



# Orientações do EASO em matéria de condições de acolhimento: normas operacionais e indicadores

Setembro de 2016





# Orientações do EASO em matéria de condições de acolhimento: normas operacionais e indicadores

**Setembro de 2016**

***Europe Direct é um serviço que responde  
às suas perguntas sobre a União Europeia***

**Linha telefónica gratuita (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) As informações prestadas são gratuitas, tal como a maior parte das chamadas, embora alguns operadores, cabinas telefónicas ou hotéis as possam cobrar.

Mais informações sobre a União Europeia na Internet, via servidor Europa (<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-417-7	doi:10.2847/157910	BZ-04-17-336-PT-C
PDF	ISBN 978-92-9494-398-9	doi:10.2847/2401	BZ-04-17-336-PT-N

© European Asylum Support Office, 2016

Nem a EASO nem qualquer pessoa que atue em seu nome pode ser responsabilizada pelo uso que possa ser feito das informações aqui contidas.

# Índice

<b>Lista de abreviaturas</b> .....	<b>5</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>7</b>
Contexto .....	7
Finalidade e âmbito das orientações .....	7
Estrutura e formato das orientações .....	9
Quadro jurídico .....	9
<b>Como ler as orientações</b> .....	<b>11</b>
Terminologia .....	12
<b>1. Alojamento</b> .....	<b>13</b>
1.1. Localização .....	13
1.2. Distribuição .....	15
1.3. Infraestruturas .....	16
1.4. Segurança .....	20
1.5. Áreas comuns .....	21
1.6. Saneamento .....	22
1.7. Manutenção .....	24
1.8. Equipamento e serviços de comunicações .....	24
<b>2. Alimentação</b> .....	<b>27</b>
<b>3. Vestuário e outros produtos não alimentares</b> .....	<b>29</b>
<b>4. Subsídios para despesas diárias</b> .....	<b>33</b>
<b>5. Cuidados de saúde</b> .....	<b>35</b>
<b>6. Prestação de informações e apoio qualificado</b> .....	<b>37</b>
<b>7. Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais.</b> .....	<b>41</b>
<b>8. Atividades de formação do EASO</b> .....	<b>45</b>
<b>Anexo — Quadro de síntese</b> .....	<b>47</b>



## Lista de abreviaturas

<b>ACNUR</b>	Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados
<b>Carta da UE</b>	Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia
<b>DA</b>	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)
<b>DPA</b>	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)
<b>EASO</b>	Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo
<b>EM</b>	Estados-Membros
<b>FAMI</b>	Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração
<b>FRA</b>	Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia
<b>MNA</b>	Menor(es) não acompanhado(s)
<b>MQ</b>	Matriz de qualidade
<b>ONG</b>	Organização não governamental
<b>PON</b>	Procedimento operacional normalizado
<b>Regulamento de Dublin III</b>	Regulamento (UE) n.º 604/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, que estabelece os critérios e mecanismos de determinação do Estado-Membro responsável pela análise de um pedido de proteção internacional apresentado num dos Estados-Membros por um nacional de um país terceiro ou por um apátrida (reformulação)
<b>SECA</b>	Sistema Europeu Comum de Asilo
<b>VSG</b>	Violência sexual e de género



# Introdução

## Contexto

A reformulação da 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 (a seguir designada «DA») especifica que:

«Deverão ser estabelecidas normas relativas às condições de acolhimento dos requerentes [que] sejam suficientes para garantir [aos requerentes de proteção internacional] um nível de vida digno e condições de vida equiparáveis em todos os Estados-Membros» <sup>(1)</sup>.

A Diretiva deixa uma margem de apreciação considerável para definir o que constitui um nível de vida digno e como deve ser alcançado. Simultaneamente, os sistemas de acolhimento nacionais diferem grandemente quanto à definição e modalidades relativas às condições de acolhimento. Por conseguinte, as normas em matéria de condições de acolhimento continuam a diferir de Estado-Membro da União Europeia (UE) para Estado-Membro, originando diferenças no tratamento dado aos requerentes de proteção internacional.

Mais recentemente, a Agenda Europeia da Migração <sup>(2)</sup> sublinhou ainda a importância de um sistema claro para o acolhimento dos requerentes de proteção internacional no quadro de uma sólida política europeia comum em matéria de asilo. Em concreto, faz referência à necessidade de mais orientações com vista à melhoria das normas em matéria de condições de acolhimento em todos os Estados-Membros da UE.

Este é contexto que respeita à elaboração destas orientações. O processo de elaboração do presente documento segue a metodologia da matriz de qualidade estabelecida pelo Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO). O documento foi redigido por um grupo de trabalho composto por peritos dos Estados-Membros da UE, bem como por representantes de outras partes interessadas no domínio do acolhimento e dos direitos fundamentais, incluindo a Comissão Europeia, a Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA) e o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR). Além disso, os membros do Fórum Consultivo do EASO foram consultados antes da conclusão das orientações. A Rede de Autoridades competentes em matéria de Acolhimento do EASO foi consultada sobre as orientações, tendo posteriormente sido realizada a sua adoção formal pelo Conselho de Administração do EASO.

Note-se igualmente que a proposta da Comissão Europeia de reformulação da DA [COM(2016) 465 final] de 13 de julho de 2016 versa especificamente sobre estas normas operacionais e indicadores.

## Finalidade e âmbito das orientações

O **objetivo geral** destas orientações consiste em apoiar os Estados-Membros na implementação das disposições fundamentais da DA, assegurando simultaneamente um nível de vida adequado a todos os requerentes de proteção internacional, incluindo os que têm necessidades especiais de acolhimento.

O documento foi concebido para servir **múltiplas finalidades**:

- a nível político, constitui um instrumento para apoiar a reforma ou o desenvolvimento, bem como um quadro para o estabelecimento/desenvolvimento de normas em matéria de acolhimento;
- a nível operacional, pode ser utilizado pelas autoridades/operadores competentes em matéria de acolhimento para apoiar o planeamento/funcionamento das instalações de acolhimento ou apoiar a formação do pessoal.

Além disso, as orientações poderão servir de **base ao desenvolvimento de quadros de monitorização** para avaliar a qualidade dos sistemas nacionais de acolhimento.

<sup>(1)</sup> 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), a seguir designada «DA», disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=PT> (considerando 11).

<sup>(2)</sup> Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões «Agenda Europeia da Migração», COM(2015) 240, 13 de maio de 2015.

A finalidade das orientações não é prescrever um método para a concessão de condições de acolhimento. Por conseguinte, salvo indicação em contrário, as normas e os indicadores constantes do presente documento são aplicáveis à concessão de condições materiais de acolhimento, independentemente de serem disponibilizadas em espécie ou sob a forma de subsídios ou de cupões. Esta abordagem segue o artigo 2.º, alínea g), da DA, que enumera diferentes modalidades para a concessão de condições materiais de acolhimento. Quer isto dizer, por exemplo, que os Estados-Membros ou têm de assegurar o fornecimento de vestuário de acordo com as normas constantes destas orientações ou um nível de subsídio adequado para cobrir as despesas de vestuário do requerente de acordo com as normas constantes do documento.

Sem prejuízo da tónica colocada nos centros de acolhimento abertos, de acordo com o considerando 8 da DA, o âmbito das orientações abrange «todas as fases e todos os tipos de procedimentos relativos a pedidos de proteção internacional, a todos os locais e instalações de acolhimento de requerentes, e enquanto estes sejam autorizados a permanecer no território dos Estados-Membros» <sup>(3)</sup>.

O âmbito temático das orientações inclui determinadas disposições fundamentais da DA que são contempladas nos sistemas nacionais de acolhimento para os requerentes de proteção internacional, tal como descrito na figura 1 *infra*. Especificamente, o documento centra-se na disponibilização de condições de acolhimento em espécie, na identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais de acolhimento e na formação do pessoal que trabalha nos sistemas de acolhimento nacionais. Considera-se que todas as normas incluídas nestas secções são importantes para assegurar a concessão de condições de acolhimento em conformidade com a DA.

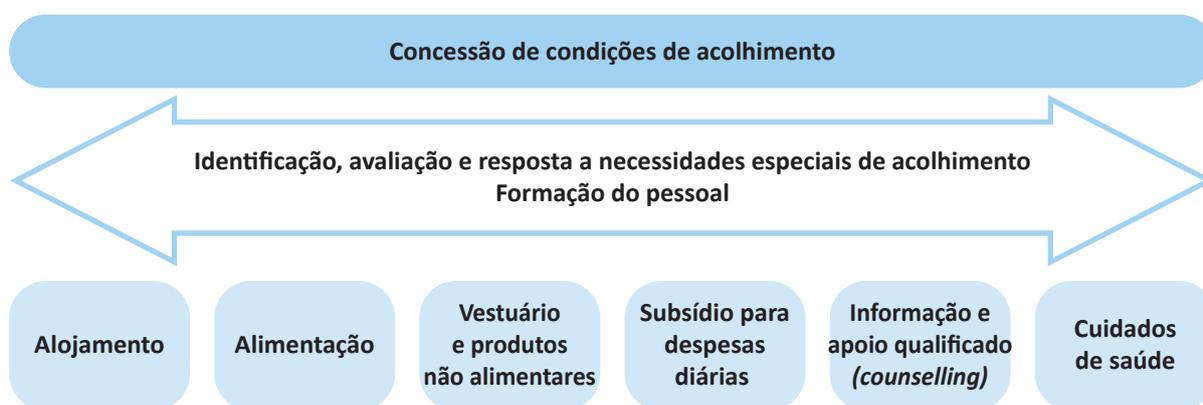


Figura 1. Representação dos principais aspetos abrangidos por estas orientações.

Ao longo das orientações foram integrados indicadores nas diferentes secções com o propósito de avaliar se foram tomadas medidas adequadas para satisfazer necessidades especiais no âmbito do sistema nacional de acolhimento. Simultaneamente, estas orientações não se debruçam aprofundadamente sobre a situação dos requerentes com necessidades especiais de acolhimento, como menores não acompanhados.

As presentes orientações devem ser consideradas como um primeiro passo e uma primeira ação para facilitar a implementação de determinadas disposições da DA. Nem todos os aspetos abrangidos pela DA foram abordados neste documento, como por exemplo, a redução e a retirada das condições materiais de acolhimento, a detenção, o acesso ao ensino e educação para os menores, bem como o emprego e formação profissional para adultos e, ainda, os procedimentos de recurso. Além disso, não foram tratados neste documento os aspetos ligados à integração de beneficiários de proteção internacional ou à preparação do regresso de requerentes cujo pedido de proteção internacional tenha sido rejeitado.

Mais importante ainda, estas orientações foram desenvolvidas em prol do funcionamento regular do sistema de acolhimento. As situações abrangidas por um quadro de emergência, como o recurso às disposições do artigo 18.º, n.º 9, da DA sobre alojamento de emergência, não são abrangidas pelo âmbito de aplicação destas orientações. Esses aspetos poderão ser tidos em atenção em orientações adicionais e/ou ferramentas a desenvolver no futuro.

<sup>(3)</sup> Considerando 8 da DA.

A responsabilidade final pela aplicação destas normas incumbe às autoridades dos Estados-Membros, sendo que a maior parte das normas contidas nestas orientações serão, especificamente, da competência das autoridades nacionais de acolhimento. Contudo, na prática, há muitos outros atores que estão envolvidos na concessão de condições materiais e não materiais de acolhimento, nomeadamente, outros serviços estatais, regionais ou locais e organizações intergovernamentais ou não governamentais.

As normas incluídas neste documento refletem as práticas já existentes nos Estados-Membros da UE. Assim sendo, não pretende criar um modelo para um sistema de acolhimento perfeito; visa, sim, reunir normas, indicadores e boas práticas acordadas, que sejam aplicáveis e exequíveis em todos os Estados-Membros da UE.

Importa salientar que, em conformidade com o espírito do artigo 4.º, da DA, os Estados-Membros podem introduzir ou manter disposições mais favoráveis no domínio das condições de acolhimento para os requerentes do que as previstas nas presentes orientações. Em nenhuma circunstância, este documento deve ser entendido como um convite para descer o nível das normas existentes, mas antes como um incentivo para satisfazer, no mínimo, os critérios de referência aqui desenvolvidos.

## Estrutura e formato das orientações

O documento abre com uma breve secção intitulada «Como ler as orientações», que pretende esclarecer os conceitos utilizados.

Posteriormente, o documento é dividido em oito secções, que incidem sobre os seguintes tópicos:

1. Alojamento
2. Alimentação
3. Vestuário e outros produtos não alimentares
4. Subsídio para despesas diárias
5. Cuidados de saúde
6. Prestação de informação e apoio qualificado
7. Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais
8. Formação do pessoal.

Todas as secções incluem normas comuns específicas aplicáveis aos sistemas nacionais de acolhimento em todos os Estados-Membros da UE. Todas as normas são acompanhadas de indicadores relevantes que facilitam a avaliação quanto ao cumprimento das mesmas. Se necessário, pode consultar em «observações complementares» outros esclarecimentos sobre os indicadores.

Além disso, o anexo inclui um quadro que resume todas as normas e indicadores enumerados neste documento. Este quadro deve, no entanto, ser analisado em conjunto com o documento principal, que fornece esclarecimentos adicionais (observações complementares, boas práticas) que auxiliam na interpretação das orientações.

## Quadro jurídico

A principal base jurídica das presentes orientações é a DA, em conjugação com a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (a seguir: «Carta da UE»). Além disso, os Estados-Membros, ao seguirem estas orientações, deverão procurar assegurar o pleno respeito pelos princípios da defesa dos interesses superiores e da unidade familiar, de acordo, respetivamente, com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança de 1989 e a Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais <sup>(4)</sup>.

<sup>(4)</sup> Considerando 9 da DA.

Além disso, os seguintes princípios são parte integrante das normas e indicadores incluídos neste documento e devem ser observados nos sistemas nacionais, no âmbito da concessão de condições de acolhimento:

- **Transparência e responsabilização.** A concessão de condições de acolhimento deve basear-se em regras e processos de decisão transparentes e justos. Sem prejuízo da importância de envolver outros intervenientes na implementação de tarefas específicas nos sistemas nacionais de acolhimento (por exemplo, organizações não governamentais, setor privado, etc.), a responsabilidade geral de alcançar os níveis mais elevados de transparência e responsabilização recai sobre a respetiva autoridade competente em matéria de acolhimento.
- **Participação.** Em conformidade com o artigo 18.º, n.º 8, da DA, as autoridades competentes em matéria de acolhimento são encorajadas a facilitar a participação e o empenho de todos os requerentes, incluindo os menores, na gestão dos aspetos materiais e não materiais das condições de acolhimento. A participação pode, por exemplo, traduzir-se na formação de comités ou conselhos consultivos com o objetivo de contribuir para aspetos específicos associados à residência em instalações de acolhimento, como por exemplo, a composição das refeições e o calendário de atividades.
- **Não discriminação.** A igualdade de acesso às condições de acolhimento deve ser proporcionada a todos os requerentes de proteção internacional sem discriminação.
- **Análise das necessidades especiais.** Neste contexto, devem ser tidas em conta as necessidades especiais de acolhimento. A definição de «necessidades especiais» não se limita às categorias de requerentes incluídas na lista não exclusiva do artigo 21.º da DA («designadamente menores, menores não acompanhados, deficientes, idosos, grávidas, famílias monoparentais com filhos menores, vítimas de tráfico de seres humanos, pessoas com doenças graves, pessoas com distúrbios mentais e pessoas que tenham sido sujeitas a atos de tortura, violação ou outras formas graves de violência psicológica, física ou sexual, como as vítimas de mutilação genital feminina»), incluindo antes qualquer requerente que apresente necessidades especiais de acolhimento. O género, a identidade de género e a orientação sexual são fatores específicos a ter em conta a este respeito.

