

Boas práticas

- Podem ser utilizados diferentes tipos de meios para prestar informações: cartazes com ilustrações, folhetos, vídeos, aplicações para dispositivos móveis, etc.

Indicador 3.2: As informações são prestadas o mais rapidamente possível, a fim de assegurar que os requerentes identificados podem apresentar um pedido sem demora.

Indicador 3.3: As informações relativas à possibilidade de apresentar um pedido estão acessíveis em línguas pertinentes.

Indicador 3.4: As informações destinadas às pessoas que possam querer apresentar um pedido estão adaptadas à idade/nível de compreensão do requerente.

NORMA 4: Estão disponíveis serviços de interpretação gratuitos, quando necessário.

Indicador 4.1: As diligências com vista a assegurar a interpretação necessária no contexto do procedimento são iniciadas logo que tal necessidade é identificada.

- Observação adicional:** Em caso de escassez e/ou de restrições de tempo, é possível recorrer à interpretação por videoconferência ou por telefone.

NORMA 5: Nos centros de detenção e nos pontos de passagem de fronteira, as organizações e as pessoas que prestam consultoria e aconselhamento, bem como os respetivos intérpretes, têm acesso adequado aos requerentes para lhes prestar assistência.

Indicador 5.1: O acesso é restringido/limitado pela legislação nacional unicamente quando tal for objetivamente necessário para a segurança, ordem pública ou gestão administrativa do ponto de passagem, desde que o acesso não seja seriamente limitado ou impossibilitado.

Indicador 5.2: Caso haja regras estabelecidas em relação à presença de pessoas e organizações que prestam aconselhamento e consultoria, as regras são claras e acessíveis ao requerente e/ou ao seu consultor ou conselheiro e ao intérprete.

Indicador 5.3: Os requerentes que se encontram em estabelecimentos de detenção têm acesso a meios de comunicação com os seus advogados/conselheiros.

Boas práticas

- Foram tomadas medidas para assegurar o acesso a intérpretes suficientemente qualificados sempre que necessário.

NORMA 6: As organizações e pessoas que prestam aconselhamento podem reunir-se e falar com os requerentes em privado.

Indicador 6.1: Quando existem regras sobre horários de visita, os períodos de visita são suficientemente longos para permitir uma verdadeira reunião com os requerentes.

Indicador 6.2: As organizações e pessoas que prestam aconselhamento podem reunir-se com os requerentes num lugar e em condições que garantam a privacidade adequada.

NORMA 7: Os requerentes nos pontos de passagem de fronteira e os requerentes que se encontram em estabelecimentos de detenção são informados da existência de organizações ou pessoas que prestam aconselhamento e podem, efetivamente, contactá-los.

Indicador 7.1: Os requerentes têm acesso a informações, em várias línguas, sobre como contactar as organizações e pessoas que prestam aconselhamento.

Indicador 7.2: São colocados à disposição dos requerentes meios para contactar essas pessoas e organizações.

c) Pedidos apresentados em nome de pessoas a cargo e de menores não acompanhados

Artigo 25.º, n.º 1, alínea a), da DPA
Artigo 7, n.ºs 1, 3 e 4, da DPA.

NORMA 8: Foram previstas garantias para assegurar que todas as pessoas têm a possibilidade de apresentar um pedido em seu próprio nome.

Indicador 8.1: Em situações em que a legislação nacional preveja que o pedido possa ser apresentado por um requerente em nome de adultos a seu cargo, as autoridades verificam junto de cada adulto a cargo se este deseja apresentar um pedido em seu próprio nome. Estas informações devem ser transmitidas em privado ao adulto a cargo.

Boas práticas

- Em situações em que a legislação nacional preveja que o pedido possa ser apresentado por um requerente em nome de filhos dependentes, as autoridades verificam junto de cada filho com capacidade jurídica se este pretende apresentar um pedido em seu próprio nome.

Indicador 8.2: A formação das autoridades suscetíveis de receber pedidos inclui orientações sobre como detetar indícios de que um menor não acompanhado pode querer solicitar proteção internacional e sobre como formular perguntas de forma adequada à idade dos menores.

NORMA 9: Existe um mecanismo eficaz para garantir que, sempre que um menor não acompanhado apresente um pedido, seja designado um representante o mais rapidamente possível.

Indicador 9.1: As autoridades suscetíveis de receber pedidos estão instruídas acerca de como encaminhar o menor para as autoridades competentes em matéria de proteção de crianças.

Indicador 9.2: O contingente de potenciais representantes qualificados é suficiente para assegurar a designação em tempo útil de um representante para cada menor não acompanhado e para assegurar que os representantes não são responsáveis por demasiados processos ao mesmo tempo.

7. Registo do pedido

Artigo 6.º, n.º 1, da DPA

NORMA 10: *Quando uma pessoa apresenta um pedido, este é registado no local ou o requerente recebe imediatamente uma marcação para efetuar o registo no prazo de três dias úteis, ou de seis dias úteis se o pedido for apresentado a uma autoridade que não seja competente para o registo.*

Indicador 10.1: Foi previsto um sistema de gestão de marcações para os registos que não podem ser efetuados no local.

Indicador 10.2: Foi previsto um processo de trabalho, que inclui a disponibilidade de pessoal e recursos suficientes, que assegura que o registo seja efetuado no prazo de três dias úteis, ou no prazo de seis dias úteis se o pedido for apresentado a uma autoridade que não seja competente para o registo.

NORMA 11: *O pedido é registado corretamente.*

Indicador 11.1: O requerente está fisicamente presente para o registo do pedido, salvo disposição em contrário na legislação nacional ou se o requerente não puder deslocar-se ao centro de registo por motivos alheios à sua vontade.

Indicador 11.2: O registo é efetuado de forma a garantir a máxima privacidade possível.

Indicador 11.3: Os dados pessoais de cada requerente são registados, independentemente do facto de o pedido ser feito diretamente ou por um requerente em nome de pessoas a seu cargo.

8. Apresentação do pedido

a) Oportunidade efetiva de apresentar o pedido

Artigo 7, n.ºs 1, 3 e 4, da DPA.

NORMA 12: *O requerente é informado dos seus direitos e obrigações relativamente à apresentação do pedido, o mais tardar, aquando do registo do pedido.*

Indicador 12.1: São prestadas ao requerente informações escritas sobre como e onde apresentar o pedido, bem como sobre as consequências da não apresentação de um pedido.

Indicador 12.2: Sempre que necessário, as informações escritas são complementadas com explicações orais, de modo a garantir a sua compreensão pelo requerente.

NORMA 13: *O pedido é apresentado o mais rapidamente possível após o registo.*

Indicador 13.1a: Sempre que a legislação nacional preveja que os pedidos devem ser apresentados por meio de um formulário específico a preencher pelo requerente, o formulário é entregue no momento do registo, acompanhado de explicações sobre a forma de o transmitir ao órgão de decisão.

OU

Indicador 13.1b: Sempre que a legislação nacional preveja que os pedidos devem ser apresentados presencialmente e num local designado para o efeito após o registo, foi previsto um sistema de gestão de marcações para a apresentação de pedidos que não podem ser apresentados no local.

Indicador 13.2: Foi previsto um sistema de acompanhamento para controlar o lapso de tempo entre o registo do pedido e a sua apresentação.

NORMA 14: *Sempre que a legislação nacional exija que o requerente seja entrevistado tendo em vista a apresentação do pedido, são assegurados serviços de interpretação quando necessário.*

Indicador 14.1: Antes ou no início de tal entrevista, a necessidade de interpretação é avaliada e abordada.

Indicador 14.2: O contingente de intérpretes é suficiente para assegurar a apresentação do pedido em tempo útil.

- **Observação adicional:** *Especialmente em caso de escassez e/ou de restrições de tempo, é possível recorrer à interpretação por videoconferência ou por telefone.*

NORMA 15: *No caso de uma autoridade que não o órgão de decisão ser responsável pela apresentação do pedido, o processo é encaminhado para o órgão de decisão o mais rapidamente possível após a apresentação.*

Indicador 15.1: Está previsto um procedimento para assegurar a transferência do processo de pedido em tempo útil para o órgão de decisão.

Indicador 15.2: O órgão de decisão controla o lapso de tempo entre a apresentação e a receção do processo.

b) Apresentação de um pedido em nome de adultos ou menores dependentes

Artigo 6.º, n.ºs 2, 3 e 4, da DPA
Artigo 7.º da DPA

NORMA 16: *Sempre que um requerente apresenta um pedido em nome de adultos a seu cargo com capacidade jurídica, é necessário o consentimento escrito da pessoa a cargo.*

Indicador 16.1: Os adultos dependentes são informados individualmente e num lugar que assegure privacidade suficiente.

Indicador 16.2: Os adultos dependentes foram informados das consequências da apresentação do pedido em seu nome e do seu direito de apresentar um pedido separado, antes do seu pedido ser apresentado ou antes da entrevista pessoal.

Indicador 16.3: É utilizado um formulário para obtenção do consentimento de adultos a cargo e esse formulário é separado do formulário de pedido do requerente «principal».

Indicador 16.4: Aquando da informação das pessoas a cargo, é assegurada interpretação, se necessário.

c) Documento sobre o estatuto de requerente

Artigo 6.º da DCA

NORMA 17: *Todos os requerentes recebem um documento que certifica o seu estatuto⁽³⁾.*

Indicador 17.1: Está previsto um sistema que assegura a emissão de um documento logo que possível após o registo do pedido e/ou, o mais tardar, no prazo de três dias úteis após a apresentação do pedido.

⁽³⁾ Em conformidade com o artigo 6.º, n.º 2, da Diretiva «Condições de Acolhimento» (Diretiva 2013/33/UE), os Estados-Membros podem não emitir um documento que certifique o estatuto de requerente se este se encontrar detido e durante o exame de um pedido de proteção internacional apresentado na fronteira ou no âmbito de um procedimento destinado a determinar o direito de o requerente entrar no território de um Estado-Membro.

Garantias para o requerente

9. Garantias processuais para necessidades especiais

Artigo 24.º da DPA

NORMA 18: Foi estabelecido um processo para identificar, avaliar e responder a necessidades especiais dentro de um período de tempo razoável após a apresentação de um pedido de proteção internacional e esse processo é utilizado durante todo o procedimento.

Indicador 18.1: O processo indica claramente quem é responsável pela identificação e avaliação de necessidades especiais e por assegurar uma resposta adequada para permitir que os requerentes que necessitam de garantias processuais especiais exerçam todos os direitos e cumpram todas as obrigações durante o procedimento.

Indicador 18.2: Foram formuladas orientações sobre como identificar e avaliar necessidades especiais e sobre como responder a tais necessidades.

Ferramenta EASO para identificação de pessoas com necessidades especiais

O principal objetivo da ferramenta [IPSN](#) é facilitar a identificação atempada de pessoas com necessidades processuais e/ou de acolhimento especiais. Pode ser utilizada em qualquer fase do procedimento de asilo e em qualquer fase do processo de acolhimento. Trata-se de uma ferramenta prática de apoio para os funcionários envolvidos no procedimento de asilo e no processo de acolhimento e não pressupõe conhecimentos especializados de medicina, psicologia ou outras matérias fora do âmbito do procedimento de asilo.

NORMA 19: O processo de identificação, avaliação e resposta às necessidades especiais é efetivamente aplicado ao longo de todo o processo.

Indicador 19.1: São afetados recursos suficientes à identificação, avaliação e resposta imediata a necessidades especiais.

Indicador 19.2: A identificação e avaliação inicial de necessidades especiais é realizada num período de tempo razoável, estando simultaneamente assegurada a adequada identificação e avaliação de necessidades especiais que se tornem aparentes numa fase ulterior.

Boas práticas

- A identificação e avaliação de necessidades especiais são documentadas e partilhadas com os intervenientes pertinentes em consonância com as políticas e as regulamentações em matéria de confidencialidade e de proteção de dados, conforme especificado na legislação nacional.

Indicador 19.3: Sempre que se justifique, participam na avaliação das necessidades especiais intervenientes especializados.

Indicador 19.4: Estão estabelecidos e são utilizados canais de comunicação e de cooperação entre as autoridades de acolhimento e o órgão de decisão.

Indicador 19.5: Em todos os casos pertinentes, devem ser devidamente utilizados mecanismos de consulta.

