

# Comunicação Colectiva e Envolvimento da Comunidade na acção humanitária

*Guia Prático para líderes e agentes de resposta*



# Prefácio: vozes de líderes e



É bem reconhecido que uma boa comunicação e participação são pré-requisitos para um bem-sucedido envolvimento da comunidade na acção humanitária e de desenvolvimento. Precisamos de mais diálogo sustentável e de uma interacção significativa com as pessoas que servimos para que estas possam tomar decisões informadas e desempenhar um papel activo ou de liderança na ajuda que recebem.

E como vamos então melhorar o nosso trabalho ao lado das pessoas afectadas pelas catástrofes? Como vamos construir canais de comunicação adequados para que as pessoas que servimos mantenham ou retomem o controlo da sua recuperação e da ajuda que recebem?

Sendo que a coordenação entre organizações é vital, é necessária uma colaboração mais efectiva em torno dos objectivos comuns para reduzir o peso da responsabilidade do sector da ajuda humanitária nas comunidades afectadas.

Este guia coloca o foco nas formas colectivas de trabalhar através de uma comunicação com liderança local e de plataformas de envolvimento comunitário para permitir esforços mais sistemáticos nas respostas de emergência.

Oferecemos uma orientação prática para incorporar a comunicação e o envolvimento da comunidade na resposta de emergência e nos esforços mais amplos de ajuda, permitindo aos líderes e aos primeiros agentes de intervenção comunicar e envolver-se efectivamente com as pessoas afectadas pela catástrofe.

**Marian Casey-Maslen, Directora Executiva, Rede CDAC**



"Para fazer com que a Revolução da Participação se torne uma realidade, nós, agentes humanitários, temos de ouvir as

pessoas que procuramos servir, compreender as suas necessidades e comunicar com elas da melhor maneira possível. Este importante guia ajuda-nos a fazer precisamente isso. Fornece uma paleta de exemplos vivos e conselhos práticos sobre como podemos agir como um todo ao tornar realidade os princípios da eficiência, responsabilidade e transparência em relação às pessoas afectadas."

**Marina Skuric Prodanovic, Directora da Secção de Abordagens e Práticas Sistemáticas na Divisão Coordenadora, Escritório das Nações Unidas para a Coordenação de Assuntos Humanitários (OCHA).**



"#commisaid é a noção simples de que toda a gente é um perito de direito próprio e de que o sistema humanitário deve permitir que a população afectada participe no processo de tomada de decisões. Porque quando se pede conselhos, tem de se estar disposto a fazer as mudanças necessárias no programa. Em última análise, isto significa que #commisaid é sobre deslocar a direcção do poder e permitir que a população afectada oriente a sua própria recuperação."

**Stijn Aelbers, Conselheiro Humanitário, Internews**



"A Organização Mundial de Saúde tem um papel essencial no apoio aos países para desenvolverem competências para preparar,

prevenir, responder e recuperar de emergências sanitárias. A nossa experiência com emergências sanitárias ensinou-nos que a parte mais crítica de qualquer resposta de emergência é o envolvimento com as comunidades. O envolvimento comunitário é uma intervenção de saúde pública. Este guia fornece ferramentas e exemplos práticos sobre como uma comunicação de riscos e envolvimento da comunidade eficientes podem ser operacionalizados através da colaboração entre as redes comunitárias e os agentes no terreno."

**Aphaluck Bhatisevi, Líder de Equipa, Intervenções de Ciência Social e Comunicação de Riscos, Departamento de Gestão de Riscos Infecciosos, OMS Emergências Sanitárias**



"Este guia é extremamente importante. Durante décadas focámos-nos na comunicação como forma de promover as nossas

marcas em vez de como uma ferramenta para ouvir as comunidades que tentamos servir. Se queremos verdadeiramente deixar as comunidades definirem e liderarem os esforços de resposta, então temos de voltar ao início e entregar o projecto de liderança às comunidades. Parece que nos esquecemos que trabalhamos para as comunidades. Chegou a hora de uma comunicação franca entre os membros do

## O seu feedback

As formas colectivas de trabalhar são uma novidade no sector humanitário. Este guia está actualmente a ser testado. Agradecemos o seu feedback se alguma das boas práticas descritas neste guia precisar de ser actualizada.

## Direitos de Autor

Rede CDAC (2019)



Este trabalho foi licenciado nos termos da Licença Internacional Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 Isto significa que pode adaptá-lo e partilhá-lo mas que não pode usá-lo para fins comerciais. Deve usar a citação sugerida abaixo quando se referir a este guia como material primário se usar, adaptar ou partilhar este guia.

## Como citar

Comunicação colectiva e envolvimento da comunidade na acção humanitária.

Guia Prático para líderes e agentes de resposta Rede CDAC (2019).

# e agentes de resposta



nosso sector de modo a trazer as comunidades de volta à essência do que fazemos. Na minha opinião, as vozes e as preocupações actuais da comunidade são colocadas em segundo plano enquanto a sede governa."

**Marvin Parvez, Director Regional, Community World Service Asia**



"Tal como a alimentação, a água, o alojamento e a segurança, a comunicação é essencial na resposta a emergências

humanitárias. Tal como planeamos a entrega de ajuda tangível, precisamos de compreender, planear, financiar e transmitir comunicação - em línguas, métodos e tecnologias - que ajude e fortaleça as comunidades que servimos. Quando colocamos a comunicação no centro da nossa resposta, não só ganhamos em eficiência como também apoiamos a resiliência, a dignidade e o fortalecimento das comunidades."

**Sara Speicher, Vice-Secretária Geral, World Association for Christian Communication**



"Se existe algo sobre o qual todos os agentes das áreas humanitárias e do desenvolvimento concordam, apesar dos diferentes mandatos,

missões e visões, é a importância do envolvimento das comunidades afectadas no seu trabalho. E, contudo, temos lutado até agora para encontrar uma abordagem coerente onde todos possamos trabalhar. Este Guia Prático oferece uma excelente oportunidade para harmonizarmos as nossas abordagens à comunicação e ao envolvimento da comunidade, dando maior responsabilidade às populações afectadas e deslocando significativamente o poder para o nível das bases, de modo a garantir que as comunidades tenham dignidade, direitos, sustentabilidade e domínio dos programas.

**Elijah Manyok, Fundador e Director Executivo, Smile Again Africa Development Organization - SAADO**

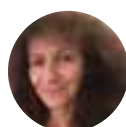


"Se queremos fornecer ajuda de elevada qualidade, deveremos ter como base relações de confiança e de colaboração com os adultos

e as crianças afectadas pelas crises, apoiadas por um diálogo contínuo e um compromisso genuíno de ter em conta as perspectivas das outras

peçoas. Ao trabalharmos juntos numa forma que identifique as nossas fraquezas individuais e reforce as nossas respectivas capacidades, os agentes da ajuda humanitária podem contribuir para que a retórica à volta da comunicação e do envolvimento comunitário se torne uma realidade."

**Philippa Hill, Conselheira para a Evidência, Eficiência e a Responsabilidade Humanitária, Save the Children**



"Este guia é realmente útil e fácil de ler e espero que inspire mais organizações a iniciar, ou a intensificar, as suas acções

de envolvimento comunitário a par de outras acções. Na IMS, é o nosso trabalho na Somália, especialmente através do projecto da Rádio Ergo, que nos mostra como é essencial trabalharmos juntos para garantir que o envolvimento comunitário seja coordenado e institucionalizado. Separadamente, temos a tendência para servir as nossas organizações individuais, mas colectivamente podemos reforçar a informação para as comunidades e garantir que as suas vozes façam parte dos processos de tomada de decisão."

**Louise Tunbridge, Gestora de Programa, International Media Support**

## Sobre a Rede CDAC

A Rede CDAC é uma plataforma em expansão com mais de 30 organizações humanitárias, de desenvolvimento dos média, de inovação social, de tecnologia e de telecomunicações, dedicadas a salvar vidas e a tornar a ajuda mais eficiente através da comunicação, troca de informação e envolvimento comunitário.

## Agradecimentos

A criação deste guia foi possível graças às contribuições generosas de muitos indivíduos que partilharam a sua experiência e o seu tempo, o que a rede CDAC muito agradece. Um agradecimento especial a Maxine Clayton, que escreveu o rascunho inicial deste documento, e a Meg Sattler, que editou as várias repetições, ao grupo coordenador que orientou e acompanhou este processo e às inúmeras pessoas que contribuíram, reviram e concordaram em ser entrevistadas para este guia.

A lista das pessoas que contribuíram para este documento encontra-se na página 75.

## Doadores

Este documento foi possível graças ao financiamento generoso de UK Aid, The World Association for Christian Communication (WACC), Save the Children e Save the Children Norway.

*"Temos de olhar para as comunidades como parceiros na resposta e não apenas como recipientes da informação. As comunidades precisam de um papel específico e de uma participação na resposta."*

Director, Department of Women Affairs, Vanuatu

|  |           |
|--|-----------|
| <b>SECÇÃO UM: COMUNICAR É AJUDAR</b>   | <b>6</b>  |
| Porque precisamos deste guia?.....   | 6         |
| Sobre este guia .....  | 8         |
| <b>SECÇÃO DOIS: UMA ABORDAGEM COLECTIVA À COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE</b>   | <b>10</b> |
| O que é a comunicação e o envolvimento da comunidade? .....  | 10        |
| Uma abordagem colectiva: plataformas, serviços e ferramentas .....   | 14        |
| Ações e serviços mínimos para a comunicação e envolvimento da comunidade .....   | 19        |
| <b>SECÇÃO TRÊS: IMPLEMENTAR ACÇÕES E SERVIÇOS MÍNIMOS PARA A COMUNICAÇÃO E O ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE</b>                        | <b>20</b> |
| O panorama da comunicação e compreender as necessidades de informação e as preferências de comunicação .....                       | 20        |
| Resposta estratégica, planeamento da acção e financiamento .....   | 25        |
| Recursos humanos, competências e formação .....  | 28        |
| Modelo de orçamento .....  | 29        |
| Diálogo com a comunidade: mecanismos para partilhar informação e procurar obter feedback das comunidades .....                     | 32        |
| Vias de referência .....   | 37        |
| Receber e tratar de reclamações .....  | 38        |
| Protecção contra a exploração e o abuso sexual .....   | 38        |
| Uma abordagem colectiva à partilha de informação para as comunidades .....   | 40        |
| Desenvolver conteúdos informativos .....   | 40        |
| Trabalhar com várias línguas, dialectos, culturas e costumes .....   | 46        |
| Trabalhar com os média .....   | 48        |
| Oportunidades para as pessoas afectadas pelas catástrofes desempenharem um papel activo na tomada de decisões e na liderança ..... | 51        |
| Manter as pessoas ligadas .....  | 53        |
| Monitorizar e avaliar a comunicação e o envolvimento da comunidade .....   | 53        |
| <b>SECÇÃO QUATRO: ESTABELECEER UMA PLATAFORMA NACIONAL PARA A COMUNICAÇÃO E O ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE</b>                       | <b>58</b> |
| Estabelecer uma plataforma nacional .....  | 58        |
| Aproveitar o apoio global .....  | 61        |
| <b>SECÇÃO CINCO: LIDERANÇA E DEFESA PARA COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE</b>  | <b>64</b> |
| Liderança colectiva .....  | 65        |
| Dicas para líderes de organizações: abrir caminho .....  | 68        |
| Dicas para indivíduos: ser um campeão pela mudança .....   | 70        |
| <b>ANEXO : COMPROMISSOS, NORMAS E REQUISITOS PARA DOADORES</b>   | <b>72</b> |
| Compromissos e normas nacionais .....  | 72        |
| Compromissos e normas internacionais .....   | 72        |

Em todo este guia são indicados recursos-chave. Estes são, salvo indicação em contrário, recursos da Rede CDAC.



| LISTA DE ESTUDOS DE CASO   |  |
|--|--|
| <b>Nepal:</b> O projecto de feedback comum inter-agências do Nepal confirma a adaptabilidade a um contexto de mudança – página 16  |  |
| <b>Bangladesh:</b> O grupo de trabalho sub-nacional sobre a comunicação com as comunidades (CwC) na resposta aos refugiados Rohingya, em Cox's Bazar, Bangladesh – página 17 |  |
| <b>Nepal:</b> As diferenças nas necessidades de informação e nas fontes preferidas por homens e mulheres a seguir ao terramoto de 2015 no Nepal – página 23                  |  |
| <b>RDC:</b> Inclusão do envolvimento comunitário no plano de resposta humanitária na República Democrática do Congo (RDC) – página 30  |  |
| <b>África Ocidental:</b> Compreender e trabalhar com a cultura e os costumes - página 46   |  |
| <b>Filipinas:</b> Radyo Abante – página 49   |  |
| <b>Iémene:</b> Avaliações e medição do envolvimento comunitário nas emergências humanitárias – página 54   |  |
| <b>Filipinas:</b> A comunidade da prática do envolvimento comunitário nas Filipinas – página 63  |  |
| <b>Dominica:</b> Os governos assumem a liderança – página 66   |  |
| <b>Grécia:</b> Notícias que mexem – página 69  |  |

# Secção Um: Comunicar é ajudar

Comunicação. É conversar com um vizinho. É enviar emails aos amigos. É ler as notícias. Todos dependemos de dar e receber informação para partilhar as nossas experiências e sentimentos, gerir as nossas vidas e ligarmo-nos às nossas famílias, amigos e comunidades.

Durante uma crise, as redes de comunicação podem ser destruídas juntamente com os recursos e as vidas, precisamente quando mais precisamos de informação e de ligações.

A comunicação é tão essencial quanto a alimentação, a água, o alojamento e os medicamentos.

**Onde vamos pedir ajuda? Que perigos devemos ter em conta? Como podemos descobrir familiares perdidos ou contactar amigos que estão longe? Quem nos vai ouvir? O que fazer quando a ajuda não chega até nós? Como podemos denunciar uma situação ou queixarmo-nos quando há um problema?**

Informação insuficiente ou contraditória pode causar confusão, pôr em causa a segurança e piorar os sentimentos de isolamento. Se não confiarmos na informação que recebemos, as mensagens mais importantes podem falhar o seu objectivo. Se não estivermos envolvidos nas decisões sobre a resposta, podemos sentir-nos como espectadores, além de impotentes para reclamar ou denunciar os abusos.

Quando as nossas vozes são ouvidas e sabemos o que esperar, recuperamos o controlo das nossas vidas. Podemos moldar activamente os serviços e responsabilizar os prestadores de serviços. Podemos reconstruir e ligar-nos a um mundo mais vasto, acelerando a recuperação.

**Comunicar é ajudar e o envolvimento da comunidade é essencial.** Perca três minutos para ver porquê: <https://youtu.be/ZDmKLCy7Nis>



## Porque precisamos deste guia?

Nos últimos anos, os agentes de resposta humanitária e os doadores adoptaram compromissos e normas importantes com o objectivo de atingir melhores resultados para as pessoas afectadas pelas catástrofes.

O **Grand Bargain**<sup>1</sup> (2016) é um acordo entre mais de 30 dos grandes doadores e agentes de ajuda que inclui uma **revolução da participação**: incluir correctamente as pessoas que recebem ajuda nas decisões que afectam as suas vidas. O **Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability**<sup>2</sup> estabelece nove compromissos, incluindo que **as comunidades e as pessoas afectadas pela crise conheçam os seus direitos e prerrogativas, tenham acesso à informação e participem nas decisões que as afectam**, e possam apresentar **reclamações que depois serão tratadas**.

Os **Compromissos do IASC sobre a Responsabilidade para com as Pessoas Afectadas e a Protecção contra a Exploração e o Abuso Sexual**<sup>3</sup> comprometem de igual forma os agentes de resposta a **informar, bem como a solicitar, ouvir e agir de acordo com as vozes, prioridades e feedback das pessoas afectadas** (incluindo as queixas relacionadas com abuso e exploração sexual) e garantir que as pessoas possam **desempenhar um papel activo na tomada de decisões**.

Os sistemas do governo nacional estabelecem o contexto - muitos têm políticas e estruturas reguladoras dedicadas à gestão da informação e aos sistemas de comunicação para um fluxo de informação às comunidades rápido e coordenado, bem como a recolha de feedback sobre as preocupações das comunidades. O Anexo 1, na página 72, descreve estas estruturas nacionais e internacionais com mais pormenor, bem como os requisitos dos doadores.