## Como ler as orientações

Exemplo: avaliar a localização do alojamento		EXPLICAÇÃO
<b>NORMA</b>	<i>Assegurar o acesso geográfico efetivo aos serviços pertinentes, nomeadamente, serviços públicos, escola, cuidados de saúde, assistência social e jurídica, loja para necessidades diárias, lavandaria e atividades de lazer.</i>	A norma representa a prática comumente acordada, sendo que a conformidade deve ser «assegurada» em todos os sistemas nacionais de acolhimento.
<b>Indicador</b>	<i>A instalação está situada a uma distância razoável, a pé, dos serviços pertinentes e o caminho a percorrer não coloca problemas de segurança.</i>	O indicador representa uma ferramenta que permite aferir a conformidade com a norma, ou seja, avaliar se a distância entre o alojamento e os serviços públicos pertinentes pode ser considerada razoável para percorrer a pé e se a infraestrutura necessária para o fazer existe.  Os indicadores enumerados de cada uma das normas devem ser entendidos como cumulativos, sem uma ordem hierárquica entre eles.
<b>Indicadores alternativos</b>	<b>Indicador 1.2 a):</b> Os serviços pertinentes são prestados dentro do alojamento. <b>OU</b> <b>Indicador 1.2 b):</b> A instalação está situada a uma distância razoável, a pé, dos serviços pertinentes e o caminho a percorrer não coloca problemas de segurança. <b>OU</b> <b>Indicador 1.2 c):</b> Os serviços pertinentes são acessíveis utilizando os transportes públicos e a duração da viagem é razoável. <b>OU</b> <b>Indicador 1.2 d):</b> Os serviços pertinentes são acessíveis utilizando os transportes organizados disponibilizados pelo Estado-Membro.	Os indicadores alternativos são usados em situações que permitem o recurso a diferentes opções para aferir a conformidade com a norma.
<b>Observações complementares</b>	Este indicador deve ser desenvolvido em relação a uma distância máxima específica, tendo em conta o contexto nacional e o ambiente, nomeadamente, uma via para peões, uma área muito montanhosa, ou não, etc. — por exemplo, um máximo de 3 km para serviços públicos em geral e 2 km para instalações de cuidados de saúde e escolas.	A observação complementar representa uma indicação do que poderá constituir uma «distância razoável a pé». À luz dos diferentes contextos nacionais, a aplicabilidade das «observações complementares» pode variar consoante os Estados-Membros da UE.

Exemplo: avaliar a localização do alojamento		EXPLICAÇÃO
<b>Boas práticas</b>	Boas práticas na definição da localização do alojamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>É considerado boa prática limitar a duração da viagem por transporte público a um máximo de 1,5 horas ou 1 hora para os cuidados de saúde ou compras para as necessidades diárias.</li> </ul>	Por último, o documento remete para as «boas práticas» existentes no que diz respeito a secções específicas. O termo «boas práticas» não resulta de uma avaliação formal e baseia-se na prática corrente de alguns Estados-Membros. Apesar de não representarem uma norma comumente acordada nesta fase, os Estados-Membros são, no entanto, encorajados a considerar a adoção destas boas práticas nos seus sistemas nacionais.

## Terminologia

O artigo 2.º, alínea g), da DA introduz os conceitos de «subsídios» e de «subsídios para despesas diárias» como forma de proporcionar condições de acolhimento. Embora a disposição especifique o uso do primeiro para o fornecimento de alimentos, alojamento e vestuário (sempre que não sejam fornecidos em espécie ou sob a forma de cupões), a definição deste último é menos clara. Para efeitos das presentes orientações, e como assinalado no quadro seguinte, a expressão «subsídio para despesas diárias» refere-se a qualquer outro subsídio concedido aos requerentes de proteção internacional, incluindo os subsídios para fins específicos que não alojamento, alimentação e vestuário ou outros produtos não alimentares, quando estes não são fornecidos em espécie, bem como a subsídios monetários com uma finalidade não especificada (à livre disposição do requerente, também referido como «dinheiro de bolso»).

Tipo de necessidades de acolhimento	Referência na DA	Meios para a concessão de condições de acolhimento
<b>Alimentos, alojamento, vestuário</b>	Artigo 2.º, g)	<b>Subsídio</b>
		Em espécie
		Cupões
<b>Outras necessidades essenciais</b> (exemplo: produtos de higiene, material escolar, cadeira de rodas, etc.)	Não mencionadas explicitamente na DA	<b>Subsídio para despesas diárias</b>
		Em espécie
		Cupões
<b>Artigos de escolha pessoal</b>	Artigo 2.º, g)	<b>Subsídio para despesas diárias</b>

# 1. Alojamento

## Observações introdutórias

Esta secção é composta por várias subsecções que abrangem os seguintes aspetos do alojamento:

- localização;
- distribuição;
- infraestrutura das instalações de acolhimento;
- segurança das instalações de acolhimento;
- áreas comuns;
- saneamento;
- manutenção;
- equipamento e serviços de comunicações.

Cada uma destas subsecções abrange aspetos essenciais das instalações de acolhimento que se complementam.

Os Estados-Membros são livres de escolher entre os diferentes tipos de alojamento disponibilizados aos requerentes, desde que as necessidades especiais de acolhimento dos requerentes sejam tidas em conta. As diferentes condições variam entre centros de alojamento e instalações alternativas, incluindo uma casa particular, um apartamento, hotel ou outras instalações adaptadas ao alojamento de requerentes de proteção internacional. Além disso, a DA prevê a possibilidade de os Estados-Membros optarem pela atribuição de alojamento em espécie ou através de subsídios financeiros <sup>(5)</sup>. Por um lado, sempre que o alojamento é disponibilizado em espécie, este deve cumprir as normas descritas nesta secção; por outro lado, no caso de os Estados-Membros optarem por conceder aos requerentes um subsídio para cobrir os custos de alojamento, este subsídio deverá permitir aos requerentes disporem de um alojamento que cumpra as normas enunciadas na presente secção.

Ao mesmo tempo, a prática dos Estados-Membros reflete a utilização de diferentes tipos de alojamento, consoante a fase do processo de asilo, incluindo, por exemplo, centros de trânsito, primeiros centros de acolhimento ou iniciais, ou instalações especiais para os requerentes no âmbito do procedimento de Dublin. Naturalmente, a funcionalidade das instalações poderá diferir consoante o período de tempo que se pretende que nele residam os requerentes. Por conseguinte, a aplicabilidade de determinadas normas e indicadores incluídos nesta secção pode depender do tipo de alojamento escolhido e da sua finalidade (por exemplo, residência de longa duração vs de curta duração para requerentes). Sempre que uma norma se aplica exclusivamente a um tipo específico de alojamento, este será mencionado.

### Referências jurídicas — Alojamento

- Artigo 2.º, alínea c), da DA: definição de «Membros da família».
- Artigo 2.º, alínea g), da DA: definição de «Condições materiais de acolhimento».
- Artigo 12.º da DA: famílias.
- Artigo 17.º da DA: disposições gerais em matéria de condições materiais de acolhimento e de cuidados de saúde.
- Artigo 18.º, n.º 1, da DA: regras em matéria de condições materiais de acolhimento.
- Artigo 21.º da DA: disposições relativas a pessoas vulneráveis.
- Artigo 23.º, n.ºs 3 e 5, da DA: menores.
- Artigo 24.º, n.º 2, da DA: menores não acompanhados.

## 1.1. Localização

### Observações introdutórias

As normas e indicadores incluídos nesta secção referem-se à localização das instalações no que respeita ao ambiente. A localização do alojamento pode ter uma enorme influência sobre outros aspetos do sistema de acolhimento, incluindo a acessibilidade dos serviços pertinentes (por exemplo, serviços de saúde, de assistência jurídica ou serviços

<sup>(5)</sup> Artigo 2.º, alínea g), da DA.

relacionados com as diferentes instâncias do procedimento de asilo). Por conseguinte, as normas e indicadores incluídos nesta secção estão intimamente ligados aos das secções a seguir. Quer isto dizer que a escolha do local de alojamento deve ser feita tendo plenamente em atenção outros aspetos das condições de acolhimento abordados nas diferentes secções deste documento.

Ao mesmo tempo, a definição de alguns dos indicadores utilizados nesta secção (por exemplo, o que constitui uma «distância razoável a pé», uma «duração adequada de viagem» ou a «regularidade do transporte organizado») dependerá do tipo de serviço e da frequência da necessidade de aceder esse serviço. Por exemplo, quando as crianças têm de ter acesso à escola, o acesso deve ser possível diariamente e a duração da viagem deve ser curta. Ao mesmo tempo, a duração da deslocação para facilitar a participação do requerente na entrevista pessoal pode ser mais longa, nomeadamente se o transporte for assegurado pela autoridade responsável.

É geralmente entendido que as instalações de acolhimento devem estar localizadas em áreas residenciais.

## Normas e indicadores

### **NORMA 1: Assegurar o acesso geográfico efetivo aos serviços pertinentes, nomeadamente serviços públicos, escola, cuidados de saúde, assistência social e jurídica, loja para necessidades diárias, lavandaria e atividades de lazer.**

**Indicador 1.1:** Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Por exemplo, não se deve esperar que os requerentes com mobilidade substancialmente reduzida acedam aos serviços pertinentes. Devem ser encontradas condições alternativas nesses casos.*

**Indicadores alternativos** relativos à garantia da acessibilidade geográfica:

**Indicador 1.2 a):** Os serviços pertinentes são prestados dentro do alojamento. **OU**

**Indicador 1.2 b):** A instalação está situada a uma distância razoável, a pé, dos serviços pertinentes e o caminho a percorrer não coloca problemas de segurança. **OU**

- **Observações complementares:** *Este indicador deve ser desenvolvido em relação a uma distância máxima específica, tendo em conta o contexto nacional e o ambiente, nomeadamente, uma via para peões, uma área muito montanhosa, ou não, etc. — por exemplo, máximo 3 km para serviços públicos em geral e 2 km para instalações de cuidados de saúde e escolas.*

**Indicador 1.2 c):** Os serviços pertinentes são acessíveis utilizando os transportes públicos e a duração da viagem é razoável. **OU**

- **Observações complementares:** *A avaliação da razoabilidade da duração da viagem será efetuada em função do tipo de serviço em causa e da regularidade com que o requerente tem de aceder a esse serviço (por exemplo, o tempo necessário para uma criança frequentar a escola utilizando o transporte público, o tempo de viagem necessário para o requerente ir à entrevista pessoal). Além disso, deve ser tomada em conta a regularidade dos transportes públicos, permitindo que o requerente beneficie efetivamente do serviço dispondo da possibilidade de uma viagem de regresso. A acessibilidade por transporte público deve ser entendida como o reembolso do custo dos transportes ou o transporte gratuito sempre que necessário, no mínimo para: cuidados de saúde e obtenção de medicação, procedimento de asilo e assistência jurídica e educação para crianças matriculadas na escola.*

**Indicador 1.2 d):** Os serviços pertinentes são acessíveis utilizando os transportes organizados disponibilizados pelo Estado-Membro.

- **Observações complementares:** *A prestação de serviços de transporte deve ser clarificada especificando a regularidade do transporte disponibilizado pelo Estado-Membro.*

### Boas práticas no que respeita à definição da localização do alojamento

Considera-se boa prática:

- definir a localização do alojamento com o objetivo de acomodar os requerentes a mais longo prazo, por forma a permitir a interação entre os requerentes e a população local, a fim de evitar o isolamento e facilitar a integração a longo prazo;
- limitar a duração da viagem de transporte público a um máximo de 1,5 horas ou 1 hora para os cuidados de saúde ou as compras para as necessidades diárias;
- envolver as populações residentes locais na definição da localização da instalação de acolhimento.

## 1.2. Distribuição

### Observações introdutórias

Sem prejuízo da existência de sistemas nacionais de dispersão que regulamentem a igualdade de distribuição dos requerentes no território dos Estados-Membros, as normas e os indicadores incluídos nesta secção devem ser lidos e aplicados em conformidade com o princípio da unidade familiar, bem como o respeito pelas necessidades especiais que os requerentes de proteção internacional possam ter.

Importa salientar que a observância destes princípios não é apenas relevante no momento em que o requerente entra no sistema de acolhimento, é-o também aquando da redistribuição ou da transferência de requerentes para alojamentos diferentes. Por conseguinte, em conformidade com o artigo 18.º, n.º 6, da DA, as transferências de requerentes para outra instalação só devem ter lugar quando necessário.

### Normas e indicadores

#### ***NORMA 2: Assegurar o respeito pelo princípio da unidade familiar.***

**Indicador 2.1:** Os membros da família (de acordo com a definição do artigo 2.º da DA) devem ser alojados em conjunto.

- **Observações complementares:** *O acordo dos membros da família para serem alojados em conjunto é obtido de forma voluntária. Devem ser levadas em conta considerações de segurança a fim de permitir eventuais exceções.*

**Indicador 2.2:** As famílias com menores são alojadas em conjunto, desde que essa opção esteja de acordo com o interesse superior do menor.

- **Observações complementares:** *Deverá ser dada particular atenção à situação de menores casados.*

**Indicador 2.3:** Sempre que possível e apropriado, a unidade familiar deve ser respeitada em relação aos membros da família em geral.

- **Observações complementares:** *Em função das condições de cada país, e com o acordo dos requerentes, os membros da família mais alargada [incluindo os familiares que não se enquadram na definição do artigo 2.º, alínea c), da DA], podem ser alojados em conjunto.*

**Indicador 2.4:** No máximo, é distribuída uma família por quarto.

- **Observações complementares:** *A fim de respeitar os padrões de privacidade, os Estados-Membros devem alojar, no máximo, uma família por quarto. O âmbito da definição de família depende da prática do Estado-Membro em causa.*

### **NORMA 3: Assegurar que as necessidades especiais são tidas em conta aquando da (re)atribuição de alojamento específico a um requerente.**

**Indicador 3.1:** A atribuição de um alojamento específico aos requerentes baseia-se numa avaliação das suas necessidades especiais de acolhimento.

- **Observações complementares:** *Em particular, a atribuição de alojamento a um menor tem por base a avaliação do superior interesse do menor.*

**Indicador 3.2:** Existe a possibilidade de transferir um requerente em resultado de necessidades especiais de acolhimento identificadas.

- **Observações complementares:** *Em particular, as considerações em matéria de segurança, como no caso de vítimas de tráfico de seres humanos, violência sexual e de género, tortura ou outras formas graves de violência psicológica e física, podem levar a que seja reatribuído ao requerente um alojamento diferente. (ver norma 11 e indicador 35.3: As necessidades especiais que se tornam evidentes numa fase posterior são adequadamente identificadas e avaliadas)*

#### **Boas práticas no que respeita à (re)atribuição de alojamento a um requerente**

Considera-se boa prática transferir famílias com filhos em idade escolar, tendo em conta as férias escolares no final do ano letivo.

### **NORMA 4: Assegurar que as razões específicas e objetivas associadas à situação individual do requerente são tidas em conta no momento da atribuição de alojamento**

**Indicador 4.1:** Está disponível um mecanismo para analisar se existem razões específicas e objetivas para a atribuição de um alojamento específico.

- **Observações complementares:** *A «situação individual do requerente» referida na norma supra remete, nomeadamente, para o contexto cultural, linguístico e religioso da pessoa, o género do requerente (por exemplo, pessoas transexuais) e para considerações individuais associadas, por exemplo, ao emprego, formação profissional ou ligações familiares existentes.*

## **1.3. Infraestruturas**

### **Observações introdutórias**

As seguintes definições aplicam-se às normas e indicadores enumerados nesta secção:

- «Quarto (de cama)»: uma sala separada, definida por quatro paredes com uma porta que pode ser fechada, uma janela que pode ser aberta e um teto. Nos centros de acolhimento ou em outros alojamentos partilhados, os «quartos» devem ser sempre entendidos como espaços que podem ser fechados.
- Os «membros da família» devem ser definidos nos termos do artigo 2.º, alínea c) da DA.

As normas nesta secção em particular devem ser consideradas apenas como normas mínimas.