10. Prestação de informações e aconselhamento

Artigo 19.º da DPA

NORMA 20: Foi estabelecido um mecanismo adequado para prestar gratuitamente, mediante pedido, informações jurídicas e processuais.

Indicador 20.1: Estão claramente definidas as funções dos intervenientes que prestam informações e quando o fazem.

Indicador 20.2: A responsabilidade pelo desenvolvimento e a atualização das informações está claramente definida.

Indicador 20.3: Os requerentes são informados acerca das etapas do procedimento e dos prazos aplicáveis.

Indicador 20.4: Os requerentes são informados acerca dos seus direitos e obrigações, incluindo a obrigação de apresentar os elementos necessários para fundamentar o pedido de proteção internacional, e das eventuais consequências do não cumprimento das suas obrigações e da não cooperação com as autoridades.

Indicador 20.5: As informações sobre as diferentes etapas do procedimento são prestadas em tempo útil para permitir que os requerentes exerçam os seus direitos e cumpram as suas obrigações.

NORMA 21: O mecanismo de prestação de informações jurídicas e processuais é efetivamente aplicado.

Indicador 21.1: São afetados recursos suficientes para assegurar a prestação efetiva de informações jurídicas e processuais.

Indicador 21.2: O pessoal que presta informações, esclarecimentos e explicações possui as competências e os conhecimentos necessários.

Indicador 21.3: O funcionamento do mecanismo é avaliado regularmente.

Indicador 21.4: Eventuais deficiências no funcionamento do mecanismo são imediatamente corrigidas.

NORMA 22: Assegurar que as informações sobre o procedimento e o respetivo processo individual são compreendidas pelo requerente.

Indicador 22.1: Quando as informações são prestadas por escrito, a mensagem é expressa com clareza e numa formulação não técnica e, sempre que possível, numa língua que o requerente compreenda.

Indicador 22.2: Sempre que necessário, as informações são também transmitidas oralmente, numa língua que o requerente compreenda.

Indicador 22.3: Quando as informações são transmitidas oralmente, a autoridade certifica-se de que o requerente compreendeu as informações transmitidas.

Indicador 22.4: As informações são prestadas de uma forma que tenha em conta as necessidades específicas e as circunstâncias individuais dos requerentes.

11. Direito a assistência jurídica e a representação no procedimento de asilo

Artigo 20.º da DPA

NORMA 23: *São prestadas aos requerentes informações sobre as possibilidades de acesso, mediante pedido, a assistência jurídica e a representação.*

Indicador 23.1: As informações incluem as condições em que é prestada assistência jurídica e representação gratuitas, bem como as diligências a efetuar para solicitar assistência jurídica.

Indicador 23.2: As informações incluem uma panorâmica das entidades suscetíveis de prestar assistência jurídica e representação, nos termos da legislação nacional.

Indicador 23.3: São fornecidas em tempo útil informações sobre a possibilidade de contactar entidades que prestem assistência jurídica, de modo que o requerente possa exercer o seu direito a um recurso efetivo.

NORMA 24: *A assistência jurídica e a representação gratuitas não são restringidas de forma arbitrária.*

Indicador 24.1: As regras de tratamento dos pedidos de assistência jurídica e de representação são claras e acessíveis ao requerente, nos termos da legislação nacional.

Boas práticas

- As sinergias entre o mecanismo de prestação de informações jurídicas e processuais e outros mecanismos são avaliadas e abordadas (por exemplo, o mecanismo de identificação, avaliação e resposta a necessidades processuais ou de acolhimento especiais).

NORMA 25: *O advogado ou outro conselheiro admitido ou autorizado enquanto tal ao abrigo da legislação nacional que assista ou represente um requerente tem acesso, em tempo útil, às informações constantes do processo em que se baseia a decisão.*

Indicador 25.1: Há regras que regulam o acesso a informações pertinentes do processo.

Indicador 25.2: Essas regras são claras e acessíveis ao público.

12. Formação e apoio

Artigo 4.º, n.º 3, da DPA
Artigo 14.º da DPA

NORMA 26: *Existe um programa de formação para o pessoal pertinente do órgão de decisão que incide nos conhecimentos e competências sobre questões de asilo.*

Indicador 26.1: O pessoal recebeu formação no domínio do direito internacional em matéria de direitos humanos e de refugiados e do acervo da União Europeia em matéria de asilo, incluindo normas jurídicas e jurisprudência específicas.

- Observação adicional:** *O programa de formação do pessoal pertinente pode incluir os módulos de formação do EASO, sobretudo os módulos de base: técnicas de entrevista, apreciação de provas e inclusão.*

Indicador 26.2: O pessoal especializado possui formação em questões relacionadas com o tratamento de pedidos de asilo de crianças e pessoas com necessidades especiais.

Indicador 26.3: O pessoal recebeu formação em técnicas de entrevista, adquirindo assim um conhecimento geral das circunstâncias e experiências que poderiam afetar negativamente a capacidade de um requerente ser entrevistado.

- **Observação adicional:** *As circunstâncias e experiências que o requerente sofreu no passado como formas graves de perseguição podem incluir tortura, violência baseada no género, traumas, stresse pós-traumático, etc.*

NORMA 27: O pessoal dispõe do apoio necessário e adequado.

Indicador 27.1: Foi apresentada a todos os agentes de acolhimento uma introdução completa e oportuna do trabalho a desenvolver, incluindo o código de conduta aplicável.

Indicador 27.2: A formação de base é ministrada imediatamente após o recrutamento e antes de o agente responsável pelo processo começar a realizar entrevistas.

Indicador 27.3: É regularmente ministrada formação de reciclagem e formação especializada, em função das necessidades.

Indicador 27.4: O pessoal tem a possibilidade de obter aconselhamento, sempre que necessário, de peritos em matérias específicas, como questões médicas, culturais, religiosas, de menores ou de género.

Boas práticas

- Designação de pontos focais temáticos na administração, a fim de facilitar o acesso a aconselhamento especializado.
- Existe um programa de formação para cada formação.

Apreciação do pedido

13. Entrevista pessoal

a) Convite para uma entrevista pessoal

Artigo 14.º da DPA

Boas práticas

- O convite para a entrevista pessoal concede ao requerente um período de tempo razoável para se preparar para a entrevista pessoal.

NORMA 28: *Quando o requerente recebe um convite para uma entrevista pessoal, são-lhe prestadas informações diretas, claras e exatas sobre a entrevista pessoal.*

Indicador 28.1: O convite pessoal escrito deve indicar, no mínimo, a data, a hora e o local da entrevista pessoal.

Boas práticas

- No caso de famílias, são endereçados convites pessoais escritos a todos os requerentes adultos que tenham apresentado pedidos individuais.
- O convite indica claramente se as crianças devem ou não estar presentes.

b) Preparação da entrevista

Guia Prático do EASO: Entrevista pessoal

Este [guia prático](#) promove um método de entrevista estruturada consentâneo com o Currículo de Formação do EASO. Esta abordagem estruturada guia o utilizador através das fases de preparação para a entrevista pessoal, da abertura da entrevista e da prestação de informações, da condução da entrevista, incluindo orientações sobre o conteúdo do pedido que deve ser explorado durante a entrevista, e conclui com o encerramento da entrevista e as medidas a tomar após a entrevista.

NORMA 29: *Tanto quanto possível, a entrevista é precedida de um estudo aprofundado do processo.*

Indicador 29.1: O agente responsável pelo processo tem acesso ao processo com antecedência suficiente para preparar a entrevista.

Indicador 29.2: Sempre que possível, a preparação da entrevista tem em conta todos os elementos suscetíveis de influenciar a condução da entrevista, incluindo eventuais pedidos relativos ao género do entrevistador e/ou do intérprete.

Indicador 29.3: A preparação da entrevista tem em conta todos os elementos relevantes para a avaliação do pedido.

- **Observação adicional:** *Estes elementos podem ser relevantes tanto para a condução da entrevista como para a apreciação do pedido.*

Indicador 29.4: Antes da entrevista, o agente responsável pelo processo consulta as informações sobre o país de origem (IPO) pertinentes para o processo.

Boas práticas

- O agente responsável pelo processo prepara os tópicos de base para a entrevista, tendo em conta todas as informações constantes do processo e as IPO pertinentes.

NORMA 30: A entrevista pessoal é realizada numa língua que o requerente compreenda.

Indicador 30.1: Existe um sistema que garante a possibilidade de disponibilizar um número suficiente de intérpretes.

Indicador 30.2: Existe um sistema para assegurar que os intérpretes possuem os conhecimentos e competências necessários para garantir uma comunicação adequada com o requerente e/ou a tradução de documentos.

Boas práticas

- Os requisitos para os intérpretes podem incluir formação certificada (módulo de formação do EASO para intérpretes), bem como um código de conduta a assinar por cada intérprete antes de começar a trabalhar.
- Há mecanismos para assegurar a existência de uma alternativa na eventualidade de não haver um intérprete disponível para a língua que o requerente compreende, tais como:
 - o adiamento da entrevista para a data mais próxima possível;
 - a realização da entrevista pessoal noutra língua que seja razoável presumir que o requerente compreende;
 - a contratação de intérpretes adequados que se encontrem à distância, recorrendo a meios de comunicação eletrónicos (teleconferência, Skype, telefone IP);
 - a cooperação com outros Estados-Membros para encontrar um intérprete adequado.

NORMA 31: As salas de entrevista são adequadas para a realização de entrevistas pessoais no pleno respeito da confidencialidade e em segurança.

Indicador 31.1: São estabelecidas orientações internas para a criação de uma sala de entrevista que tenha em conta, nomeadamente, os requerentes com necessidades especiais.

Indicador 31.2: Foram estabelecidas orientações específicas em matéria de segurança e de situações de emergência durante a entrevista.

Boas práticas

- É ministrada aos agentes responsáveis por processos formação em matéria de segurança e de situações de emergência, por exemplo, no domínio dos primeiros socorros.

Indicador 31.3: A entrevista é realizada numa sala separada em que o requerente não possa ser visto pelo público.

Boas práticas

- Ao telefonar para o requerente na sala de espera, utilizar formas de identificação que garantam o seu anonimato.
- Disponibilizar salas de entrevista específicas, com decoração e outros materiais adaptados a crianças.

Indicador 31.4: Foram estabelecidas regras internas para garantir que a entrevista não seja desnecessariamente interrompida.

Boas práticas

- Disponibilizar espaços/salas específicos e vigiados para os filhos dos requerentes, com brinquedos e materiais de desenho seguros, de modo que as crianças estejam ocupadas de forma criativa enquanto se realiza a entrevista.
- Informar o requerente, na carta de convite para a entrevista, se for caso disso, de que a presença das crianças não é necessária e que estas não têm de acompanhar o progenitor à entrevista.
- Antes da entrevista, o equipamento é controlado para verificar se está instalado e a funcionar.
- A sala de entrevistas pode dispor de água e lenços de papel para colocar à disposição do requerente.

c) Abertura da entrevista

Artigo 15.º, n.º 3, da DPA

NORMA 32: *Na abertura da entrevista, a finalidade e o contexto da entrevista são explicados ao requerente.*

Indicador 32.1: A pessoa que conduz a entrevista apresenta-se a si e as demais pessoas na sala de entrevistas ao requerente e clarifica o papel de cada pessoa presente.

Boas práticas

- O intérprete está presente no primeiro contacto com o requerente.
- A distribuição dos lugares deve ser feita de modo que o agente responsável pelo processo fique sentado na frente do requerente e o intérprete fique numa posição neutra entre o requerente e o agente responsável pelo processo.

Indicador 32.2: As informações necessárias são prestadas ao requerente na abertura da entrevista, incluindo: a finalidade da entrevista, o princípio da confidencialidade, a possibilidade de pausas, as obrigações do requerente, a possibilidade de apresentar documentos pertinentes e o procedimento a seguir, incluindo a forma como a entrevista será gravada ou relatada.

Boas práticas

- Os agentes responsáveis por processos têm uma lista de verificação para assegurar que seguem todas as etapas e prestam as informações necessárias.

Indicador 32.3: Após a fase introdutória da entrevista pessoal, é verificada a compreensão mútua entre o requerente e o intérprete.

d) Condução da entrevista

Artigo 16.º da DPA

NORMA 33: *São criadas condições para a realização de uma entrevista adequada.*

Indicador 33.1: Está previsto tempo suficiente para a entrevista permitir ao requerente apresentar todos os elementos necessários para fundamentar o pedido.