Contudo, há ainda falhas no sistema:

- **As comunidades não se sentem suficientemente envolvidas nas decisões que afectam as suas vidas**. Um indicador utilizado para acompanhar o Grand Bargain em seis países examina a participação das pessoas afectadas pelas catástrofes. Praticamente em todo o lado, os profissionais da ajuda acreditam que as pessoas estão suficientemente envolvidas e as pessoas afectadas pelas catástrofes sentem



## Estrutura do guia

**Primeira Parte** descreve porque precisamos de um guia sobre comunicação e envolvimento da comunidade.

**Segunda Parte** descreve o que a comunicação e o envolvimento da comunidade abrangem, a visão para uma abordagem colectiva e as acções e serviços mínimos para a preparação e resposta.

**Terceira Parte** fornece orientação sobre a implementação de acções e serviços mínimos.

**Quarta Parte** fornece orientação sobre o estabelecimento de plataformas nacionais com múltiplos participantes.

**Quinta Parte** oferece orientação sobre como liderar, promover e defender mudanças nesta área.

**O Anexo** descreve compromissos, normas e os requisitos dos doadores para a comunicação e o envolvimento da comunidade.

**Recursos-chave** são indicados ao longo do guia. São todos recursos da Rede CDAC disponíveis em [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org) salvo indicação em contrário.

Campo IDP, cidade de Bama, área de governo local de Bama, Estado de Borno, Nigéria

que não.<sup>4</sup> Vezes sem conta, os exercícios de avaliação sublinham a necessidade de dar à comunidade mais voz e mais participação na tomada de decisões estratégicas e programáticas.<sup>5</sup>

- **São precisos mais esforços para solicitar, ouvir e agir de acordo com as vozes e as reclamações das pessoas afectadas pelas catástrofes..** Em crises humanitárias, muitas pessoas não sabem como apresentar reclamações, sobre a prestação de ajuda, o abuso ou outra coisa qualquer. Quando lhes perguntam se acreditam que teriam uma resposta se apresentassem uma reclamação, a maioria duvida que alguém lhes respondesse.<sup>6</sup>
- **As comunidades não conseguem ter acesso à informação que as ajuda a tomar decisões e a recuperar o controlo das suas vidas..** Na resposta de 2017 em Cox's Bazar, 77% das pessoas inquiridas não tinham informação necessária numa língua que pudessem compreender para tomar boas decisões que afectem as suas famílias. 67% não eram capazes de falar com os agentes humanitários devido às barreiras linguísticas.<sup>7</sup>
- **O papel da comunicação e do envolvimento da comunidade na ajuda às pessoas para lidarem psicologicamente com as catástrofes não é ainda suficientemente reconhecido.** Mas pode promover sentimentos de segurança, calma, auto-eficiência, conectividade e esperança.<sup>8</sup> Uma mulher que foi afectada pelo super tufão Haiyan, em 2013, disse a uma mulher haitiana que tinha vivido o terramoto de 2010, "Se ao menos tivéssemos podido ouvir as histórias sobre como vocês enfrentaram isso, para podermos saber o que fazer. Teríamos tido mais esperança e teríamos lidado com tudo de forma mais rápida".<sup>9</sup>
- **As pessoas afectadas pelas catástrofes dependem cada vez mais da conectividade e os programas de resposta têm de estar a par.**<sup>10</sup> As redes de telemóveis e a conectividade que fornecem podem ser a tábua de salvação para aqueles afectados por emergências humanitárias. As pessoas confiam nelas para manter o contacto com a família e amigos, mas também por outras razões, tais como ajudá-las a orientarem-se quando fogem de situações perigosas.<sup>11</sup>

Existem muitos esforços e até êxitos na implementação dos compromissos, normas e estruturas nacionais e internacionais, mas uma análise do sistema humanitário

mostra que estes não estão em todo o lado nem são sistemáticos. São necessárias plataformas, serviços e ferramentas colectivas para apoiar a comunicação e o envolvimento por forma a melhorar as comunidades afectadas pelas catástrofes.<sup>12</sup>

### Sobre este guia

Este guia sugere práticas para apoiar um papel activo das comunidades nos serviços humanitários e na tomada de decisões, melhorar o acesso à informação, e manter as pessoas ligadas para apoiarem as suas próprias formas de lidar com a situação. Enfatiza uma abordagem colectiva na qual os agentes humanitários coordenam, colaboram e são responsáveis pelas suas acções. É baseado numa investigação activa de inúmeras iniciativas e organizações, bem como em análises das falhas e recomendações para reforçar e dimensionar a acção prática.

Este guia foi feito sobretudo para profissionais e líderes que trabalham em organizações humanitárias e de desenvolvimento dos media nacionais e internacionais, bem como para outras entidades envolvidas na preparação, resposta e recuperação. É pressuposta uma experiência no sector humanitário e um conhecimento prévio das políticas, planos e processos relevantes, bem como familiaridade com a arquitectura humanitária, com o ciclo do programa humanitário e responsabilidade para com as populações afectadas.

### RECURSOS-CHAVE



#### Comunicar é Ajudar

Em Inglês [www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTWs8](http://www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTWs8)

Em Francês [www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY](http://www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY)

Em Árabe [www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Siirc](http://www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Siirc)

#### infoasaid (2012)

Um pequeno vídeo que aborda a comunicação com as comunidades, encontra-se disponível em Inglês, Francês e Árabe no canal de YouTube da Rede CDAC.

#### BBC Media Action (2012). Still left in the dark?

Como as pessoas em situações de emergência usam a comunicação para sobreviver – e como as agências humanitárias podem ajudar <http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

#### BBC World Service Trust (2008). Left in the dark:

A necessidade não satisfeita de informação nas respostas humanitárias

<http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/>



*“Quando os actores locais e as comunidades não estão na liderança, a acção humanitária não pode recuperar verdadeiramente a humanidade, respeitar a dignidade e reduzir as necessidades.”*

**Grupos de Trabalho da Revolução da Participação <sup>2</sup>**

## REFERÊNCIAS DAS SECÇÕES



<sup>1</sup>The Grand Bargain (2016).

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

<sup>2</sup>Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability. CHS Alliance, Group URD and the Sphere Project (2014).

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

<sup>3</sup>IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (2017).

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

<sup>4</sup>Tracking the Grand Bargain from a field perspective. Ground Truth Solutions (2018)

<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

<sup>5</sup>Por ex. *Time To Listen: Hearing People on the Receiving End of International Aid*. M. B. Anderson, D. Brown & I. Jean (2012). Projectos Colaborativos de Aprendizagem da CDA.

<https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid/> e *On the road to Istanbul: How can the World Humanitarian Summit make humanitarian response more effective?* Humanitarian Accountability Report CHS Alliance (2015)

<https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>

<sup>6</sup>Tracking the Grand Bargain from a field perspective. Ground Truth Solutions (2018)

<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

<sup>7</sup>Rohingya Zuban: A Translators without Borders rapid assessment of language barriers in the Cox's Bazar Refugee Response. Translators without Borders (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>  
<http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

<sup>8</sup>Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence. Psychiatry Interpersonal & Biological Processes 70(4):283-315; discussion 316-69 (2007)

[http://www.researchgate.net/publication/5668133\\_Five\\_Essential\\_Elements\\_of\\_Immediate\\_and\\_Mid-Term\\_Mass\\_Trauma\\_Intervention\\_Empirical\\_Evidence](http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence)

<sup>9</sup>Comunicação pessoal ao autor

<sup>10</sup>Ver p. ex. *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches*. GSMA (2017)

[https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees\\_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf)

<sup>11</sup>Ver p. ex. *Voices of Refugees*. BBC Media Action (2016)

<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> e Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter. CDAC Network (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

<sup>12</sup>Policy Paper: *The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action*. CDAC Network (2017)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fsOr>



**O que é a comunicação e o envolvimento da comunidade?**

Os agentes humanitários reconhecem agora que **manter as pessoas em contacto umas com as outras, fornecendo-lhes informação e comunicando com as pessoas afectadas pelo conflito ou pelos desastres naturais** estão entre os elementos mais importantes da resposta de emergência. A qualidade, eficácia e oportunidade da acção humanitária é melhorada ao envolver os que foram afectados, pois estes possuem um conhecimento local importante, podem identificar as necessidades e prioridades e devem ter uma palavra a dizer nas decisões que afectam as suas vidas.

Este reconhecimento está a gerar uma tendência na qual os governos, as organizações nacionais e internacionais, as agências de desenvolvimento dos média, as companhias tecnológicas e outros actores em países de risco elevado colaboram numa abordagem colectiva para garantir que as **‘plataformas’ de comunicação e envolvimento comunitário estão montadas e prontas para futuros desastres**. Estas plataformas nacionais são frequentemente identificadas como grupo de trabalho, comunidade de práticas ou um serviço colectivo baseado em projectos. Elas fornecem serviços-chave às comunidades numa resposta, **coordenam os**

actores, as actividades e **o feedback**, e apoiam outras estruturas na arquitectura humanitária, tais como os mecanismos de agrupamento e inter-agrupamento e os departamentos governamentais. Desempenham um papel-chave na **preparação**, por exemplo no activismo, no fortalecimento da capacidade e na inclusão da tecnologia digital para fornecer informação, dados e conectividade ou mobilizar recursos (financeiros, humanos ou de hardware). O diagrama 1 (na página 12) visualiza esta plataforma e as suas funções.

**Uma definição de comunicação e de envolvimento da comunidade**

A seguir, é fornecida uma definição funcional para o objectivo deste guia, apesar de outras definições e terminologias (tais como Comunicar com as Comunidades ou CwC<sup>13</sup>) estarem a ser utilizadas.

**A comunicação e o envolvimento da comunidade é uma área da acção humanitária baseada no princípio de que comunicar é ajudar. Dá prioridade à partilha com as pessoas afectadas pelas catástrofes de informação prática que pode salvar vidas, usando canais de comunicação nos dois sentidos para que os agentes da ajuda ouçam e ajam conforme as necessidades, as soluções sugeridas e o feedback e queixas das pessoas, e que as pessoas que recebem assistência tenham voz e liderem nas decisões que as**

## Nesta secção

- O que é a comunicação e o envolvimento da comunidade?
- Fazendo uma abordagem colectiva: plataformas, serviços e ferramentas
- Na prática: acções mínimas para a comunicação e o envolvimento da comunidade
- Estudos de caso: a plataforma sub-nacional no Bangladesh e um serviço comum no Nepal

# Secção Dois: Uma abordagem colectiva à comunicação e ao envolvimento da comunidade

Gbitti, Camarões, 17 de julho de 2014: o coordenador humanitário regional para o Sahel, Robert Piper, encontra-se com refugiados recém-chegados



Há um movimento crescente de governos, organizações nacionais e internacionais, agências de desenvolvimento dos média, empresas de média e tecnologia e outros actores em países de alto risco que colaboram através de "plataformas" de **comunicação e envolvimento da comunidade**. Estas têm um **papel de coordenação** para os que trabalham em comunicação e envolvimento da comunidade, para além de prestarem **serviços às comunidades** e **darem apoio a outras estruturas** da arquitectura humanitária, tais como agrupamentos, mecanismos inter-agrupamentos e departamentos governamentais encarregues de preparação e resposta de ajuda humanitária. O diagrama permite visualizar uma plataforma e as suas funções.

afectam. Dá também prioridade a manter as pessoas em crise ligadas umas às outras e ao mundo exterior. Os seguintes elementos são essenciais para a comunicação e o envolvimento da comunidade:

- 1. Compreender e trabalhar dentro do panorama da comunidade local** – aspectos sociais, culturais, económicos, políticos e de infraestrutura, dinâmicas do poder local, e barreiras à partilha de informação. A preparação e as acções de resposta são comunicadas em termos e em línguas locais adequadas, e através de canais usados pela população afectada. Os agentes da ajuda trabalham em parceria com as comunidades e incorporam o seu conhecimento e perspectivas.
- 2. Liderança da Comunidade** – A acção humanitária apoia e mobiliza as capacidades e as aptidões dos indivíduos, dos grupos e das organizações para que as comunidades afectadas estejam mais preparadas para liderar e definir a preparação e os esforços de resposta.
- 3. Troca de informação e diálogo** – A prioridade é dada à troca de informação, precisa, útil e oportuna, de fontes confiáveis, numa linguagem e formato

apropriados. Esta é uma troca nos dois sentidos e requer uma compreensão profunda do panorama e capacidades da comunidade local, e deve incluir a gestão da informação falsa que pode colocar vidas em risco.

- 4. Participação** – Os agentes humanitários despendem tempo e recursos para criar processos de envolvimento comunitário local positivos e, onde necessário, colocam estruturas de apoio e processos inclusivos que garantem que as pessoas, em especial aquelas que possam estar em grande desvantagem como as mulheres, as raparigas, as crianças, os rapazes, pessoas com deficiência e os idosos tenham um papel de liderança na definição, formação e avaliação das respostas humanitárias.<sup>14</sup>
- 5. Feedback** – As comunidades estão cientes de que as suas perspectivas, sejam elas positivas ou negativas, solicitadas ou não solicitadas, são importantes para ajudar os colaboradores de ajuda humanitária. O seu feedback é sistematicamente recolhido, comunicado, analisado e tido em conta na acção; é ainda dada uma explicação às comunidades sobre a forma como a estratégia e a programação

Um membro do pessoal da Translators without Borders dá formação aos agentes de resposta sobre terminologia Rohingya



TRANSLATORS WITHOUT BORDERS

foram adaptadas para reflectir esses pontos de vista.<sup>15</sup> O feedback é recolhido em pontos-chave decisivos do ciclo do programa, tanto relativamente à resposta humanitária, como ao desempenho das agências, incluindo qualidade do serviço, relevância e capacidade de resposta às preocupações das pessoas.

6. **Reclamações**<sup>16</sup> – As pessoas afectadas por crises sabem que têm o direito de levantar questões ou reclamar acerca da assistência humanitária que receberam, ou não receberam, ou sobre o comportamento dos colaboradores da ajuda humanitária. Estão incluídas na concepção de, e têm acesso a, mecanismos seguros e com capacidade de resposta para levantar questões, que serão devidamente tratadas.<sup>17</sup> Os agentes da ajuda humanitária previnem e respondem activamente em caso de exploração e abuso sexual, fraude e corrupção relacionadas com a ajuda humanitária.
7. **Protecção** – As abordagens de comunicação e de envolvimento com a comunidade exigem uma avaliação cuidadosa dos riscos, sobretudo em situações de conflito armado ou violência, uma vez

que envolver determinados indivíduos ou grupos poderão colocá-los em maior risco ou provocar o seu afastamento. São adoptadas medidas de salvaguarda adequadas e eficazes, incluindo segurança de dados e mecanismos de protecção eficazes.

8. **Conectividade** – São tomadas medidas para restabelecer, criar ou manter a infraestrutura das tecnologias de comunicação, para apoiar as comunidades afectadas a reatar o contacto entre membros de família e a comunicar com os prestadores de serviços.
9. **Coordenação e serviços colectivos** – Modelos colectivos e coordenados, e serviços comuns para preparação e resposta, irão reduzir a sobrecarga para as comunidades, assegurar uma resposta mais coerente e eficaz e mobilizar diversas competências especializadas, conhecimentos e aprendizagens. Os intervenientes devem incluir ONGs locais, nacionais e internacionais, a ONU, as agências da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, os governos, agências de desenvolvimento dos média, os meios de comunicação locais e o sector privado.

**Fazendo uma abordagem colectiva: plataformas, serviços e ferramentas**

A comunicação e o envolvimento da comunidade exigem a colaboração de um conjunto diverso de agentes de ajuda humanitária, comunicação e tecnologia, visando agilizar a ligação das comunidades, o acesso à informação e a expressão da sua voz no caso de emergências humanitárias.

Estes incluem os governos, ONGs nacionais e internacionais, o Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, as agências das Nações Unidas e agências de desenvolvimento dos média, meios de comunicação (sobretudo os que possuam um mandato de radiodifusão<sup>18</sup> humanitário), fornecedores de tecnologia (tais como operadores de redes móveis signatários da [Carta de Conectividade Humanitária](#)) e outros do sector privado. Estes actores são convocados através de plataformas de comunicação nacional e de envolvimento da comunidade, que devem ser reconhecidas no âmbito de uma arquitectura humanitária existente ou emergente. A liderança não é predefinida, devendo ser concedida pela entidade governamental ou pela organização com capacidade de resposta que esteja na melhor situação para o fazer.

A nível global, o trabalho colectivo dá apoio a plataformas nacionais, partilhando orientações e boas práticas, e intervindo junto de doadores, desenvolvendo materiais padrão para adaptar a cada país. As plataformas são apresentadas detalhadamente na Secção Três.

