

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

Informação, procedimentos e ferramentas de registro | Interoperabilidade dos sistemas | O potencial do programa do ACNUR ProGres versão 4

### Tópico de Discussão #2: Registro e Gestão de Casos

A fim de garantir o pleno exercício do direito de refúgio e a proteção efetiva dos solicitantes de refúgio, é necessário um sistema de registro adequado e eficiente. O referido sistema deve contribuir para: (i) proteger os solicitantes de refúgio de expulsões forçadas ou devoluções, (ii) o acesso a direitos, serviços básicos e assistência, (iii) a reunificação familiar, (iv) reduzir o risco de registro múltiplo, (v) reduzir o uso de documentos falsos ou a falsificação de documentos, (vi) a implementação e gestão de projetos de assistência, assim como a distribuição adequada de recursos, (vii) a proteção dos dados pessoais dos solicitantes de refúgio e (viii) soluções duráveis. Este sistema é crucial para a correta identificação de pessoas com necessidades especiais de proteção, como crianças, mulheres em certas circunstâncias e idosos.

Além disso, mecanismos de registro e acompanhamento eficazes são fundamentais para garantir a eficiência do sistema, tanto em termos de uma melhor organização do trabalho como de economia de recursos financeiros e de tempo, beneficiando em última instância as pessoas de interesse.

Para projetar e implementar um sistema de registro adequado que permita uma gestão eficiente dos casos, os seguintes padrões e recomendações devem ser considerados:

- a. O registro dos solicitantes de refúgio e dos refugiados deve ser um procedimento contínuo que visa reunir informações essenciais desde o primeiro momento de contato com o solicitante e durante toda a sua permanência sob proteção. Portanto, é necessária uma atualização e verificação constante de dados;
- b. Toda pessoa deve ser registrada individualmente por meio de uma entrevista individual, com procedimentos especiais estabelecidos para crianças;
- c. Para cada pessoa registrada, certas informações básicas devem ser incluídas e verificadas a fim de permitir o gerenciamento efetivo do caso, inclusive a identificação rápida de pessoas com necessidades específicas e a emissão de documentação que comprove o registro;
- d. O pessoal encarregado do registro deve ser submetido a treinamento adequado referente aos princípios básicos de proteção internacional, o objetivo das atividades de registro e as tarefas específicas a serem atribuídas a eles. Este treinamento também deve incluir uma sessão informativa sobre questões de gênero, idade e diversidade, e atendimento diversificado de solicitantes de acordo com sua idade ou situação particular;

- e. Os procedimentos de registro devem respeitar os princípios fundamentais de confidencialidade e proteção de dados. O consentimento expresso do indivíduo deve ser obtido antes de compartilhar qualquer tipo de informação com outras partes, incluindo (outros) órgãos governamentais. Sob nenhuma circunstância a informação confidencial e pessoal do solicitante de refúgio pode ser compartilhada com o país de origem sem o seu consentimento.

Os países da região têm assumido um papel ativo em melhorar a qualidade de seus sistemas de registro através da sua participação na Iniciativa para Gestão de Qualidade do Asilo (QAI). Foram identificadas algumas limitações no sistema e implementadas boas práticas para solucioná-las, como a criação de unidades dedicadas unicamente ao registro, modificação dos formulários de registro, e criação de manuais de procedimento e protocolos para a identificação das necessidades de proteção de solicitantes de refúgio e refugiados.

Apesar destes avanços, alguns obstáculos para a realização adequada do registro e acompanhamento de casos persistem na região, por exemplo:

- Muitos países da região tem sistemas de registro que não foram atualizados em conformidade com últimos padrões e avanços tecnológicos ou não permitem uma atualização constante e regular de informação, nem acessos descentralizados ou múltiplos à base de dados;
- As limitações da interoperabilidade dos sistemas de registro e procedimentos de acompanhamento entre diferentes organizações de migração e refúgio, o que também afeta negativamente a emissão de documentos para solicitantes de refúgio e refugiados e pode afetar a sua permanência no país e o acesso a outros direitos relacionados;
- A necessidade de bases de dados que reúnam os elementos necessários para a identificação de pessoas com necessidades específicas de proteção;
- A necessidade de treinamento de pessoal que trabalha com registro, acompanhamento e priorização de casos, a fim de evitar o acúmulo de atrasos e melhorar a eficiência do sistema. Isto pode incluir o desenvolvimento de protocolos e manuais de procedimento para a gestão de casos.

Tendo em vista o exposto, e com o objetivo de melhorar a gestão de informações necessárias para garantir o acesso à proteção internacional e a eficiência do sistema de refúgio, segue uma série de questões para reflexão e discussão. Estas discussões podem contribuir para identificar possíveis soluções a desafios no processo de registro:

- É possível replicar boas práticas de registro existentes (formulários de registro, procedimentos, mecanismos de acompanhamento de casos) que garantam o respeito aos padrões internacionais e a eficiência do sistema?
- Como os formulários de registro devem ser adaptados para garantir uma melhor identificação das necessidades de proteção e uma melhor gestão dos casos ao longo do processo?
- Como fortalecer a coleta de dados representativos e de qualidade, e aproveitar estes dados a fim de melhorar a gestão de casos e a resposta de proteção?

- Como a tecnologia moderna pode ajudar a projetar e implementar novas ferramentas de registro e gestão de casos que sejam interoperáveis, descentralizados e permitam múltiplos acessos?