### **Normas e indicadores**

#### **NORMA 5: Garantir espaço suficiente nos quartos em alojamentos coletivos.**

**Indicador 5.1:** É disponibilizado para cada requerente um espaço mínimo de 4 m<sup>2</sup>.

- **Observações complementares:** *Este indicador pode ainda ser clarificado dependendo de o quarto alojar requerentes que não sejam ou familiares, ou membros da família. A idade também pode ser levada em conta, por exemplo, no caso do alojamento de famílias com bebés e crianças de tenra idade. Poderá remeter-se para a legislação nacional que define o espaço mínimo vital por pessoa, se tal estiver previsto.*

**Indicador 5.2:** Relativamente ao espaço mínimo de 4 m<sup>2</sup> por pessoa, é assegurada uma altura mínima de 2,10 m.

**Indicador 5.3:** Existe espaço suficiente no quarto para colocar uma cama e um armário por requerente.

- **Observações complementares:** *Dependendo da instalação, podem ser parte do mobiliário essencial uma mesa e uma cadeira, devendo ser tidas em conta, salvo se estiverem previstas para áreas comuns.*

## **NORMA 6: Assegurar o respeito pela privacidade dos requerentes em alojamentos coletivos.**

**Indicador 6.1:** São alojados num quarto um máximo de seis requerentes solteiros.

- **Observações complementares:** *O número máximo de pessoas a distribuir por quarto também pode ser determinado em função da duração da estadia nesse alojamento e da disponibilidade de espaço adicional fora do quarto (espaço comum, outras salas privadas). Se, na prática, não for viável cumprir este indicador, devem ser encontradas formas alternativas de garantir a privacidade.*

**Indicador 6.2:** Existem quartos separados para os requerentes do sexo masculino e feminino, não sendo permitido o acesso aos requerentes do sexo oposto.

- **Observações complementares:** *A restrição do acesso pode ser assegurada através de instalações separadas e/ou através de uma fechadura, sem prejuízo da segurança da instalação de acolhimento. Concretamente, é necessário que os armários possam ser fechados à chave no caso de uma instalação acolher requerentes com necessidades especiais, tais como requerentes do sexo feminino que possam estar em risco de violência com base no género.*

**Indicador 6.3:** Está prevista, e é disponibilizada aos requerentes, sempre que necessário, uma sala que crie um ambiente privado (dentro ou fora das instalações) destinada a reuniões com um assistente social ou outro elemento responsável pela assistência jurídica, ou ainda outros intervenientes relevantes.

**Indicador 6.4:** Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Por exemplo, os menores não acompanhados devem dispor de quartos separados e não residir no mesmo quarto que os requerentes adultos.*

### **Boas práticas no que respeita à privacidade dos requerentes**

Considera-se boa prática proporcionar uma passagem mínima de, pelo menos, 90 cm entre as camas, por forma a permitir privacidade.

## **NORMA 7: Assegurar que o alojamento tem mobília suficiente.**

**Indicador 7.1:** A mobília dos quartos inclui, no mínimo:

**7.1.1:** uma cama individual por pessoa; **E**

**7.1.2:** um armário por pessoa ou família, com tamanho suficiente para guardar os objetos pessoais (nomeadamente, roupas, medicamentos ou documentos).

**Indicador 7.2:** Nos quartos partilhados por requerentes que não são membros da família, é necessário que o armário se possa fechar à chave, sem prejuízo da segurança da instalação de acolhimento.

- **Observações complementares:** *Concretamente, é necessário que os armários possam ser fechados à chave no caso de uma instalação acolher requerentes com necessidades especiais, tais como requerentes do sexo feminino que possam estar em risco de violência com base no género.*

**Indicador 7.3:** A mobília da área comum/sala de estar inclui um número suficiente de mesas e cadeiras.

**Indicador 7.4:** Nas instalações em que os requerentes têm de cozinhar as próprias refeições, estão disponíveis e acessíveis na cozinha o seguinte:

**7.4.1:** espaço suficiente no frigorífico por pessoa; **E**

- **Observações complementares:** *O espaço suficiente no frigorífico poderá ser ainda clarificado especificando o número de litros ou prateleiras disponíveis por pessoa/família.*

**7.4.2:** espaço nas prateleiras suficiente por pessoa/família; **E**

**7.4.3:** acesso mínimo a um fogão por pessoa/família; **E**

**7.4.4:** número mínimo de pratos, copos, utensílios de cozinha e talheres por pessoa.

**Indicador 7.5:** Estão disponíveis condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Por exemplo, os bebés devem dispor de uma cama própria, mesa do fraldário e cadeira também apropriada; as pessoas com mobilidade reduzida devem dispor de mobiliário adaptado; e as famílias com crianças em idade escolar devem ter uma pequena mesa e uma cadeira para as crianças poderem fazer os trabalhos de casa.*

## **NORMA 8: Assegurar a existência de infraestruturas sanitárias suficientes, adequadas e funcionais.**

**Indicador 8.1:** Todos os requerentes devem ter acesso a um duche ou uma banheira, um lavatório com água quente e fria e uma casa de banho funcional.

**Indicador 8.2:** Está acessível 24 horas/sete dias por semana, por cada 10 requerentes, pelo menos uma instalação sanitária funcional e passível de ser fechada à chave.

**Indicador 8.3:** Pelo menos um duche ou uma banheira com água quente e fria para cada 12 requerentes e acessível no mínimo 8 horas por dia.

- **Observações complementares:** *O rácio duche/requerentes pode ser adaptado se for assegurada a acessibilidade por períodos mais longos durante o dia.*

**Indicador 8.4:** Pelo menos um lavatório funcional com água fria e quente para cada 10 requerentes e acessível 24 horas/sete dias por semana.

**Indicador 8.5:** Se existir mais de um chuveiro na casa de banho, a separação visual é assegurada.

**Indicador 8.6:** As instalações reservadas a sanitários, lavatórios e chuveiros são separadas em função do género (visível e compreensivelmente marcadas), exceto em pequenas instalações de acolhimento.

- **Observações complementares:** *Apartamentos, estúdios e outros alojamentos para menos de 12 pessoas podem constituir exceções.*

**Indicador 8.7:** No que diz respeito a alojamento partilhado por requerentes que não sejam membros da família, existem condições que garantem o acesso dos requerentes às instalações em segurança e o respeito pela intimidade de cada pessoa.

**Indicador 8.8:** Existem condições para assegurar que a roupa e as toalhas se mantêm secas enquanto os requerentes tomam um duche.

**Indicador 8.9:** Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Por exemplo, as crianças com menos de 2 anos de idade têm acesso a um banho diário.*

**Boas práticas no que respeita às infraestruturas sanitárias**

Considera-se boa prática:

- ter a casa de banho no mesmo edifício que o quarto e as áreas comuns e não num outro espaço;
- assegurar que os balneários são individuais e podem ser fechadas, e o acesso não está sujeito a restrições de horários;
- prestar atenção às questões de género e à segurança das mulheres, nomeadamente garantir a localização das instalações sanitárias nas imediações ou a uma distância segura, com acesso bem iluminado.

**NORMA 9: Assegurar a conformidade do alojamento com a regulamentação nacional e local pertinente.**

**Indicador 9.1:** Assegurar a conformidade do alojamento com a regulamentação nacional e local pertinente.

**Indicador 9.2:** O alojamento é mantido e gerido em conformidade com a regulamentação local e nacional pertinente, tendo em conta os potenciais perigos.

- **Observações complementares:** *Seguem-se exemplos que permitem avaliar os progressos alcançados relativamente ao cumprimento da norma num centro de acolhimento: existe, e está sempre à vista, um plano de evacuação do centro de acolhimento; as vias de evacuação estão livres de obstáculos; e os extintores de incêndio estão acessíveis.*

**Indicador 9.3:** Luz natural e ar fresco suficientes nos quartos e áreas comuns/salas de estar com cortinas e/ou persianas para proteger da luz sempre que necessário.

**Indicador 9.4:** Existe um sistema adequado de regulação da temperatura em todas as áreas do alojamento.

- **Observações complementares:** *A variação adequada da temperatura será determinada em função das condições climáticas do local e das normas gerais aplicadas aos nacionais.*

**Indicador 9.5:** Os quartos e áreas comuns são protegidos de ruído ambiental excessivo.

- **Observações complementares:** *O ruído ambiental poderá ser causado, por exemplo, por máquinas, aviões, comboios, etc.*

**NORMA 10: Garantir que as infraestruturas internas e externas das instalações destinadas a alojar os requerentes com mobilidade reduzida sejam adaptadas às suas necessidades.**

**Indicador 10.1:** O alojamento está localizado no:

**10.1 a):** Rés-do-chão; **OU**

**10.1 b):** Existe um elevador adaptado para utilização por pessoas com mobilidade reduzida; **OU**

**10.1 c):** As escadas não excedem um número máximo, de acordo com o grau de mobilidade reduzida.

**Indicador 10.2:** Os acessos externos como caminhos ou passagens apresentam uma superfície firme e nivelada.

**Indicador 10.3:** A entrada foi concebida para permitir o acesso de requerentes com mobilidade reduzida.

**Indicador 10.4:** Os vãos das portas e corredores dentro das instalações de alojamento são suficientemente amplos para utilizadores de cadeira de rodas.

**Indicador 10.5:** Existem barras de apoio nos espaços e locais utilizados por requerentes com mobilidade reduzida.

**Indicador 10.6:** Existe uma infraestrutura sanitária adaptada, incluindo, por exemplo, chuveiros grandes, barras de apoio, lavatórios e sanitários a uma altura apropriada para utilizadores de cadeiras de rodas, bem como uma superfície de casa de banho adequada à circulação de cadeiras de rodas.

## 1.4. Segurança

### Observações introdutórias

A adequada segurança do alojamento, dos seus móveis e do seu equipamento deve ser assegurada conforme a legislação e os regulamentos nacionais aplicáveis e o objetivo geral de garantir um ambiente residencial seguro para os requerentes de proteção internacional, bem como para o pessoal que trabalha nas instalações.

### Normas e indicadores

#### **NORMA 11: Garantir medidas de segurança suficientes.**

**Indicador 11.1:** A avaliação dos riscos é efetuada regularmente, tendo em conta fatores externos e internos.

- **Observações complementares:** *Os fatores a ter em conta para a avaliação dos riscos são: questões de segurança expressas pelos requerentes, estado e localização do alojamento, atitudes da comunidade local residente, número de pessoas a alojar, composição das nacionalidades entre os moradores alojados, género e estatuto familiar dos requerentes, alojamento nesse lugar de requerentes com necessidades especiais e incidentes ocorridos no passado.*

**Indicador 11.2:** São introduzidas medidas de segurança adequadas com base no resultado da avaliação de risco.

- **Observações complementares:** *Estas medidas poderão incluir, por exemplo: facilitar o controlo de acesso através de uma cerca em redor do alojamento, assegurar a presença de um funcionário 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantir luz suficiente nas áreas exteriores das instalações e um sistema de monitorização de vídeo, restringir o acesso do público, sempre que necessário, por segurança dos requerentes e incluir elementos relacionados com a segurança nas «regras internas do alojamento».*

**Indicador 11.3:** É possível comunicar problemas relacionados com a segurança (por exemplo, roubo, violência, ameaças, hostilidade da comunidade externa) ao pessoal responsável de forma segura.

- **Observações complementares:** *Os requerentes devem ser informados sobre a linha de emergência em caso de incidentes de segurança.*

**Indicador 11.4:** Os números para as chamadas de emergência encontram-se afixados num local visível, estando disponível um telefone.

**Indicador 11.5:** As medidas de segurança também se centram na deteção e prevenção da violência sexual e com base no género.

**Indicador 11.6:** Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Devem ser tomadas medidas específicas para garantir a segurança de todos os requerentes, em especial os que têm necessidades especiais relacionadas com a idade, situação familiar, questões de género, identidade de género ou orientação sexual e problemas de saúde física ou mental. Devem também ser criadas condições específicas de segurança para as vítimas do tráfico de seres humanos, da violência sexual e de género, da tortura ou de outras formas de violência psicológica e física. Estas medidas podem incluir, por exemplo, a possibilidade de separar requerentes com uma orientação sexual diferente de outros requerentes do mesmo sexo, ou a transferência de um requerente que esteja em risco de vir a ser, ou tenha sido, sujeito a violência com base no género [cf. norma 3: (Re)atribuição de alojamento específico a um requerente em razão das suas necessidades especiais] ou a disponibilização de um espaço protegido, livre de perigos, para as crianças brincarem. Nas instalações de acolhimento de menores não acompanhados, devem ser tomadas medidas preventivas específicas para evitar o seu desaparecimento.*

**Boas práticas no que respeita a medidas de segurança**

Considera-se boa prática em centros de acolhimento:

- disponibilizar espaços onde grupos específicos possam expressar, em privado, preocupações no domínio da segurança por forma a incentivar a denúncia da violência;
- fazer uso de um sistema para o registo ou apresentação de incidentes de segurança.

## 1.5. Áreas comuns

### Observações introdutórias

No âmbito desta orientação, o termo «áreas comuns» refere-se a um espaço em que os requerentes comem e passam o seu tempo de lazer. A dimensão e configuração da área comum, bem como a sua funcionalidade, dependem do tipo de alojamento em que os requerentes se encontram. Assim, as «áreas comuns» poderão referir-se a uma ou mais salas passíveis de ser utilizadas pelos requerentes.

No que se refere às instalações de acolhimento maiores, as «áreas comuns» podem referir-se a várias salas que cumprem múltiplos propósitos: comer, realizar atividades de lazer ou participar em outras atividades coletivas (por exemplo, aulas de línguas, sessões de informação). Ao mesmo tempo, instalações mais pequenas podem ter uma sala com múltiplas finalidades, passível de ser transformada em sala de jantar/sala de estar ou num espaço para a realização de atividades de lazer, dependendo da necessidade e da hora do dia. Desde que se possa garantir a privacidade suficiente, a área comum de instalações mais pequenas, ou partes da mesma, poderá igualmente servir para os requerentes reunirem com elementos que prestam assistência social e jurídica.

É importante destacar que o termo «atividades de lazer» refere-se a atividades que envolvem não só crianças, mas também adultos. Este facto baseia-se na importante ligação que existe entre a possibilidade de os requerentes terem atividades de lazer e a sua saúde mental. A existência de um espaço para atividades de lazer ou a possibilidade de os requerentes se envolverem em ações coletivas (por exemplo, aulas de línguas, sessões de informação em grupo ou atividades desportivas) servem um propósito importante, na medida em que contribuem para estruturar melhor o seu dia, ajudando desta forma a diminuir as tensões que resultam de passar muito tempo sem qualquer atividade. Isto é particularmente relevante nas fases iniciais do processo de asilo, quando os requerentes (ainda) não podem ter acesso ao mercado de trabalho ou participar em formações formais.

### Normas e indicadores

#### ***NORMA 12: Garantir que os requerentes têm espaço suficiente para as suas refeições.***

**Indicador 12.1:** Todos os requerentes têm a possibilidade de comer num espaço próprio.

- **Observações complementares:** *Todos os requerentes têm a possibilidade de comer numa cantina (no caso de uma instalação maior) ou numa sala que tenha uma mesa e um número suficiente de cadeiras. O lugar utilizado para comer poderá também ter outras funções, desde que esteja disponível para as refeições a determinadas horas.*

#### ***NORMA 13: Assegurar que os requerentes dispõem de um espaço suficiente para atividades de lazer e em grupo.***

**Indicador 13.1:** Existe uma área adequada a atividades de lazer dentro do alojamento ou num espaço público das imediações.

- **Observações complementares:** *O género, a idade e as necessidades culturais e religiosas dos requerentes devem ser tidos em conta na criação de salas para atividades de lazer dentro do alojamento coletivo. Se possível, são utilizadas salas ou horas diferentes para as atividades de lazer.*

**Indicador 13.2:** Quando o Estado-Membro organiza atividades em grupo, existe espaço suficiente e adequado, fazendo uso, por exemplo, de uma sala diferente.

- **Observações complementares:** O termo «atividade em grupo» refere-se, por exemplo, a aulas de línguas, sessões de informação em grupo, atividades desportivas, etc.

**Indicador 13.3:** Se a instalação acolher crianças, existe uma sala/espço seguro para brincarem e participarem em atividades ao ar livre no próprio alojamento ou num espaço público das imediações.

#### Boas práticas no que respeita a áreas comuns

Considera-se boa prática prever a presença, com supervisão, de crianças em espaços adequados durante o tempo em que os pais participam em atividades de grupo.