O trabalho colectivo requer que os actores ultrapassem barreiras, tais como a concorrência pelo financiamento e a pressão para obter visibilidade ou políticas que proíbam a partilha de informação. As vantagens variam entre o desenvolvimento colectivo e padronização de ferramentas para melhorar a coordenação e a eficácia (consulte a caixa de Vantagens abaixo) e a promoção da liderança por parte das partes interessadas nacionais.

A liderança, co-liderança ou participação em plataformas colectivas não substitui as responsabilidades e a responsabilização das agências perante as pessoas afectadas. Uma plataforma colectiva deve facilitar a coordenação destes esforços, tornando-os mais oportunos e eficazes, obtendo uma maior participação e apropriação, tal como previsto no Grand Bargain (Grande Acordo) e nos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável.

**VANTAGENS DE UMA ABORDAGEM COLECTIVA À COMUNICAÇÃO E AO ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE**

Uma abordagem colectiva é capaz de:

- Reduzir a confusão, as tensões e os conflitos com/entre as comunidades, através da coerência das mensagens;
- Equipar as comunidades locais com as informações de que necessitam para permitir uma resposta mais eficaz em situações de catástrofe;
- Proteger as comunidades afectadas contra a sobrecarga e excesso de perguntas;
- Aumentar a probabilidade de compreensão, coerência e precisão da linguagem e da interpretação cultural;
- Promover mensagens de defesa mais coerentes e fortes através das vozes colectivas da comunidade e da ajuda humanitária;
- Contribuir para uma melhor compreensão das tendências e dos problemas devido à maior recolha de dados e ao alcance da análise;
- Incluir e valorizar diferentes perspectivas e experiências especializadas na análise da resposta e na concepção da implementação, através da integração de conhecimentos de desenvolvimento dos média, tecnologia e do sector privado;
- Melhorar a eficácia de custos devido a recursos partilhados;
- Alargar a propriedade;
- Melhorar a probabilidade de criação de ferramentas mais inovadoras e adequadas.



## A comunicação e o envolvimento da comunidade podem ser:

**Uma área programática** que fornece informações relevantes e práticas para que as comunidades afectadas por catástrofes consigam salvar vidas, proteger meios de subsistência, dar apoio à recuperação e lidar com boatos perigosos.

**Um meio para a voz da comunidade adaptar a estratégia e melhorar áreas programáticas**, tais como a transferência de dinheiro e os programas de acolhimento ou nutrição, ao envolver as pessoas nas decisões que afectam as suas vidas e na organização de serviços, oferecendo formas de dar feedback com o objectivo de implementar melhorias (e promovendo, assim, uma programação adaptável).

**Um meio de responsabilização para as populações afectadas**, que disponibiliza mecanismos para solicitar e agir, de modo coordenado, de acordo com as opiniões e as prioridades das pessoas afectadas, incluindo em termos de exploração e abuso sexual antes, durante e após uma emergência<sup>19</sup>. Também é uma abordagem para colocar em prática normas de outros sectores, tais como a Core Humanitarian Standard (norma humanitária essencial, ou CHS) e o Grand Bargain (grande acordo), e de cumprir os requisitos dos doadores (consultar Compromissos, normas e requisitos de doadores).

**Dinamizadores da ajuda das pessoas e da sua entreaajuda**, ao manter a ligação das pessoas ou ao ajudá-las a restabelecer ligações.

**A coordenação, colaboração e diversidade dos intervenientes através de uma "abordagem colectiva"** é determinante para a comunicação e o envolvimento da comunidade.

## ESTUDO DE CASO



### O projecto de feedback comum inter-agências do Nepal prova a adaptabilidade a um contexto de mudança

Foi estabelecido um mecanismo de feedback colectivo no rescaldo do terramoto de 2015 no Nepal, com financiamento do DFID. Foi conceptualizado como um "serviço comum" para toda a comunidade de ajuda humanitária que iria recolher e reunir o feedback das comunidades afectadas pelo terramoto através de vários canais e fornecê-lo à Equipa de Ajuda Humanitária do país e ao Grupo de Coordenação Inter-agrupamentos, a fim de disponibilizar informações

assistência e de suporte para o inverno diminuía e tinham início os programas de reconstrução, o projecto de feedback comum fez com êxito a transição da sua abordagem para a fase de recuperação, assegurando um mandato adicional de dois anos do DFID. Neste período, foi criada uma grande quantidade de grupos-alvo em todas as regiões prioritárias afectadas pelo terramoto, que identificaram temas e problemas importantes para as comunidades. Assim, quando no futuro fosse recolhido feedback desses grupos, as questões seriam enquadradas em temas e problemas que lhes são importantes.



Mulher nepalesa coloca uma questão como parte do "Milijuli Nepali", um programa de rádio da BBC Media Action para ajudar pessoas afectadas pelo terramoto

Isto preparou o projecto para dar uma resposta rápida e para se expandir, uma vez mais, no âmbito da ajuda humanitária durante as inundações de Agosto de 2017. O feedback recolhido mostrou um contraste significativo em relação ao que os agrupamentos estavam a comunicar como necessidades prioritárias e pedidos de financiamento. Como resultado, o Fundo Central de Resposta de Emergência (CERF) atribuiu agora financiamento a cada agrupamento com base na importância que as comunidades atribuem a cada tipo de assistência necessário.

O modelo centra-se no feedback das comunidades; no entanto, o governo opera uma linha directa para reclamações, pelo que se recomenda que qualquer pessoa que pretenda apresentar uma queixa o faça através dessa linha directa. Os problemas relacionados com exploração e abuso sexual são comunicados ao grupo de protecção e ao seu subgrupo encarregado de deter a violência de género. Em fases posteriores, o Projecto de Feedback Comum trabalhou com a Associação Mundial de Rádios Comunitárias em actividades para fechar o circuito do feedback, por exemplo, a transmissão de programas de rádio locais sobre problemas e questões que surgiram no feedback.

Em 2017, o modelo foi testado num contexto de desenvolvimento, tendo recebido uma bolsa de financiamento de inovação do Grupo das Nações Unidas para o Desenvolvimento (UNDG) para realizar um inquérito sobre a percepção de prioridades e ambições das comunidades nalgumas das áreas menos desenvolvidas, com base nos quatro pilares do Quadro das Nações Unidas de Assistência ao Desenvolvimento (2018-2022) e com o objectivo de orientar o planeamento de programas.

[www.cfp.org.np](http://www.cfp.org.np)

### para a tomada de decisões.

Foi a primeira vez que um conceito deste tipo foi posto em prática. Porém, rapidamente provou desempenhar um papel importante: por exemplo, quando mais de 40% das pessoas indicaram que a sua principal preocupação era a interrupção do fornecimento de água, o projecto de feedback comum intercedeu junto da ONU, do governo, de doadores e outros parceiros, o que resultou num aumento dos programas para lidar com este problema e na disponibilização de um financiamento de 4 milhões de libras pelo DFID para resolver esta preocupação da comunidade. Ninguém sabia ainda o alcance deste conceito. No seu terceiro ano, o projecto de feedback comum não só tinha provado que envolver de forma sistemática as comunidades funciona bem para a assistência, como também para a recuperação, desenvolvimento e preparação.

Em fevereiro de 2016, à medida que o apoio de



## ESTUDO DE CASO



### O grupo de trabalho subnacional sobre comunicação com as comunidades (CwC) na resposta aos refugiados Rohingya, Cox's Bazar, Bangladesh

A escalada de violência no estado de Rakhine, no Myanmar, em 2017, levou à deslocação de mais de 655 000 refugiados Rohingya para o Bangladesh. Este país já acolhia uma população verificada de bem mais de 200 000 Rohingya, e provavelmente, muitos mais.

Os refugiados vivem nos campos próximos de Cox's Bazar. A resposta é coordenada pelo Grupo de Coordenação Intersectorial (ISCG). A Agência da ONU para as Migrações (IOM) é a agência principal de um grupo de trabalho subnacional sobre a comunicação com as comunidades (CwC), que lida com as necessidades de informação e comunicação dos refugiados e das comunidades de acolhimento. Participam inúmeras agências nacionais e internacionais.

Os serviços implementados incluem transmissões de rádio e centros de informação para fornecer informações, responder a questões, registar novas questões e encaminhar para serviços de atendimento pessoal ou através de telefone ou mensagem. Isto é complementado por equipas de informação itinerantes. Um serviço de feedback da comunidade reúne e publica o feedback. O grupo de trabalho efectua a coordenação, estabelece ligação entre os agrupamentos e o ISCG para

transmitir feedback e disponibiliza formação e aconselhamento.

A BBC Media Action, a Internews e a Translators without Borders operam um **serviço comum** para o envolvimento e responsabilização da comunidade, com financiamento do DFID e do IOM, que inclui um serviço colectivo de análise de feedback (**What Matters?**), a produção de ferramentas de comunicação comuns; a disponibilização de formação a dezenas de agências; uma **difusão selectiva** regular e um **boletim de monitorização de rumores**.

O projecto melhora a eficiência, a rentabilidade e a responsabilização na resposta global aos Rohingya, em estreito alinhamento com vários compromissos partilhados do "Grand Bargain". O relatório da BBC Media Action *A Eficácia da Comunicação na Resposta aos Refugiados Rohingya* explica o mecanismo e analisa os resultados da iniciativa.

<http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/>



Um apresentador da estação de rádio pública local Bangladesh Betar entrevista um convidado, como parte de um programa especial para ajudar a comunidade Rohingya em Cox's Bazar



## RECURSOS-CHAVE

**Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action (O Papel das Plataformas Colectivas, Serviços e Ferramentas no apoio à Comunicação e Envolvimento Comunitário na Acção Humanitária)**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

Este documento defende a comunicação e o envolvimento da comunidade na resposta da ajuda humanitária aos níveis global e nacional, descrevendo igualmente o formato e as funções das plataformas colectivas, serviços e ferramentas, assim como as acções mínimas para os esforços colectivos. Um anexo lista os potenciais serviços e actividades nacionais e globais de preparação e resposta.

**Mapeamento e consulta de informação pré-crise**

FERRAMENTA: inquérito/mapeamento/consulta de percepção da comunidade pré-crise

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>

Informação e consulta pré-crise do supertufão  
<https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>  
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

**The Philippines Community Engagement Community of Practice (O Envolvimento Comunitário da Comunidade de Prática das Filipinas) (2017, 2018)**

Ferramenta, relatórios e vídeo sobre o trabalho de preparação empreendido pela plataforma nacional das Filipinas em termos de comunicação e envolvimento da comunidade.



## REFERÊNCIAS DA SECÇÃO

<sup>13</sup> Apesar das expressões "comunicar com as comunidades" (CwC) e outras (p. ex. envolvimento comunitário e responsabilização, comunicação para o desenvolvimento em emergências, #commisaid e comunicação com beneficiários) serem também utilizadas para descrever este trabalho, "comunicação e envolvimento da comunidade" é a designação preferencial para a rede CDAC, pois implica um processo proactivo que reúne a experiência especializada de agentes de ajuda humanitária e de especialistas em comunicação e média, todos eles dedicados a salvar vidas e a tornar a ajuda mais eficaz através da comunicação, da troca de informações e do envolvimento comunitário.

<sup>14</sup> *Recomendações que promovem uma participação eficaz de pessoas afectadas por crises em decisões de ajuda humanitária e que incentivam a participação como forma de trabalho para signatários do Grand Bargain.* Inter-Agency Standing Committee (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final\\_participation\\_revolution\\_workstream\\_recommendations.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_recommendations.pdf)

<sup>15</sup> Comité Permanente Inter-Agências. Fluxo de Trabalho da Revolução da Participação.  
<https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receiving-aid-making-decisions-which-affect-their-lives>

<sup>16</sup> *PSEA Implementation Quick Reference Handbook (Manual de referência rápida sobre a implementação da protecção contra a exploração e abuso sexual.)* CHS Alliance (2017)  
<http://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

<sup>17</sup> Compromisso 5. Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability ( Norma Humanitária Essencial para Qualidade e Responsabilização) CHS Alliance, Groupe URD e Sphere Project (2014)  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

<sup>18</sup> A radiodifusão humanitária em emergências implica intervenções de meios de comunicação de massas a fim de permitir a sobrevivência e a recuperação das pessoas em situações de emergência.

<sup>19</sup> *Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse(Compromissos sobre responsabilização perante pessoas afectadas e protecção contra a exploração e o abuso sexual.* Inter-Agency Standing Committee (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc\\_caap\\_endorsed\\_nov\\_2017.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf)

<sup>20</sup> Isto refere-se a informações sobre os meios de comunicação e telecomunicações, a cobertura, a utilização de telemóveis, etc. de um país ou região, assim como sobre o perfil demográfico do público, idiomas, preferências de comunicação, etc. Por vezes, é designado de *ecossistema de informação*.

# ACÇÕES E SERVIÇOS MÍNIMOS PARA COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

## **Estabelecer uma plataforma nacional para a comunicação e o envolvimento da comunidade**

1. Com liderança nacional pelo actor mais adequado, fazer o pré-posicionamento e a manutenção do apoio para uma **plataforma ou serviço colectivo de comunicação e envolvimento comunitário interagências** a fim de reunir responsáveis, intervenientes diversos e especialistas para coordenar as actividades. A plataforma deve servir a arquitectura da ajuda humanitária existente e emergente, particularmente as que dão suporte a respostas localizadas e orientadas pelo governo.

### **> Consulte a Secção Quatro para obter orientação para o estabelecimento de uma plataforma nacional**

## **Os membros da plataforma efectuem a coordenação e colaboram no sentido de:**

2. Estabelecer e documentar uma **compreensão do contexto**, cultura, idioma e práticas de comunicação para facilitar um envolvimento significativo e respeitoso com várias comunidades afectadas. Isto irá dar forma a informação pré-crise que pode rapidamente ser actualizada numa situação de crise.
3. Garantir que a **avaliação e a análise** do contexto de ajuda humanitária (tal como reflectido pelas Visões Gerais das Necessidades Humanitárias) inclui as percepções da comunidade, os mecanismos de resposta, os dados sobre informações de que as pessoas necessitam, como preferem receber essas informações e quais os canais em que confiam, o modo como preferem dar feedback e apresentar reclamações e ainda uma imagem actual do cenário e estrutura dos média e telecomunicações. Os dados devem ser separados por sexo, idade e por vulnerabilidades.

Garantir que **planos de preparação e contingência, assim como de estratégias, políticas e respostas** incluem componentes significativos de comunicação e envolvimento comunitário, com as necessárias atribuições de pessoal e orçamento para implementar as acções e serviços mínimos.

5. Colocar em prática mecanismos adequados, sistemáticos e coordenados para assegurar que as pessoas afectadas pela crise têm **acesso à**

**informação** de que necessitam. Esta deve estar nos idiomas e formatos adequados, ter por base fontes de informação fiáveis e ser partilhada através de canais preferenciais -podendo tudo variar após a desagregação do público-alvo.

6. Pôr em prática **mecanismos de feedback** adequados, sistemáticos e coordenados. Os dados do feedback devem ser recolhidos, analisados e associados a mecanismos de referência individuais e colectivos, a fim de garantir que as decisões estratégicas e programáticas são informadas e que são tomadas as devidas acções correctivas.
7. Colocar em prática um **mecanismo** adequado, sistemático e coordenado para garantir que as **reclamações**, incluindo de exploração e abuso sexual, fraude e corrupção, sejam investigadas e que sejam tomadas medidas.
8. Criar ou desenvolver oportunidades para que as pessoas afectadas por catástrofes desempenhem um **papel activo nos processos de tomada de decisão e resposta, garantindo ligações claras entre as estruturas da comunidade e a arquitectura da ajuda humanitária.**
9. Integrar componentes na preparação e nos programas de resposta para **manter as pessoas interligadas**, a fim de dar apoio às suas próprias formas de lidar com os problemas, por exemplo, fazendo um planeamento prévio para salvaguardar, repor ou alargar a conectividade dos telemóveis ou o acesso a rádio.
10. Comprometer-se com a **defesa e a criação de capacidades** para garantir um ambiente favorável à comunicação e ao envolvimento comunitário.

Os membros da plataforma podem trabalhar colectivamente nestas actividades, ou um membro individual ou conjunto de membros podem prestar um "serviço comum", através do qual implementam um ou vários componentes.