Indicador 33.2: O requerente e o intérprete são incentivados a indicar eventuais problemas de comunicação/compreensão em qualquer fase da entrevista pessoal.

Indicador 33.3: Ao longo da entrevista, é verificado se as perguntas relativas aos elementos essenciais foram corretamente compreendidas.

Indicador 33.4: Ao longo da entrevista, o requerente tem a oportunidade de explicar eventuais incoerências, contradições ou elementos em falta.

Indicador 33.5: A pessoa que conduz a entrevista certifica-se de que o requerente não tem mais nada a acrescentar antes de encerrar a entrevista.

e) Encerramento da entrevista

Artigo 12.º, n.º 1, alínea a), da DPA
Artigo 17.º da DPA

NORMA 34: *É solicitado ao requerente que confirme o conteúdo da transcrição ou do relatório da entrevista, sempre que a entrevista não seja gravada.*

Indicador 34.1a: No final da entrevista, é previsto tempo suficiente para a leitura da transcrição/relatório, de modo que o requerente possa confirmar o respetivo conteúdo, tecer observações e/ou prestar esclarecimentos oralmente e/ou por escrito.

OU

Indicador 34.1b: É concedido ao requerente um prazo concreto e razoável para confirmar o conteúdo da transcrição/relatório ou apresentar **observações** e/ou prestar esclarecimentos oralmente e/ou por escrito antes de o órgão de decisão tomar uma decisão.

Indicador 34.2: Qualquer observação ou esclarecimento adicional apresentado pelo requerente é integrado ou anexado à transcrição/relatório, incluindo a eventual recusa do requerente em confirmar o conteúdo da transcrição/relatório.

- **Observação adicional:** *Em caso de gravação, devem ser efetuados controlos regulares durante a entrevista pessoal. Instruções escritas pormenorizadas sobre a utilização do equipamento de gravação ajudam a evitar qualquer perda de informações.*

NORMA 35: *O requerente é devidamente informado sobre as etapas seguintes do procedimento.*

Indicador 35.1: O agente responsável pelo processo certifica-se de que o requerente compreendeu as etapas seguintes do procedimento.

Boas práticas

- O requerente é informado da data aproximada em que a decisão será tomada e é desta notificado por escrito.

14. Sistema de gestão de processos

Artigo 48.º da DPA
Artigo 4.º, n.º 3, da DCA.

NORMA 36: *Todas as informações relativas ao processo são transmitidas ao agente responsável pelo processo de forma adequada e em tempo útil, a fim de garantir que este dispõe de todas as informações pertinentes antes da entrevista pessoal e antes da decisão.*

Indicador 36.1: Existe um sistema de gestão de processos que permite que qualquer (nova) informação seja corretamente associada ao processo e, nomeadamente, localizar de imediato o processo em causa e/ou identificar o agente responsável pelo processo.

Indicador 36.2: É possível controlar o período de tempo decorrido entre a receção de qualquer (nova) informação e o momento em que esta chega ao agente responsável pelo processo.

NORMA 37: O sistema de gestão de processos assegura a confidencialidade das informações contidas no processo individual do requerente, em conformidade com o RGPD.

Indicador 37.1: O acesso ao processo individual (tanto eletrónico como físico) é controlado e acompanhado, a fim de garantir que apenas o pessoal pertinente pode aceder ao processo com base no princípio da «necessidade de tomar conhecimento», o que pode incluir a necessidade de consultar processos com perfis e/ou decisões semelhantes para efeitos de instrução.

Indicador 37.2: Foram estabelecidas e colocadas à disposição de todo o pessoal pertinente regras internas claras sobre como responder a pedidos de acesso ao processo por parte do requerente, membros da sua família ou representantes, em conformidade com a legislação nacional.

15. Informações sobre os países de origem

Artigo 10.º, n.º 3, alínea b), da DPA

NORMA 38: Assegurar que os agentes responsáveis pelos processos têm acesso a informações pertinentes e atualizadas sobre os países de origem.

Indicador 38.1: São tomadas as medidas técnicas necessárias para que os agentes responsáveis por processos tenham acesso a plataformas nacionais de IPO e/ou a quaisquer outras plataformas ou páginas Web pertinentes, etc., necessárias para o seu trabalho quotidiano.

Indicador 38.2: Os agentes responsáveis por processos têm acesso a uma perspetiva geral das referências adequadas de IPO para os temas/pedidos de asilo específicos, que é atualizada regularmente.

Indicador 38.3: Existe um sistema para auxiliar o agente responsável pelo processo a obter conselhos pertinentes e, quando necessário, a aprofundar tópicos de IPO.

Indicador 38.4: Sempre que é emitido ou publicado um novo relatório IPO, ou uma resposta a uma pergunta, este é comunicado aos agentes responsáveis pela apreciação dos pedidos e pela tomada de decisões.

Boas práticas

- O órgão de decisão desenvolveu uma base de dados interna ou uma plataforma eletrónica, atualizada com regularidade, em que os agentes responsáveis pelos processos podem pesquisar IPO pertinentes.
- Há pessoal/uma unidade do órgão de decisão especializado na investigação de IPO.

Portal IPO do EASO

O Portal IPO do EASO permite aceder a IPO para serem utilizadas nos procedimentos de determinação do estatuto de proteção. Contém informações cuidadosamente selecionadas sobre os países de origem para ajudar os profissionais no domínio do asilo (investigadores de IPO, agentes responsáveis pelos processos, decisores e instâncias políticas, advogados, prestadores de apoio judiciário e juízes).

Permite que os utilizadores se mantenham atualizados em relação a eventos e publicações relacionados com IPO e a *workshops* ou conferências sobre IPO organizados pelo EASO.

NORMA 39: Os agentes responsáveis pelos processos recebem formação sobre como aceder e utilizar as informações necessárias.

Indicador 39.1: O agente responsável pelo processo recebeu formação sobre como pesquisar, selecionar e ter em conta as IPO pertinentes provenientes de várias fontes rigorosas.

16. Tradução de documentos pertinentes

Artigo 10.º, n.º 5, da DPA

NORMA 40: *Existem regras em matéria de tradução de documentos que são comunicadas aos requerentes, com a indicação clara daquilo que se espera deles e do que será fornecido pelas autoridades.*

Indicador 40.1: Quando incumbe ao requerente traduzir os documentos, esta obrigação consta das informações fornecidas ao requerente sobre o procedimento de asilo antes ou aquando da apresentação do pedido.

Indicador 40.2: Caso seja estabelecido um prazo para a apresentação de documentos/traduições, esse prazo deve ser claramente comunicado ao requerente.

Indicador 40.3: Os prazos para tradução foram indicados nas regras, a fim de evitar atrasos desnecessários no procedimento.

Boas práticas

- Se a tradução for da responsabilidade das autoridades, são detalhadas as condições em que a tradução foi realizada:
 - pessoal/unidade do órgão de decisão especializado na investigação de COI.
 - uma indicação que permita a identificação do tradutor;
 - a data em que a tradução foi realizada;
 - indicação clara de que se trata de uma tradução integral ou de um resumo do documento;
 - uma indicação sobre se ou onde o documento escrito não é legível ou compreensível.
- Se a tradução for fornecida pelas autoridades, estas, em cooperação com o requerente de asilo, podem decidir quais os documentos que são pertinentes para o processo e devem, por conseguinte, ser traduzidos.

17. Retirada tácita de um pedido

Artigo 12.º, n.º 1, alínea a), da DPA
Artigo 12.º, n.º 1, alíneas a) e b),
e n.º 2, da DPA

NORMA 41: *É estabelecido um processo interno para assegurar que o requerente é informado das consequências do não cumprimento das suas obrigações e das situações que podem levar à retirada tácita de um pedido.*

Indicador 41.1: Os eventuais pedidos de informação essencial são apresentados por escrito e/ou oralmente, na fase de apresentação do pedido ou durante a entrevista pessoal.

Indicador 41.2: As informações sobre a obrigação de cooperação e de apresentação de informação essencial para o pedido de asilo devem incluir as consequências do não cumprimento dessas obrigações.

Indicador 41.3: É endereçado ao requerente, por escrito, um convite para a entrevista pessoal. O convite especifica as consequências da não comparência à entrevista pessoal sem uma explicação tempestiva e válida, em conformidade com a legislação ou a prática nacional.

Indicador 41.4: Se for caso disso, o requerente foi devidamente informado, oralmente e/ou por escrito, das consequências de uma fuga, abandono do local onde vivia ou se encontrava detido sem autorização, ou do não cumprimento das obrigações de comunicação ou de outras obrigações de comunicar uma mudança de endereço.

Boas práticas

- Em caso de não comparência do requerente, verificar atualizações recentes do seu endereço e dos seus dados de contactos ou contactar o centro de acolhimento.

NORMA 42: Foram estabelecidas salvaguardas antes de o órgão de decisão pôr termo à apreciação ou indeferir o pedido.

Indicador 42.1: Antes de ser proferida uma decisão de pôr termo à apreciação ou de indeferimento do pedido, foi concedido ao requerente um prazo razoável, estabelecido pelo órgão de decisão, para demonstrar que o incumprimento decorreu de circunstâncias alheias à sua vontade.

Indicador 42.2: A decisão inclui uma apreciação da justificação apresentada pelo requerente para o seu incumprimento.

Boas práticas

- Existe um sistema que localiza a data em que a decisão de pôr termo à apreciação é proferida.

18. Conclusão da apreciação com a máxima celeridade

Artigo 31.º, n.ºs 2 a 5, da DPA

NORMA 43: Todas as fases do procedimento de asilo em primeira instância são realizadas sem atrasos indevidos.

Indicador 43.1: Existe uma descrição clara do fluxo de trabalho e das atividades, a fim de cumprir os prazos. O fluxo de trabalho é revisto/ajustado regularmente.

Indicador 43.2: Foram definidas orientações internas indicando o calendário previsto para as diferentes fases do procedimento.

NORMA 44: A entrevista pessoal é organizada de forma a evitar atrasos desnecessários.

Indicador 44.1: A entrevista pessoal é agendada o mais rapidamente possível (em conformidade com a legislação nacional) após a apresentação do pedido e tendo em conta a norma 28.

Indicador 44.2: São tomadas medidas para garantir que a entrevista possa ser realizada o mais rapidamente possível em caso de circunstâncias imprevistas por parte do órgão de decisão.

Indicador 44.3: Eventuais problemas conhecidos com a língua de interpretação da entrevista pessoal são identificados e solucionados antes da entrevista pessoal, de modo a permitir encontrar alternativas adequadas.

Indicador 44.4: Todas as medidas necessárias relativas a garantias processuais especiais são tomadas logo após o registo e antes da entrevista pessoal, incluindo considerações relativas ao momento mais adequado para a entrevista.

Indicador 44.5: O adiamento da entrevista a pedido do requerente só é aceite, em conformidade com a legislação nacional, mediante apresentação de uma justificação válida.

NORMA 45: Os processos pendentes são acompanhados de perto e geridos de forma adequada.

Indicador 45.1: Foi desenvolvido um mecanismo interno para acompanhamento dos processos pendentes: onde e durante quanto tempo estiveram pendentes nas diferentes fases do procedimento.

Indicador 45.2: Com base nos resultados do acompanhamento, são tomadas as medidas necessárias para reduzir o número de processos pendentes.

Boas práticas

- Proceder-se à recolha de IPO e/ou são estabelecidas orientações específicas relativamente a grupos específicos de processos pendentes.
- É conferida prioridade a pedidos com elevadas taxas de reconhecimento/proteção.

19. Decisão

a) Fundamentação quanto à matéria de facto e de direito

Artigo 11.º, n.º 2, da DPA

NORMA 46: *Foi estabelecido um mecanismo de garantia da qualidade para assegurar que todas as decisões são devidamente fundamentadas tanto quanto à matéria de facto como à de direito.*

Indicador 46.1: Foram disponibilizados instrumentos de apoio para ajudar o agente responsável pelo processo a fundamentar formalmente a decisão (por exemplo, listas de verificação, orientações, etc.).

Indicador 46.2: O agente responsável pelo processo tem acesso a modelos de decisão.

Indicador 46.3: Existe um sistema de controlo da qualidade para analisar regularmente as entrevistas e as decisões, sendo dado *feedback* aos agentes responsáveis pelos processos.