## 1.6. Saneamento

### Observações introdutórias

O termo «saneamento» refere-se ao processo de manter os locais sem sujidade, infeções, doenças, etc., assegurando a limpeza e a remoção de resíduos. Assim sendo, o termo «limpo» refere-se à ausência de pragas, insetos, germes e outros perigos. As normas sanitárias descritas nesta secção aplicam-se a todo o alojamento, incluindo as áreas privadas e as áreas comuns situadas dentro do alojamento ou fora (se aplicável). Dependendo do contexto nacional, o desenvolvimento e o acompanhamento dessas normas podem ser da responsabilidade de outras autoridades (por exemplo, órgãos de supervisão sanitária).

Em instalações maiores, as «áreas privadas» referem-se apenas ao quarto, sendo que as restantes salas se enquadram na categoria de áreas comuns. No entanto, as normas sanitárias diferem conforme os tipos de áreas comuns, como a cozinha, áreas sanitárias e outras salas, incluindo escritórios ou salas de atividades. Contudo, em instalações de alojamento pequenas, a cozinha, a casa de banho e outras divisões devem também ser consideradas como áreas privadas.

Embora a manutenção de padrões sanitários adequados seja da responsabilidade geral das autoridades competentes dos Estados-Membros, os requerentes também podem dar o seu contributo. Na prática, estes últimos tendem a ser responsáveis pela limpeza das áreas privadas. Além disso, dependendo da legislação/regulamentação nacional, existem outras áreas que poderão ser limpas pelos requerentes, a título voluntário. Em alguns casos, essas tarefas também seriam remuneradas, funcionando como pequenos empregos oferecidos dentro das instalações de alojamento coletivo. Nesses casos, o processo de limpeza deve ser supervisionado pelo organismo responsável, ou por uma empresa de limpeza.

As regras da casa devem incluir uma descrição pormenorizada das responsabilidades relativas à limpeza do alojamento.

### Normas e indicadores

#### **NORMA 14: Assegurar a limpeza das áreas privadas e comuns.**

**Indicador 14.1:** É cumprido um calendário de limpeza na instalação de alojamento.

- **Observações complementares:** A frequência e o nível de limpeza a assegurar em cada área devem ser especificados.

**Indicador 14.2:** A limpeza das áreas privadas e comuns do alojamento é verificada regularmente.

- **Observação complementar:** Essa verificação tem em consideração as necessidades de privacidade dos requerentes.

**Indicador 14.3:** A verificação da limpeza é efetuada quando as pessoas se mudam para outro espaço ou para um alojamento diferente.

**Indicador 14.4:** Sempre que os requerentes sejam responsáveis pela limpeza, têm de ter acesso a produtos de limpeza e aos artigos necessários, bem como equipamentos de proteção, como por exemplo, luvas e máscaras.

#### Boas práticas no que respeita à limpeza de áreas privadas e comuns

Considera-se boa prática nos centros de alojamento a introdução de um calendário de limpeza que esteja bem visível e possa ser verificado pelos requerentes.

### **NORMA 15: Assegurar a limpeza da cozinha e das instalações sanitárias.**

**Indicador 15.1:** A limpeza destas áreas está em conformidade com os regulamentos e normas locais e nacionais.

- **Observações complementares:** *Estes regulamentos poderão, por exemplo, referir-se a operações regulares para eliminar roedores e vermes.*

**Indicador 15.2:** Estas áreas são limpas, pelo menos, uma vez por dia (em centros de alojamento), ou o número de vezes necessário.

**Indicador 15.3:** A limpeza em profundidade destas áreas tem lugar regularmente.

- **Observações complementares:** *Nos centros de alojamento, essa limpeza em profundidade poderá ter lugar pelo menos quatro vezes por ano. As normas para a limpeza de cozinhas utilizadas pelos requerentes ou para as cozinhas profissionais são diferentes.*

### **NORMA 16: Assegurar que a roupa dos requerentes possa ser lavada pelos próprios ou por terceiros com regularidade**

**Indicador 16.1:** Quando as toalhas e roupa de cama são fornecidas em espécie e lavadas por pessoal da instalação de alojamento, a sua lavagem deve ser feita regularmente.

- **Observações complementares:** *No mínimo, a roupa de cama deve ser lavada de duas em duas semanas e as toalhas uma vez por semana.*

Indicadores alternativos:

**Indicador 16.2 a):** Os requerentes devem poder lavar a sua roupa pelo menos uma vez por semana. **OU**

- **Observações complementares:** *Este indicador poderá ser clarificado no contexto nacional especificando o número de máquinas de lavar e a possibilidade de secar roupa por grupo de pessoas.*

**Indicador 16.2 b):** Existe um serviço disponível de lavandaria para os requerentes.

- **Observações complementares:** *O serviço de lavandaria deve ser suficientemente acessível, por exemplo, durante, pelo menos, 5 dias por semana (incluindo o fim de semana).*

## 1.7. Manutenção

### Observações introdutórias

Nesta secção, o termo «manutenção» deve ser entendido como um conjunto de atividades que são necessárias e realizadas para preservar tanto quanto possível e pelo máximo de tempo possível as condições originais do alojamento.

Embora a manutenção da instalação de acolhimento seja da responsabilidade geral das autoridades competentes dos Estados-Membros, os requerentes também podem dar o seu contributo. Em alguns casos, essas tarefas também seriam remuneradas, funcionando como pequenos empregos oferecidos dentro das instalações de alojamento coletivo. Nesses casos, o processo deve ser supervisionado pelo organismo responsável, ou por uma empresa responsável pelos trabalhos de manutenção.

### Normas e indicadores

#### ***NORMA 17: Assegurar a segurança e o bom funcionamento das instalações de acolhimento através de uma manutenção regular.***

**Indicador 17.1:** O bom funcionamento do alojamento, bem como os seus móveis e equipamentos são avaliados regularmente.

- **Observações complementares:** *Estas verificações devem ter lugar, pelo menos, uma vez por ano. Uma lista de verificação pode ajudar a efetuar a avaliação.*

**Indicador 17.2:** Os requerentes têm a possibilidade de comunicar as necessidades de manutenção e de reparações.

**Indicador 17.3:** As reparações e substituições necessárias nas instalações de alojamento são realizadas prontamente e com a qualidade adequada.

- **Observações complementares:** *Sem prejuízo do facto de a responsabilidade geral pela manutenção do alojamento incumbir à autoridade competente em matéria de acolhimento, os requerentes poderão realizar determinadas tarefas de manutenção que correspondem a pequenos empregos, desde que estes sejam remunerados e atribuídos numa base voluntária. A supervisão global deve, em todo o caso, ser da responsabilidade do órgão competente.*

## 1.8. Equipamento e serviços de comunicações

### Observações introdutórias

A comunicação assume um papel importante para os requerentes de proteção internacional durante todo o processo de acolhimento. O termo «comunicação» inclui tanto a comunicação relativa à situação processual dos requerentes como a comunicação privada, por exemplo, com membros da família. É importante salientar que o acesso aos serviços de comunicação pode contribuir para a saúde mental dos requerentes, uma vez que pode ajudar a evitar a ansiedade resultante da falta de contacto com os membros da família e amigos que ficaram no país de origem ou estão em trânsito ou da falta de acesso à comunicação com organizações que prestam assistência jurídica ou outros serviços pertinentes. Em todo o caso, os requerentes devem poder ser notificados da decisão por via postal, se for caso disso.

#### **Referências jurídicas — Equipamento e serviços de comunicações**

- Artigo 18.º, n.º 2, da DA: regras em matéria de condições materiais de acolhimento.

## Normas e indicadores

### **NORMA 18: Garantir o acesso dos requerentes a um telefone para efetuar chamadas relacionadas com questões processuais, legais, médicas e educacionais.**

**Indicador 18.1:** O acesso a um telefone é possível pelo menos para chamadas relacionadas com questões processuais, legais, médicas ou educacionais.

**Indicador 18.2:** Os requerentes têm acesso diariamente a um telefone, pelo menos, por cada unidade de alojamento.

- **Observações complementares:** *O número de telefones a montar nas instalações dependerá do número de requerentes que nelas residam.*

**Indicador 18.3:** Os requerentes podem fazer chamadas num ambiente privado, ou seja, os outros requerentes não podem ouvir a conversa.

### **NORMA 19: Garantir que os requerentes têm acesso à Internet.**

**Indicador 19.1:** Os requerentes têm acesso à Internet nas próprias instalações de alojamento ou no espaço público das imediações, pelo menos, quatro vezes por semana.

- **Observações complementares:** *O acesso à Internet na instalação de alojamento pode ser facilitado pelo acesso dos requerentes a uma rede sem fios (wi-fi) das instalações, fazendo uso dos seus próprios dispositivos de comunicação (por exemplo, telefones inteligentes), e a um número adequado de computadores por grupo de pessoas. Se for fornecido acesso à Internet fora do alojamento, este deve estar disponível a uma curta distância, que pode ser percorrida a pé ou num transporte público (ver norma 1: Localização: O acesso à Internet não tem de estar disponível gratuitamente) (ver indicador 28.4: Subsídio para despesas diárias).*

### **NORMA 20: Garantir que os requerentes têm a possibilidade de carregar os seus aparelhos de comunicação.**

**Indicador 20.1:** Existe pelo menos uma tomada disponível e acessível por quarto para carregar os dispositivos eletrónicos.

#### **Boas práticas no que respeita ao acesso a equipamentos e serviços de comunicação**

Considera-se boa prática:

- Dar aos requerentes a possibilidade de copiar ou imprimir gratuitamente documentos relevantes para o procedimento de asilo ou questões médicas;
- Facilitar o acesso a uma televisão com canais em, pelo menos, duas das línguas mais difundidas entre os requerentes no alojamento em causa (cf. indicador 13.1: áreas comuns).



## 2. Alimentação

### Observações introdutórias

O termo «alimentos» a que se refere a presente secção inclui alimentos, bem como bebidas não alcoólicas. Seguindo a mesma abordagem que na secção relativa ao alojamento, as normas incluídas na presente secção devem ser tidas em conta, independentemente de os requerentes receberem alimentos em espécie ou sob a forma de subsídios ou cupões. Isto significa que, se os Estados-Membros optarem por conceder aos requerentes um subsídio ou cupões para cobrir os custos com a alimentação, esse subsídio deverá permitir aos requerentes adquirir alimentos em conformidade com as normas enunciadas na presente secção.

#### Referências jurídicas — Alimentação

- Artigo 2.º, alínea g) da DA: definição das condições materiais de acolhimento.

### Normas e indicadores

#### **NORMA 21: Garantir o acesso dos requerentes a uma alimentação suficiente e adequada.**

**Indicador 21.1:** São cumpridas as normas de segurança alimentar.

- **Observações complementares:** *Em conformidade com a Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (HACCP) <sup>(6)</sup> no que se refere à abordagem de segurança alimentar desenvolvida pela Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO), o saneamento do alojamento, em particular das áreas afetadas à cozinha, deve seguir uma abordagem preventiva, em vez de uma abordagem corretiva. De acordo com esta norma, a limpeza dessas áreas deve ser assegurada, uma vez que a falta de limpeza pode revelar-se um perigo para a saúde geral no alojamento.*

**Indicador 21.2:** São servidas pelo menos três refeições por dia para adultos e cinco para menores, das quais pelo menos uma é cozinhada e servida quente.

**Indicador 21.3:** As refeições asseguram uma dieta equilibrada e variada, incluindo leite para menores e bebés quando necessário.

- **Observações complementares:** *A composição das refeições é variada, por exemplo, tendo por base cereais, pão e arroz, frutas e legumes, leite, produtos lácteos, carne, ovos ou peixe.*

**Indicador 21.4:** Os requerentes são informados sobre a composição da refeição.

- **Observações complementares:** *As informações podem ser fornecidas de forma geral (com rótulos, etc.) ou a pedido.*

**Indicador 21.5:** Existem condições específicas para os requerentes com necessidades dietéticas especiais.

- **Observações complementares:** *Por exemplo, as grávidas e lactantes e pessoas com determinadas doenças e alergias alimentares devem ser tidas em conta.*

**Indicador 21.6:** As preferências alimentares e as restrições dietéticas de grupos específicos são tidas em conta.

- **Observações complementares:** *Entende-se por «Grupos específicos» os requerentes inseridos num contexto religioso e/ou cultural, bem como os requerentes vegetarianos/vegan.*

<sup>(6)</sup> Ver Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO), *Hazard Analysis And Critical Control Point (HACCP) System*, (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

### Boas práticas no que respeita ao fornecimento de alimentos

Considera-se boa prática:

- permitir que os requerentes cozinhem as suas próprias refeições sempre que possível e adequado, uma vez que esse facto promove a sua autonomia, aumenta o sentimento de normalidade/sentir-se em casa e pode contribuir para estruturar a vida quotidiana dos requerentes; e
- proporcionar a possibilidade de serem servidas aos requerentes refeições cozinhadas ou reaquecidas caso tenham tido boas razões para não observar os horários regulares das refeições; e
- consultar os requerentes sobre o menu e a confeção dos alimentos.

### **NORMA 22: Garantir o acesso dos requerentes a água potável 24 horas por dia, sete dias por semana.**

**Indicador 22.1:** É fornecido a cada requerente um mínimo de 2,5 litros de água por dia, tendo simultaneamente em conta a fisiologia pessoal e o clima.

- **Observações complementares:** *Estão disponíveis mais pormenores sobre a quantidade mínima diária de água potável nas normas desenvolvidas no quadro do projeto Sphere* <sup>(?)</sup>.

**Indicadores alternativos:**

**Indicador 22.2 a):** As infraestruturas do alojamento são adequadas para dispor de água potável. **OU**

**Indicador 22.2 b):** Na ausência de infraestrutura adequada, é distribuída água potável.

- **Observações complementares:** *Os requerentes devem ser informados sobre a segurança da água da torneira como água potável, sempre que necessário.*

### Boas práticas no que respeita ao fornecimento de bebidas

Considera-se boa prática fornecer chá e café.

<sup>(?)</sup> O projeto *Sphere*, *How much water is needed in emergencies?*, Acessível em linha em: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/WHO\\_TN\\_09\\_How\\_much\\_water\\_is\\_needed.pdf?ua=1](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1)

## 3. Vestuário e outros produtos não alimentares

### Observações introdutórias

Em conformidade com as secções relativas ao alojamento e aos alimentos, as normas incluídas na presente secção devem ser tidas em conta, independentemente de os requerentes receberem vestuário em espécie ou sob a forma de subsídios ou cupões. Isto significa que, se os Estados-Membros optarem por conceder aos requerentes um subsídio para cobrir os custos do vestuário, esse subsídio deverá permitir aos requerentes adquirir vestuário em conformidade com as normas enunciadas na presente secção. Isto sem prejuízo das situações em que os requerentes já possuam vestuário suficiente em conformidade com as normas incluídas na presente secção e em que, portanto, não necessitem de receber mais peças de vestuário. O termo vestuário refere-se na presente secção tanto a roupas como a calçado.

No contexto destas orientações, a expressão «artigos não alimentares» refere-se a artigos domésticos essenciais que não sejam alimentos, incluindo, por exemplo, produtos de higiene pessoal, produtos de limpeza e detergentes para roupa, roupa de cama e toalhas. No caso dos requerentes em idade escolar, os artigos não alimentares incluem igualmente materiais escolares.

A disponibilização de artigos não alimentares deve ter lugar tendo sempre em conta a situação familiar do requerente. A composição e a quantidade dos artigos não alimentares fornecidos devem, nomeadamente, ter em conta as necessidades pessoais do requerente em questão.

#### Referências jurídicas — Vestuário e outros artigos não alimentares

- Artigo 2.º, alínea g), da DA: definição de condições materiais de acolhimento.