### **> Consulte a Secção Três para obter orientação sobre a implementação de acções e serviços mínimos para a comunicação e o envolvimento da comunidade**

### 1. A estrutura da comunicação, a compreensão das necessidades de informação e as preferências de comunicação

A comunicação e o envolvimento comunitário exigem uma boa compreensão da comunidade: das suas línguas, cultura, condições económicas, redes sociais, estruturas políticas e de poder, normas e valores, tendências demográficas, história e experiência em esforços de envolvimento de grupos externos. Deve prestar-se especial atenção ao facto de determinados grupos (tais como mulheres, crianças, pessoas com deficiência, idosos, falantes de línguas minoritárias) poderem enfrentar desafios específicos ao aceder ou ao fornecer informações.

As avaliações de necessidades têm tendência a focar-se em sectores (p. ex. segurança alimentar ou abrigo), mas nem sempre avaliam as necessidades de informação e as preferências de comunicação. É importante que estas sejam integradas nas avaliações rápidas iniciais, a fim de obter informação sobre como o envolvimento comunitário é tido em conta na resposta.

Devem igualmente ser incluídas nas avaliações detalhadas que se seguem. As necessidades de informação e as preferências de comunicação variam ao longo do tempo. Após um terramoto, por exemplo, as pessoas podem querer informações para encontrar familiares desaparecidos, como obter ajuda, saber se podem entrar em habitações danificadas e o que fazer com os corpos resgatados. Porém, posteriormente, têm tendência a querer informações sobre como podem recuperar documentação perdida, como documentos de identificação ou títulos de propriedade, ou sobre direitos de compensação, obtenção de certificados de óbito e questões legais.<sup>23</sup>

Há uma série de formas ("canais") através das quais as pessoas preferem comunicar e aceder a informações: rádio, jornais ou televisão, passa-palavra, metodologia participativa, folhetos ou reuniões com os líderes da comunidade.

As preferências variam de acordo com factores como a língua materna, nível de literacia, idade, grupo étnico, vulnerabilidade social ou económica, deficiência, género ou religião, e podem sofrer alterações ao longo do tempo, sobretudo quando os canais habituais sofrem perturbações.

Compreender estes factores é importante não só para garantir que se sabe quem se pode contactar numa comunidade, mas também para evitar causar danos.

Os dados devem ser separados por sexo, idade e vulnerabilidades<sup>24</sup>, tendo em conta as necessidades específicas dos diversos grupos, e explorar as necessidades de informação ao longo do tempo. Devem também procurar-se oportunidades para promover e incentivar a liderança da comunidade.

Ao longo do tempo, à medida que as avaliações se tornam cada vez mais diferenciadas, as questões associadas à comunicação e ao envolvimento comunitário também o deverão ser, para informar melhor os serviços e actividades. Quanto mais se souber sobre como as pessoas recebem, partilham e confiam na informação, e se puder antecipar como isso pode mudar, mais fácil será determinar como dar apoio ao envolvimento da comunidade.

#### COMO PROCEDER

##### Avaliação rápida:

- **Levar a cabo um inquérito de percepção da comunidade pré-crise** para que as informações sejam integradas na preparação e planeamento de contingência, de modo a que as vozes da comunidade, incluindo de grupos mais vulneráveis e desfavorecidos, se reflectam em quaisquer planos de contingência (consulte Recursos-chave na página 24).
- Verificar quais os intervenientes que levaram a cabo ou planeiam uma **avaliação de necessidades** e colaborar no sentido de evitar duplicar esforços e sobrecarregar as comunidades.
- Identificar as informações já disponíveis ("**revisão de dados secundários**") e coordenar esforços com outros para **actualizar os dados existentes, tais como as estruturas de telecomunicações e meios de comunicação** (ver caixa na página 22). Utilizar estas informações em conjunto com o plano de preparação de emergência, a análise de contexto, as projecções de cenários e o planeamento de respostas.
- **Incluir questões de comunicação e de envolvimento da comunidade nas avaliações de necessidades**, quer se trate de iniciativas governamentais, de agências únicas ou de várias agências (p. ex. Avaliação Rápida Interagências, Avaliação Conjunta de Necessidades ou Avaliação Inicial Rápida de vários agrupamentos). É possível encontrar um conjunto de questões nos Recursos-chave, na página 24. Efectuar uma avaliação separada apenas se não for possível integrá-la numa das avaliações já planeadas.

## Nesta secção

1. A estrutura de comunicação, a compreensão das necessidades de informação e as preferências de comunicação
2. Resposta estratégica, planeamento de acções e financiamento
3. Recursos humanos, experiência especializada e formação
4. Diálogo com a comunidade: mecanismos colectivos para obter feedback das comunidades
5. Uma abordagem colectiva à partilha de informações para as comunidades
6. Oportunidades para as pessoas desempenharem um papel activo na tomada de decisões e na liderança
7. Assegurar que as pessoas mantêm as ligações entre si
8. Monitorização e avaliação de acções e serviços mínimos

# Secção Três: Implementar acções e serviços mínimos para comunicação e envolvimento da comunidade

Mogadíscio, estação de rádio Mustaqbal. O CICV e o Crescente Vermelho Somali trabalham com uma estação de rádio local para promover hábitos diários que irão ajudar a evitar doenças como a diarreia aquosa aguda e a cólera. Há uma actriz a fazer gravações.

Além de obter uma compreensão alargada da comunidade, as avaliações e análises iniciais devem explorar:

1. Quais são as formas mais eficazes de os agentes de resposta humanitária comunicarem com as comunidades após um desastre, a fim de desenvolver mecanismos de envolvimento?
2. De que informação necessitam as comunidades, para que as autoridades, os colaboradores de ajuda humanitária e responsáveis por comunicações a possam fornecer?
3. Em que medida a capacidade de comunicação local foi afectada após um desastre, e qual é a melhor forma de repor as redes fiáveis?<sup>25</sup>

Se não for possível integrar as questões numa avaliação inter-agências mais alargada ou se forem necessárias informações mais detalhadas à medida que um contexto evolui, é possível levar a cabo uma **análise de necessidades de informação e comunicações** específica. Quer esta seja realizada por uma ou várias agências, é essencial estabelecer uma coordenação (no mínimo, ver que informação já existe contactando as agências relevantes) e efectuar a avaliação como um serviço comum, dada a sua relevância ao nível global da resposta.

- **Trabalhar com um conjunto de parceiros**, tais como organizações de desenvolvimento dos média, ACAPS e investigadores antropológicos com experiência especializada na avaliação e análise de diversos aspectos do contexto da resposta.

#### Após a avaliação:

- **Analisar e partilhar os resultados** com os intervenientes, para informar a estratégia de resposta. Lembrar-se de **divulgar uma versão pública do relatório da avaliação** adequada para a comunidade,

para explicar como foram utilizados os dados e fechar o "circuito de feedback". Este processo pode ter de ser efectuado oralmente.

- **Conceber intervenções para ir ao encontro de necessidades de informação e comunicação imediatas e planear um envolvimento a longo prazo.** Será necessário continuar a obter e a verificar as informações da comunidade, com o objectivo de criar e ajustar as intervenções.
- **Continuar a verificar a evolução da situação**, o que funciona e não funciona – tanto em termos da estrutura dos média e das telecomunicações como dos esforços de envolvimento comunitário. Fazer ajustes em conformidade.
- Explorar a utilização de **tecnologia adequada** para facilitar a recolha, a análise e a divulgação de dados (consultar Recursos-chave na página 24).

#### PREPARE-SE:

- Que conhecimento tem sobre as necessidades de informação e preferências de comunicação de catástrofes anteriores e comparáveis?<sup>26</sup>
- Tem planos e acordos preparados para trabalhar com os meios de comunicação social e fornecedores de telecomunicações?
- Tem acesso a um guia sobre o cenário das comunicações?
- Está preparado para actualizar rapidamente informação e planos quando acontecer um desastre?
- Que comunicação, actividades de envolvimento comunitário e actores existem?
- Tem perguntas preparadas sobre comunicação e envolvimento comunitário para incluir em avaliações de necessidades?
- Está preparado para avaliar o impacto da crise no cenário dos meios de comunicação social e comunicações?

## GUIAS DOS CENÁRIOS DOS MÉDIA E TELECOMUNICAÇÕES

Notas Informativas do ACAPS (Assessment Capacities Project) e outros recursos incluem dados sobre o cenário de comunicações e organizações de desenvolvimento dos média, como a BBC Media Action, International Media Support, Internews e Fundação Hirondelle e poderão ter efectuado avaliações a meios de comunicação social e telecomunicações locais (se não estiverem disponíveis publicamente poderão ser obtidas mediante contactos no país).

Os guias do cenário dos média e telecomunicações – frequentemente produzidos por agências de desenvolvimento dos média<sup>28</sup>, por ONGs ou pelas Nações Unidas<sup>29</sup> – tipicamente disponibilizam informação sobre:

- Informação cultural e social
- Níveis de literacia
- Línguas faladas e compreendidas
- Fontes de notícias e de informações populares e de confiança para diversos grupos

- Meios de comunicação social que comandam audiências nacionais, regionais, étnicas e religiosas significativas
- Períodos de picos de audiência para rádio e televisão
- Formas de comunicação que não estão ligadas à Internet ou tradicionais, como teatro, música, dança e mensageiros respeitados (p. ex. líderes religiosos ou celebridades locais)
- Acesso a telemóvel, propriedade e utilização
- Utilização de redes sociais
- Perfis de empresas de telecomunicações em cada país, enquadramento regulamentar e cobertura de rede
- Fornecedores de serviços de comunicação social com capacidade de produzir programas de rádio, vídeos criativos, ou de imprimir cartazes.
- Perfis e detalhes de contacto das principais estações de rádio e televisão, jornais e sítios Web.

Os dados da comunidade devem ser desagregados por sexo, idade e incapacidade.

## ESTUDO DE CASO



### Diferenças nas necessidades de informação e fontes preferidas entre homens e mulheres após o terremoto no Nepal em 2015<sup>27</sup>

Muitas pessoas afirmaram que as suas principais necessidades de informação logo após os terremotos de 2015 relacionaram-se com abrigos e alojamentos provisórios, como obter assistência, manter-se a salvo e sobreviver a réplicas. Estas necessidades foram em parte satisfeitas, porém os rumores causaram preocupação e confusão. Após sete meses, as necessidades de informação mudaram. As pessoas queriam informações sobre assistência governamental, principalmente sobre soluções de abrigo permanente, dado que o inverno se intensificava, e se a terra era segura para se instalarem e para cultivo. A informação que circulava era contraditória.

É importante desagregar dados à medida que as diferenças emergem. As mulheres queriam informação sobre como lidar com o trauma e futuros terremotos, mas não sentiram que estas necessidades tenham sido plenamente atendidas. Também queriam informações sobre cuidados com crianças, idosos e mulheres grávidas. A preocupação dos homens era tendencialmente sobre como tratar os feridos, lidar com os mortos (incluindo animais) e o que podiam esperar do governo. Os jovens queriam saber quando as escolas e universidades reabririam.

A maior parte da informação veio inicialmente de familiares e amigos via telemóvel, que muitos dos habitantes do Nepal possuem e utilizam frequentemente. Posteriormente, veio de fontes externas, apesar de localidades menos acessíveis terem sido muito mal servidas. Os canais de informação que chegavam a homens e mulheres variavam consideravelmente.

Os homens geralmente tinham melhor acesso a informação sobre o contexto externo e assistência, sendo obtida de representantes do governo local e de debates em casas de chá. As mulheres dependiam mais de contactos pessoais – os seus familiares, amigos, assistentes sociais e profissionais de saúde. A rádio e televisão, onde disponíveis e em funcionamento, foram citadas como fontes de informação, mais por homens do que por mulheres. Grupos marginalizados e comunidades remotas, de forma geral, não eram tão bem servidos.

A comunicação cara a cara era preferida e mais confiável, principalmente para a informação mais relevante pessoalmente, à medida que as pessoas procuravam refazer as suas vidas e as suas comunidades. Para os homens, isto era mais provável vir de fontes conhecidas, do Secretário do VDC e/ou do Coordenador Local; para as mulheres, por assistentes sociais e vizinhos.



A OIM distribuiu lonas a vítimas de terremotos numa vila remota de uma zona montanhosa no distrito de Dhading, no Nepal



## RECURSOS-CHAVE

### **Media and Telecommunications Landscape Guides**

Guias que disponibilizam informação abrangente e detalhada sobre o cenário dos meios de comunicação social e telecomunicações em diversos países. Disponíveis em linha, em formato interactivo (ver p. ex. [Bangladesh](#) ou [Sudão do Sul](#)), bem como em formatos descarregáveis (ver p. ex. [Dominica](#)).

<http://bit.ly/2Blzdky>

### **Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response (Avaliar Necessidades de Informação e Comunicação: Um Guia Rápido e Fácil para quem Trabalha em Ajuda Humanitária)**

**Pocket Guide: Information & Communication Questions in Rapid Needs Assessments ( Guia de Bolso: Perguntas sobre Informação e Comunicação em Avaliações Rápidas de Necessidades)**

Ambos em <http://bit.ly/2CvEQV4>

### **Ambos Rede CDAC e ACAPS (2014)**

Orientação e questionário associado para utilização na avaliação das necessidades de comunicação e informação rápida, e o que fazer aos dados.

### **CDAC Network Suite of Common Needs Assessment Tools (Conjunto de Ferramentas de Avaliação de Necessidades Comuns da rede CDAC)**

Um conjunto de ferramentas úteis se conduzir uma avaliação mais aprofundada das necessidades de comunicação e informação.

<http://bit.ly/2PXbmCY>

### **Information and Communication Needs Assessment Tool (Ferramenta de Avaliação das Necessidades de Informação e Comunicação)**

<http://bit.ly/2QP2vbB>

### **UNHCR Innovation Service Master Form - Information and Communication Needs Assessment (Formulário-modelo do Serviço de Inovação da ACNUR - Avaliação das Necessidades de Comunicação e Informação)**

<http://bit.ly/2V8sNnZ>

### **Ambos Inovação da ACNUR (2017)**

Orientação e base de dados associada de perguntas sobre necessidades de informação e comunicação que podem ser descarregadas, adaptadas e utilizadas mediante o uso de diversas ferramentas móveis de recolha de dados. As perguntas cobrem p. ex., informação demográfica de base, acesso a canais, comunicações por rádio / telefonia móvel / cara a cara, modalidades de comunicação com os agentes de resposta humanitária.

### **Understanding the Information and Communication Needs of IDPs in Northern Iraq (Comprender as Necessidades de Informação e Comunicação das PDI no Norte do Iraque)**

<http://bit.ly/2GADCM3>

### **Inter-agency Rapid Assessment Report (2014) Relatório de Avaliação Rápida Inter-Agências**

Exemplo de realização de um relatório de avaliação autónomo sobre as necessidades de informação e comunicação, realizado devido a ser uma lacuna noutras avaliações de necessidades.

### **Rapid Information Communications Accountability Assessment (RICAA) (Avaliação da Responsabilidade de Comunicações de Informação Rápida)**

<http://bit.ly/2AdJ95T>

**Philippines Community of Practice (CoP) on Community Engagement: Communication, Accountability, Community Participation and Common Service Partnerships (2016) ( Comunidade das Filipinas de Prática (CoP) sobre Envolvimento Comunitário: Comunicação, Responsabilização, Participação da Comunidade e Parcerias de Serviços Comuns )**

A RICAA é uma ferramenta simples de avaliação de necessidades, concebida para captar as necessidades de informação e preferências de comunicação de pessoas afectadas por uma situação de crise. Inclui um conjunto de ferramentas para conceber inquéritos e recolha e análise de dados mediante a utilização de smartphones e tablets, e tem uma plataforma em linha que facilita a localização em linha, compilação e mapeamento visual da informação recebida das comunidades, rádio Ham (amador) e SMS.

### **Pre-crisis information mapping and consultation tool ( Mapeamento da informação pré-crise e ferramenta de consulta)**

Inquérito pré-crise de percepção da comunidade / mapeamento / consulta

<http://bit.ly/2QNNFCj>

### **The Philippines Community Engagement Community of Practice (2017, 2018) (Comunidade das Filipinas de Prática do Envolvimento Comunitário)**

Ferramenta utilizada no trabalho de preparação, realizado pela plataforma nacional das Filipinas sobre comunicação e envolvimento comunitário.

#### **PREPARE-SE:**

planeou antecipadamente a desagregação de dados de avaliação por sexo, idade e tipo de incapacidade? Está preparado para considerar outros factores nos dados, tais como estatuto socio-económico, minorias sociais, etnia, língua, capacidade, vulnerabilidade, disparidade geográfica ou níveis de literacia e habilidade matemática? O Marcador de Género e Idade, IASC<sup>30</sup>, disponibilizado como uma ferramenta sectorial padrão, pode ajudar com estas questões.





