

## “Desafios e Boas Práticas na Gestão de Casos no Procedimento de Determinação da Condição de Refugiado”

Priorização de casos, técnicas de agendamento e especialização em casos com características comuns | Abordagens diferenciadas | Utilização de tecnologia para reduzir tempo de processamento

### **Tópico de Discussão #3: Táticas de gestão de casos e estratégias de redução de atraso**

No final de 2016, 88,056 solicitações de refúgio estavam pendentes na América Latina e no Caribe, sendo que 58,046 destes pedidos foram apresentados nos nove países que fazem parte da Iniciativa para Gestão de Qualidade do Asilo nas Américas<sup>1</sup>. Esta tendência resulta em um aumento da pressão sobre os sistemas de refúgio, a qual, por sua vez, provoca a acumulação de casos pendentes. Nos países do QAI, os fatores que contribuíram para os atrasos atuais incluem a falta de funcionários trabalhando com processos de determinação da condição de refugiado, restrições de financiamento, as complexidades próprias das estruturas de tomada de decisão do procedimento (níveis múltiplos de processamento de casos até a decisão final), aplicação automática da ordem cronológica para processamento de solicitações, alta rotação de pessoal dedicado à elegibilidade, e a capacidade limitada de especialização de oficiais de elegibilidade, deficiências na pesquisa de informações do país de origem e na preparação adequada dos arquivos dos processos, entre outros.

A acumulação de processos pode resultar em um aumento da frustração e da desconfiança entre os solicitantes de refúgio e outros atores com relação ao processo de determinação da condição de refugiado. Isto, por sua vez, pode traduzir-se em um aumento do número de pessoas que abandonam ou não se apresentam ao procedimento e/ou gerar uma percepção pública negativa, segundo a qual o atraso seria consequência da falta de competência e capacidade do sistema de refúgio de processar solicitações. A percepção pública negativa pode provocar uma politização do processo de determinação e causar tensões indesejadas. Além disso, os solicitantes com necessidades especiais que requerem assistência ou ação imediata para garantir sua proteção, podem ser obrigados a esperar longos períodos de tempo para que suas solicitações sejam finalmente processadas.

As unidades de elegibilidade devem contar com pessoal adequado a fim de responder a essa mudança de paradigma, que delinea a região das Américas como um importante destino para quem busca proteção. Ainda que medidas como o reforço das capacidades das unidades de elegibilidade e a contratação de oficiais de elegibilidades adicionais tenham contribuído para mitigar o problema, não produziram reduções significativas nos atrasos acumulados. Deve-se

---

<sup>1</sup> Agência da ONU para Refugiados (ACNUR), *Global Trends for Displacement 2016*, 20 Junho 2017, p. 64, disponível em: <http://www.unhcr.org/statistics/unhcrstats/5943e8a34/global-trends-forced-displacement-2016.html>.

implementar medidas adicionais, ao nível estrutural, a fim de introduzir abordagens mais flexíveis e diferenciadas, assim como para fomentar a especialização do pessoal. Para reduzir o atraso dos casos pendentes, faz-se necessário tomar medidas que fortaleçam tanto a qualidade como a eficiência dos procedimentos de primeira instância.

Algumas estratégias que podem ser implementadas para reduzir o acúmulo de casos são as seguintes:

- **Triagem, priorização e diferenciação no processamento de casos:** Estabelecer, através de um sólido sistema de registro, a capacidade de analisar casos segundo as suas complexidades e a existência de necessidades específicas de proteção. Para isto, pode-se priorizar os casos com base em critérios pré-estabelecidos (por exemplo, dando prioridade a casos com uma alta ou baixa probabilidade de inclusão), de modo a organizar o processamento de casos de uma forma mais eficiente (respeitando uma perspectiva de idade, gênero e diversidade); realizar diferenciação e quando aplicável, acelerar os procedimentos.
- **Oficiais de elegibilidade especializados:** Criar unidades/oficiais especializados que sejam capazes de processar mais rapidamente casos de determinada nacionalidade ou perfil (cláusulas de exclusão, crianças, vítimas de trauma, solicitações baseadas em orientação sexual e/ou identidade de gênero, casos relacionados a violência de gangues, etc). Estes oficiais/unidades recebem formação específica em sua área de especialização. Embora a especialização de funcionários que trabalhem com determinados casos seja fundamental para acelerar a capacidade do processamento, respeitando as normas e garantias do devido processo legal, também é recomendável realizar uma rotação periódica das funções e cargas de trabalho para evitar o desgaste e desmotivação. A rotatividade de pessoal entre a realização de entrevistas, a redação de resoluções, o envolvimento na pesquisa do país de origem e a sua participação na gestão de casos pode contribuir para aumentar sua motivação e rendimento;
- **Adotar um sistema processual diferenciado:** Desde que as garantias do devido processo legal sejam respeitadas, podem ser utilizados procedimentos acelerados pra processar as solicitações que oferecem evidências sólidas a seu favor, ou que sejam manifestamente infundadas. A aceleração do processamento para algumas categorias de solicitantes pode reduzir o tempo de espera global para toda a população que busca refúgio, e liberar recursos com a redução do acúmulo de casos pendentes. No entanto, a fim de evitar que o atraso reapareça no procedimento de segunda instância, a qualidade da tomada de decisões deve ser rigorosamente monitorada.
- **Fortalecer as Unidades de IPO:** A disponibilidade de informações do país de origem atualizada e proveniente de diferentes fontes é crucial para um processamento de casos justo e eficiente. Os tempos de processamento podem ser afetados se os oficiais de elegibilidade tiverem que pesquisar individualmente a informação de cada país de origem. Ademais, a disponibilidade de informações do país de origem facilita a tomada de decisões mais fundamentadas. Embora as unidades de elegibilidade não possam introduzir unidades dedicadas exclusivamente a IPO, a cooperação regional pode melhorar a coleta de informações relevantes, a organização de missões de pesquisa aos países de origem e a organização de mesas redondas periódicas a fim de discutir situações particulares em países de origem que geram solicitações de refúgio na região.

- **Promover a cooperação regional em matéria de capacitação:** Dada a necessidade contínua de capacitação técnica em diferentes níveis, os programas de geminação e outros intercâmbios poderiam melhorar a capacidade de processamento de casos e promover ajustes coordenados para ampliar a qualidade e eficiência do processamento de casos entre os países participantes.

Em vista desta situação, comum em todos os países, parte ou não da Iniciativa para Gestão de Qualidade, e a fim de identificar as causas, evitar as consequências e buscar soluções da acumulação de casos, será realizada uma reflexão conjunta sobre as seguintes questões:

- Considerando que atrasos são um resultado natural da estrutura do sistema, quais os ajustes estruturais e processuais a curto-prazo que podem ser feitos nos sistemas de processamento de casos para que promovam flexibilidade, e o processamento acelerado, diferenciado e especializado dos casos? Quais as condições necessárias para que tais ajustes sejam bem-sucedidos e contribuam para uma redução nos atrasos?
- Quais boas práticas poderiam ser adotadas em outros países? Que tipo de cooperação regional pode ser implementada para facilitar os programas de geminação, intercâmbios e os esforços conjuntos de capacitação em questões substantivas, processuais e IPO no processo de tomada de decisões?
- Existem outros modelos, ferramentas ou protocolos que podem ser utilizados para que melhorem a eficiência da gestão de casos; por exemplo, programas de computador que acelerem a transcrição de entrevistas, avaliações de elegibilidade, e resoluções finais ou utilizem meios eletrônicos para realizar votações?