### Normas e indicadores

#### **NORMA 23: Garantir que o requerente possui roupa suficiente.**

**Indicador 23.1:** O requerente possui roupa interior suficiente para uma semana sem ter que a lavar.

- **Observações complementares:** *Essa roupa deve ser entendida como um mínimo de oito conjuntos de roupa interior.*

**Indicador 23.2:** O requerente possui, pelo menos, um número mínimo de artigos de vestuário.

- **Observações complementares:** *O número supramencionado deve ser entendido como pelo menos cinco artigos para o tronco junto ao corpo (como T-shirt, camisa, blusa), pelo menos três artigos para a parte inferior do corpo (calças, saia, calções), pelo menos três artigos como uma camisola com capuz, uma camisola ou casaco e dois jogos de roupa de dormir.*

**Indicador 23.3:** O requerente tem pelo menos dois pares diferentes de calçado.

- **Observações complementares:** *Pode consistir num par de sapatos para uso doméstico e num par para uso no exterior.*

**Indicador 23.4:** É fornecido aos requerentes vestuário o mais rapidamente possível.

- **Observações complementares:** *Poucas horas depois de ter sido atribuída ao requerente uma instalação de alojamento, este deve poder vestir pelo menos o vestuário (provisório) básico para lhe permitir circular livremente em todas as áreas acessíveis (interior e exterior) que lhe foram destinadas.*

**Indicador 23.5:** Se alguma das peças de vestuário deixar de estar em condições de utilização devido ao desgaste, existe um procedimento normalizado para obter outro artigo em substituição.

**Indicador 23.6:** Os requerentes possuem roupas suficientes para os bebés e as crianças de tenra idade durante uma semana sem ter de a lavar.

#### Boas práticas no que respeita ao fornecimento de vestuário suficiente

Considera-se boa prática:

- evitar a criação de uma «aparência de uniforme» para todos os requerentes (caso a roupa seja fornecida em espécie), uma vez que isso ajuda a evitar a estigmatização;
- criar «armazenamento de doações» e ligações com ONG humanitárias com o objetivo de adquirir e distribuir roupas usadas.

### **NORMA 24: Garantir que o requerente possui roupa suficiente**

**Indicador 24.1:** A roupa serve aos requerentes de forma razoável em termos de tamanho.

**Indicador 24.2:** A roupa tem um aspeto razoavelmente decente e adequado ao padrão prevalecente da sociedade de acolhimento e aos antecedentes dos requerentes.

- **Observações complementares:** Não é necessário que as peças de vestuário (exceto no caso da roupa interior) sejam novos, mas devem estar em bom estado.

**Indicador 24.3:** Está disponível roupa adequada às estações do ano.

- **Observações complementares:** Isso significa, por exemplo, que o requerente deve possuir um casaco/jaqueta de inverno, luvas, um chapéu de inverno, um boné, um cachecol e sapatos de inverno, sempre que necessário.

#### Boas práticas no que respeita ao fornecimento de vestuário adequado

Considera-se boa prática oferecer às requerentes, pelo menos, um véu, como parte do conjunto de roupas fornecido, caso seja solicitado pelas mesmas.

### **NORMA 25: Garantir que os requerentes tenham acesso a produtos de higiene pessoal suficientes e adequados.**

**Indicador 25.1:** Existe uma lista que especifica o tipo e quantidade dos produtos de higiene pessoal que os requerentes de determinada idade e género têm direito de receber.

- **Observações complementares:** Esta lista é comunicada de forma clara aos requerentes.

**Indicador 25.2:** Os produtos de higiene pessoal necessários estão à disposição dos requerentes, quer através de distribuição regular em espécie *per capita*, quer através do subsídio para despesas diárias.

- **Observações complementares:** A fim de manter a limpeza, a higiene pessoal e a prevenção de doenças transmissíveis, os produtos básicos de higiene devem estar à disposição dos requerentes. Entre as soluções alternativas podem figurar, por exemplo: escova de dentes, dentífrico, papel higiénico, sabonete, champô, lâmina/espuma de barbear, pensos higiénicos, fraldas e outros produtos de higiene necessários para cuidar de bebés.

## **NORMA 26: Garantir que os requerentes tenham acesso a outros artigos não alimentares essenciais**

**Indicador 26.1:** É disponibilizada roupa de cama e toalhas suficientes.

- **Observações complementares:** *Se o requerente for responsável pela lavagem da sua roupa de cama, são disponibilizados pelo menos dois jogos a fim de permitir a sua substituição.*

**Indicador 26.2:** Está disponível detergente em pó, caso os requerentes sejam responsáveis por lavar a sua própria roupa.

**Indicador 26.3:** Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Isso significa, por exemplo, que uma família com um bebé tenha acesso a um carrinho de bebé funcional e a criança a um bacio. Todas as crianças podem brincar com brinquedos adaptados à sua idade e em boas condições. Podem ser disponibilizados a uma pessoa portadora de deficiência física ou em recuperação de uma lesão ou tratamento médico muletas, cadeiras de rodas ou outros equipamentos médicos, sempre que estes não possam ser obtidos noutras locais (de outros agentes, como o sistema público de saúde).*

### **Boas práticas no que respeita ao acesso a outros artigos não alimentares essenciais**

Considera-se boa prática proporcionar aos requerentes acesso a um ferro de engomar e a um secador de cabelo, sempre que necessário.

## **NORMA 27: Garantir que as crianças matriculadas na escola recebem vestuário e materiais escolares adequados que lhes permitam participar plenamente em todas as atividades escolares**

**Indicador 27.1:** As crianças que frequentam o ensino obrigatório dispõem de vestuário adequado para as atividades escolares.

- **Observações complementares:** *Pode incluir o uniforme escolar sempre que obrigatório, bem como roupa e calçado de desporto.*

**Indicador 27.2:** As crianças que frequentam a escola recebem gratuitamente uma pasta (mochila ou outro) e todos os materiais (manuais escolares etc.) exigidos pela escola.



## 4. Subsídios para despesas diárias

### Observações introdutórias

Embora os aspetos da alimentação, alojamento e vestuário estejam claramente definidos na DA, este instrumento não aborda de forma direta os pormenores e a finalidade dos subsídios para despesas diárias. No entanto, o conceito é essencial para responder às necessidades dos requerentes.

Os subsídios para despesas diárias abrangem outras necessidades essenciais dos requerentes de proteção internacional abrangidos pela DA para além do alojamento, alimentação e vestuário (cobertos pelo subsídio, sempre que não sejam fornecidos em espécie ou sob a forma de cupões).

Neste documento, o conceito de «subsídios para despesas diárias» deve ser entendido como tendo três propósitos diferentes, a saber:

- permitir aos requerentes atingir um nível mínimo de subsistência física, para além das necessidades básicas de alojamento, alimentação ou vestuário;
- assegurar um nível mínimo de participação dos requerentes na vida sociocultural do Estado-Membro em que residem;
- permitir aos requerentes um certo grau de autonomia.

Nas presentes orientações entende-se por «subsídios para despesas diárias», no mínimo, o subsídio monetário atribuído ao requerente sem fins específicos e à sua livre disposição («dinheiro de bolso»). Além disso, quando os produtos não alimentares específicos ou outras necessidades complementares não são acautelados em espécie ou sob a forma de cupões, os seus custos podem também ser tidos em conta no cálculo do montante do subsídio para despesas diárias atribuído aos requerentes.

Como se vê nas secções anteriores, as normas em matéria de alojamento, alimentação e vestuário, bem como as relativas a outros artigos não alimentares, podem ser cumpridas independentemente de os requerentes receberem os artigos em causa sob a forma de subsídio, em espécie ou em cupões. Ao mesmo tempo, o último elemento («dinheiro de bolso») baseia-se na consideração de que um nível de vida digno só pode ser alcançado quando os requerentes têm um certo grau de autonomia financeira. Por outras palavras, pelo menos uma parte do subsídio que lhes é concedido não deve ser atribuída para uma finalidade específica, mas sim ficar à livre disposição dos requerentes, de modo a permitir que a utilizem em função das suas necessidades e preferências pessoais.

À luz das diferentes normas e do custo de vida nos Estados-Membros, esta secção não visa definir o nível exato do subsídio para despesas diárias a atribuir aos requerentes. Independentemente do método utilizado para o cálculo do subsídio para despesas diárias, os três objetivos supramencionados devem sempre ser cumpridos. Como tal, o subsídio para despesas diárias não deve ser confundido como um ato de generosidade; ao invés, assume a mesma importância que o alojamento, a alimentação e o vestuário e constitui parte essencial das condições materiais de acolhimento.

#### Referências jurídicas — Subsídio para despesas diárias

- Artigo 2.º, alínea g) da DA: definição das condições materiais de acolhimento.

### Normas e indicadores

#### **NORMA 28: Garantir a concessão de um subsídio para despesas diárias adequado.**

**Indicador 28.1:** Existe uma definição clara do alcance do subsídio para despesas diárias.

**Indicador 28.2:** O método de cálculo do subsídio para despesas diárias está claramente definido.

- **Observações complementares:** «Definido» significa que se encontram descritos os elementos tidos em consideração na determinação do montante dos subsídios para despesas diárias, bem como os fatores tidos em conta aquando da avaliação do montante de cada um.

**Indicador 28.3:** O subsídio para despesas diárias é disponibilizado gratuitamente («dinheiro de bolso») e permite aos requerentes obter um grau adequado de autonomia.

- **Observações complementares:** *O subsídio para despesas diárias à «livre disposição» do requerente jamais pode ser fornecido em espécie. O montante concreto deve ser determinado em função do contexto nacional. Deve ter-se em consideração as necessidades complementares, para além das necessidades básicas, tais como produtos ou serviços de escolha individual (por exemplo, atividades culturais, doces, produtos de tabaco, jogos, lazer).*

**Indicador 28.4:** O valor do subsídio para despesas diárias também reflete, como mínimo, as seguintes despesas, a menos que seja assegurado em espécie: comunicação e informação, material escolar, higiene pessoal e cuidados com o corpo, atividades de lazer e custos de transporte quando relacionados com o acesso a cuidados de saúde e obtenção de medicamentos, o procedimento de asilo e a assistência jurídica, bem como a educação das crianças matriculadas na escola.

- **Observações complementares:** *No que diz respeito à disponibilização em espécie de material escolar e artigos de higiene pessoal e de cuidados com o corpo, ver as normas 25 e 26: Acesso a produtos de higiene e outros artigos não alimentares e norma 29: Acesso aos cuidados de saúde necessários.*

**Indicador 28.5:** O subsídio para despesas diárias é disponibilizado regularmente, e nunca menos de uma vez por mês, no que respeita ao «dinheiro de bolso».

- **Observações complementares:** *A regularidade dessa disponibilização deve ser determinada de acordo com a finalidade (se especificada), o montante e a forma escolhida para a concessão do subsídio. Deverá ser sempre assegurada a transparência.*

#### **Boas práticas no que respeita à concessão do subsídio para despesas diárias**

Considera-se boa prática:

- ter em conta a situação individual do requerente (por exemplo, a idade/composição da família) no cálculo do montante do subsídio para despesas diárias concedido;
- disponibilizar o subsídio para despesas diárias antes do período previsto;
- disponibilizar o subsídio a cada membro adulto da família separadamente (e não ao «chefe» de família para toda a família).

## 5. Cuidados de saúde

### Observações introdutórias

O termo «cuidados de saúde», tal como referido na presente secção, abrange os cuidados de saúde mental e física prestados aos requerentes de proteção internacional. Abrange igualmente o apoio qualificado aos requerentes que sofrem de doenças graves e as medidas necessárias para promover a reabilitação das vítimas de violência e tortura. Neste sentido, a assistência médica prestada em vários dos Estados-Membros no início do processo de acolhimento pode constituir um ponto de partida importante, uma vez que proporciona uma ideia mais clara das necessidades médicas dos requerentes que devem ser abordadas ao longo do processo de acolhimento. Entende-se por «pessoal médico» para efeitos da presente secção os profissionais qualificados na área da saúde (por exemplo, médicos, dentistas, enfermeiros), bem como psicólogos.

A orientação deve ser lida de forma consentânea com os princípios gerais do consentimento e da confidencialidade, aplicáveis a todo o pessoal ligado ao processo de acolhimento e ao pessoal médico que participam na prestação de cuidados de saúde, bem como aos intérpretes. Em etapa alguma deve a informação ser partilhada sem o prévio consentimento dos doentes. Sem prejuízo da regulamentação nacional que rege o acesso aos registos médicos, os requerentes devem ter o direito de aceder aos respetivos registos médicos, sempre que necessário.

#### Referências jurídicas — Cuidados de saúde

- Artigo 13.º da DA: assistência médica.
- Artigo 17.º RCD: disposições gerais em matéria de condições materiais de acolhimento e de cuidados de saúde.
- Artigo 19.º da DA: cuidados de saúde.

### Normas e indicadores

#### **NORMA 29: Assegurar o acesso aos cuidados de saúde necessários, pelo menos, cuidados de saúde de urgência e tratamento básico de doenças e distúrbios mentais graves.**

**Indicador 29.1:** O requerente tem acesso a todos os tipos de serviços de saúde necessários.

- **Observações complementares:** *Sempre que possível, o género deve ser tido em consideração na prestação de assistência médica (por exemplo, acesso a pessoal médico feminino quando solicitado e disponível).*

**Indicador 29.2:** Os serviços de saúde são prestados por pessoal médico qualificado.

**Indicador 29.3:** Os cuidados de saúde estão disponíveis no alojamento ou no exterior a uma distância razoável.

- **Observações complementares:** *Para mais informações sobre «distância razoável», ver norma 1: Localização.*

**Indicador 29.4:** Os cuidados de saúde necessários, incluindo medicação prescrita, são disponibilizados gratuitamente ou compensados através do subsídio para despesas diárias.

- **Observações complementares:** *Isto significa que, quer os transportes para aceder aos cuidados de saúde necessários, quer a disponibilização de medicação são gratuitos (ver norma 1: Localização, norma 28: Concessão de subsídio para despesas diárias)*

**Indicador 29.5:** Existem mecanismos adequados com vista a garantir que o requerente possa comunicar com o pessoal médico.

- **Observações complementares:** *Isso significa, nomeadamente, a possibilidade de recurso a um intérprete qualificado (gratuitamente) quando necessário. Desde que o requerente o autorize, outros indivíduos, à exceção de crianças, podem efetuar a tradução.*

**Indicador 29.6:** São tomadas providências com vista a garantir o acesso aos primeiros socorros em situações de emergência.

- **Observações complementares:** *Deve ser disponibilizado um kit de primeiros socorros.*

**Indicador 29.7:** O requerente tem acesso ao seu registo médico, sem prejuízo da legislação nacional.

- **Observações complementares:** *Desde que o requerente tenha dado o seu consentimento, o registo médico pode ser transferido de um profissional para outro.*

**Indicador 29.8:** Existem disposições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Isso pode incluir, por exemplo, o acesso a um pediatra, ginecologista ou cuidados de saúde pré-natais, ou a garantia de que as pessoas com deficiência beneficiem das condições necessárias. Pode incluir igualmente o apoio qualificado prestado às vítimas de tráfico e de violência (baseada no género), bem como às vítimas de tortura ou outras formas de violência psicológica e física.*

#### **Boas práticas no que respeita aos cuidados de saúde**

Considera-se boa prática:

- dotar as instalações de alojamento coletivo com, pelo menos, um membro do pessoal que tenha obtido formação em primeiros socorros; e
- sempre que os cuidados de saúde preventivos e/ou a vacinação não façam parte dos programas de saúde obrigatórios gerais, fornecer cuidados de saúde preventivos, incluindo assistência médica no início do processo de acolhimento e/ou vacinação; e
- fornecer preservativos, bem como determinados medicamentos de forma gratuita, inclusivamente quando não prescritos.

## 6. Prestação de informações e apoio qualificado

### Observações introdutórias

O termo «prestação de informações», tal como utilizado no presente documento, refere-se apenas às informações no âmbito da DA. Sem prejuízo das informações a fornecer aos requerentes de proteção internacional de acordo com outros instrumentos pertinentes, como a 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), (a seguir: DPA) e o Regulamento (UE) n.º 604/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, que estabelece os critérios e mecanismos de determinação do Estado-Membro responsável pela análise de um pedido de proteção internacional apresentado num dos Estados-Membros por um nacional de um país terceiro ou por um apátrida (a seguir: Regulamento Dublin III), as presentes orientações não incluem normas relativas à informação no âmbito do procedimento de asilo. Contudo, observa-se que, nalguns Estados-Membros, a prestação dessas informações também pode ser da responsabilidade das autoridades competentes em matéria de acolhimento.