Banca de jornais em Antananarivo, Madagáscar

ANTHROLOGICA 2018

**2. Resposta estratégica, planeamento da acção e financiamento**

Quando há pedidos de assistência internacional por um governo, as respostas de emergência são geralmente orientadas por uma vasta resposta, coordenada pelo Plano de Resposta Humanitária<sup>31</sup> (Humanitarian Response Plan/HRP), baseado numa Análise Geral de Necessidades Humanitárias (Humanitarian Needs Overview/HNO).

Quando não há pedido de ajuda internacional, o Governo estabelecerá o plano de resposta como, por exemplo, o Pacote de Preparação do País, de Vanuatu<sup>32</sup>. Os planos de resposta são usados para comunicar o âmbito da resposta às comunidades afectadas, doadores e público em geral, como uma via fundamental para a mobilização de recursos.

Também são usados para a monitorização da resposta, estabelecendo os objectivos e metas, complementados por indicadores. As necessidades e planos de

comunicação e envolvimento comunitário têm de ser claramente articulados nesses documentos para serem financiados e incluídos numa resposta. Um bom exemplo disto é o *Plano de Resposta Conjunta de 2018 para a crise humanitária dos Rohingya*<sup>33</sup>.

Dado que cada contexto e resposta serão únicos, não é possível disponibilizar um modelo para o que será necessário em cada plano de resposta, contudo deverá indicar explicitamente de que forma as acções mínimas para comunicação e envolvimento sa comunidade (ver página 19) deverão ser abordadas na resposta.

Os detalhes da forma de implementação deverão ser desenvolvidos pela plataforma nacional, mediante planeamento de acções (também conhecido como planeamento operacional ou tático) que também deverá determinar os recursos necessários (humanos, financeiros e materiais) e como será medido o sucesso.

Esta abordagem apoia a angariação de fundos através

de mecanismos como o Fundo Central de Resposta de Emergência (CERF), do OCHA, e Fundos Humanitários Comuns (CBPF).

### COMO FAZÊ-LO

- **Assegure-se de que a comunicação e envolvimento comunitário são incluídos em todos os preparativos e planos de contingência, bem como na fase de avaliação e análise**, defendendo a sua inclusão, se necessário. Para garantir que a comunicação e envolvimento da comunidade são estrategicamente incluídos no plano de resposta geral, deverão ser integrados nas fases de preparação e avaliação de necessidades.
- **Defenda a inclusão de ações mínimas para comunicação e envolvimento comunitário** (ver página 19) em planos de resposta abrangentes, como o Plano de Resposta Humanitária e Plano de Resposta Conjunta (ver exemplo em Recursos-chave na página 31).
- **Tire partido de dados disponíveis** (p. ex. de avaliações), assim como de considerações, competências e experiência das principais partes interessadas para decidir o que é apropriado para o contexto. Não existe um modelo ideal – faça o que é mais adequado. Pode realizar o plano de acção mediante sessões de debate e workshops de estruturação, complementados por pesquisa adicional e validação. É necessário que os vários actores sintam ser donos deste processo para que seja eficaz.
- **Desenvolva um plano de acção detalhado** para comunicação e envolvimento comunitário ao incluir as partes interessadas relevantes. Explicita ligações a outros elementos estratégicos da resposta (p. ex. agrupamentos, assuntos transversais, etc.) para assegurar que a abordagem de envolvimento comunitário é coerente, integrada e tem melhores hipóteses de obter recursos. Evite ser vago: enumere actividades específicas, não conceitos. Ver ferramenta em Recursos-chave na página 31.
- **Elabore um orçamento** para o plano de acção inter-agências. Em baixo, é apresentado um modelo de orçamento que pode ser adaptado ao seu plano de acção. O orçamento pode ser subsidiado como um programa, incluído como componente de um orçamento mais alargado ou repartido para ser incluído em programas diferentes.
- **Inclua a sua comunicação e planeamento de envolvimento da comunidade como um elemento explícito em planos e orçamentos de agências e de resposta alargada**, fazendo referência à estrutura, serviços mínimos e acções para comunicação e envolvimento comunitário (ver páginas 53-55).
- **Esclareça o papel e responsabilidades das principais partes interessadas** relativamente ao plano de acção.

*"O objetivo é facultar informação em tempo real e executável de pessoas que recebem assistência, informação essa que pode ser traduzida em melhoramentos do programa, enquanto capacita as pessoas a expressarem as suas opiniões."*<sup>11</sup>

**Como Estabelecer e Gerir um Mecanismo Sistemático de Feedback da Comunidade. IFRC e Ground Truth Solutions**

*"Participação sistemática das populações-alvo em aferir as suas necessidades e avaliar como a ajuda humanitária satisfaz as suas necessidades é primordial para assegurar a qualidade da assistência que é prestada."*

Monique Pariat, Directora Geral,  
ECHO, Comissão Europeia

Vendedor de doces em  
Sundarbans, Bengala  
Occidental, Índia

### 3. Recursos Humanos, competência e formação

Há uma lacuna sectorial em pessoal com competências em comunicação e envolvimento da comunidade, em particular a trabalhar ao nível inter-agências. O pessoal tem de ser treinado activamente, mobilizado ou recrutado para trabalhar em projectos técnicos, coordenação inter-agências ou gestão de dados. Para encontrar o pessoal de que necessita, pode recorrer às equipas existentes, encontrar novas possibilidades ou usar pessoal de listas de mobilização.

É sempre uma boa ideia proporcionar consciencialização e formação em comunicação e envolvimento comunitário a toda a organização e a parceiros a trabalhar na resposta, a fim de obter apoio e aprofundar conhecimentos e competências. Esta é uma área transversal a todas as áreas técnicas.

É necessário pessoal para os seguintes aspectos:

- **Coordenação** da plataforma inter-agências nacional. Este papel é fundamental. Exige uma pessoa com a capacidade de influenciar a liderança; reunir e coordenar vários e diferentes actores; identificar lacunas; orientar outros a tomar acção; e resolver problemas e conflitos.
- **O pessoal também irá necessitar de competências em áreas técnicas como:**
  - Gestão de informação, incluindo análise e ligação de dados
  - Avaliação e análise de necessidades de informação, percepções e preferências de comunicação
  - Avaliação e análise de informação antropológica
  - Meios de comunicação social locais e/ou envolvimento do sector privado (p. ex. operadores de redes móveis)
  - Constituição e gestão de projectos de mecanismos de feedback interoperacional (p. ex. centros de atendimento telefónico, inquéritos de percepção, produção de rádio e vídeo, meios de comunicação social digitais e imprensa escrita, informação, comunicação e tecnologia, consultas cara a cara)
  - Envolvimento de grupos específicos ou vulneráveis
  - Tradução, interpretação e mediação cultural
  - Comunicação e formação sobre envolvimento da comunidade.

Numa abordagem coordenada, estas funções são frequentemente divididas por diferentes organizações.

### COMO FAZÊ-LO

- **Planeie com antecedência** que pessoal será necessário, assim como requisitos internos da agência (incluindo o ponto central da plataforma e alternativo): onde, em que função (ou funções), por quanto tempo e quais as capacidades e competências de que necessitarão (tais como a língua ou conhecimento técnico). Lembre-se de incluir o **orçamento** necessário no plano global do financiamento da resposta.
- **Desenvolva novas parcerias como uma actividade de preparação** em vez de o fazer no calor do momento de uma resposta. Desenvolva antecipadamente protocolos de parceria e assegure-se de que as pessoas podem ser mobilizadas para ajudar de imediato. Isto é particularmente importante para parceiros com os quais não está habituado a trabalhar ou que tenham uma cultura de organização diferente.
- **Procure organizações com especializações** para constituir parcerias. Estas poderão reforçar a sua organização com um membro do pessoal ou participar na sua plataforma nacional. Esses actores poderão incluir grupos locais com experiência no contacto com determinadas comunidades, os média ou organizações de desenvolvimento dos média, operadores de redes móveis e outros actores do sector privado. Mediante parcerias, poderá ser capaz de mobilizar não só competências, mas também materiais e financiamento.
- **Organize a formação.** Estão disponíveis materiais individualizados para diferentes antiguidades de função e experiência técnica e podem ser adaptados ao contexto e requisitos dos participantes (ver Recursos-chave na página 31). Procure criar capacidades de pessoal localmente para resultados mais sustentáveis.
- **Recrute localmente.** As pessoas poderão não ter formação de peritos em envolvimento comunitário, mas haverá uma diversidade de pessoas com competências especializadas em gestão de dados, envolvimento com grupos minoritários, língua, antropologia, apenas para mencionar alguns. As universidades e grupos comunitários são óptimos lugares para começar. Investir em pessoal nacional e familiarizá-los com sistemas de resposta será um investimento mais sustentável do que recorrer a estrangeiros por um curto período.

## Modelo de Orçamento

| DESCRIÇÃO DE TÓPICOS   | PARCEIRO PRINCIPAL/ PARCEIROS PRINCIPAIS | CUSTO |
|--|--|-------|
| <b>CUSTOS DA ACTIVIDADE</b>  |  |       |
| Resultado 1: a comunicação entre comunidades afectadas e as organizações humanitárias é melhorada para que as comunidades recebam a informação de que necessitam, estejam cientes dos seus direitos e prerrogativas, moldem os serviços oferecidos e possam levantar questões quando necessário.                                   |  |       |
| <b>Resultado: as comunidades estão bem informadas, incluindo sobre como aceder à ajuda e a serviços</b>  |  |       |
| Actividades:   |  |       |
| • Avaliação da conduta das necessidades de informação e preferências de comunicação mediante o uso de formatos padronizados para permitir a agregação  |  |       |
| • Elabore mensagens comuns importantes para as comunidades em línguas adequadas e identifique canais de divulgação   |  |       |
| • Reforce os meios de comunicação social no respeitante ao rastreio de rumores, verificação de factos e desacreditação de rumores  |  |       |
| <b>Resultado: as perspectivas da comunidade são recolhidas sistematicamente por uma diversidade apropriada de canais</b>   |  |       |
| • Realize pequenos inquéritos sobre as percepções da comunidade, utilizando um formato padronizado para permitir a agregação   |  |       |
| • Disponibilize apoio técnico e financeiro a plataformas baseadas em SMS   |  |       |
| • Aumente o envolvimento de jovens no rastreio, verificação de factos e desacreditação de rumores  |  |       |
| • Aumente o envolvimento do grupo local no rastreio, verificação de factos e desconstrução de rumores  |  |       |
| Efeito 2: o feedback transectorial de comunidade, aumentado e mensurado, das comunidades afectadas é levado à liderança mediante um mecanismo único e facilmente acessível para a tomada de decisão  |  |       |
| <b>Resultado: é implantado um mecanismo de análise de dados</b>  |  |       |
| • Organização e classificação dos dados num conjunto, com desagregação e análise adequadas   |  |       |
| • Apresentar a desagregação de dados por sexo, idade, incapacidade, etnia e outros critérios, utilizando uma plataforma em linha, p. ex. HXL, HDX ou KoBo Toolbox  |  |       |
| • Elaborar um relatório de feedback em formatos partilháveis e acessíveis a parceiros e à comunidade   |  |       |
| <b>Resultado: as opiniões da comunidade são inseridas no sistema para facultar informação sobre decisões que afectam a vida das pessoas e o seu bem-estar</b>  |  |       |
| • Assegure-se de que os agentes de resposta têm competências para se envolver com a comunidade e dar resposta a rumores, preocupações, feedback e reclamações, p. ex. formação   |  |       |
| • Assegure-se de que reuniões de agrupamentos, ICCG (Inter-Cluster Coordination Group) e HCT (Humanitarian Country Team) têm um ponto permanente na ordem de trabalhos sobre feedback e envolvimento comunitário, para se tomar a acção adequada, e o feedback das agências sobre acção seja usado para a devida responsabilização |  |       |
| Efeito 3: o Modelo de Serviço Colectivo é melhorado e aperfeiçoado ao longo do período de implementação  |  |       |
| <b>Resultado: aplicação de processos de monitorização, avaliação e de aprendizagem</b>   |  |       |
| • Monitorização regular pela plataforma nacional CCE (Comunicação e Envolvimento Comunitário)  |  |       |
| • Revisão intercalar; revisão após a acção, no fim   |  |       |
| <b>SALÁRIOS E REGALIAS DO PESSOAL</b>  |  |       |
| Coordenador nacional e subnacional de plataforma: salário de pessoal, seguro, deslocações, alojamento, etc.  |  |       |
| Oficial de apoio à informação: salário de pessoal, seguro, deslocações, alojamento, etc.   |  |       |
| <b>SALÁRIOS E REGALIAS DO PESSOAL</b>  |  |       |
| Por exemplo: telemóveis, computadores portáteis, etc.  |  |       |
| <b>OUTROS CUSTOS OPERACIONAIS E DE APOIO</b>   |  |       |
| Por exemplo: sítio Web, apoio informático, custos de comunicação, tradução e interpretação, custos de publicação e design, etc.  |  |       |
| <b>SUBTOTAL</b>  |  |       |
| % recuperação indirecta dos custos / custos não imputáveis a projecto (NPAC)   |  |       |
| <b>CUSTOS TOTAIS</b>   |  |       |

O orçamento é baseado num serviço inter-agências planeado na República Centro-Africana<sup>34</sup>, que abrange os elementos mínimos para comunicação e envolvimento da comunidade, que incide sobre abordar rumores e trabalhar com grupos de jovens, com base em análise de contexto e avaliação de necessidades. Também foi introduzido um elemento de aprendizagem para aperfeiçoar o modelo colectivo durante a implementação. As actividades são dirigidas por diferentes parceiros, cada um contribuindo para a abordagem colectiva.

## LISTAS DE PERITOS

Muitas agências humanitárias recrutam pessoal qualificado de listas quando a capacidade local é excedida em alturas de emergência ou quando são necessárias competências especializadas. As mobilizações podem apoiar a assistência e reforçar a capacidade e prontidão. Os peritos em envolvimento comunitário são frequentemente destacados para coordenar, conduzir avaliações de necessidades de informação e comunicação, estabelecer mecanismos apropriados, e disponibilizar formação prática ao pessoal no terreno.

Algumas agências têm as suas próprias listas internas (pode perguntar ao seu departamento de recursos humanos

se a agência dispõe de alguma lista). Também há listas especializadas, tais como as da agência Standby Partner (p. ex. NORCAP ou RedR – ver Recursos-chave na página 31), que destacam pessoal especializado em comunicação e envolvimento da comunidade.

Como medida de preparação, pondere estabelecer um acordo de parceria com algumas das listas, às quais poderá pedir mobilizações no futuro. Isto ajuda os gestores de listas a compreender a procura, justificar fundos e planear aumentos repentinos de pedidos no futuro.

## ESTUDO DE CASO



### Inclusão do envolvimento da comunidade no plano de resposta humanitária na República Democrática do Congo (RDC)

Casa vez mais, o planeamento de acção de envolvimento comunitário tem sido incluído nos Planos de Resposta Humanitária de forma a ir ao encontro dos requisitos ligados à Grand Bargain.

Como parte da activação de emergência de Nível 3, e de acordo com os Compromissos IASC, a Humanitarian Country Team põe em prática um mecanismo colectivo para assegurar a participação de pessoas afectadas no planeamento e programação humanitária, e monitorizar regularmente a satisfação da comunidade e as prioridades na RDC. Incluiu a adopção de um código de conduta e o

estabelecimento de uma rede de pontos centrais para a prevenção da exploração e abuso sexual.

Este mecanismo, co-liderado pela OCHA (Coordenação de Assuntos Humanitários) e UNFPA (Fundo de População das Nações Unidas), foi aprofundado no Plano de Resposta Humanitária, e um conjunto de actores contribuiu para o projecto. Recebeu fundos pelo CERF (Fundo Central de Emergência), o que permitiu o aumento das actividades de envolvimento comunitário a toda a resposta, especificamente centradas em otimizar o envolvimento da comunidade e assegurar diversos canais para chegar a grupos vulneráveis, principalmente mulheres.



PDI em Goma, RDC

OIM

**RECURSOS-CHAVE**



**Guidance to develop a Community Engagement and Accountability Plan of Action (Orientação para o desenvolvimento de um Plano de Acção de Envolvimento da Comunidade e de Responsabilização)**

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a-cea-plan-of-action/>

**International Federation of the Red Cross (2016)**  
Desenvolver um plano de acção específico de comunicação e envolvimento comunitário, em vez de o incluir no plano de resposta global.