Boas práticas

- O princípio dos «quatro olhos» garante que qualquer decisão foi vista e analisada por, pelo menos, dois membros do pessoal antes de ser concluída.
- É mantido um «banco de processos» ou um repositório de decisões, tanto para fins de formação como para efeitos de referência. O banco de processos ou o repositório de decisões pode incluir decisões de vários países sobre diferentes pedidos que tenham sido analisadas pela equipa ou serviço competente e que satisfaçam os critérios de qualidade.

Ferramenta de Garantia de Qualidade do EASO

O objetivo desta [ferramenta de garantia de qualidade](#) consiste em facultar aos Estados-Membros da UE e aos países associados um quadro comum para avaliação e garantia da qualidade interna. Este instrumento confere clareza e coerência à avaliação da qualidade do processo de asilo e, em especial, à entrevista pessoal e à decisão em primeira instância. 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.

NORMA 47: *Se o pedido for apresentado em nome do filho menor do requerente, o órgão de decisão presta especial atenção a eventuais motivos específicos que possam ser aplicáveis à criança a título individual.*

Indicador 47.1: São fornecidas aos agentes responsáveis pelos processos orientações internas específicas sobre a forma como deve ser tida em conta a situação das crianças acompanhadas.

Guia prático do EASO sobre o interesse superior da criança nos procedimentos de asilo

Este [guia prático](#) pretende fornecer orientações e apoio às autoridades nacionais competentes sobre as garantias e salvaguardas exigidas para assegurar que o interesse superior da criança seja uma consideração primordial aquando da tomada de decisões que afetam a criança nos procedimentos de asilo. Está dividido em cinco secções, que apresentam 1) uma panorâmica da terminologia; 2) o contexto e elementos do interesse superior da criança; 3) as garantias pertinentes; 4) orientações sobre a forma de avaliar na prática o interesse superior; e 5) indicadores de vulnerabilidade e de risco. No final, o guia prático apresenta uma lista de verificação abrangente, destinada a assegurar que todas as etapas fundamentais sejam completadas pelas autoridades responsáveis e devidamente tidas em conta na avaliação do interesse superior da criança. O guia é complementado por um conjunto de anexos — uma compilação de documentos de política e de orientação relevantes para o tema e uma panorâmica do quadro jurídico, incluindo instrumentos jurídicos internacionais, europeus e da UE.

b) Notificação da decisão

Artigo 12.º, n.º 1, alíneas e) e f),
da DPA
Artigo 19.º, n.º 1, da DPA

NORMA 48: A decisão é devidamente notificada ao requerente.

Indicador 48.1: O órgão de decisão estabeleceu um fluxo de trabalho para assegurar que o requerente é notificado da decisão num prazo razoável.

NORMA 49: O requerente é informado da decisão numa língua que compreende.

Indicador 49.1a: Se o requerente for notificado da decisão por via postal, por correio eletrónico ou através de um intermediário, a decisão é acompanhada de um documento, numa língua que o requerente compreenda, que informe da decisão.

OU

Indicador 49.1b: Se o requerente for notificado da decisão pessoalmente, deve ser informado do resultado numa língua que compreenda.

- **Observação adicional:** Nos casos em que o requerente seja representado por um advogado ou por outro conselheiro, a decisão pode ser notificada ao advogado ou outro conselheiro ou ao requerente.

NORMA 50: Em caso de decisão negativa⁽⁴⁾, o requerente recebe informações exatas e precisas sobre a forma de recorrer da decisão.

Indicador 50.1: O requerente é informado por escrito das possibilidades de recurso contra a decisão negativa, incluindo o nome e o endereço do órgão jurisdicional competente para apreciar o recurso e os prazos para interpor recurso da decisão negativa, em conformidade com a legislação nacional.

- **Observação adicional:** A informação deve ser fornecida em linguagem clara e não técnica.
- **Observação adicional:** As informações devem ser prestadas oralmente, em caso de analfabetismo ou nos casos em que a pessoa não compreenda as informações escritas fornecidas.

Boas práticas

- As informações escritas sobre as possibilidades de recurso contra a decisão negativa são prestadas numa língua que o requerente compreenda. Sempre que necessário e adequado, a informação é igualmente prestada oralmente, numa língua que o requerente compreenda.

⁽⁴⁾ Sempre que seja feita referência a uma decisão negativa, esta prende-se com o estatuto de refugiado ou com o estatuto de proteção subsidiária.

Indicador 50.2: São prestadas ao requerente informações sobre o efeito suspensivo do recurso, incluindo informações sobre a forma de requerer a suspensão de qualquer medida de afastamento em conformidade com a legislação nacional.

Indicador 50.3: As informações sobre a forma de recorrer de uma decisão negativa são prestadas ao requerente juntamente com a notificação da decisão negativa, no caso de essas informações não terem sido prestadas ao requerente numa fase anterior.

- **Observações complementares:** *As informações sobre a forma de recorrer de uma decisão negativa podem ser sistematicamente incluídas na decisão ou constar de um documento distinto anexo à decisão.*

Indicador 50.4: As necessidades especiais do requerente são tidas em conta aquando da prestação de informações sobre a forma de recorrer da decisão negativa.

- **Observações complementares:** *Por exemplo, a informação às pessoas com deficiência visual ou intelectual é prestada de forma adaptada.*

NORMA 51: A pedido do requerente, são prestados esclarecimentos sobre a fundamentação de uma decisão negativa em primeira instância.

Indicador 51.1: O requerente tem acesso a pessoal das autoridades competentes ou a outros intervenientes que possam esclarecer, em termos não técnicos, a fundamentação da decisão negativa.

Boas práticas

- Todas as decisões são notificadas oralmente pelos agentes competentes, que podem responder a perguntas e prestar esclarecimentos ao requerente durante a notificação.

20. Informações sobre o atraso da decisão e as razões/prazo estimado

Artigo 31.º, n.º 6, da DPA

NORMA 52: Um sistema de acompanhamento permite a identificação de processos cuja decisão não seja emitida dentro do prazo.

Indicador 52.1: Existe um sistema para identificar os processos em relação aos quais não pode ser tomada uma decisão no prazo de seis meses a contar da apresentação.

NORMA 53: O requerente é informado se não tiver sido proferida uma decisão após um período de seis meses.

Indicador 53.1: O órgão de decisão informa o requerente oralmente/por escrito do atraso da decisão.

Indicador 53.2: Mediante pedido, são prestadas oralmente/por escrito informações sobre as razões do atraso.

Indicador 53.3: Existe um processo que permite à autoridade identificar rapidamente a razão do atraso.

- **Observação adicional:** *Em função do contexto nacional, é necessário prestar informações adicionais ao requerente sobre eventuais medidas específicas a tomar, como, por exemplo, a renovação do cartão do requerente.*

21. Procedimentos especiais

a) Procedimento acelerado

Artigo 31.º, n.º 8, da DPA

NORMA 54: Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos acelerados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho e orientações para permitir o cumprimento dos requisitos para acelerar o procedimento.

Indicador 54.1: O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.

Indicador 54.2: O Estado-Membro desenvolveu, sempre que necessário, orientações internas sobre a forma de aplicar os motivos descritos no direito nacional.

Indicador 54.3: O Estado-Membro não aplica ou deixa de aplicar o procedimento acelerado sempre que não possa prestar um apoio adequado aos requerentes que necessitem de garantias processuais especiais.

Boas práticas

- O Estado-Membro dispõe de um mecanismo de acompanhamento digitalizado para acompanhar cada pedido (etapas processuais, duração, prazos).

NORMA 55: Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos acelerados para menores não acompanhados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho e orientações que permitem o respeito do interesse superior da criança nestas condições.

Indicador 55.1: O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar menores não acompanhados no âmbito dos procedimentos acelerados.

Indicador 55.2: Se necessário, o Estado-Membro elaborou orientações internas específicas sobre a forma de aplicar cada um dos fundamentos para acelerar o procedimento de um menor não acompanhado.

Indicador 55.3: É estabelecido um mecanismo de controlo para assegurar que não sejam aplicados procedimentos acelerados a menores não acompanhados sempre que, no âmbito de procedimentos acelerados, não possa ser prestado um apoio adequado para satisfazer as necessidades especiais.

NORMA 56: Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos acelerados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existem mecanismos destinados a permitir o respeito dos prazos definidos no direito nacional.

Indicador 56.1: Os prazos razoáveis estabelecidos pelo Estado-Membro são inferiores a seis meses, salvo disposição em contrário da legislação nacional.

Indicador 56.2: O Estado-Membro mantém um registo e acompanha os prazos dos procedimentos acelerados.

- **Observação adicional:** O acompanhamento pode incluir o número de processos acelerados não tratados no prazo e na duração média do procedimento acelerado.

b) Procedimentos de admissibilidade

Artigo 33.º, n.º 2, da DPA
Artigo 34.º, n.ºs 1 e 2, da DPA

NORMA 57: Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de admissibilidade no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho destinado a estabelecer os fundamentos de uma decisão de inadmissibilidade de um pedido.

Indicador 57.1: O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.

Indicador 57.2: O Estado-Membro definiu as orientações internas necessárias sobre a forma de aplicar os fundamentos definidos no direito nacional.

Indicador 57.3: Foi estabelecido um processo de trabalho para verificar se já foi concedida proteção internacional por outro Estado-Membro.

NORMA 58: São tomadas medidas destinadas a permitir que os requerentes apresentem as suas observações relativamente à aplicação dos fundamentos de admissibilidade.

Indicador 58.1: O requerente é informado de que o pedido é apreciado no âmbito do procedimento de admissibilidade e com base em que fundamentos.

Indicador 58.2: É organizada uma entrevista pessoal durante a qual são colocadas ao requerente perguntas específicas sobre os critérios de inadmissibilidade, tendo em conta as exceções específicas para pedidos subsequentes.

NORMA 59: Se a entrevista pessoal sobre a admissibilidade do pedido for conduzida por uma autoridade que não o órgão de decisão, a pessoa que conduz a entrevista pessoal recebe formação adequada para o efeito.

Indicador 59.1: O pessoal recebeu a formação básica necessária, em especial no que respeita ao direito internacional em matéria de direitos humanos, ao acervo da União Europeia em matéria de asilo e às técnicas de entrevista, organizada pela respetiva autoridade nacional ou pelo EASO.

NORMA 60: Se a entrevista pessoal sobre a admissibilidade do pedido for conduzida por uma autoridade que não o órgão de decisão, o Estado-Membro definiu orientações internas sobre a forma de conduzir uma entrevista pessoal sobre a admissibilidade do pedido.

Indicador 60.1: As orientações para as entrevistas estão acessíveis e são aplicadas pelo pessoal pertinente.

c) Pedidos subsequentes

Artigo 40.º, n.ºs 1 e 3, da DPA
Artigo 41.º, n.º 1, da DPA
Artigo 21.º da DCA

NORMA 61: Foi estabelecido um processo para assegurar que o pedido subsequente seja apreciado tendo em conta a apreciação dos pedidos anteriores.

Indicador 61.1: O agente responsável pela apreciação do pedido subsequente tem acesso a todos os elementos do processo das apreciações anteriores.

NORMA 62: Foi estabelecido um procedimento de apreciação preliminar.

Indicador 62.1: Existem orientações internas sobre aquilo que pode ser considerado novos elementos ou provas que aumentem consideravelmente a probabilidade de o requerente poder beneficiar de proteção internacional, a menos que tal esteja suficientemente descrito no direito nacional.

Indicador 62.2: É organizada uma entrevista pessoal, salvo se a legislação nacional permitir que a apreciação preliminar seja efetuada exclusivamente com base em observações escritas, exceto nos casos referidos no artigo 40.º, n.º 6^(*).

Indicador 62.3: O Estado-Membro informa o requerente do resultado da apreciação preliminar.

Indicador 62.4: Foi estabelecido um processo de trabalho que prevê que o pedido subsequente admissível seja objeto de uma análise mais aprofundada pelo procedimento pertinente.

NORMA 63: Se o Estado-Membro tiver imposto restrições ao direito de permanência em caso de pedido subsequente no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, é estabelecido um processo de trabalho destinado a assegurar a observância do princípio da não repulsão.

Indicador 63.1: Existe um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.

Indicador 63.2: Foram estabelecidas orientações internas sobre cada um dos fundamentos.