A fim de evitar sobrecarregar o requerente com informações exaustivas no início do processo de acolhimento, a prestação das informações deve ter lugar de uma forma a ter em conta o momento ou a fase em questão. Encorajam-se os Estados-Membros a estabelecer prazos que definam o tipo de informação a fornecer aos requerentes a nível nacional, tendo em conta o prazo máximo global de 15 dias previsto no artigo 5.º da DA.

No que diz respeito ao dever do Estado-Membro de garantir a subsistência e a saúde não só física mas também mental dos requerentes, tal como estabelecido no artigo 17.º, n.º 2, devem ser previstas medidas de apoio adequadas aos requerentes, tais como assistência social. Essas medidas podem incluir diversos tipos de assistência, começando pela orientação dos requerentes sobre o acesso aos serviços públicos, a mediação e orientação culturais e a resolução de litígios, até a orientações que lhes permitam fazer face a situações específicas e às fases subsequentes da sua vida. Para além disso, o apoio qualificado pode também facilitar a identificação dos requerentes com necessidades especiais (ver secção 7: Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais).

#### Referências jurídicas — Prestação de informações e apoio qualificado

- Artigo 5.º da DA: informação.
- Artigo 17.º alíneas 1) e 2) da DA: disposições gerais em matéria de condições materiais de acolhimento e de cuidados de saúde.

### Normas e indicadores

**NORMA 30: Assegurar que o requerente recebe e compreende informações relevantes na fase em questão sobre os benefícios e obrigações relacionados com as condições de acolhimento.**

**Indicador 30.1:** É fornecida informação por escrito numa linguagem que o requerente entende ou se supõe, com razoabilidade, que entenda.

- **Observações complementares:** A informação deve ser fornecida em linguagem clara e não técnica.

**Indicador 30.2:** Sempre que necessário e adequado, a informação é igualmente fornecida oralmente numa língua que o requerente entende.

- **Observações complementares:** As informações devem ser, pelo menos, prestadas oralmente, em caso de analfabetismo ou nos casos em que a pessoa não compreende as informações escritas fornecidas.

**Indicador 30.3:** As informações abrangem todos os aspetos das condições de acolhimento, incluindo os benefícios e obrigações decorrentes da DA.

- **Observações complementares:** *As informações devem abranger, no mínimo, o direito ao acolhimento em função do estatuto jurídico, a forma que revestem as condições materiais de acolhimento (alojamento, alimentação, vestuário e subsídios para despesas diárias), o acesso a cuidados de saúde e as condições específicas para requerentes com necessidades especiais, se relevante. As regras internas devem ser claramente comunicadas ao requerente. A informação pode abranger igualmente a disponibilidade de apoio psicossocial adicional, informação sobre as normas sociais do Estado-Membro, aconselhamento sobre a vida quotidiana, incluindo a gestão de conflitos, etc.*

**Indicador 30.4:** A informação é fornecida em tempo útil (no máximo 15 dias) após a apresentação de um pedido de proteção internacional.

**Indicador 30.5:** A informação é prestada de acordo com as necessidades especiais e circunstâncias individuais dos requerentes.

- **Observações complementares:** *A informação às crianças é prestada de forma adequada (por exemplo, através do uso de pictogramas, do recurso a formulações adaptadas às crianças, etc.). A informação às pessoas com deficiência visual ou intelectual é prestada de forma adaptada. A prestação de informação inclui aspetos relacionados com a violência de género ou o tráfico de seres humanos.*

#### Boas práticas no que respeita à prestação de informação

Considera-se boa prática:

- prestar informação ao requerente por escrito e oralmente, por exemplo, com a ajuda de intérpretes ou mediadores culturais;
- assegurar a visualização da informação através da utilização de vídeos ou pictogramas;
- verificar se o requerente compreendeu as informações fornecidas;
- prestar informação de uma forma oportuna e tendo em conta a fase em questão:
  - ✓ no dia da chegada — prestação de informação de base sobre as funcionalidades do alojamento, o direito ao acolhimento e benefícios conexos, incluindo a disponibilidade do assistente social (ou outro pessoal relevante no procedimento de admissão),
  - ✓ de preferência no prazo de 3 dias e nunca superior a 15 dias — prestação de informação complementar sobre o alojamento, o quotidiano, as atividades, a escola e os cursos. Divulgação por escrito das regras a observar, incluindo as obrigações dos requerentes face aos outros requerentes (como os direitos das mulheres, o respeito pela diversidade sexual e os direitos LGTBI), bem como as relativas às condições de acolhimento que os requerentes devem cumprir,
  - ✓ durante o acolhimento — prestação de informação complementar sobre o direito de acolhimento e, consoante seja pertinente: o direito de residência, regresso voluntário, direito ao trabalho, aspetos administrativos necessários, bem-estar físico e psicológico, direitos e deveres na sociedade do Estado-Membro, cursos e atividades disponíveis, sensibilização para aspetos como a higiene pessoal, as doenças sexualmente transmissíveis e a contraceção, a gestão de conflitos, a separação dos resíduos, a limpeza, o consumo de energia, etc.,
  - ✓ no final da estadia — as informações necessárias aos beneficiários de proteção internacional e aqueles cujos pedidos de proteção internacional foram indeferidos (alojamento, acesso a cuidados médicos, etc.).

**NORMA 31: Assegurar que os requerentes são informados sobre as organizações ou os grupos de pessoas que prestam assistência jurídica específica e as organizações que os poderão apoiar ou informar relativamente às condições de acolhimento disponíveis, incluindo cuidados de saúde.**

**Indicador 31.1:** São fornecidas aos requerentes informações sobre a assistência jurídica disponível e o acesso à mesma.

**Indicador 31.2:** As informações fornecidas aos requerentes incluem os dados de contacto de organizações ou grupos de pessoas capazes de informar os requerentes sobre as condições de acolhimento disponíveis, incluindo cuidados de saúde e o acesso aos mesmos.

**Indicador 31.3:** É fornecida informação por escrito numa linguagem que o requerente entende ou se supõe, com razoabilidade, que entenda.

- **Observações complementares:** A informação deve ser fornecida em linguagem clara e não técnica.

**Indicador 31.4:** Sempre que necessário e adequado, a informação é igualmente fornecida oralmente numa língua que o requerente entende.

- **Observação complementar:** As informações devem ser, pelo menos, prestadas oralmente, em caso de analfabetismo ou nos casos em que a pessoa não compreende as informações escritas fornecidas.

**Indicador 31.5:** A informação é fornecida em tempo útil (no máximo 15 dias) após a apresentação de um pedido de proteção internacional.

**Indicador 31.6:** A informação é prestada de acordo com as necessidades especiais e circunstâncias individuais dos requerentes.

- **Observações complementares:** A informação destinada às crianças é prestada de forma adequada (por exemplo, através do recurso a gráficos ou do uso de pictogramas). A prestação de outro tipo de informação pode incluir aspetos relacionados com a violência de género ou o tráfico de seres humanos.

**NORMA 32: Assegurar um acesso adequado dos elementos que prestam assistência jurídica e representantes legais, das pessoas que representam o ACNUR, a Cruz Vermelha, as organizações intergovernamentais e as organizações não governamentais pertinentes reconhecidas pelo Estado-Membro em causa a fim de apoiar os requerentes.**

**Indicador 32.1:** O acesso dos intervenientes supramencionados só é limitado por motivos relacionados com a segurança das instalações e dos requerentes e desde que não seja gravemente limitado ou impossibilitado.

**Indicador 32.2:** Os intervenientes supramencionados têm a possibilidade de reunir e falar com os requerentes em condições que garantam a devida privacidade.

**NORMA 33: Assegurar o acesso à assistência social aos requerentes de proteção internacional.**

**Indicador 33.1:** A assistência social está disponível para os requerentes dentro ou fora do alojamento.

**Indicador 33.2:** Os requerentes podem aceder à assistência social com regularidade e de acordo com as respetivas necessidades pessoais.

- **Observações complementares:** O acesso ao à assistência social pode assumir a forma de uma entrevista pessoal ou processar-se através do telefone.



## 7. Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais

### Observações introdutórias

Os requerentes de proteção internacional encontram-se em geral numa situação de vulnerabilidade, dada a incerteza do seu estatuto num país estrangeiro, bem como, frequentemente, as suas experiências no país de origem e/ou durante a viagem. Por conseguinte, tal como indicado na figura 1 constante da introdução ao presente documento, as necessidades especiais são transversais à concessão de condições de acolhimento, uma vez que alguns requerentes necessitarão de apoio especial suplementar relacionado com uma das secções das presentes orientações, a fim de poderem gozar, em pé de igualdade, os direitos e benefícios da DA.

Os agentes responsáveis pelo acolhimento que contactam com os requerentes de proteção internacional e todas as partes interessadas ao longo do processo devem estar cientes da existência de necessidades especiais e ser capazes de as identificar. Os indicadores e as necessidades especiais devem ser registados logo que possível após a sua deteção, e essa informação deve ser comunicada às partes interessadas pertinentes, a fim de proporcionar as garantias e o apoio necessários.

O capítulo IV da DA estipula as garantias no caso dos requerentes com necessidades especiais. Entre as pessoas que apresentam necessidades especiais aquando do acolhimento contam-se, embora de forma não exaustiva: menores, menores não acompanhados, pessoas portadoras de deficiência, idosos, grávidas, famílias monoparentais com filhos menores, vítimas de tráfico de seres humanos, pessoas com doenças graves, pessoas com distúrbios mentais e pessoas que tenham sido sujeitas a atos de tortura, violação ou outras formas graves de violência psicológica, física ou sexual, como as vítimas de mutilação genital feminina.

Além disso, os Estados-Membros têm a obrigação de avaliar, indicar e abordar as necessidades especiais desses requerentes de forma atempada e de assegurar que a identificação também seja possível numa fase posterior, caso as vulnerabilidades não sejam evidentes mais cedo.

Um aspeto essencial é a necessidade de garantir que os mecanismos de reencaminhamento nos Estados-Membros funcionem corretamente, a fim de comunicar as necessidades especiais de uma forma eficiente. Sem prejuízo do princípio da confidencialidade, as autoridades nacionais devem ter a capacidade de partilhar as informações pertinentes sobre as necessidades específicas identificadas e ser instruídas no sentido de o fazerem. Por exemplo, sempre que os funcionários de primeiro contacto, como os guardas de fronteira, detetem que a pessoa tem necessidades especiais, estas devem ser comunicadas às autoridades de acolhimento para que sejam acuteladas as garantias necessárias o mais rapidamente possível. Por outro lado, os agentes responsáveis pelo acolhimento estarão frequentemente em condições de observar os requerentes durante um período de tempo mais longo e de gerar confiança. Essa circunstância permite que identifiquem eficazmente as necessidades especiais, que podem não ser inicialmente aparentes. É essencial, na medida em que esta informação diz igualmente respeito a possíveis necessidades processuais especiais, que a autoridade de acolhimento as comunique ao órgão de decisão.

A presente secção das orientações aborda a obrigação dos Estados-Membros de identificar, avaliar, registar e/ou comunicar as necessidades especiais na fase de acolhimento e de lhes dar resposta de forma atempada. Apresentam-se alguns exemplos de garantias especiais na fase de acolhimento nas diferentes secções do presente documento. Para orientações mais abrangentes e um instrumento prático a este respeito, ver a ferramenta EASO para Identificação de Pessoas com Necessidades Especiais (IPSN) <sup>(8)</sup>.

#### Referências jurídicas — Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais

- Artigo 21.º da DA: princípio geral.
- Artigo 22.º da DA: avaliação das necessidades de acolhimento especiais das pessoas vulneráveis.
- Artigo 23.º: menores.
- Artigo 24.º: menores não acompanhados.
- Artigo 25.º: vítimas de tortura ou de violência.

<sup>(8)</sup> <http://ipsn.easo.europa.eu/>.

## Normas e indicadores

### **NORMA 34: Assegurar que existe um mecanismo para identificar e avaliar as necessidades especiais de acolhimento**

**Indicador 34.1:** Existe um mecanismo normalizado para identificar e avaliar as necessidades especiais de acolhimento de qualquer requerente.

- **Observação complementar:** *Tal como estipulado no artigo 22.º, n.º 2, da DA não é necessário que o mecanismo assuma a forma de um procedimento administrativo, mas deve fazer referência a normas de proteção e salvaguarda de menores. A ferramenta IPSN do EASO pode ser integrada nesse mecanismo.*

**Indicador 34.2:** O mecanismo estipula claramente quem é responsável pela identificação e avaliação das necessidades especiais de acolhimento.

- **Observações complementares:** *Dependendo do sistema nacional, diferentes atores podem participar na identificação e avaliação das necessidades especiais. Os papéis dos diferentes intervenientes devem ser claramente indicados no mecanismo.*

**Indicador 34.3:** O mecanismo estipula claramente como registar a identificação e avaliação e comunicar as mesmas ao requerente e aos intervenientes relevantes.

- **Observações complementares:** *O registo e a comunicação eficaz das informações relativas às necessidades especiais aos intervenientes relevantes são essenciais para assegurar a existência das garantias necessárias. Os regulamentos nacionais de confidencialidade e proteção de dados aplicam-se durante o funcionamento do mecanismo. Em alguns casos, aplicar-se-ão procedimentos formais, como no caso dos mecanismos nacionais de referência para as vítimas de tráfico.*

### **NORMA 35: Assegurar a aplicação efetiva do mecanismo de identificação e avaliação das necessidades especiais de acolhimento.**

**Indicador 35.1:** São atribuídos recursos suficientes para identificar, avaliar e monitorizar as necessidades especiais.

**Indicador 35.2:** A identificação e a avaliação iniciais das necessidades especiais são conduzidas o mais rapidamente possível.

- **Observações complementares:** *A identificação e a avaliação das necessidades especiais de acolhimento podem ter lugar em diferentes fases. Recomenda-se que a identificação e avaliação iniciais ocorram durante a fase inicial do acolhimento (1 a 3 dias). A identificação e/ou a avaliação contínuas complementares devem ocorrer em função das necessidades especiais em causa.*

**Indicador 35.3:** As necessidades especiais que se tornam evidentes numa fase posterior são adequadamente identificadas e avaliadas.

- **Observações complementares:** *Algumas necessidades especiais de acolhimento podem tornar-se visíveis apenas numa fase posterior. Por conseguinte, é importante que a identificação e a avaliação sejam contínuas.*

**Indicador 35.4:** Sempre que se justifique, os intervenientes especializados participam na avaliação das necessidades especiais.

- **Observações complementares:** *Os intervenientes especializados, como psicólogos ou profissionais da área da medicina, podem participar na avaliação das necessidades especiais, consoante a natureza dessas necessidades. Os seus conhecimentos devem efetivamente estar acessíveis às autoridades de acolhimento, sempre que necessário.*

**Indicador 35.5:** Os canais de comunicação e cooperação entre a autoridade de acolhimento e o órgão de decisão estão estabelecidos e são utilizados.

- **Observações complementares:** *A identificação e a avaliação das necessidades especiais são mais eficazes quando as informações são comunicadas entre as autoridades, sem prejuízo das regras nacionais de confidencialidade e de proteção de dados.*

**Indicador 35.6:** A identificação e a avaliação das necessidades especiais de acolhimento são realizadas sem prejuízo do exame da necessidade de proteção internacional dos requerentes.

- **Observações complementares:** *É importante separar claramente as questões da identificação e da avaliação das necessidades especiais de acolhimento (e processuais) e a análise do pedido de proteção internacional. Embora, nalguns casos, a situação de vulnerabilidade dos requerentes também tenha um impacto sobre o resultado do pedido, o objetivo da identificação e da avaliação, de acordo com as presentes orientações, é garantir apenas um acesso efetivo aos direitos e benefícios ao abrigo da DA ao longo do procedimento de asilo.*

### ***NORMA 36: Garantir que as necessidades especiais de acolhimento identificadas são tratadas atempadamente.***

**Indicador 36.1:** São tomadas medidas adequadas e céleres para responder às necessidades específicas identificadas e avaliadas.