**JRP for Rohingya Humanitarian Crisis: March - December 2018 (JRP para Crise Humanitária dos Rohingya: Março - Dezembro 2018)**

**Grupo Estratégico Executivo e parceiros (2018)**  
O Plano Conjunto de Resposta facultado ao Grupo Estratégico Executivo e aos seus parceiros um entendimento partilhado da crise, incluindo as necessidades humanitárias mais prementes e o número estimado de pessoas que necessitam de ajuda. Representa uma base factual consolidada e ajuda à informação do planeamento estratégico de assistência. Este exemplo inclui um mecanismo de feedback de serviço comum, assim como uma secção de avaliação das necessidades e objectivos específicos quanto à comunicação com as comunidades.  
<http://bit.ly/2Er9vVP>

**The Humanitarian Communication Roster (Lista de Comunicação Humanitária)**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/humanitarian-communication-and-media-roster/>

**Rede NORCAP e CDAC**

Informação sobre como pedir a mobilização de um especialista de uma lista e amostras de termos de referência para cargos de pessoal com competências em comunicação e envolvimento da comunidade, p. ex. Coordenador de Comunicação e Envolvimento Comunitário, Agente de Ligação, Líder de Equipa Técnica.

**Tool 21: CEA responsibilities for job descriptions (Ferramenta 21: responsabilidades do CEA para descrições de cargos)**

**International Federation of the Red Cross (2017)**  
Ideias de informação a incluir em descrições de cargos que determinam as responsabilidades individuais em relação ao CEA.  
<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-21-cea-responsibilities-for-job-descriptions/>

**Communication is aid e-learning (A comunicação é ajuda com ensino à distância)**

Este curso introdutório de ensino à distância, com base em cenários, consciencializa e ensina elementos básicos sobre como envolver comunidades afectadas

a ajudar na disponibilização da informação de que necessitam e a estabelecer mecanismos de comunicação para o diálogo com os agentes de resposta em situações de catástrofe.  
<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768>

**Technical training on communication and community engagement in humanitarian response (Formação técnica em comunicação e envolvimento da comunidade na ajuda humanitária)**

O treino modular pormenorizado, explica aos participantes a teoria e medidas práticas para incorporar a comunicação e envolvimento da comunidade na prática operacional habitual, e como assegurar que se torna previsível, consistente, e um elemento de recurso da preparação e resposta de emergência. Este pacote de formação inclui um guia do mediador que pode ser utilizado tanto com o material de formação como de forma independente. Encomende a formação pela Rede CDAC ou descarregue os materiais de formação.  
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Advanced technical training on communication and community engagement in humanitarian response (Formação técnica avançada em comunicação e envolvimento comunitário na resposta humanitária)**

A formação técnica avançada é para dois públicos principais: i) pessoal de campo e pessoal técnico que tenham completado a formação técnica e cujo trabalho necessita de um conhecimento mais aprofundado sobre comunicação e envolvimento da comunidade, e ii) quadros superiores ou quem faz parte de listas de mobilização, que necessita de ter um conhecimento mais profundo sobre comunicação e envolvimento comunitário. Abrange uma grande quantidade de temas, incluindo avaliações de necessidades, planeamento, mobilização de recursos, implementação, monitorização e avaliação.  
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Briefing Module on CCE (Módulo de Instruções sobre CCE)**

Neste módulo de duas horas, os participantes obtêm uma perspectiva geral sobre o que são a comunicação e envolvimento da comunidade, a razão da sua importância e como se reflecte na melhoria da responsabilidade e participação.  
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

#### 4. Diálogo: mecanismos colectivos para a procura de feedback

A oportunidade de informar, influenciar, comentar e criticar acções, projectos e serviços tem de ser ligada a um mecanismo que informe e impulsione melhorias em programas humanitários e por toda a resposta. O contributo e feedback regular das comunidades é vital para medir melhor o desempenho e os resultados, e a melhoria da relação entre a resposta humanitária e a comunidade. O feedback pode ser estruturado e procurado de forma proactiva, por exemplo, por meio de inquéritos ou reuniões comunitárias, ou procurado de forma não estruturada e passiva, mediante monitorização de rumores e das redes sociais.

Apesar de a resposta humanitária aplicar gradualmente mecanismos de feedback, necessita de os envolver bastante mais cedo na resposta, e as comunidades necessitam de estar bastante mais conscientes da sua existência. Há espaço para a elaboração de mecanismos que permitam a agregação transversal dos dados de feedback entre diversas agências para macroanálise e a sua incorporação na arquitectura humana, de forma a facilitar uma abordagem sistemática e coordenada, resultando em alterações que sejam claras para as comunidades.

Um mecanismo de feedback comum (MFC) é um mecanismo colectivo e de fácil acesso, para partilha de informação com comunidades afectadas. O MFC trata reclamações e comentários, mas também serve como ferramenta para gerar informação para o planeamento, avaliação do desempenho e tomada de decisões por todos os actores, organizações individuais ou para a resposta como um todo.

Os MFC são muitas vezes usados pela comunidade como pontos de informação onde as comunidades pedem informação relacionada com os serviços. A análise dos pedidos de informação pode ajudar no planeamento de futuras campanhas de comunicação ou para destacar



áreas em que a partilha de informação seja fraca. Os MFC eficazes ajudam a criar confiança com e entre a população afectada, e melhoram a credibilidade dos agentes de resposta humanitária entre as partes interessadas, incluindo potenciais parceiros e doadores. Os MFC também ajudam a informar a tomada de decisões e melhoram a responsabilização, direitos, transparência e melhoria do serviço.

Também há espaço para uma abordagem de serviços

#### ABRAÇAR RUMORES COMO UMA FORMA DE FEEDBACK

Os rumores podem ser um caso de vida ou morte. Podem criar sofrimento, dar origem a expectativas falsas e provocar comportamentos violentos ou inapropriados. No entanto, os rumores são muitas vezes ignorados ou passam despecebidos pelos agentes humanitários; até terem de lidar com as consequências.

A comunicação e o envolvimento da comunicação devem permitir a identificação e monitorização dos rumores. Os rumores vivem da falta de informação e da incerteza, por isso, são muito comuns em situações humanitárias. Também se alimentam da sobrecarga de informação ou proliferação de notícias falsas.

Como podemos envolver-nos e trabalhar com eles? Podemos

reimaginar os rumores como um mecanismo de aviso antecipado ou um barómetro para nos ajudar a compreender os riscos e o que as pessoas sentem ou pensam? Podemos abraçá-los como forma de contribuição e feedback para informar ou melhorar a programação?

O nosso mandato humanitário exige que prestemos atenção aos rumores a actuemos sobre aqueles que possam causar danos. Os nossos compromissos com a responsabilização exigem que prestemos atenção aos rumores sobre os nossos programas e funcionários, e que os investiguemos.

Adaptado de "Rumour has it: A practice guide to working with rumours." CDAC Network (2017).

<http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/>





Em Pachong, no Sudão do Sul, os jornalistas da Rádio Miraya, fundada conjuntamente pela Missão das Nações Unidas no Sudão e a Fondation Hirondelle, organizam debates nas aldeias e transmissões em directo com votações durante o período de recenseamento.

OCHA

comuns, em que um grupo de membros (por ex. BBC Media Action, Internews e o boletim mensal de feedback do Translators Without Borders (*What Matters?*) no Bangladesh<sup>35</sup>) ou uma entidade (por ex. Ground Truth) leva a cabo processos de feedback em nome da plataforma nacional, permitindo maior independência de dados.

É a função da plataforma nacional ou sub-nacional criar e implementar o mecanismo de feedback colectivo. Deve ser endossado pela entidade de coordenação apropriada para a preparação/resposta e trabalho em conjunto com quaisquer grupos e grupos de trabalho dentro da arquitectura humanitária.

## COMO FAZÊ-LO

### Preparação

- **Fazer o mapeamento pré-crise dos mecanismos de feedback** para aprender o que já está a ser utilizado e funciona. Consultar ou recolher dados sobre necessidades e preferências de comunicação.
- **Criar um mecanismo de feedback comum para ser usado durante a resposta humanitária:**
  - Assegurar um **compromisso** inter-agências/ agrupamentos para apoiar o estabelecimento, procura de recursos, implementação e

monitorização do mecanismo.

- Preparar uma nota de conceito a delinear o **contexto, objectivos, implementação**, parcerias, recursos e resultados esperados. Partilhar isto com as secções relevantes do programa, agências parceiras e outras partes interessadas para obter feedback e criar consensos
- **Consultar a comunidade e as partes interessadas sobre os objectivos** do MFC, assegurando clareza e consenso sobre o que o MFC pretende atingir e a melhor abordagem/mecanismos para garantir o seu sucesso.
- **Trabalhar com fornecedores de serviços** para estabelecer que têm os recursos (um número gratuito ou servidor seguro) para estabelecer o mecanismo preferencial.
- Trabalhar com outros parceiros para estabelecer uma lista de **perguntas frequentes** para garantir que consegue responder a pedidos de informação fundamentais.
- **Perguntar** o quê, quem, onde e quando para estabelecer as partes interessadas para o MFC.
- **Estabelecer como o feedback é obtido ou reunido a partir de mecanismos existentes**, com base em que canais (ver caixa na página 35) são preferidos pelos que procuram feedback e na disponibilidade esperada durante/após o desastre, e ainda em como irá recolher feedback estruturado e não estruturado, bem como monitorizar rumores. Como requisito básico, o mecanismo ou canais seleccionados devem ser focados na comunidade e apropriados às suas necessidades e circunstâncias, levando em conta problemas tais como a acessibilidade, simpatia e garantia de confidencialidade. Criar orientações operacionais do MFC. Em consulta com a população afectada e outros participantes interessados, determinar e concordar com os procedimentos operacionais padrão do MFC, incluindo a própria plataforma MFC (por ex., a linha directa), a localização do mecanismo (por ex., centro de informação comunitário), frequência e tempo do feedback (por ex. discussões com grupos de foco, reuniões com a comunidade), formato do feedback (chamadas, SMS, formulários, relatórios, etc.).
- **Estabelecer uma infraestrutura de MFC e formar os funcionários relevantes** sobre as operações da plataforma, por ex. linha directa, centro de atendimento, formulários de feedback e/ ou reclamação, competências de comunicação interpessoal, realização de FGDs com a população afectada, operação da rádio comunitária, etc.
- **Obter autorizações, permissões e licenças relevantes** necessárias para a operação suave do MFC: por ex., alguns contextos podem exigir autorizações para estabelecer linhas directas, centros de atendimento ou permissão prévia para organizar reuniões comunitárias.

- **Informar a comunidade sobre o estabelecimento do MFCe** orientações sobre como o usar quando se fornece feedback e reclamações. Se necessário, formar membros seleccionados da comunidade sobre as competências exigidas, por ex. como operar o sistema/equipamento.
- Mais importante, **explicar à comunidade o que esperar depois de dar feedback ou fazer uma reclamação**, incluindo tempos de resposta para as diferentes categorias de feedback ou reclamação.
- **Desenvolver um processo de tratamento de dados para feedback** levando em conta o planeamento, recolha, processamento e apresentação, interpretação, disseminação e vias de encaminhamento para actuar sobre os dados e fechar o circuito de feedback.
- Acordar um conjunto de **ferramentas e sistemas para confirmar a recepção** de uma reclamação ou feedback, como os dados serão introduzidos, armazenados e analisados e quem tem acesso aos vários tipos de dados, incluindo dados sensíveis e confidenciais.
- **Incluir um compromisso e acordo claro sobre as funções e responsabilidades** dos membros da plataforma na resposta a feedback e reclamações, incluindo mecanismos formais e informais para investigar e resolver reclamações, prestar informações aos indivíduos e/ou à comunidade sobre como o feedback está a ser tratado ou como são tomadas acções.
- **Seja claro em relação às responsabilidades** para a gravação, análise e relato de respostas ao feedback e reclamações e para a partilha de resultados e aprendizagem com outros que se espera virem a usar o feedback, como outras entidades de coordenação (por ex. o HCT). Seja claro sobre a forma como isto está associado à arquitectura humanitária e à tomada de decisões.
- **Fornecer os recursos adequados para o mecanismo, acrescentando aos sistemas, serviços e capacidades de pessoal** para a sua sustentabilidade.
- Garanta que o mecanismo **promove o diálogo**. Analise os canais de comunicação - são unidireccionais ou bidireccionais? Se forem unidireccionais, como pode ser adaptada a abordagem para permitir a interactividade

e o diálogo? Existe alguma forma de usar canais complementares para o garantir ?<sup>36</sup>

- **Tomar medidas apropriadas de protecção de dados** para assegurar a confidencialidade e segurança dos dados e bases de dados, incluindo medidas de mitigação contra hackers, operadores, acção inapropriada, e erros do sistema. Algumas medidas podem incluir verificações de contexto em linhas/ operadores de call centre, formação, apoio, cópias de segurança, limitações de acesso, encriptação/ licenciamento de software, e monitorização constante. Isto não deve prejudicar a partilha de informação, mas sim garantir que os dados são protegidos contra abuso. Veja a caixa abaixo e os Recursos-chave na página 36 para obter orientações.
- **Planear como abordar problemas urgentes, reclamações e problemas sensíveis** que possam surgir através dos mecanismos de feedback (ver secção posterior).
- **Pré-posicione quaisquer artigos necessários e software para facilitar feedback numa crise**, como material de rádio de emergência (por ex. <http://www.firstresponseradio.org/equip>), rádios solares ou de manivela, rádios amadores, gerador e software baseado em SMS (por ex. Frontline SMS).
- **Dar formação a trabalhadores comunitários, pessoal, voluntários e outros que recolham feedback.**
- **Desenvolver quaisquer parcerias necessárias** para apoiar o mecanismo de feedback.

#### Durante uma resposta

- **Se necessário, activar uma plataforma sub-nacional que lidere o mecanismo de feedback comum** entre as suas acções e serviços para comunicação e envolvimento da comunidade.
- **Implementar o mecanismo de feedback comum e processar os dados em linha com a protecção e protocolos acordados.** Garantir que os dados são reencaminhados conforme apropriado para o órgão de coordenação relevante, bem como quaisquer agrupamentos e plataformas nacionais que estejam activas.
- **Levar a cabo a monitorização do feedback informal** tais como rumores (ver Recursos-chave na página 36).
- Consultar comunidades e inquiridos para **identificar e tratar obstáculos** à partilha, escuta ou tomada de

### MEDIDAS MÍNIMAS DE PROTECÇÃO DE DADOS

No feedback, de reclamações ou outros, garanta que são implementadas as **medidas mínimas de protecção de dados** <sup>37</sup>.

- A finalidade da utilização dos dados é clara e bem definida;
- Os agentes da ajuda humanitária têm competências fundamentais e capacidade para usar os dados de forma responsável, incluindo infraestrutura segura, códigos de conduta de partilha de dados e orientações de

minimização de danos;

- Os actores identificam e gerem o risco de utilização e não utilização de dados a populações vulneráveis proactivamente em vários contextos;
- A recolha de dados adere aos regulamentos legais nacionais e internacionais, e à ética;
- As medidas de protecção de dados são actualizadas regularmente para lidar com novos desafios num cenário em evolução.

## POSSÍVEIS CANAIS DE FEEDBACK

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| Reuniões/assembleias comunitárias      | Mapa de recursos da comunidade        | Redes sociais, por ex. Facebook.   |
| Representantes da comunidade           | Grupos de foco                        | Aplicações de mensagens, por ex. WhatsApp  |
| Voluntários, revezamentos comunitários | Entrevistas-chave ou pessoais         |  |
| Caixas de sugestões/feedback           | Brochuras, folhetos                   |  |
| Feedback durante a distribuição        | Gravadores de voz                     | <i>Consultar recursos-chave na página 36 para obter características destes diferentes meios.</i> |
| Fórum de transparência                 | Inquéritos de percepção <sup>38</sup> |  |
| Boletim informativo                    | Serviços de assistência               |  |
| Programação de rádio e TV              | Pontos de informação                  |  |
| Feedback pré e pós-distribuição        | Relatórios de ONG/ONG internacional   |  |
| Números directos                       | Análises pós-acção                    |  |
| Avaliação de necessidades              | Caravanas de informação               |  |
| Inquéritos a agregados familiares      | SMS                                   |  |

acção de feedback, por ex. em contratar pessoal, canais de comunicação fracos ou inexistentes, dependência inadequada na tecnologia, gestão incorrecta de dados ou fluxos de informação confusos.