Indicador 63.3: Foram adotadas medidas tendentes a garantir o respeito do princípio da não repulsão.

d) Procedimentos na fronteira

Artigo 43.º, n.ºs 1 e 2, da DPA
Artigo 25.º, n.º 6, alínea b)

NORMA 64: Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de fronteira no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, foi estabelecido um processo de trabalho para permitir a correta aplicação do procedimento de fronteira.

Indicador 64.1: Foi criado um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.

Indicador 64.2: O Estado-Membro não aplica ou deixa de aplicar o procedimento de fronteira quando não puder prestar um apoio adequado aos requerentes que necessitem de garantias processuais especiais.

NORMA 65: Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de fronteira para menores não acompanhados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho que permite o respeito do interesse superior da criança.

Indicador 65.1: O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar menores não acompanhados no procedimento de fronteira.

Indicador 65.2: Sempre que necessário, o Estado-Membro elaborou orientações internas específicas sobre a forma de aplicar cada um dos fundamentos pertinentes do artigo 25.º, n.º 6, alínea b), da DPA a menores não acompanhados.

Indicador 65.3: É estabelecido um mecanismo de controlo para assegurar que os procedimentos de fronteira não sejam aplicados a menores sempre que, no âmbito de procedimentos de fronteira, não possa ser prestado o apoio adequado para satisfazer as suas necessidades especiais.

(*) Artigo 40.º, n.º 6, da DPA: «O procedimento referido no presente artigo pode ser igualmente aplicável aos casos em que: a) Uma pessoa a cargo tenha apresentado um pedido depois de ter consentido, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, que o seu processo fosse incluído num pedido apresentado em seu nome; e/ou b) Um menor solteiro apresente um pedido após ter sido apresentado um pedido em seu nome nos termos do artigo 7.º, n.º 5, alínea c). Nestes casos, a apreciação preliminar referida no n.º 2 destinar-se-á a determinar se existem factos relativos à situação da pessoa dependente ou à situação do menor solteiro que justifiquem um pedido separado.»

NORMA 66: Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de fronteira no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existem mecanismos que permitem o respeito dos prazos definidos no direito nacional.

Indicador 66.1: O Estado-Membro estabeleceu, no seu direito nacional, prazos razoáveis para os procedimentos de fronteira.

Indicador 66.2: Os prazos razoáveis estabelecidos pelo Estado-Membro são inferiores a quatro semanas.

Indicador 66.3: O Estado-Membro mantém um registo e acompanha os prazos dos procedimentos de fronteira.

Indicador 66.4: São tomadas medidas para assegurar que os requerentes cujo pedido não tenha sido examinado no prazo de quatro semanas tenham acesso ao território do Estado-Membro em causa.

e) Definição de prioridades

Artigo 31.º, n.º 7, da DPA

NORMA 67: Se o Estado-Membro confere prioridade à apreciação de determinados pedidos, são estabelecidos processos de trabalho para assegurar que os casos pertinentes são identificados e tratados no âmbito do procedimento pertinente.

Indicador 67.1: O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.

Indicador 67.2: O Estado-Membro definiu as orientações internas necessárias sobre a forma como as prioridades são aplicadas no âmbito do procedimento.

Indicador 67.3: O Estado-Membro mantém um registo e acompanha os prazos dos pedidos aos quais foi concedida prioridade.

Boas práticas

- O Estado-Membro dispõe de um mecanismo de acompanhamento digitalizado para acompanhar cada pedido (etapas processuais, duração, prazos).

22. Retirada de proteção internacional

Artigos 44.º-45.º da DPA

NORMA 68: É estabelecido um processo de trabalho para identificar novos elementos ou provas suscetíveis de indicar a necessidade de reapreciar a validade da proteção internacional concedida.

Indicador 68.1: O órgão de decisão estabeleceu um mecanismo de cooperação com outras administrações nacionais pertinentes e/ou com outros Estados-Membros, a fim de assegurar a recolha de novos elementos ou provas pertinentes e suscetíveis de indicar que há motivos para reapreciar a validade da proteção internacional concedida.

Indicador 68.2: Existem processos de trabalho destinados a garantir que os agentes responsáveis pelos processos tenham acesso a IPO precisas, atualizadas e pertinentes relacionadas com os países de origem das pessoas em causa e obtidas a partir de várias fontes. Este acesso visa identificar novos elementos ou provas suscetíveis de indicar que há motivos para reapreciar a validade da proteção internacional concedida.

Indicador 68.3: O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo para avaliar se os novos elementos ou provas são suficientes para iniciar o processo de reapreciação da validade da proteção internacional concedida.

NORMA 69: É estabelecido um processo de trabalho para permitir o respeito das condições de retirada da proteção internacional.

Indicador 69.1: O órgão de decisão definiu, sempre que necessário, orientações internas sobre a forma de aplicar as condições em que a proteção internacional pode ser retirada, em conformidade com a DCA, prestando particular atenção ao princípio geral da confidencialidade no âmbito do procedimento de asilo.

NORMA 70: Há disposições que permitem aos requerentes apresentar as suas observações sobre a reapreciação da validade da sua proteção internacional.

Indicador 70.1: O requerente é informado por escrito de que a validade da sua proteção internacional está a ser reapreciada e à luz de que novos elementos ou provas é feita essa reapreciação.

Indicador 70.2a: É organizada uma entrevista pessoal durante a qual são colocadas ao beneficiário de proteção internacional perguntas específicas sobre os novos elementos ou provas.

OU

Indicador 70.2b: O beneficiário de proteção internacional pode apresentar declarações escritas com os motivos pelos quais o seu estatuto de proteção internacional não deve ser retirado. Essas declarações devem ser tidas em conta pela autoridade que procede à reapreciação.

Anexo — Quadro de síntese

Normas e indicadores operacionais: procedimento de asilo

ACESSO AO PROCEDIMENTO

1. APRESENTAÇÃO DO PEDIDO

Norma	Indicador
1. As autoridades suscetíveis de receber pedidos estão cientes das suas responsabilidades e dispõem de pessoal suficientemente qualificado.	<p>1.1. As funções e responsabilidades das autoridades pertinentes estão documentadas.</p> <p>1.2. O pessoal que trabalha nos pontos de passagem de fronteira e em estabelecimentos de detenção recebeu o necessário nível de formação adequada ao exercício das suas funções e responsabilidades relacionadas com o procedimento de asilo. Esta formação inclui a forma de determinar que uma pessoa pode querer solicitar proteção internacional, com base, nomeadamente, no artigo 10.º do Manual Schengen e no Guia Prático do EASO-Frontex sobre o acesso ao procedimento de asilo, bem como a forma de informar as pessoas de que podem pedir proteção internacional.</p>
2. O pessoal das autoridades suscetíveis de receber pedidos dispõe de informações relevantes e de instruções para informar os requerentes sobre onde e como os pedidos de proteção internacional podem ser apresentados.	<p>2.1. São disponibilizadas a todas as autoridades competentes instruções e informações escritas destinadas a prepará-las para informar os requerentes acerca de onde e como apresentar um pedido.</p> <p>2.2. As instruções e informações estão formuladas de modo a serem compreendidas pelo pessoal das autoridades competentes.</p> <p>2.3. Quando uma pessoa apresenta um pedido a uma autoridade que não é competente para o registar, o requerente é imediatamente informado sobre como e onde o pedido será registado, incluindo os prazos para apresentação do pedido junto da autoridade competente.</p>
3. O pessoal dos estabelecimentos de detenção e dos pontos de passagem de fronteira dispõem de ferramentas para prestar informações claras às pessoas que possam querer apresentar um pedido de proteção internacional sobre onde e como fazê-lo.	<p>3.1. Foram disponibilizadas, por escrito e oralmente, quando necessário, às pessoas que possam desejar apresentar um pedido informações normalizadas acerca da possibilidade de solicitar proteção internacional.</p> <p>3.2. As informações são prestadas o mais rapidamente possível, a fim de assegurar que os requerentes identificados podem apresentar um pedido sem demora.</p> <p>3.3. As informações relativas à possibilidade de apresentar um pedido estão acessíveis em línguas pertinentes.</p> <p>3.4. As informações destinadas às pessoas que possam querer apresentar um pedido estão adaptadas à idade/nível de compreensão do requerente.</p>
4. Estão disponíveis serviços de interpretação gratuitos, quando necessário.	<p>4.1. As diligências com vista a assegurar a interpretação necessária no contexto do procedimento são iniciadas logo que tal necessidade é identificada.</p>

5. Nos centros de detenção e nos pontos de passagem de fronteira, as organizações e as pessoas que prestam consultoria e aconselhamento, bem como os respetivos intérpretes, têm acesso adequado aos requerentes para lhes prestar assistência.

- 5.1. O acesso é restringido/limitado pela legislação nacional unicamente quando tal for objetivamente necessário para a segurança, ordem pública ou gestão administrativa do ponto de passagem, desde que o acesso não seja seriamente limitado ou impossibilitado.
- 5.2. Caso haja regras estabelecidas em relação à presença de pessoas e organizações que prestam aconselhamento e consultoria, as regras são claras e acessíveis ao requerente e/ou ao seu consultor ou conselheiro e ao intérprete.
- 5.3. Os requerentes que se encontram em estabelecimentos de detenção têm acesso a meios de comunicação com os seus advogados/conselheiros.

6. As organizações e pessoas que prestam aconselhamento podem reunir-se e falar com os requerentes em privado.

- 6.1. Quando existem regras sobre horários de visita, os períodos de visita são suficientemente longos para permitir uma verdadeira reunião com os requerentes.
- 6.2. As organizações e pessoas que prestam aconselhamento podem reunir-se com os requerentes num lugar e em condições que garantam a privacidade adequada.

7. Os requerentes nos pontos de passagem de fronteira e os requerentes que se encontram em estabelecimentos de detenção são informados da existência de organizações ou pessoas que prestam aconselhamento e podem, efetivamente, contactá-los.

- 7.1. Os requerentes têm acesso a informações, em várias línguas, sobre como contactar as organizações e pessoas que prestam aconselhamento.
- 7.2. São colocados à disposição dos requerentes meios para contactar essas pessoas e organizações.

8. Foram previstas garantias para assegurar que todas as pessoas têm a possibilidade de apresentar um pedido em seu próprio nome.

- 8.1. Em situações em que a legislação nacional preveja que o pedido possa ser apresentado por um requerente em nome de adultos a seu cargo, as autoridades verificam junto de cada adulto a cargo se este deseja apresentar um pedido em seu próprio nome. Estas informações devem ser transmitidas em privado ao adulto a cargo.
- 8.2. A formação das autoridades suscetíveis de receber pedidos inclui orientações sobre como detetar indícios de que um menor não acompanhado pode querer solicitar proteção internacional e sobre como formular perguntas de forma adequada à idade dos menores.

9. Existe um mecanismo eficaz para garantir que, sempre que um menor não acompanhado apresente um pedido, seja designado um representante o mais rapidamente possível.

- 9.1. As autoridades suscetíveis de receber pedidos estão instruídas acerca de como encaminhar o menor para as autoridades competentes em matéria de proteção de crianças.
- 9.2. O contingente de potenciais representantes qualificados é suficiente para assegurar a designação em tempo útil de um representante para cada menor não acompanhado e para assegurar que os representantes não são responsáveis por demasiados processos ao mesmo tempo.

2. REGISTO DO PEDIDO

10. Quando uma pessoa apresenta um pedido, este é registado no local ou o requerente recebe imediatamente uma marcação para efetuar o registo no prazo de três dias úteis, ou de seis dias úteis se o pedido for apresentado a uma autoridade que não seja competente para o registo.

- | | |
|--|---|
| | <p>10.1. Foi previsto um sistema de gestão de marcações para os registos que não podem ser efetuados no local.</p> <p>10.2. Foi previsto um processo de trabalho, que inclui a disponibilidade de pessoal e recursos suficientes, que assegura que o registo seja efetuado no prazo de três dias úteis, ou no prazo de seis dias úteis se o pedido for apresentado a uma autoridade que não seja competente para o registo.</p> |
|--|---|

11. O pedido é registado corretamente.

- | | |
|--|---|
| | <p>11.1. O requerente está fisicamente presente para o registo do pedido, salvo disposição em contrário na legislação nacional ou se o requerente não puder deslocar-se ao centro de registo por motivos alheios à sua vontade.</p> <p>11.2. O registo é efetuado de forma a garantir a máxima privacidade possível.</p> <p>11.3. Os dados pessoais de cada requerente são registados, independentemente do facto de o pedido ser feito diretamente ou por um requerente em nome de pessoas a seu cargo.</p> |
|--|---|

3. APRESENTAÇÃO DO PEDIDO

12. O requerente é informado dos seus direitos e obrigações relativamente à apresentação do pedido, o mais tardar, aquando do registo do pedido.