- **Observação complementar:** *Deverão ser atribuídos recursos suficientes à resposta a dar a necessidades especiais. Além disso, os procedimentos operacionais e/ou mecanismos de reencaminhamento normalizados devem ser utilizados de forma adequada.*

**Indicador 36.2:** Caso tenham sido identificadas necessidades especiais, existe um mecanismo para garantir o seu acompanhamento regular.

- **Observações complementares:** *Os Estados-Membros devem prever igualmente o acompanhamento regular das necessidades especiais identificadas.*

### **Boas práticas no que respeita à Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais**

Considera-se boa prática:

- a criação de um mecanismo de identificação e avaliação das necessidades especiais de acolhimento como parte dos procedimentos operacionais nacionais. A ferramenta IPSN do EASO pode ser integrada nestes procedimentos, nomeadamente através da aplicação das orientações sobre o «apoio em matéria de acolhimento»;
- considerar como requerentes com necessidades especiais também outras categorias que não as enumeradas de forma não exaustiva no capítulo IV da DA, por exemplo as pessoas LGBTI, as pessoas com outras necessidades especiais relacionadas com o género e os requerentes analfabetos.

### **Ferramenta do EASO para a Identificação de Pessoas com Necessidades Especiais (IPSN)**

A fim de apoiar os Estados-Membros na identificação e avaliação das necessidades especiais em termos de garantias processuais e de acolhimento, o EASO desenvolveu uma ferramenta interativa na Internet, acessível ao público em várias línguas da UE.

A ferramenta IPSN é um instrumento intuitivo e prático destinado a apoiar a identificação atempada e contínua de necessidades especiais individuais sem a exigência de conhecimentos especializados. Baseia-se num conjunto de indicadores, ligados a diferentes categorias de pessoas com possíveis necessidades especiais. A lista inclui todas as categorias mencionadas na DA, bem como as pessoas LGBTI e pessoas com necessidades especiais relacionadas com o género. A seleção de uma categoria fornece informações adicionais a fim de avaliar se o requerente tem necessidades especiais e gera uma lista de verificação e orientações breves sobre as medidas de apoio relevantes. O apoio em matéria de acolhimento é um dos aspetos desenvolvidos no âmbito da ferramenta IPSN.

Uma vez que o utilizador tenha gerado as informações relevantes, pode optar por imprimir ou guardar um relatório, incluindo uma seleção de diferentes elementos. O relatório pode ser adaptado em função do caso particular em questão antes de ser guardado e/ou impresso.

Recomenda-se como boa prática a integração da ferramenta IPSN num mecanismo nacional, em conformidade com as normas da presente secção.

O relatório final está disponível em: <https://ipsn.easo.europa.eu>

## 8. Atividades de formação do EASO

### Observações introdutórias

À luz da diversidade dos sistemas nacionais de acolhimento, as tarefas, as qualificações e as necessidades de formação do pessoal que trabalha com os requerentes no contexto do acolhimento diferem consoante os Estados-Membros da UE. No que diz respeito às orientações incluídas na presente secção, será feita referência ao termo «agente de acolhimento», que pode ser definido como o profissional que está em contacto direto com os requerentes de proteção internacional num contexto de acolhimento, independentemente do respetivo empregador (o Estado, uma organização não governamental, um contratante privado, um município, etc.). Entre esses profissionais podem incluir-se assistentes sociais, profissionais da educação e da saúde, agentes de registo, intérpretes, gestores de instalações, pessoal de administração/coordenação, etc. A DA reconhece a importância de uma formação adequada e contínua, bem como a relevância de um mecanismo de monitorização da qualidade do trabalho realizado pelos agentes de acolhimento. Os Estados-Membros são convidados, nomeadamente, a «tomar as medidas adequadas para assegurar que as autoridades e outras organizações responsáveis pela aplicação da presente diretiva receberam a formação de base necessária».

Neste contexto, as orientações incluídas na presente secção devem ser entendidas como aplicáveis a todos os níveis do pessoal (isto é, incluindo a gestão de nível médio e superior) abrangidos pela definição do termo «agente de acolhimento». Além disso, sem prejuízo da necessidade de proporcionar formação específica aos agentes de acolhimento que trabalham com requerentes com necessidades especiais de acolhimento, toda a formação deve ser consentânea com o quadro mais amplo de um código de conduta que especifique os conceitos e princípios fundamentais subjacentes ao trabalho no contexto do acolhimento.

#### Referências jurídicas — Formação do pessoal

- Artigo 18.º, n.º 7, da DA: regras em matéria de condições materiais de acolhimento.
- Artigo 24.º alínea 4) da DA: Menores não acompanhados.
- Artigo 25.º, n.º 2, da DA: vítimas de tortura ou de violência.
- Artigo 29.º, n.º 1, da DA: pessoal e recursos.

### Normas e indicadores

#### **NORMA 37: Assegurar que os agentes de acolhimento possuem qualificações suficientes**

**Indicador 37.1:** Todos os agentes de acolhimento obedecem a funções claras (descrição de funções).

**Indicador 37.2:** Todos os agentes de acolhimento possuem qualificações em conformidade com a legislação e os regulamentos nacionais relativos às suas funções específicas (descrição de funções).

- **Observação complementar:** *O processo de avaliação das qualificações do agente de acolhimento deve incluir uma verificação dos registos criminais relativos a crimes ou infrações relacionados com menores, nos casos em que o referido agente de acolhimento trabalhe em contacto direto com menores.*

#### **NORMA 38: Assegurar que os agentes de acolhimento recebem a formação necessária e adequada.**

**Indicador 38.1:** Foi apresentada a todos os agentes de acolhimento uma introdução completa e oportuna relativa ao trabalho a desenvolver, incluindo o código de conduta aplicável.

- **Observações complementares:** *A formação inicial deve ter lugar o mais rapidamente possível, e o mais tardar imediatamente após o agente de acolhimento ter sido admitido. De acordo com as funções atribuídas ao agente de acolhimento, a formação inicial deve incluir as normas da legislação e/ou regulamentos de acolhimento e as ferramentas nacionais e relevantes e disponíveis do EASO.*

**Indicador 38.2:** Existe um currículo de formação claro, que inclui requisitos de formação para cada um dos grupos de funções.

- **Observações complementares:** *A formação de base para os agentes de acolhimento pode ser fornecida através do Módulo «acolhimento» do currículo de formação do EASO. Além disso, os módulos incluídos no currículo nacional podem incluir desde competências no domínio da informática e das línguas estrangeiras até cursos sobre doenças transmissíveis ou a identificação de vítimas de tráfico de seres humanos.*

**Indicador 38.3:** A formação é prestada de forma regular e em função das necessidades.

- **Observações complementares:** *Deverá ser desenvolvido um programa de formação a longo prazo, que preveja uma reciclagem regular. A formação deve ser igualmente proporcionada caso se verifiquem alterações substanciais na legislação e práticas aplicáveis.*

**Indicador 38.4:** A formação mínima oferecida inclui questões relacionadas com o género e preocupações relacionadas com a idade e a situação dos requerentes com necessidades especiais, nomeadamente no que se refere às normas de proteção e salvaguarda de menores, incluindo menores não acompanhadas, e à identificação das vítimas de tortura e violência.

#### Boas práticas no que respeita à formação do pessoal

Considera-se boa prática para os gestores da área do acolhimento:

- identificar oportunidades de formação para os agentes de acolhimento; e/ou
- organizar a formação através de acordos com intervenientes relevantes (universidades, advogados, psicólogos, etc.).

### ***NORMA 39: Promover a sensibilização de outras partes interessadas que mantêm contacto regular com os requerentes.***

**Indicador 39.1:** Estão previstas sessões de sensibilização regulares e/ou medidas alternativas para pessoas que não sendo consideradas «agentes de acolhimento», estão, no entanto, em contacto com os requerentes por via da sua profissão/função.

- **Observações complementares:** *As sessões de sensibilização podem centrar-se em aspetos relacionados com a migração em geral e em aspetos culturais em particular. Podem ser destinadas, por exemplo, a pessoal da área da educação, dos serviços de saúde externos, ao pessoal de segurança nas instalações ou ao pessoal de limpeza.*

### ***NORMA 40: Promover um apoio orientado para os processos destinado aos agentes de acolhimento***

**Indicador 40.1:** Existem diferentes medidas para permitir fazer a situações difíceis durante o trabalho na fase de acolhimento.

- **Observação complementar** *Estas medidas podem assumir a forma de intervisão (supervisão entre pares), equipas de crise ou supervisão externa.*

## Anexo — Quadro de síntese

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
1. Alojamento	1.1. Localização	1. Assegurar o acesso geográfico efetivo a serviços pertinentes, tais como serviços públicos, escola, cuidados de saúde, assistência social e jurídica, loja para as necessidades diárias, lavandaria e atividades de lazer.	1.1. Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.
			1.2. a) Os serviços pertinentes são fornecidos no interior do alojamento. OU
			1.2. b) A instalação está situada a uma distância razoável, a pé, dos serviços pertinentes e o caminho a percorrer não coloca problemas de segurança. OU
			1.2. c) Os serviços pertinentes são acessíveis utilizando os transportes públicos e a duração da viagem é razoável. OU
	1.2. Distribuição	2. Garantir que o princípio da unidade familiar é respeitado.	1.2. d) Os serviços pertinentes são acessíveis utilizando os transportes organizados disponibilizados pelo Estado-Membro.
			2.1. Os membros da família (de acordo com a definição do artigo 2.º do DA) são alojados em conjunto, com o seu acordo.
			2.2. As famílias com menores são alojadas em conjunto, desde que essa opção esteja de acordo com o interesse superior do menor.
			2.3. Sempre que possível e apropriado, a unidade familiar deve ser respeitada no que se refere aos membros da família mais alargada.
	3. Garantir que as necessidades especiais são tidas em conta aquando (re)atribuição de alojamento específico a um requerente.	3.1. A atribuição de um alojamento específico aos requerentes assenta numa avaliação das suas necessidades especiais de acolhimento.	2.4. É alojada uma família no máximo por quarto.
			3.2. Existe a possibilidade de transferir um requerente como resultado das necessidades especiais de acolhimento identificadas.
4. Garantir que são tidas em consideração razões específicas e objetivas ligadas à situação individual do requerente aquando da atribuição de alojamento a um requerente.	4.1. Existe um mecanismo que permita avaliar a existência de razões específicas e objetivas para a atribuição de determinado alojamento.		

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento				
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)	
1. Alojamento (continuação)	1.3. Infraestruturas	5. Garantir espaço suficiente no quarto nos alojamentos coletivos.	5.1. Está disponível um espaço mínimo de 4 m <sup>2</sup> por pessoa por requerente.	
			5.2. No que respeita ao espaço mínimo de 4 m <sup>2</sup> por pessoa, é assegurada uma altura mínima de 2,10 m.	
			5.3. Existe espaço suficiente no quarto para colocar uma cama e um armário por requerente.	
		6. Garantir o respeito pela privacidade dos requerentes no alojamento coletivo.	6.1. É alojado um máximo de seis requerentes solteiros por quarto.	
			6.2. Existem quartos separados para os requerentes do sexo masculino e feminino, não sendo permitido o acesso de requerentes do sexo oposto.	
			6.3. Está prevista e disponível para os requerentes, sempre que necessário, uma sala que permita criar um ambiente privado (dentro ou fora das instalações) para reuniões com elementos que prestam assistência social e jurídica ou outros agentes relevantes.	
			6.4. Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.	
		7. Garantir que o alojamento possui mobília suficiente.	7.1. A mobília de cada quarto inclui, no mínimo:	7.1.1. Uma cama individual por pessoa; E
				7.1.2. Um armário por pessoa ou família, suficientemente amplo para guardar objetos pessoais (como roupas, medicamentos ou documentos).
				7.2. Nos quartos partilhados por requerentes que não são membros da família, o armário é passível de ser fechado à chave, sem prejuízo da segurança da instalação de acolhimento.
				7.3. A mobília da área comum/sala de estar inclui um número suficiente de mesas e cadeiras.
				7.4. Nas instalações em que os requerentes devem cozinhar as suas próprias refeições, é fornecida e está acessível a totalidade dos seguintes elementos:
			7.4.1. volume suficiente no frigorífico por pessoa; E	
			7.4.2. espaço em prateleiras suficiente por pessoa/família; E	
			7.4.3. acesso mínimo a um fogão por pessoa/família; E	
	7.4.4. um número mínimo de pratos, utensílios de cozinha e talheres por pessoa.			
	7.5. Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.			

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
1. Alojamento (continuação)	1.3. Infraestruturas (continuação)	8. Garantir infraestruturas sanitárias suficientes, adequadas e funcionais no alojamento.	8.1. Todos os requerentes devem ter acesso a um duche/banho, lavatório com água quente e fria e casa de banho funcionais.
			8.2. Está acessível 24 horas/7 dias por semana pelo menos uma instalação sanitária em boas condições de funcionamento e passível de ser fechada à chave por cada 10 requerentes.
			8.3. Pelo menos um duche ou banho com água quente e fria para cada 12 requerentes e acessível no mínimo 8 horas por dia.
			8.4. Pelo menos um lavatório funcional com água fria e quente para cada 10 requerentes e acessível 24 horas/7 dias por semana.
			8.5. Se existir mais de um chuveiro na casa de banho, a separação visual é assegurada.
			8.6. As instalações reservadas a sanitários, lavatórios e chuveiros são separadas em função do género (visível e compreensivelmente marcadas), exceto em pequenas instalações de acolhimento.
			8.7. No que diz respeito ao alojamento partilhado para requerentes que não sejam membros da mesma família, existem disposições para garantir que os requerentes possam aceder às instalações de forma segura e que a intimidade dos requerentes seja sempre respeitada.
			8.8. Está prevista forma de assegurar que a roupa e as toalhas possam permanecer secas quando os requerentes tomam duche.
			8.9. Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.
		9. Garantir a conformidade do alojamento com os regulamentos nacionais e locais relevantes.	9.1. O alojamento está construído de acordo com a regulamentação local e nacional aplicável.
			9.2. O alojamento é mantido e gerido em conformidade com a regulamentação local e nacional pertinente, tendo em conta os potenciais perigos.
			9.3. Luz natural e ar fresco suficientes nos quartos e áreas comuns/salas de estar.
			9.4. Existe um sistema de regulação de temperatura adequado para todas as áreas do alojamento.
			9.5. Os quartos e áreas comuns estão protegidos contra o ruído ambiental excessivo.