- A plataforma (sub-)nacional deve monitorizar, receber e analisar feedback e **assegurar que as vozes e preocupações da comunidade são partilhadas em relatório situacionais e boletins informativos com regularidade.**
- Defender o restauro das linhas de electricidade, rádio e TV e das torres de telecomunicações. O Grupo de Telecomunicações de Emergência ou as empresas podem estabelecer centros para fornecer chamadas gratuitas, SMS e serviços de carregamento de bateria. Se necessário e apropriado para as preferências de comunicação da comunidade, **distribuir artigos de assistência relevantes**, como rádios solares ou de manivela.
- **Recolher dados relevantes, fáceis de compreender e utilizáveis.** Se pedir feedback sobre uma resposta, solicitar apenas informação que não consiga encontrar noutros sítios (por ex. em avaliações de necessidades padrão) e que possa ser usada para fazer melhorias. Coordenar. Várias agências poderão estar a recolher dados de feedback e não vai querer fazer as mesmas perguntas mais do que uma vez. Crie o seu mecanismo para recolher dados estruturados que lhe permitam actuar na altura certa.
- **Use a tecnologia de forma apropriada.** Pode ser tentador usar a tecnologia dos telemóveis e aplicações devido à sua capacidade de alcançar muitas pessoas, rapidamente, com o chamariz da "inovação". A tecnologia pode ser um activo incrível, mas quando se usa para o envolvimento humanitário, deve avaliar-se a quem poderá não chegar (muitas vezes, mulheres) e planear em conformidade. É pouco provável que haja uma resposta onde funcionem apenas canais baseados na tecnologia para chegar a toda a gente para todos os fins.
- O acesso a canais de feedback pode mudar à medida que o contexto evolui, por isso **deve monitorizar** e ao longo do tempo, ajustar. Por exemplo, os telemóveis podem ser usados imediatamente após um tufão, e depois deixarem de funcionar se não for possível

carregar a bateria, retomando quando voltar a haver energia. Usar vários canais atenua o risco da perda completa do envolvimento se o acesso a um falhar.

- **Planeamento e orçamento** para o (re)estabelecimento e reforço dos canais de comunicação. Inclua todos os componentes apropriados em quaisquer propostas que estejam a ser feitas (por ex. funcionários a efectuarem avaliações, de seguida fornecer combustível para um gerador e pontos de energia para permitir o carregamento de telemóveis, enquanto se comunica com operadores da rede móvel para melhorar o acesso, tudo custa dinheiro).
- **Mostre que ouviu.** Explique as alterações que fez ou não com base no feedback; feche o circuito de feedback. Consulte a próxima secção sobre a partilha de informação para a comunidade.
- **Tome medidas.** Se, por exemplo, um boletim de comentários notar a preocupação de que mulheres grávidas não recebiam legumes nutritivos suficientes, cabe às agências de ajuda facilitar o acesso a esses alimentos ou dar informação sobre que opções nutritivas estão disponíveis. As pessoas podem ficar desiludidas se tentarem usar uma variedade de caixas de sugestões e linhas directas, mas nada acontecer. Não devemos cingir-nos a ouvir as comunidades, mas também a actuar sobre aquilo que ouvimos.



Uma repariga somali no campo Sayidka IDP em Mogadíscio contou à Rádio Ergo que treina a escrita a ouvir rádio

ALI NUR SALAAD/IMS-RADIO ERGO



## RECURSOS-CHAVE

### **How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism (Como estabelecer e gerir um MFC comunitário Sistemático)**

<http://bit.ly/2s1x0MZ>

#### **Ground Truth Solutions e IFRC (2018)**

Um guia passo-a-passo que visa apoiar os funcionários e voluntários da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho a estabelecer e gerir um mecanismo de feedback comunitário sistemático usando a metodologia Constituent Voice™ da Ground Truth Solutions.

#### **What makes feedback mechanisms work? (O que faz funcionar os mecanismos de feedback?)**

Análise de literatura para apoiar a investigação da iniciativa ALNAP-CDA ao mecanismo de feedback humanitário

<http://bit.ly/2QQfkme>

#### **ALNAP (2014)**

Mecanismos de feedback humanitário: investigação, evidência e orientação<sup>39</sup>.

#### **Best Practice Guide on Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms (Guia de boas práticas sobre mecanismos de reclamação inter-agências baseados na comunidade)**

<http://bit.ly/2PX0GEed>

#### **Inter-Agency Standing Committee Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (2016).**

Orientações operacionais sobre como estabelecer e operar um mecanismo de reclamação interagências com base na comunidade para lidar com denúncias de abuso sexual e exploração por trabalhadores humanitários. Reúne lições aprendidas, exemplos e estudos de caso recolhidos no decorrer de um projecto piloto.

#### **Core Humanitarian Standard Guidance Notes and Indicators (Normas, Notas e Indicadores de Orientação do CHS)**

<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

#### **Core Humanitarian Standard (Padrões Humanitários Essenciais/CHS)**

Indicado para os envolvidos no planeamento, gestão ou implementação de uma resposta humanitária, este documento fornece orientações sobre as Acções Chave e Responsabilidades Organizacionais principais

estabelecidas no CHS (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability). Disponível em várias línguas.

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

#### **A Framework for Data Sharing in Practice (Quadro de acção para partilha de dados na prática)**

<http://pim.guide/wp-content/uploads/2018/05/Framework-for-Data-Sharing-in-Practice.pdf>

#### **Protection Information Management Global Protection Cluster (2018)**

Orientações práticas sobre como levar a cabo ou avaliar os benefícios e riscos de um cenário de partilha de dados específico, para colegas humanitários ou não humanitários. O objectivo do quadro de acção é trabalhar para a redução global do risco de partilha ou não partilha, ilustrando os benefícios da partilha através de um conjunto de mínimos em termos de confiança, conceitos, princípios, métodos e processos.

#### **OCHA Think Brief: Building Data Responsibility into Humanitarian Action (Criando responsabilidade pelos dados na acção humanitária)**

[https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18\\_Data%20Responsibility\\_Online.pdf](https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf)

#### **Nathaniel A. Raymond (2016)**

Este artigo científico, escrito em co-autoria com o Signal Program, NYU Gov Lab e o Center for Innovation na Universidade de Leiden, identifica problemas críticos e propõe um quadro de acção para a responsabilidade pelos dados em operações humanitárias.

#### **Rumour has it: A practice guide to working with rumours**

##### **Rede CDAC (2017)**

Reconhecer a necessidade de trabalhar com rumores para evitar a perda de vidas e aliviar o sofrimento. Este guia de boas práticas captura abordagens, práticas e ferramentas para trabalhar com rumores. É indicado para gestores de programa e funcionários no terreno para lhes permitir integrar o trabalho proactivo com rumores nos seus programas de resposta.

[www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/](http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/)

#### **Service Directory**

O Directório de Serviços fornece informação sobre várias ferramentas e serviços para ajudar a comunicar melhor com as comunidades. Existe uma gama de recursos disponível que encaixa numa variedade de necessidades; desde gerir SMS online para a recolha de dados a gerir informação pós-desastre.

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory/>



Chamila, uma jovem mãe, caminha pelos destroços da sua casa, destruída pelas inundações de 2017 em Ratnapura, Sri Lanka. A viver num abrigo temporário com o seu filho, Chamila foi uma das várias mulheres com acesso limitado a serviços de saúde, incluindo a planeamento familiar. A clínica de saúde reprodutora apoiada pela UNFPA permitiu-lhe ter acesso a informação e serviços sobre planeamento familiar e assuntos relacionados com saúde sexual e reprodutora

UNFPA/MUNIRA MUTAHER

**Vias de encaminhamento: como o feedback das comunidades é encaminhado para acção<sup>39</sup>**

Independentemente dos canais, um mecanismo de feedback será apenas tão eficaz quanto as suas vias de encaminhamento subjacentes. Alguns assuntos podem ser tratados imediatamente pela pessoa que recebe o feedback ou reclamações, enquanto outros precisam de ser encaminhados para a pessoa ou equipa certa e ser tratados com confiança.

Qualquer problema que seja levantado pela equipa no terreno e que não seja encaminhado pode levar a um colapso na relação com a comunidade. O feedback que informa uma decisão sem esta ser retornada à comunidade pode levar a uma falta de confiança no sistema e fazer com que as pessoas não o voltem a usar.

Fazer isto correctamente requer uma coordenação forte. Os casos urgentes e sensíveis devem ser tratados em conformidade. Trabalhar num mecanismo colectivo pode ser mais complexo pois há mais actores envolvidos e responsabilizados. Ver a página 38 para mais detalhes.

**COMO FAZÊ-LO**

- Trabalhando com os agentes no terreno, sectores e organizações de tomada de decisão (por ex. HCT), implementar procedimentos que esclareçam como funciona a via de encaminhamento. Se tiverem sido implementados vários mecanismos, perceber como convergem, se complementam ou podem ser adaptados para se tornarem parte de um mecanismo comum. Chegar a um acordo em relação aos papéis, responsabilidades e responsabilização dos parceiros. Terá de trabalhar com o Agrupamento para a Protecção, o Sub-grupo de Trabalho sobre a Violência baseada em Género ou equivalentes.
- Saber como a via de encaminhamento irá influenciar a acção, a programação adaptável e as políticas.
- Garantir a protecção de dados, ver a caixa de medidas mínimas na página 34 e os Recursos-chave na página 36).
- Garantir que a via de encaminhamento fecha o circuito (ver Recursos-chave na página 44).

### Receber e tratar as reclamações

Lidar com reclamações através de uma plataforma nacional ou serviço comum não substitui as responsabilidades e actividades das agências individuais, mas deve contribuir para uma abordagem que abranja todo o sistema.

Os mecanismos de reclamação devem ser adequados à finalidade, mas não costumam sê-lo. Num estudo com a OECD Ground Truth Solutions que abrangeu seis países, descobriu-se que muitas pessoas não sabem fazer reclamações sobre o fornecimento de ajuda, situações de abuso ou outros assuntos. No Haiti, apenas um quarto das pessoas diz que sabe fazer uma reclamação. No Uganda, a classificação é a mais alta, com dois terços a saberem como o fazer.<sup>40</sup> Quando lhes perguntam se acreditam que receberiam uma resposta se fizessem uma reclamação, a maioria expressa dúvidas.

Tenha em mente:

- Os dados mostram que as linhas directas nunca são o canal preferido para fazer reclamações. As pessoas preferem conversas presenciais, de preferência uma-a-um, com actores não directamente associados à implementação do programa.
- A confiança desempenha um papel significativo na utilização dos mecanismos de reclamação. Cria-se e reforça-se a confiança através de um diálogo continuado com as comunidades afectadas. Quando uma população se sente suficientemente capacitada, começa a fazer reclamações e a levantar preocupações.
- Os agentes da ajuda humanitária devem demonstrar que as reclamações serão levadas a sério, tratadas e que levarão à mudança. Quando surgem reclamações, precisam de existir sistemas de encaminhamento eficazes, assegurando que as preocupações são tratadas rápida e apropriadamente.
- A maioria dos mecanismos de reclamação espera que as pessoas se queixem à própria organização cujos funcionários as possam ter abusado, magoado ou desiludido. Isto levanta questões sobre como as reclamações podem ser tratadas e leva a uma multiplicidade de mecanismos, que podem causar confusão ou inacção (se for usado o mecanismo errado e portanto não for tomada qualquer medida). Isto torna o mudar de direcção para uma abordagem colectiva ainda mais importante.
- **Os mecanismos de feedback** em que o envolvimento da comunidade permite a recolha de feedback, que é analisado e associado a esforços de resposta individual e colectiva, devem incluir formas seguras de reclamar

- pode encontrar mais informação sobre o modo de o fazer nos documentos CAFOD e CHS Alliance nos Recursos-chave na página 44. Isto garante que as reclamações são investigadas e tratadas.

- **Os mecanismos de reclamação** devem ser apoiados por uma proximidade dos direitos e responsabilidades da comunidade e desenvolvidos a nível comunitário. Os Mecanismos de Reclamação baseados na Comunidade (CBCM) da OIM fornecem alguns exemplos.
- **Fechar o circuito:** deve ser dado feedback à comunidade ou ao reclamante para informar da acção tomada.

### Protecção de Exploração e Abuso sexual

Uma das violações mais graves dos direitos humanos básicos é a exploração e abuso sexual. As agências têm códigos de conduta não negociáveis para os funcionários, bem como processos para lidar com reclamações e medidas punitivas severas para todos os que violem o código. Mas isto apenas faz metade do trabalho.

E se os membros da comunidade não fizerem reclamações porque não há uma forma apropriada de o fazer? E se não perceberem os seus direitos e aceitarem indevidamente que a ajuda é condicional? E se a exploração e abuso sexual nunca for um problema dos funcionários porque é conduzida por intermediários ou líderes da comunidade e as agências nunca souberem?

### COMO FAZÊ-LO

É crítico que qualquer comunicação e abordagem de envolvimento da comunidade inclua:

- **Envolvimento com comunidades sobre os seus direitos.**
- **Informação clara sobre o que os membros da comunidade podem fazer se houver violação dos direitos,** incluindo a partilha de detalhes de canais apropriados para criar reclamações sensíveis, com base na avaliação das preferências de comunicação da comunidade específicas a mulheres, crianças, homens, pessoas com diferentes tipo de incapacidades, membros da comunidade lésbica, gay, bissexual e trans-sexual, etc.
- **Vias de encaminhamento claras e seguras** que garantem que são feitas investigações apropriadas e que são tomadas acções. Precisa de haver um processo de responsabilização para tratar reclamações de exploração e abuso sexual, e fechar o circuito com o reclamante.
- **Um processo para identificar tendências** nas reclamações de exploração e abuso sexual da comunidade. As tendências podem identificar uma série de reclamações numa determinada área, o que quer dizer que precisa de haver uma reforma

RESULTADOS DA COLABORAÇÃO/DAS LIGAÇÕES ENTRE RESPONSABILIZAÇÃO FACE ÀS POPULAÇÕES AFECTADAS (RPA/AAP EM INGLÊS) E PROTECÇÃO CONTRA A EXPLORAÇÃO E O ABUSO SEXUAL (PEAS/PSEA EM INGLÊS)

PROCESSOS PSEA

PROCESSOS PSEA



Adaptado de um diagrama criado pela Equipa Operacional do IASC no âmbito da Responsabilização face às Populações Afetadas e Proteção contra a Exploração e o Abuso Sexual (RPA/PEAS - em inglês:AAP/PSEA).

\*O termo “todos” destina-se a incluir todos os grupos na comunidade: mulheres, homens, raparigas, rapazes, jovens e idosos, bem como pessoas com deficiência e grupos minoritários específicos, sem qualquer distinção

significativa; ou podem identificar que não há quaisquer reclamações, o que às vezes pode querer dizer que há uma falta de entendimento do que é a exploração e abuso sexual ou que os mecanismos de reclamação são inapropriados. Comunicação especializada é crítica no combate à exploração e abuso sexual em tempos de crise.

- **Formação para os funcionários, voluntários e outros participantes chave** para assegurar que, no

mínimo, percebem os princípios fundamentais IASC sobre a prevenção de exploração e abuso sexual (ver Recursos-chave na página 44), com mais formação técnica se necessário.

- **Trabalhar com agentes de protecção na protecção da exploração e abuso sexual**, garantindo que o esforços de envolvimento da comunidade complementam e apoiam as estratégias de protecção.

*“Um investimento na pesquisa de acesso, fornecimento, fluxo e confiança em torno do movimento de informações numa determinada comunidade é crucial para a concepção de estratégias de comunicação realmente eficazes, garantindo que as pessoas irão acreditar, confiar e agir com base nas informações recebidas o que, em última análise, permite poupar tempo e dinheiro.”*

**Documento de orientação da Internews: Comunicar com as Comunidades – “Walking the Talk”<sup>4</sup>**

### 5. Uma abordagem colectiva à partilha de informações para as comunidades

"Não precisamos apenas de comida e água, queremos saber sobre o nosso futuro".<sup>41</sup>As pessoas devem conseguir receber informação que possa ajudá-los a manterem-se seguros e às suas famílias, e a proteger a sua subsistência. Precisam de conhecer os seus direitos, saber a que ajuda têm direito e como aceder à mesma. Os agentes de resposta humanitária têm cada vez mais mecanismos para a partilha de informação, mas muitas vezes estes chegam tarde e sem coordenação, resultando em informação confusa ou contraditória.