- | | |
|--|--|
| | <p>12.1. São prestadas ao requerente informações escritas sobre como e onde apresentar o pedido, bem como sobre as consequências da não apresentação de um pedido.</p> <p>12.2. Sempre que necessário, as informações escritas são complementadas com explicações orais, de modo a garantir a sua compreensão pelo requerente.</p> |
|--|--|

13. O pedido é apresentado o mais rapidamente possível após o registo.

- | | |
|--|---|
| | <p>13.1a Sempre que a legislação nacional preveja que os pedidos devem ser apresentados por meio de um formulário específico a preencher pelo requerente, o formulário é entregue no momento do registo, acompanhado de explicações sobre a forma de o transmitir ao órgão de decisão.</p> <p>OU</p> <p>13.1b Sempre que a legislação nacional preveja que os pedidos devem ser apresentados presencialmente e num local designado para o efeito após o registo, foi previsto um sistema de gestão de marcações para a apresentação de pedidos que não podem ser apresentados no local.</p> <p>13.2. Foi criado um sistema de monitorização para acompanhar o tempo decorrido entre o registo do pedido e a sua apresentação.</p> |
|--|---|

14. Sempre que a legislação nacional exija que o requerente seja entrevistado tendo em vista a apresentação do pedido, são assegurados serviços de interpretação quando necessário.	
	<p>14.1. Antes ou no início de tal entrevista, a necessidade de interpretação é avaliada e abordada.</p> <p>14.2. O contingente de intérpretes é suficiente para assegurar a apresentação do pedido em tempo útil.</p>
15. No caso de uma autoridade que não o órgão de decisão ser responsável pela apresentação do pedido, o processo é encaminhado para o órgão de decisão o mais rapidamente possível após a apresentação.	
	<p>15.1. Está previsto um processo para assegurar a transferência do processo de pedido em tempo útil para o órgão de decisão.</p> <p>15.2. O órgão de decisão controla o lapso de tempo entre a apresentação e a receção do processo.</p>
16. Sempre que um requerente apresenta um pedido em nome de adultos a seu cargo com capacidade jurídica, é necessário o consentimento escrito da pessoa a cargo.	
	<p>16.1. Os adultos dependentes são informados individualmente e num lugar que assegure privacidade suficiente.</p> <p>16.2. Os adultos dependentes foram informados das consequências da apresentação do pedido em seu nome e do seu direito de apresentar um pedido separado, antes do seu pedido ser apresentado ou antes da entrevista pessoal.</p> <p>16.3. É utilizado um formulário para obtenção do consentimento de adultos a cargo e esse formulário é separado do formulário de pedido do requerente «principal».</p> <p>16.4. Aquando da informação das pessoas a cargo, é assegurada interpretação, se necessário.</p>
17. Todos os requerentes recebem um documento comprovativo do seu estatuto.	
	<p>17.1. Está previsto um sistema que assegura a emissão de um documento logo que possível após o registo do pedido e/ou, o mais tardar, no prazo de três dias úteis após a apresentação do pedido.</p>

GARANTIAS PARA O REQUERENTE

4. GARANTIAS PROCESSUAIS PARA REQUERENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

18. Foi estabelecido um processo para identificar, avaliar e responder a necessidades especiais dentro de um período de tempo razoável após a apresentação de um pedido de proteção internacional e esse processo é utilizado durante todo o procedimento.	
	<p>18.1. O processo indica claramente quem é responsável pela identificação e avaliação de necessidades especiais e por assegurar uma resposta adequada para permitir que os requerentes que necessitam de garantias processuais especiais exerçam todos os direitos e cumpram todas as obrigações durante o procedimento.</p> <p>18.2. Foram formuladas orientações sobre como identificar e avaliar necessidades especiais e sobre como responder a tais necessidades.</p>

19. O processo de identificação, avaliação e resposta às necessidades especiais é efetivamente aplicado ao longo de todo o processo.

- 19.1. São afetados recursos suficientes para identificar, avaliar e responder de imediato a necessidades especiais.
- 19.2. A identificação e avaliação inicial de necessidades especiais é realizada num período de tempo razoável, estando simultaneamente assegurada a adequada identificação e avaliação de necessidades especiais que se tornem aparentes numa fase ulterior.
- 19.3. Sempre que se justifique, os intervenientes especializados participam na avaliação das necessidades especiais.
- 19.4. Estão estabelecidos e são utilizados canais de comunicação e de cooperação entre as autoridades de acolhimento e o órgão de decisão.
- 19.5. Em todos os casos pertinentes, devem ser devidamente utilizados mecanismos de consulta.

5. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES E ACONSELHAMENTO

20. Foi estabelecido um mecanismo adequado para prestar gratuitamente, mediante pedido, informações jurídicas e processuais.

- 20.1. Estão claramente definidas as funções dos intervenientes que prestam informações e quando o fazem.
- 20.2. A responsabilidade pelo desenvolvimento e a atualização das informações está claramente definida.
- 20.3. Os requerentes são informados acerca das etapas do procedimento e dos prazos aplicáveis.
- 20.4. Os requerentes são informados acerca dos seus direitos e obrigações, incluindo a obrigação de apresentar os elementos necessários para fundamentar o pedido de proteção internacional, e das eventuais consequências do não cumprimento das suas obrigações e da não cooperação com as autoridades.
- 20.5. As informações sobre as diferentes etapas do procedimento são prestadas em tempo útil para permitir que os requerentes exerçam os seus direitos e cumpram as suas obrigações.

21. O mecanismo de prestação de informações jurídicas e processuais é efetivamente aplicado.

- 21.1. São afetados recursos suficientes para assegurar a prestação efetiva de informações jurídicas e processuais.
- 21.2. O pessoal que presta informações, esclarecimentos e explicações possui as competências e os conhecimentos necessários.
- 21.3. O funcionamento do mecanismo é avaliado regularmente.
- 21.4. Eventuais deficiências no funcionamento do mecanismo são imediatamente corrigidas.

22. Assegurar que as informações sobre o procedimento e o respetivo processo individual são compreendidas pelo requerente.

- | | |
|--|---|
| | <p>22.1. Quando as informações são prestadas por escrito, a mensagem é expressa com clareza e numa formulação não técnica e, sempre que possível, numa língua que o requerente compreenda.</p> <p>22.2. Sempre que necessário e adequado, a informação é igualmente prestada oralmente, numa língua que o requerente compreenda.</p> <p>22.3. Quando as informações são transmitidas oralmente, a autoridade certifica-se de que o requerente compreendeu as informações transmitidas.</p> <p>22.4. As informações são prestadas de uma forma que tenha em conta as necessidades específicas e as circunstâncias individuais dos requerentes.</p> |
|--|---|

6. DIREITO A ASSISTÊNCIA JURÍDICA E A REPRESENTAÇÃO NO PROCEDIMENTO DE ASILO

23. São prestadas aos requerentes informações sobre as possibilidades de acesso, mediante pedido, a assistência jurídica e a representação.

- | | |
|--|---|
| | <p>23.1. As informações incluem as condições em que é prestada assistência jurídica e representação gratuitas, bem como as diligências a efetuar para solicitar assistência jurídica.</p> <p>23.2. As informações incluem uma panorâmica das entidades suscetíveis de prestar assistência jurídica e representação, nos termos da legislação nacional.</p> <p>23.3. São fornecidas em tempo útil informações sobre a possibilidade de contactar entidades que prestem assistência jurídica, de modo a que o requerente possa exercer o seu direito a um recurso efetivo.</p> |
|--|---|

24. A assistência jurídica e a representação gratuitas não são restringidas de forma arbitrária.

- | | |
|--|--|
| | <p>24.1. As regras de tratamento dos pedidos de assistência jurídica e de representação são claras e acessíveis ao requerente, nos termos da legislação nacional.</p> |
|--|--|

25. O advogado ou outro conselheiro admitido ou autorizado enquanto tal ao abrigo da legislação nacional que assista ou represente um requerente tem acesso, em tempo útil, às informações constantes do processo em que se baseia a decisão.

- | | |
|--|--|
| | <p>25.1. Há regras que regulam o acesso a informações pertinentes do processo.</p> <p>25.2. Essas regras são claras e acessíveis ao público.</p> |
|--|--|

7. FORMAÇÃO E APOIO

26. Existe um programa de formação para o pessoal pertinente do órgão de decisão que incide nos conhecimentos e competências sobre questões de asilo.

- | | |
|--|--|
| | <p>26.1. O pessoal recebeu formação no domínio do direito internacional em matéria de direitos humanos e de refugiados e do acervo da União Europeia em matéria de asilo, incluindo normas jurídicas e jurisprudência específicas.</p> <p>26.2. O pessoal especializado possui formação em questões relacionadas com o tratamento de pedidos de asilo de crianças e pessoas com necessidades especiais.</p> <p>26.3. O pessoal recebeu formação em técnicas de entrevista, adquirindo assim um conhecimento geral das circunstâncias e experiências que poderiam afetar negativamente a capacidade de um requerente ser entrevistado.</p> |
|--|--|

27. O pessoal dispõe do apoio necessário e adequado.

- | | |
|--|---|
| | <p>27.1. Foi apresentada a todos os agentes de acolhimento uma introdução completa e oportuna relativa ao trabalho a desenvolver, incluindo o código de conduta aplicável.</p> <p>27.2. A formação de base é ministrada imediatamente após o recrutamento e antes de o agente responsável pelo processo começar a realizar entrevistas.</p> <p>27.3. É regularmente ministrada formação de reciclagem e formação especializada, em função das necessidades.</p> <p>27.4. O pessoal tem a possibilidade de obter aconselhamento, sempre que necessário, de peritos em matérias específicas, como questões médicas, culturais, religiosas, de menores ou de género.</p> |
|--|---|

APRECIÇÃO DO PEDIDO

8. ENTREVISTA PESSOAL

28. Quando o requerente recebe um convite para uma entrevista pessoal, são-lhe prestadas informações diretas, claras e exatas sobre a entrevista pessoal.

- | | |
|--|--|
| | <p>28.1. O convite pessoal escrito deve indicar, no mínimo, a data, a hora e o local da entrevista pessoal.</p> |
|--|--|

29. Tanto quanto possível, a entrevista é precedida de um estudo aprofundado do processo.

- | | |
|--|--|
| | <p>29.1. O agente responsável pelo processo tem acesso ao processo com antecedência suficiente para preparar a entrevista.</p> <p>29.2. Sempre que possível, a preparação da entrevista tem em conta todos os elementos suscetíveis de influenciar a condução da entrevista, incluindo eventuais pedidos relativos ao género do entrevistador e/ou do intérprete</p> <p>29.3. A preparação da entrevista tem em conta todos os elementos relevantes para a avaliação do pedido.</p> <p>29.4. Antes da entrevista, o agente responsável pelo processo consulta as informações sobre o país de origem (IPO) pertinentes para o processo.</p> |
|--|--|

30. A entrevista pessoal é realizada numa língua que o requerente compreenda.	
	<p>30.1. Existe um sistema que garante a possibilidade de disponibilizar um número suficiente de intérpretes.</p> <p>30.2. Existe um sistema para assegurar que os intérpretes possuem os conhecimentos e competências necessários para garantir uma comunicação adequada com o requerente e/ou a tradução de documentos.</p>
31. As salas de entrevista são adequadas para a realização de entrevistas pessoais no pleno respeito da confidencialidade e em segurança.	
	<p>31.1. São estabelecidas orientações internas para a criação de uma sala de entrevista que tenha em conta, nomeadamente, os requerentes com necessidades especiais.</p> <p>31.2. Foram estabelecidas orientações específicas em matéria de segurança e de situações de emergência durante a entrevista.</p> <p>31.3. A entrevista é realizada numa sala separada em que o requerente não possa ser visto pelo público.</p> <p>31.4. Foram estabelecidas regras internas para garantir que a entrevista não seja interrompida desnecessariamente.</p>
32. Na abertura da entrevista, a finalidade e o contexto da entrevista são explicados ao requerente.	
	<p>32.1. A pessoa que conduz a entrevista apresenta-se a si e as demais pessoas na sala de entrevistas ao requerente e clarifica o papel de cada pessoa presente.</p> <p>32.2. As informações necessárias são prestadas ao requerente na abertura da entrevista, incluindo: a finalidade da entrevista, o princípio da confidencialidade, a possibilidade de pausas, as obrigações do requerente, a possibilidade de apresentar documentos pertinentes e o procedimento a seguir, incluindo a forma como a entrevista será gravada ou relatada.</p> <p>32.3. Após a fase introdutória da entrevista pessoal, é verificada a compreensão mútua entre o requerente e o intérprete.</p>
33. São criadas condições para a realização de uma entrevista adequada.	
	<p>33.1. Está previsto tempo suficiente para a entrevista permitir ao requerente apresentar todos os elementos necessários para fundamentar o pedido.</p> <p>33.2. O requerente e o intérprete são incentivados a indicar eventuais problemas de comunicação/compreensão em qualquer fase da entrevista pessoal.</p> <p>33.3. Ao longo da entrevista, é verificado se as perguntas relativas aos elementos essenciais foram corretamente compreendidas.</p> <p>33.4. Ao longo da entrevista, o requerente tem a oportunidade de explicar eventuais incoerências, contradições ou elementos em falta.</p> <p>33.5. A pessoa que conduz a entrevista certifica-se de que o requerente não tem mais nada a acrescentar antes de encerrar a entrevista.</p>

34. É solicitado ao requerente que confirme o conteúdo da transcrição ou do relatório da entrevista, sempre que a entrevista não seja gravada.