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
1. Alojamento (continuação)	1.3. Infraestruturas (continuação)	10. Garantir que as infraestruturas internas e externas dos alojamentos destinados a acolher os requerentes com mobilidade reduzida sejam adaptadas às suas necessidades.	10.1. O alojamento está localizado no: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) rés-do-chão; OU</li> <li>b) existe um elevador adaptado para utilização por pessoas com mobilidade reduzida; OU</li> <li>c) as escadas não excedem um número máximo, de acordo com o grau de mobilidade reduzida.</li> </ul>
			10.2. Os acessos externos como caminhos ou passagens apresentam uma superfície firme e nivelada.
			10.3. A entrada foi concebida para permitir o acesso de requerentes com mobilidade reduzida.
			10.4. Os vãos das portas e corredores dentro do alojamento são suficientemente amplos para utilizadores de cadeira de rodas.
			10.5. Existem barras de apoio nos espaços e locais utilizados por requerentes com mobilidade reduzida.
			10.6. Existe uma infraestrutura sanitária adaptada, incluindo, por exemplo, chuveiros grandes, barras de apoio, lavatórios e sanitários a uma altura apropriada para utilizadores de cadeiras de rodas, bem como uma superfície de casa de banho adequada à circulação de cadeiras de rodas.
	1.4. Segurança	11. Garantir medidas de segurança suficientes.	11.1. A avaliação dos riscos é efetuada regularmente, tendo em conta fatores externos e internos.
			11.2. Foram tomadas medidas de segurança adequadas com base no resultado da avaliação de risco.
			11.3. É possível comunicar problemas relacionados com a segurança (por exemplo, roubo, violência, ameaças, hostilidade da comunidade externa) ao pessoal responsável de forma segura.
			11.4. Os números para as chamadas de emergência encontram-se afixados num local visível, estando disponível um telefone.
			11.5. As medidas de segurança abrangem a deteção e prevenção da violência sexual e com base no género.
			11.6. Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
1. Alojamento (continuação)	1.5. Áreas comuns	12. Garantir que os requerentes gozam de espaço suficiente para as suas refeições.	12.1. Todos os requerentes têm a possibilidade de comer num espaço apropriado.
		13. Garantir que os requerentes dispõem de espaço suficiente para atividades de lazer e em grupo.	13.1. Existe uma área adequada para atividades de lazer dentro do alojamento ou num espaço público das imediações.
			13.2. Quando o Estado-Membro organiza atividades em grupo, existe espaço suficiente.
	13.3. Se a instalação acolher crianças, existe uma sala/área segura para brincarem e participarem em atividades ao ar livre no próprio alojamento ou num espaço público das imediações.		
	1.6. Saneamento	14. Garantir a limpeza das áreas privadas e comuns.	14.1. A instalação de alojamento observa um calendário de limpeza.
			14.2. A limpeza das áreas privadas e comuns do alojamento é verificada de forma regular.
			14.3. A verificação da limpeza é efetuada quando as pessoas se mudam para outro espaço ou para um alojamento diferente.
			14.4. Sempre que os requerentes são responsáveis pela limpeza, têm acesso a produtos de limpeza e aos artigos necessários, bem como a equipamentos de proteção, como luvas e máscaras.
		15. Garantir a limpeza da cozinha e instalações sanitárias.	15.1. A limpeza das áreas está em conformidade com os regulamentos e normas locais e nacionais.
			15.2. Estas áreas são limpas, pelo menos, uma vez por dia (em centros de alojamento), ou o número de vezes necessário.
			15.3. A limpeza em profundidade das áreas é efetuada com regularidade.
		16. Garantir que a roupa dos requerentes pode ser lavada pelos próprios ou por terceiros com regularidade.	16.1. Quando as toalhas e roupa de cama são fornecidas em espécie e lavadas por pessoal da instalação de alojamento, a sua lavagem deve ser feita regularmente.
			16.2. a): os requerentes devem poder lavar a roupa pelo menos uma vez por semana; OU
			16.2. b): existe um serviço de lavandaria disponível para os requerentes.

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
1. Alojamento (continuação)	1.7. Manutenção	17. Garantir a segurança e bom funcionamento das instalações de alojamento através de manutenção regular	17.1. O bom funcionamento do alojamento e da sua mobília e equipamento é avaliado com regularidade.
			17.2. Os requerentes têm a possibilidade de comunicar a necessidade de manutenção e de reparações.
			17.3. As reparações e substituições necessárias dentro do alojamento são efetuadas prontamente e cumprindo normas adequadas.
	1.8. Equipamentos e serviços de comunicação	18. Garantir que os requerentes têm acesso adequado a um telefone para fazer chamadas relacionadas com questões processuais, legais, médicas ou educacionais.	18.1. O acesso a um telefone é possível pelo menos para chamadas relacionadas com questões processuais, legais, médicas e educacionais.
			18.2. Os requerentes têm acesso diário a pelo menos um telefone por unidade de alojamento.
			18.3. Os requerentes podem fazer chamadas em ambiente privado, ou seja, os outros requerentes não podem ouvir a conversa.
			19. Garantir que os requerentes têm acesso à Internet.
		19.1. Os requerentes têm acesso à Internet no próprio alojamento ou num espaço público das imediações, pelo menos, quatro vezes por semana.	
		20. Garantir que os requerentes têm a possibilidade de carregar os seus aparelhos de comunicação.	
		20.1. Existe pelo menos uma tomada disponível e acessível por quarto para carregar os dispositivos eletrónicos.	
2. Alimentação	21. Garantir que os requerentes têm acesso a alimentação suficiente e adequada.	21.1. São cumpridas as normas de segurança alimentar.	
		21.2. São servidas pelo menos três refeições por dia para adultos e cinco para menores, das quais pelo menos uma é cozinhada e servida quente.	
		21.3. As refeições asseguram uma dieta equilibrada e variada.	
		21.4. Os requerentes são informados sobre a composição da refeição.	
		21.5. Existem condições específicas para os requerentes com necessidades dietéticas especiais.	
		21.6. As preferências alimentares e as restrições dietéticas de grupos específicos são tidas em conta.	
	22. Garantir que os requerentes têm acesso à água potável 24 horas/7 dias por semana.	22.1. É fornecido a cada requerente um mínimo de 2,5 litros de água por dia, tendo em conta a fisiologia pessoal e o clima.	
		22.2. a): as infraestruturas do alojamento são adequadas para dispor de água potável. OU	
		22.2. b): é distribuída água potável na ausência de infraestruturas adequadas.	

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
3. Vestuário e outros produtos não alimentares	23. Garantir que o requerente possui roupa suficiente.		23.1. O requerente possui roupa interior suficiente para uma semana sem ter que a lavar.
			23.2. O requerente possui, pelo menos, um número mínimo de artigos de vestuário.
			23.3. O requerente tem pelo menos dois pares diferentes de calçado.
			23.4. É fornecido aos requerentes vestuário o mais rapidamente possível.
			23.5. Se alguma das peças de vestuário deixar de estar em condições de utilização devido ao desgaste, existe um procedimento normalizado para obter outro artigo em substituição.
			23.6. Os requerentes possuem roupas suficientes para os bebés e as crianças de tenra idade durante uma semana sem ter de a lavar.
	24. Garantir que o requerente possui roupa adequada.		24.1. A roupa serve aos requerentes de forma razoável em termos de tamanho.
			24.2. A roupa tem um aspeto razoavelmente decente e adequado ao padrão prevalecente da sociedade de acolhimento e aos antecedentes dos requerentes.
			24.3. Está disponível roupa adequada às estações do ano.
	25. Garantir que os requerentes tenham acesso a produtos de higiene pessoal suficientes e adequados.		25.1. Existe uma lista que especifica o tipo e quantidade dos produtos de higiene pessoal que os requerentes de determinada idade e género têm direito de receber.
			25.2. Os produtos de higiene pessoal necessários estão à disposição dos requerentes, quer através de distribuição regular em espécie <i>per capita</i> , quer através do subsídio para despesas diárias.
	26. Garantir que os requerentes têm acesso a outros artigos não alimentares essenciais.		26.1. É disponibilizada roupa de cama e toalhas suficientes.
			26.2. Está disponível detergente em pó, caso os requerentes sejam responsáveis por lavar a sua própria roupa.
			26.3. Existem condições específicas para os requerentes com necessidades especiais.
	27. Garantir que as crianças matriculadas na escola recebem vestuário e materiais escolares adequados que lhes permitam participar plenamente em todas as atividades escolares		27.1. As crianças que frequentam o ensino obrigatório dispõem de vestuário adequado para as atividades escolares.
27.2. As crianças que frequentam a escola recebem gratuitamente uma pasta (mochila ou outro) e todos os materiais (manuais escolares etc.) exigidos pela escola.			

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
4. Subsídios para despesas diárias		28. Garantir a concessão de um subsídio para despesas diárias adequado.	28.1. Existe uma definição clara do alcance do subsídio para despesas diárias.
			28.2. O método de cálculo do subsídio para despesas diárias está claramente definido.
			28.3. O subsídio para despesas diárias é disponibilizado gratuitamente («dinheiro de bolso») e permite aos requerentes obter um grau adequado de autonomia.
			28.4. O valor do subsídio para despesas diárias também reflete, como mínimo, as seguintes despesas, a menos que seja assegurado em espécie: comunicação e informação, material escolar, higiene pessoal e cuidados com o corpo, atividades de lazer e custos de transporte quando relacionados com o acesso a cuidados de saúde e obtenção de medicamentos, o procedimento de asilo e a assistência jurídica, bem como a educação das crianças matriculadas na escola.
			28.5. O subsídio para despesas diárias é disponibilizado regularmente, e nunca menos de uma vez por mês no que respeita ao «dinheiro de bolso».
5. Cuidados de saúde		29. Assegurar o acesso aos cuidados de saúde necessários, pelo menos, os cuidados de urgência e o tratamento básico de doenças e de distúrbios mentais graves.	29.1. O requerente tem acesso a todos os tipos de serviços de saúde necessários.
			29.2. Os serviços de saúde são prestados por pessoal médico qualificado.
			29.3. Os cuidados de saúde estão disponíveis no alojamento ou no exterior a uma distância razoável.
			29.4. Os cuidados de saúde necessários, incluindo medicação prescrita, são disponibilizados gratuitamente ou compensados através do subsídio para despesas diárias.
			29.5. Existem mecanismos adequados com vista a garantir que o requerente possa comunicar com o pessoal médico.
			29.6. São tomadas providências com vista a garantir o acesso aos primeiros socorros em situações de emergência.
			29.7. O requerente tem acesso ao seu registo médico, sem prejuízo da legislação nacional.
			29.8. Existem disposições específicas para os requerentes com necessidades especiais.

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
6. Prestação de informações e aconselhamento	30.	Assegurar que o requerente recebe e compreende informações relevantes na fase em questão sobre os benefícios e obrigações relacionados com as condições de acolhimento.	30.1. É fornecida informação por escrito numa linguagem que o requerente entende ou se supõe, com razoabilidade, que entenda.
			30.2. Sempre que necessário e adequado, a informação é igualmente fornecida oralmente numa língua que o requerente entende.
			30.3. As informações abrangem todos os aspetos das condições de acolhimento, incluindo os benefícios e obrigações decorrentes da DA.
			30.4. A informação é fornecida em tempo útil (no máximo 15 dias) após a apresentação de um pedido de proteção internacional.
			30.5. A informação é prestada de acordo com as necessidades especiais e circunstâncias individuais dos requerentes.
	31.	Assegurar que os requerentes sejam informados sobre as organizações ou os grupos de pessoas que prestam assistência jurídica específica e as organizações que os poderão apoiar ou informar relativamente às condições de acolhimento disponíveis, incluindo a assistência médica.	31.1. São fornecidas aos requerentes informações sobre a assistência jurídica disponível e o acesso à mesma.
			31.2. As informações fornecidas aos requerentes incluem os dados de contacto de organizações ou grupos de pessoas capazes de informar os requerentes sobre as condições de acolhimento disponíveis, incluindo cuidados de saúde e o acesso aos mesmos.
			31.3. É fornecida informação por escrito numa linguagem que o requerente entende ou se supõe, com razoabilidade, que entenda.
			31.4. Sempre que necessário e adequado, a informação é igualmente fornecida oralmente numa língua que o requerente entende.
			31.5. A informação é fornecida em tempo útil (no máximo 15 dias) após a apresentação de um pedido de proteção internacional.
			31.6. A informação é prestada de acordo com as necessidades especiais e circunstâncias individuais dos requerentes.

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
6. Prestação de informações e aconselhamento (continuação)		32. Assegurar um acesso adequado dos elementos que prestam assistência jurídica e representantes legais, das pessoas que representam o AC-NUR, a Cruz Vermelha, as organizações intergovernamentais e as organizações não governamentais pertinentes reconhecidas pelo Estado-Membro em causa a fim de apoiar os requerentes.	32.1. O acesso dos intervenientes supramencionados só é limitado por motivos relacionados com a segurança das instalações e dos requerentes e desde que não seja gravemente limitado ou tornado impossível.
			32.2. Os intervenientes supramencionados têm a possibilidade de reunir e falar com os requerentes em condições que garantam a devida privacidade.
		33. Assegurar o acesso à assistência social aos requerentes de proteção internacional.	33.1. A assistência social está disponível para os requerentes dentro ou fora do alojamento.
			33.2. Os requerentes podem aceder à assistência social com regularidade e de acordo com as respetivas necessidades pessoais.
7. Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais	34. Assegurar que existe um mecanismo para identificar e avaliar as necessidades especiais de acolhimento.	34.1. Existe um mecanismo normalizado para identificar e avaliar as necessidades especiais de acolhimento de qualquer requerente.	
		34.2. O mecanismo estipula claramente quem é responsável pela identificação e avaliação das necessidades especiais de acolhimento.	
		34.3. O mecanismo estipula claramente como registar a identificação e avaliação e comunicar as mesmas ao requerente e aos atores relevantes.	
	35. Assegurar a aplicação efetiva do mecanismo de identificação e avaliação das necessidades especiais de acolhimento.	35.1. São atribuídos recursos suficientes para identificar, avaliar e monitorizar as necessidades especiais.	
		35.2. A identificação e a avaliação iniciais das necessidades especiais são conduzidas o mais rapidamente possível.	
		35.3. As necessidades especiais que se tornam evidentes numa fase posterior são adequadamente identificadas e avaliadas.	
		35.4. Sempre que se justifique, os intervenientes especializados participam na avaliação das necessidades especiais.	
		35.5. Os canais de comunicação e cooperação entre a autoridade de acolhimento e o órgão de decisão estão estabelecidos e são utilizados.	
		35.6. A identificação e a avaliação das necessidades especiais de acolhimento são realizadas sem prejuízo do exame da necessidade de proteção internacional dos requerentes.	

Normas operacionais e indicadores em matéria de condições de acolhimento			
Secção	Subsecção	Norma	Indicador(es)
<b>7. Identificação, avaliação e resposta a necessidades especiais</b> (continuação)		36. Garantir que as necessidades especiais de acolhimento identificadas são tratadas atempadamente.	36.1. São tomadas medidas adequadas e céleres para responder às necessidades específicas identificadas e avaliadas.
			36.2. Caso tenham sido identificadas necessidades especiais, existe um mecanismo para garantir o seu acompanhamento regular.
<b>8. Formação do pessoal</b>		37. Assegurar que os agentes de acolhimento possuem qualificações suficientes.	37.1. Todos os agentes de acolhimento obedecem a funções claras (descrição de funções).
			37.2. Todos os agentes de acolhimento possuem qualificações em conformidade com a legislação e os regulamentos nacionais relativos às suas funções específicas (descrição de funções).
	38. Assegurar que os agentes de acolhimento recebam a formação necessária e adequada.	38.1. Foi apresentada a todos os agentes de acolhimento uma introdução completa e oportuna relativa ao trabalho a desenvolver, incluindo o código de conduta aplicável.	
		38.2. Existe um currículo de formação claro, que inclui requisitos de formação para cada um dos grupos de funções.	
		38.3. A formação é prestada de forma regular e em função das necessidades.	
		38.4. A formação mínima oferecida inclui questões relacionadas com o género e preocupações relacionadas com a idade e a situação dos requerentes com necessidades especiais, nomeadamente no que se refere às normas de proteção e salvaguarda de menores, incluindo menores não acompanhados, e à identificação das vítimas de tortura e violência.	
		39. Promover a sensibilização de outras partes interessadas que mantêm contacto regular com os requerentes.	39.1. Estão previstas sessões de sensibilização regulares e/ou medidas alternativas para pessoas que não sendo consideradas «agentes de acolhimento», estão, no entanto, em contacto com os requerentes por via da sua profissão/função.
		40. Promover um apoio orientado para os processos destinado aos agentes de acolhimento.	40.1. Existem diferentes medidas para permitir fazer face a situações difíceis durante o trabalho desenvolvido na fase de acolhimento.







## COMO OBTER PUBLICAÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA

### Publicações gratuitas:

- um exemplar:  
via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- mais do que um exemplar/cartazes/mapas:  
nas representações da União Europeia ([http://ec.europa.eu/represent\\_pt.htm](http://ec.europa.eu/represent_pt.htm)),  
nas delegações em países fora da UE ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_pt.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_pt.htm)),  
contactando a rede Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_pt.htm](http://europa.eu/europedirect/index_pt.htm))  
ou pelo telefone 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito em toda a UE) (\*).

(\* ) As informações prestadas são gratuitas, tal como a maior parte das chamadas, embora alguns operadores, cabinas telefónicas ou hotéis as possam cobrar.

### Publicações pagas:

- via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

BZ-04-17-336-PT-N



Serviço das Publicações

ISBN 978-92-9494-398-9  
doi:10.2847/2401