34.1a No final da entrevista, é previsto tempo suficiente para a leitura da transcrição/relatório, de modo que o requerente possa confirmar o respetivo conteúdo, tecer observações e/ou prestar esclarecimentos oralmente e/ou por escrito.

OU

34.1b É concedido ao requerente um prazo concreto e razoável para confirmar o conteúdo da transcrição/relatório ou apresentar observações e/ou prestar esclarecimentos oralmente e/ou por escrito antes de o órgão de decisão tomar uma decisão.

34.2. Qualquer observação ou esclarecimento adicional apresentado pelo requerente é integrado ou anexado à transcrição/relatório, incluindo a eventual recusa do requerente em confirmar o conteúdo da transcrição/relatório.

35. O requerente é devidamente informado sobre as etapas seguintes do procedimento.

35.1. O agente responsável pelo processo certifica-se de que o requerente compreendeu as etapas seguintes do procedimento.

9. SISTEMA DE GESTÃO DE PROCESSOS

36. Todas as informações relativas ao processo são transmitidas ao agente responsável pelo processo de forma adequada e em tempo útil, a fim de garantir que este dispõe de todas as informações pertinentes antes da entrevista pessoal e antes da decisão.

36.1. Existe um sistema de gestão de processos que permite que qualquer (nova) informação seja corretamente associada ao processo e, nomeadamente, localizar de imediato o processo em causa e/ou identificar o agente responsável pelo processo.

36.2. É possível controlar o período de tempo decorrido entre a receção de qualquer (nova) informação e o momento em que esta chega ao agente responsável pelo processo.

37. O sistema de gestão de processos assegura a confidencialidade das informações contidas no processo individual do requerente, em conformidade com o RGPD.

37.1. O acesso ao processo individual (tanto eletrónico como físico) é controlado e acompanhado, a fim de garantir que apenas o pessoal pertinente pode aceder ao processo com base no princípio da «necessidade de tomar conhecimento», o que pode incluir a necessidade de consultar processos com perfis e/ou decisões semelhantes para efeitos de instrução.

37.2. Foram estabelecidas e colocadas à disposição de todo o pessoal pertinente regras internas claras sobre como responder a pedidos de acesso ao processo por parte do requerente, membros da sua família ou representantes, em conformidade com a legislação nacional.

10. INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS PAÍSES DE ORIGEM

38. Assegurar que os agentes responsáveis pelos processos têm acesso a informações pertinentes e atualizadas sobre os países de origem.

- | | |
|--|--|
| | <p>38.1. São tomadas as medidas técnicas necessárias para que os agentes responsáveis por processos tenham acesso a plataformas nacionais de IPO e/ou a quaisquer outras plataformas ou páginas Web pertinentes, etc., necessárias para o seu trabalho quotidiano.</p> <p>38.2. Os agentes responsáveis por processos têm acesso a uma perspetiva geral das referências adequadas de IPO para os temas/pedidos de asilo específicos, que é atualizada regularmente.</p> <p>38.3. Existe um sistema para auxiliar o agente responsável pelo processo a obter conselhos pertinentes e, quando necessário, a aprofundar tópicos de IPO.</p> <p>38.4. Sempre que é emitido ou publicado um novo relatório IPO, ou uma resposta a uma pergunta, este é comunicado aos agentes responsáveis pela apreciação dos pedidos e pela tomada de decisões.</p> |
|--|--|

39. Os agentes responsáveis pelos processos recebem formação sobre como aceder e utilizar as informações necessárias.

- | | |
|--|---|
| | <p>39.1. O agente responsável pelo processo recebeu formação sobre como pesquisar, selecionar e ter em conta as IPO pertinentes provenientes de várias fontes rigorosas.</p> |
|--|---|

11. TRADUÇÃO DE DOCUMENTOS PERTINENTES

40. Existem regras em matéria de tradução de documentos que são comunicadas aos requerentes, com a indicação clara daquilo que se espera deles e do que será fornecido pelas autoridades.

- | | |
|--|--|
| | <p>40.1. Quando incumbe ao requerente traduzir os documentos, esta obrigação consta das informações fornecidas ao requerente sobre o procedimento de asilo antes ou aquando da apresentação do pedido.</p> <p>40.2. Caso seja estabelecido um prazo para a apresentação de documentos/traduições, esse prazo deve ser claramente comunicado ao requerente.</p> <p>40.3. Os prazos para tradução foram indicados nas regras, a fim de evitar atrasos desnecessários no procedimento.</p> |
|--|--|

12. RETIRADA TÁCITA DE UM PEDIDO

41. É estabelecido um processo interno para assegurar que o requerente é informado das consequências do não cumprimento das suas obrigações e das situações que podem levar à retirada tácita de um pedido.

- | | |
|--|--|
| | <p>41.1. Os eventuais pedidos de informação essencial são apresentados por escrito e/ou oralmente, na fase de apresentação do pedido ou durante a entrevista pessoal.</p> <p>41.2. As informações sobre a obrigação de cooperação e de apresentação de informação essencial para o pedido de asilo devem incluir as consequências do não cumprimento dessas obrigações.</p> <p>41.3. É endereçado ao requerente, por escrito, um convite para a entrevista pessoal. O convite especifica as consequências da não comparência à entrevista pessoal sem uma explicação tempestiva e válida, em conformidade com a legislação ou a prática nacional.</p> <p>41.4. Se for caso disso, o requerente foi devidamente informado, oralmente e/ou por escrito, das consequências de uma fuga, abandono do local onde vivia ou se encontrava detido sem autorização, ou do não cumprimento das obrigações de comunicação ou de outras obrigações de comunicar uma mudança de endereço.</p> |
|--|--|

42. Foram estabelecidas salvaguardas antes de o órgão de decisão pôr termo à apreciação ou indeferir o pedido.

- | | |
|--|--|
| | <p>42.1. Antes de ser proferida uma decisão de pôr termo à apreciação ou de indeferimento do pedido, foi concedido ao requerente um prazo razoável, estabelecido pelo órgão de decisão, para demonstrar que o incumprimento decorreu de circunstâncias alheias à sua vontade.</p> <p>42.2. A decisão inclui uma apreciação da justificação apresentada pelo requerente para o seu incumprimento.</p> |
|--|--|

13. CONCLUSÃO DA APRECIÇÃO COM A MÁXIMA CELERIDADE

43. Todas as fases do procedimento de asilo em primeira instância são realizadas sem atrasos indevidos.

- | | |
|--|---|
| | <p>43.1. Existe uma descrição clara do fluxo de trabalho e das atividades, a fim de cumprir os prazos. O fluxo de trabalho é revisto/ajustado regularmente.</p> <p>43.2. Foram definidas orientações internas indicando o calendário previsto para as diferentes fases do procedimento.</p> |
|--|---|

44. A entrevista pessoal é organizada de forma a evitar atrasos desnecessários

- | | |
|--|---|
| | <p>44.1. A entrevista pessoal é agendada o mais rapidamente possível (em conformidade com a legislação nacional) após a apresentação do pedido e tendo em conta a norma 28.</p> <p>44.2. São tomadas medidas para garantir que a entrevista possa ser realizada o mais rapidamente possível em caso de circunstâncias imprevistas por parte do órgão de decisão.</p> <p>44.3. Eventuais problemas conhecidos com a língua de interpretação da entrevista pessoal são identificados e solucionados antes da entrevista pessoal, de modo a permitir encontrar alternativas adequadas.</p> <p>44.4. Todas as medidas necessárias relativas a garantias processuais especiais são tomadas logo após o registo e antes da entrevista pessoal, incluindo considerações relativas ao momento mais adequado para a entrevista.</p> <p>44.5. O adiamento da entrevista a pedido do requerente só é aceite, em conformidade com a legislação nacional, mediante apresentação de uma justificação válida.</p> |
|--|---|

45. Os processos pendentes são acompanhados de perto e geridos de forma adequada.

- | | |
|--|--|
| | <p>45.1. Foi desenvolvido um mecanismo interno para acompanhamento dos processos pendentes: onde e durante quanto tempo estiveram pendentes nas diferentes fases do procedimento.</p> <p>45.2. Com base nos resultados do acompanhamento, são tomadas as medidas necessárias para reduzir o número de processos pendentes.</p> |
|--|--|

14. DECISÃO**46. Foi estabelecido um mecanismo de garantia da qualidade para assegurar que todas as decisões são devidamente fundamentadas tanto quanto à matéria de facto como à de direito.**

- | | |
|--|---|
| | <p>46.1. Foram disponibilizados instrumentos de apoio para ajudar o agente responsável pelo processo a fundamentar formalmente a decisão (por exemplo, listas de verificação, orientações, etc.).</p> <p>46.2. O agente responsável pelo processo tem acesso a modelos de decisão.</p> <p>46.3. Existe um sistema de controlo da qualidade para analisar regularmente as entrevistas e as decisões, sendo dado <i>feedback</i> aos agentes responsáveis pelos processos.</p> |
|--|---|

47. Se o pedido for apresentado em nome do filho menor do requerente, o órgão de decisão presta especial atenção a eventuais motivos específicos que possam ser aplicáveis à criança a título individual.

- | | |
|--|--|
| | <p>47.1. São fornecidas aos agentes responsáveis pelos processos orientações internas específicas sobre a forma como deve ser tida em conta a situação das crianças acompanhadas.</p> |
|--|--|

48. A decisão é devidamente notificada ao requerente.

- | | |
|--|---|
| | <p>48.1. O órgão de decisão estabeleceu um fluxo de trabalho para assegurar que o requerente é notificado da decisão num prazo razoável.</p> |
|--|---|

49. O requerente é informado da decisão numa língua que compreende.	
	<p>49.1a Se o requerente for notificado da decisão por via postal, por correio eletrónico ou através de um intermediário, a decisão é acompanhada de um documento, numa língua que o requerente compreenda, que informe da decisão.</p> <p>OU</p> <p>49.1b Se o requerente for notificado da decisão pessoalmente, deve ser informado do resultado numa língua que compreenda.</p>
50. Em caso de decisão negativa^(*), o requerente recebe informações exatas e precisas sobre a forma de recorrer da decisão.	
	<p>50.1. O requerente é informado por escrito das possibilidades de recurso contra a decisão negativa, incluindo o nome e o endereço do órgão jurisdicional competente para apreciar o recurso e os prazos para interpor recurso da decisão negativa, em conformidade com a legislação nacional.</p> <p>50.2. São prestadas ao requerente informações sobre o efeito suspensivo do recurso, incluindo informações sobre a forma de requerer a suspensão de qualquer medida de afastamento em conformidade com a legislação nacional.</p> <p>50.3. As informações sobre a forma de recorrer de uma decisão negativa são prestadas ao requerente juntamente com a notificação da decisão negativa, no caso de essas informações não terem sido prestadas ao requerente numa fase anterior.</p> <p>50.4. As necessidades especiais do requerente são tidas em conta aquando da prestação de informações sobre a forma de recorrer da decisão negativa.</p>
51. A pedido do requerente, são prestados esclarecimentos sobre a fundamentação de uma decisão negativa em primeira instância.	
	<p>51.1. O requerente tem acesso a pessoal das autoridades competentes ou a outros intervenientes que possam esclarecer, em termos não técnicos, a fundamentação da decisão negativa.</p>

15. INFORMAÇÕES SOBRE O ATRASO DA DECISÃO E AS RAZÕES/PRAZO ESTIMADO

52. Um sistema de acompanhamento permite a identificação de processos cuja decisão não seja emitida dentro do prazo.	
	<p>52.1. Existe um sistema para identificar os processos em relação aos quais não pode ser tomada uma decisão no prazo de seis meses a contar da apresentação.</p>
53. O requerente é informado se não tiver sido proferida uma decisão após um período de seis meses.	
	<p>53.1. O órgão de decisão informa o requerente oralmente/por escrito do atraso da decisão.</p> <p>53.2. Mediante pedido, são prestadas oralmente/por escrito informações sobre as razões do atraso.</p> <p>53.3. Existe um processo que permite à autoridade identificar rapidamente a razão do atraso.</p>

(*) Sempre que seja feita referência a uma decisão negativa, esta prende-se com o estatuto de refugiado ou com o estatuto de proteção subsidiária.

16. PROCEDIMENTOS ESPECIAIS

54. Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos acelerados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho e orientações para permitir o cumprimento dos requisitos para acelerar o procedimento.

- 54.1. O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.
- 54.2. O Estado-Membro desenvolveu, sempre que necessário, orientações internas sobre a forma de aplicar os motivos descritos no direito nacional.
- 54.3. O Estado-Membro não aplica ou deixa de aplicar o procedimento acelerado sempre que não possa prestar um apoio adequado aos requerentes que necessitem de garantias processuais especiais.

55. Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos acelerados para menores não acompanhados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho e orientações que permitem o respeito do interesse superior da criança nestas condições.

- 55.1. O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar menores não acompanhados no âmbito dos procedimentos acelerados.
- 55.2. Se necessário, o Estado-Membro elaborou orientações internas específicas sobre a forma de aplicar cada um dos fundamentos para acelerar o procedimento de um menor não acompanhado.
- 55.3. É estabelecido um mecanismo de controlo para assegurar que não sejam aplicados procedimentos acelerados a menores não acompanhados sempre que, no âmbito de procedimentos acelerados, não possa ser prestado um apoio adequado para satisfazer as necessidades especiais.

56. Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos acelerados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existem mecanismos destinados a permitir o respeito dos prazos definidos no direito nacional.

- 56.1. Os prazos razoáveis estabelecidos pelo Estado-Membro são inferiores a seis meses, salvo disposição em contrário da legislação nacional.
- 56.2. O Estado-Membro mantém um registo e acompanha os prazos dos procedimentos acelerados.

57. Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de admissibilidade no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho destinado a estabelecer os fundamentos de uma decisão de inadmissibilidade de um pedido.

- 57.1. O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.
- 57.2. O Estado-Membro definiu as orientações internas necessárias sobre a forma de aplicar os fundamentos definidos no direito nacional.
- 57.3. Foi estabelecido um processo de trabalho para verificar se já foi concedida proteção internacional por outro Estado-Membro.

58. São tomadas medidas destinadas a permitir que os requerentes apresentem as suas observações relativamente à aplicação dos fundamentos de admissibilidade.

- 58.1.** O requerente é informado de que o pedido é apreciado no âmbito do procedimento de admissibilidade e com base em que fundamentos.
- 58.2.** É organizada uma entrevista pessoal durante a qual são colocadas ao requerente perguntas específicas sobre os critérios de inadmissibilidade, tendo em conta as exceções específicas para pedidos subsequentes.

59. Se a entrevista pessoal sobre a admissibilidade do pedido for conduzida por uma autoridade que não o órgão de decisão, a pessoa que conduz a entrevista pessoal recebe formação adequada para o efeito.

- 59.1.** O pessoal recebeu a formação básica necessária, em especial no que respeita ao direito internacional em matéria de direitos humanos, ao acervo da União Europeia em matéria de asilo e às técnicas de entrevista, organizada pela respetiva autoridade nacional ou pelo EASO.

60. Se a entrevista pessoal sobre a admissibilidade do pedido for conduzida por uma autoridade que não o órgão de decisão, o Estado-Membro definiu orientações internas sobre a forma de conduzir uma entrevista pessoal sobre a admissibilidade do pedido.

- 60.1.** As orientações para as entrevistas estão acessíveis e são aplicadas pelo pessoal pertinente.

61. Foi estabelecido um processo para assegurar que o pedido subsequente seja apreciado tendo em conta a apreciação dos pedidos anteriores.

- 61.1.** O agente responsável pela apreciação do pedido subsequente tem acesso a todos os elementos do processo das apreciações anteriores.

62. Foi estabelecido um procedimento de apreciação preliminar.

- 62.1.** Existem orientações internas sobre aquilo que pode ser considerado novos elementos ou provas que aumentem consideravelmente a probabilidade de o requerente poder beneficiar de proteção internacional, a menos que tal esteja suficientemente descrito no direito nacional.
- 62.2.** É organizada uma entrevista pessoal, salvo se a legislação nacional permitir que a apreciação preliminar seja efetuada exclusivamente com base em observações escritas, exceto nos casos referidos no artigo 40.º, n.º 6^(*).
- 62.3.** O Estado-Membro informa o requerente do resultado da apreciação preliminar.
- 62.4.** Foi estabelecido um processo de trabalho que prevê que o pedido subsequente admissível seja objeto de uma análise mais aprofundada pelo procedimento pertinente.

(*) Artigo 40.º, n.º 6, da DPA: «O procedimento referido no presente artigo pode ser igualmente aplicável aos casos em que: a) Uma pessoa a cargo tenha apresentado um pedido depois de ter consentido, nos termos do artigo 7.º, n.º 2, que o seu processo fosse incluído num pedido apresentado em seu nome; e/ou b) Um menor solteiro apresente um pedido após ter sido apresentado um pedido em seu nome nos termos do artigo 7.º, n.º 5, alínea c). Nestes casos, a apreciação preliminar referida no n.º 2 destinar-se-á a determinar se existem factos relativos à situação da pessoa dependente ou à situação do menor solteiro que justifiquem um pedido separado.»

63. Se o Estado-Membro tiver imposto restrições ao direito de permanência em caso de pedido subsequente no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, é estabelecido um processo de trabalho destinado a assegurar a observância do princípio da não repulsão.

- 63.1. Existe um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.
- 63.2. Foram estabelecidas orientações internas sobre cada um dos fundamentos.
- 63.3. Foram adotadas medidas tendentes a garantir o respeito do princípio da não repulsão.

64. Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de fronteira no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, foi estabelecido um processo de trabalho para permitir a correta aplicação do procedimento de fronteira.

- 64.1. Foi criado um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.
- 64.2. O Estado-Membro não aplica ou deixa de aplicar o procedimento de fronteira quando não puder prestar um apoio adequado aos requerentes que necessitem de garantias processuais especiais.

65. Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de fronteira para menores não acompanhados no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existe um processo de trabalho que permite o respeito do interesse superior da criança.

- 65.1. O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar menores não acompanhados no procedimento de fronteira.
- 65.2. Sempre que necessário, o Estado-Membro elaborou orientações internas específicas sobre a forma de aplicar cada um dos fundamentos pertinentes do artigo 25.º, n.º 6, alínea b), da DPA a menores não acompanhados.
- 65.3. É estabelecido um mecanismo de controlo para assegurar que os procedimentos de fronteira não sejam aplicados a menores sempre que, no âmbito de procedimentos de fronteira, não possa ser prestado o apoio adequado para satisfazer as suas necessidades especiais.

66. Se o Estado-Membro tiver estabelecido procedimentos de fronteira no âmbito da sua legislação nacional em matéria de asilo, existem mecanismos que permitem o respeito dos prazos definidos no direito nacional.

- 66.1. O Estado-Membro estabeleceu prazos razoáveis no seu direito nacional para os procedimentos de fronteira.
- 66.2. Os prazos razoáveis estabelecidos pelo Estado-Membro são inferiores a quatro semanas.
- 66.3. O Estado-Membro mantém um registo e acompanha os prazos dos procedimentos de fronteira.
- 66.4. São tomadas medidas para assegurar que os requerentes cujo pedido não tenha sido examinado no prazo de quatro semanas tenham acesso ao território do Estado-Membro em causa.

67. Se o Estado-Membro confere prioridade à apreciação de determinados pedidos, são estabelecidos processos de trabalho para assegurar que os casos pertinentes são identificados e tratados no âmbito do procedimento pertinente.

- 67.1. O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo de análise para identificar os casos pertinentes.
- 67.2. O Estado-Membro definiu as orientações internas necessárias sobre a forma como as prioridades são aplicadas no âmbito do procedimento.
- 67.3. O Estado-Membro mantém um registo e acompanha os prazos dos pedidos aos quais foi concedida prioridade.

17. RETIRADA DE PROTEÇÃO INTERNACIONAL

68. É estabelecido um processo de trabalho para identificar novos elementos ou provas suscetíveis de indicar a necessidade de reapreciar a validade da proteção internacional concedida.

- 68.1.** O órgão de decisão estabeleceu um mecanismo de cooperação com outras administrações nacionais pertinentes e/ou com outros Estados-Membros, a fim de assegurar a recolha de novos elementos ou provas pertinentes e suscetíveis de indicar que há motivos para reapreciar a validade da proteção internacional concedida.
- 68.2.** Existem processos de trabalho destinados a garantir que os agentes responsáveis pelos processos tenham acesso a IPO precisas, atualizadas e pertinentes relacionadas com os países de origem das pessoas em causa e obtidas a partir de várias fontes. Este acesso visa identificar novos elementos ou provas suscetíveis de indicar que há motivos para reapreciar a validade da proteção internacional concedida.
- 68.3.** O Estado-Membro estabeleceu um mecanismo para avaliar se os novos elementos ou provas são suficientes para iniciar o processo de reapreciação da validade da proteção internacional concedida.

69. É estabelecido um processo de trabalho para permitir o respeito das condições de retirada da proteção internacional.

- 69.1.** O órgão de decisão definiu, sempre que necessário, orientações internas sobre a forma de aplicar as condições em que a proteção internacional pode ser retirada, em conformidade com a DCA, prestando particular atenção ao princípio geral da confidencialidade no âmbito do procedimento de asilo.

70. Há disposições que permitem aos requerentes apresentar as suas observações sobre a reapreciação da validade da sua proteção internacional.

- 70.1.** O requerente é informado por escrito de que a validade da sua proteção internacional está a ser reapreciada e à luz de que novos elementos ou provas é feita essa reapreciação.
- 70.2a** É organizada uma entrevista pessoal durante a qual são colocadas ao beneficiário de proteção internacional perguntas específicas sobre os novos elementos ou provas.
- OU**
- 70.2b** O beneficiário de proteção internacional pode apresentar declarações escritas com os motivos pelos quais o seu estatuto de proteção internacional não deve ser retirado. Essas declarações devem ser tidas em conta pela autoridade que procede à reapreciação.

Entrar em contacto com a UE

Pessoalmente

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

Por telefone ou correio eletrónico

O Europe Direct é um serviço que responde às suas perguntas sobre a União Europeia. Pode contactar este serviço:

- através do número de telefone gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (determinados operadores podem cobrar estas chamadas),
- através do seguinte número normal: +32 22999696 ou
- por correio eletrónico, através da 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 da UE, no sítio Web Europa: https://europa.eu/european-union/index_pt

Publicações da UE

Pode descarregar ou encomendar publicações da UE gratuitas ou pagas em: <https://publications.europa.eu/pt/publications>. Pode obter vários exemplares de publicações gratuitas contactando o serviço Europe Direct ou o seu centro de informação local (consultar o sítio https://europa.eu/european-union/contact_pt).

Legislação da UE e documentação conexa

Para aceder a informação jurídica da UE, incluindo toda a legislação da UE desde 1952, em todas as línguas oficiais, consulte o EUR-Lex em: <http://eur-lex.europa.eu>

Dados abertos da UE

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



■ Serviço das Publicações
da União Europeia