Nas Filipinas em 2013, um mal-entendido com os termos "maré de tempestade" e "tufão" usado nas mensagens de aviso prévio sobre o Super Tufão Haiyan (Yolanda) poderia ter levado à perda de muitas vidas.<sup>42</sup>Se tivessem usado a palavra "tsunami", as pessoas poderiam ter tomado medidas apropriadas porque tinham participado em simulacros de tsunami e tinham percebido que um aviso de tsunami exigia uma evacuação.<sup>43</sup>

Os agentes de resposta devem implementar mecanismos apropriados, sistemáticos e coordenados para garantir que as pessoas têm **acesso à informação** de que precisam para tomar decisões sobre a sua segurança e bem-estar e que conhecem os seus direitos e elegibilidade a receber ajuda.

Tudo isto deve estar nos idiomas e formatos correctos, com base em fontes de informação fiáveis, e deve ser partilhado através de canais preferenciais, que podem variar em função da desagregação dos públicos-alvo, tornando a abordagem de metodologia mista a melhor opção.

#### COMO FAZÊ-LO

##### Preparação

- Mensagens-chave previamente aprovadas relacionadas com princípios humanitários e outras áreas temáticas
- Conhecimento dos canais adequados e possíveis necessidades de informação
- Trabalho com as autoridades locais para garantir a existência de sistemas de difusão maciça de informação e a possibilidade de estes serem ampliados

##### Informação:

- Actualizações meteorológicas
- Procedimentos de evacuação
- Sistemas de alerta precoce
- Mensagens de serviço público
- Notícias que salvam vidas

##### Estar preparado:

A escolha dos canais adequados não deve ser subestimada. Após o terramoto no Nepal, em 2015, as informações partilhadas pelas equipas de intervenção corresponderam em grande parte ao que as pessoas

queriam saber, mas havia um desfasamento entre os canais e fontes de informação preferidos da população local e os utilizados pelos agentes humanitários.

As pessoas manifestaram uma forte preferência pela comunicação cara a cara, mas muitos agentes humanitários preferiam a transmissão via rádio, partindo do princípio de que, desse modo, chegavam a um grande número de pessoas de forma relativamente económica.

#### Desenvolver conteúdos informativos

Mecanismos adequados, sistemáticos e coordenados devem assegurar que as pessoas afectadas por situações de crise tenham acesso às informações de que necessitam para tomar decisões sobre a sua segurança e bem-estar, assim como conhecer os seus direitos, as ajudas a que têm direito e como aceder às mesmas. Tudo isto deve estar nos idiomas e formatos correctos, com base em fontes de informação fiáveis, e deve ser partilhado através de canais preferenciais, que podem variar em função da desagregação do público a que se destina.

Imediatamente após um desastre, as necessidades de informação provavelmente irão concentrar-se no que aconteceu, como encontrar entes queridos desaparecidos, como contactar familiares e amigos, como estar seguro, que ajuda está disponível e como aceder à mesma. As necessidades evoluirão ao longo do tempo e tornar-se-ão mais complexas.

A informação deve ser clara, concisa e simples. As pessoas afectadas por situações traumáticas podem ter dificuldade em compreender informações complexas. Limite-se a usar algumas mensagens-chave para ajudar à sua retenção e clareza.

Estas devem ser expressas de forma clara, sem jargões e no idioma local. Devem incentivar e destacar os benefícios da acção positiva. Devem criar meios de interacção, para que as pessoas possam fazer perguntas e dar feedback. Tal permitirá às equipas de intervenção perceber a forma como as necessidades de informação estão a evoluir.

#### Crítérios para partilha eficaz de informação

- Receber sugestões das comunidades quanto ao tipo de informação que é necessária e como esta deve ser disponibilizada.
- Dar sempre oportunidades às pessoas de pedirem esclarecimentos e colocarem questões, apresentarem problemas ou reclamações. A disponibilização da informação deve ser um diálogo cíclico de "chamada e resposta".

O conteúdo da informação e as mensagens-chave terão um maior impacto se as informações forem **relevantes, úteis e práticas**, e se as pessoas:



Uma mulher frequenta  
uma aula de bordado  
em Thatta, Paquistão

*“A falta de fluxo de informações entre trabalhadores humanitários e refugiados é um verdadeiro desafio. Precisamos investir em estratégias que ajudem os refugiados a tomar as suas próprias decisões e a tornarem-se agentes da sua própria sobrevivência”.*

**Bob Kitchen, Director da Intervenção de Emergência do IRC referindo-se às operações de socorro da Comissão Internacional de Resgate (IRC) no território da Síria e dos quatro países vizinhos.<sup>1</sup>**

- Forem incentivadas a discutir as informações e a fazer perguntas;
- Compreenderem como elas, as suas famílias e comunidades irão beneficiar com as mesmas;
- Acharem que o idioma, a abordagem e as acções são compatíveis com a sua cultura e costumes;
- Conhecerem e confiarem na fonte de informação;
- Ouvirem mensagens repetidas e consistentes de diferentes fontes.

### COMO FAZÊ-LO

- Defina o **tipo** de conteúdos informativos a serem desenvolvidos e partilhados. Consulte os dados de avaliação das necessidades, ensinamentos de respostas comparáveis e consultas da comunidade.
- Verifique se existem informações previamente posicionadas que salvam vidas. Podem ter sido desenvolvidas pela Autoridade Nacional de Gestão de Desastres, pelo Ministério da Saúde do governo ou por agrupamentos.
- Pode ser utilizada uma **galeria de mensagens**. Trata-se de uma base de dados pesquisável de mensagens críticas para rápida divulgação em caso de emergência. As mensagens deverão ser contextualizadas, traduzidas e adaptadas para o canal através do qual estão a ser divulgadas e/ou previamente testadas com uma amostra do público a que se destinam.
- Garantir que a informação é **útil, relevante e prática**, permitindo às pessoas agir ("notícias úteis"). Deve evoluir ao longo do tempo, à medida que o contexto e as necessidades mudam.
- Garantir que o idioma, a abordagem e as acções são **compatíveis com a cultura e os costumes das populações**. Utilizar perguntas que permitem definir o perfil da comunidade para ter uma imagem mais clara das pessoas com quem se está a tentar interagir e determinar a melhor forma de o fazer (consulte a secção de Recursos-chave na página 44).
- Envolver o público-alvo na concepção e execução. **Testar a compreensão** por língua materna, nível de

educação, sexo e idade. Isto pode ajudar a determinar a melhor combinação de formato, imagens e idioma a serem utilizados. O texto, por si só, tem um valor limitado. Pode ajudar incluir fotografias ou utilizar mensagens de rádio, anúncios através de altifalantes, vídeos e comunicação pessoal cara-a-cara.<sup>44</sup>

- Partilhar informação de forma interactiva, **nos dois sentidos**. Utilizar diferentes canais para alcançar diferentes grupos numa comunidade e reforçar as informações.
- Garantir um **ci clode escuta e conversa** para identificar rumores, avaliar o risco e agir. Para **verificar** um rumor, identifique fontes fiáveis de informação, descubra os factos e proceda à sua triangulação. Para corrigir informações erradas espalhadas por um boato, precisará de criar uma nova narrativa convincente.
- Trabalhar com sectores/agrupamentos/plataformas nacionais para desenvolver informações consistentes para **evitar confusão ou danos devidos à utilização de terminologia diferente**. Obter apoio específico de especialistas técnicos para questões sensíveis, tais como não repulção, protecção, género e escolha do público-alvo.

Pense no seu público - o que o motivará? Que nível de conhecimento têm sobre o assunto? Como serão considerados os diferentes idiomas nas diferentes áreas?

- **Por vezes, terá de restringir as informações** uma vez que nem todas as informações se destinam a todas as pessoas. Avaliar todas as informações em termos de adequação e riscos. Divulgar os salários dos funcionários ou informações sobre distribuições em dinheiro pode colocar as pessoas em risco de serem atacadas.
- Ter em conta o timing. Existem formatos adequados para informações mais complexas, como peças de teatro radiofónico ou teatro comunitário. No entanto, podem levar tempo a ser desenvolvidos, podendo ser mais relevantes semanas e meses após uma catástrofe do que imediatamente, a menos que sejam previamente posicionados.

## INFORMAÇÃO PRIORITÁRIA A SER PARTILHADA PARA PROGRAMAÇÃO EFICAZ

### Informação relacionada com o programa

1. Quem tem direito a receber assistência
2. O que esperar, quando esperar, de quem esperar
3. Planos para distribuição
4. Motivos para quaisquer alterações ao plano
5. Requisitos para o manuseamento e utilização seguros de produtos distribuídos

### Mensagens de responsabilização

1. A ajuda é gratuita e é prestada em função das necessidades. Se, em troca de ajuda, lhe for solicitado algo com o qual se sinta desconfortável, poderá reclamar [adicionar procedimento de reclamações da organização aqui].

2. Tem o direito de reclamar e dar feedback
3. Tem o direito de ser informado
4. Tem o direito de ser tratado com respeito
5. Informação acerca do direito à prevenção contra a exploração e o abuso sexual

### "Notícias úteis" e conectividade

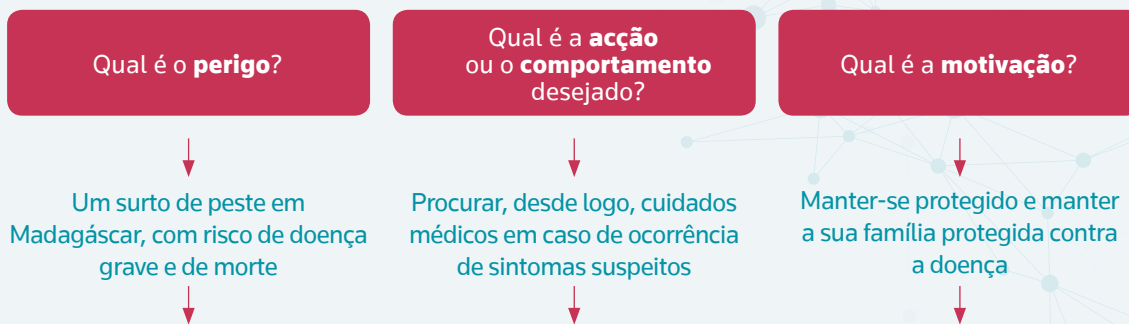
Informação sobre saúde pública e segurança

2. Serviços públicos e legislação
3. Processos de localização de famílias
4. Formas de estabelecer contacto com entes queridos e prestadores de serviços, sobretudo em caso de falhas nos sistemas
5. Rastreamento e gestão de rumores

## Sugestões para desenvolver informações rápidas e que salvam vidas

Identifique qual é o **perigo** – o que poderia causar dano ou sofrimento? Que **acção** ou **comportamento** deseja incentivar? Qual é a **motivação** que leva as pessoas a tomarem essa acção ou a comportarem-se de forma diferente? Quais são as **mensagens-chave** que precisa transmitir? Dê prioridade aos perigos que apresentam os maiores riscos para a comunidade.

Depois de definir as mensagens-chave, desenvolva conteúdos informativos adequados ao formato em que os pretende utilizar, como, por exemplo, boletim, anúncio de utilidade pública, teatro, debate, ou sessão de perguntas e respostas com especialistas na matéria. Teste previamente as mensagens para evitar mal-entendidos que possam ter consequências devastadoras.



### Principais mensagens da Organização Mundial de Saúde e do Ministério da Saúde

- A peste é uma doença grave que pode afectar pessoas em meios urbanos e rurais, famílias ricas ou desfavorecidas, cidadãos e líderes, crianças e adultos.
- A peste pulmonar evolui muito rapidamente e um doente pode morrer caso não receba tratamento no prazo de 48 horas.
- O tratamento contra a peste é **GRATUITO** e está **DISPONÍVEL** nos centros de saúde. A correcta administração do tratamento deve ser supervisionada por profissionais de saúde.
- O tratamento é eficaz se for administrado aquando do surgimento dos primeiros sintomas. Logo após o surgimento dos primeiros sintomas, o caso deve ser reportado de imediato ao centro de cuidados de saúde primários mais próximo para prestação de cuidados de saúde.
- Para protegerem a sua família contra infecções, os doentes devem ser tratados no centro de cuidados de saúde primários por profissionais de saúde.

*Esta é uma selecção de mensagens que visam promover a procura, desde logo, de cuidados de saúde. Foi desenvolvida pela Organização Mundial de Saúde e pelo Ministério da Saúde em Madagáscar. Mensagens foram desenvolvidas também para o reconhecimento de sinais e sintomas, informação acerca da forma como a doença é transmitida, medidas de prevenção e a localização dos centros de saúde que disponibilizam tratamento da doença, entre outros aspectos. Foi ainda disponibilizada informação relacionada com uma linha de atendimento pública e gratuita para informações e esclarecimento de questões.*

*A informação-chave foi utilizada para produzir diversos materiais de comunicação, grande parte em malgaxe, e vastamente partilhada, por exemplo, em anúncios de serviços públicos, programas televisivos, redes sociais e através de profissionais de saúde da comunidade.*

## RECURSOS-CHAVE

**Closing the Loop – Effective feedback in humanitarian contexts. (Fechar o circuito – Feedback eficaz em contextos humanitários.) Practitioner Guidance. (Orientação para profissionais.)**

<http://bit.ly/2EJhEUQ>

**Bonino F., com Jean, I. and Knox Clarke, P. para ALNAP / ODI (2014)**

Orientação para pessoas que criam ou implementam mecanismos de feedback no âmbito de um programa humanitário e que lidam com variados processos relacionados com questões não sensíveis (feedback) para além das questões sensíveis (reclamações).

**Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA): the IASC 6 core PSEA principles (Proteção contra a exploração e o abuso sexual: os 6 princípios-chave de PSEA do IASC)**

<http://bit.ly/2BHkMgz>

**Translators without Borders and the IASC AAP and PSEA Task Team (TwB e a Equipa Operacional de responsabilização face às populações afectadas (AAP) e PSEA do IASC)**

Prevenir a exploração e o abuso sexual no sector humanitário começa pelo conhecimento dos princípios básicos. A Equipa Operacional da IASC de Responsabilização face às Populações Afectadas (AAP) e de Protecção contra a Exploração e o Abuso Sexual (PSEA) e a Translators without Borders (TWB) desenvolveram uma versão em inglês corrente dos seis princípios e estão a trabalhar no sentido da sua tradução para 100 idiomas.

**Enhanced Due Diligence guide– safeguarding for external partners (Guia para diligência reforçada - salvaguarda para parceiros externos)**

<https://www.ukaidirect.org/safeguarding/>

**Department for International Development, Better Delivery Department (2018)**

As presentes orientações fornecem detalhes acerca das novas normas anunciadas pelo Departamento de Desenvolvimento Internacional em Março de 2018 e da forma como estas serão utilizadas nas avaliações de diligência reforçada para avaliar a capacidade de uma organização em proteger crianças, jovens e adultos vulneráveis com quem trabalham, assim como o seu próprio pessoal e voluntários, de situações de exploração, abuso e assédio sexual.

**The Characteristics of Different Communication Channels (As Características dos Diferentes Canais de Comunicação)**

<http://bit.ly/2RDhiWr>

**infoaid (2013)**

Uma descrição de diferentes canais de comunicação, a sua cobertura e alcance, o tipo de informação adequada à difusão desta forma, o nível de interactividade com o público e o custo. Os canais vão desde os meios de comunicação social, como a televisão, a rádio e a imprensa, aos métodos mais tradicionais como o teatro ou a música.

**Radio Feasibility Assessment Checklist (Lista de Verificação da Avaliação da Viabilidade da Rádio)**

<http://bit.ly/2YRpiUO>

**Assessing the Mobile Environment (Avaliação do Ambiente Móvel)**

<http://bit.ly/2wktclL>

**TV Feasibility Assessment Checklist (Lista de Verificação da Avaliação da Viabilidade da Televisão)**

<http://bit.ly/2HIKcPv>

**All infoaid (2013)**

Estas listas de verificação ajudam-no a decidir se a rádio, os SMS, o telemóvel e a televisão são canais de comunicação adequados para a comunicação com uma população afectada por situações de crise.

**Emergency preparedness and response checklist for communication (Lista de verificação de preparação e resposta a emergências para comunicação)**

<http://bit.ly/2K2xCfo>

**infoaid (2013)**

Uma lista de verificação para o ajudar a estar mais bem preparado antes e depois da ocorrência de uma emergência.

**Communication toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members (Conjunto de ferramentas de comunicação: orientação prática para gestores de programas melhorarem a comunicação com os participantes e membros da comunidade)**

<http://bit.ly/2OBrtXG>

**Catholic Relief Services (2003)**

Orientação prática para gestores de programas que queiram comunicar de forma mais eficaz com os participantes do programa e com os membros da comunidade.

**Message Library**

Uma base pesquisável de dados de mensagens, desenvolvida em articulação com os Agrupamentos da ONU, destinada a quem pretende divulgar rapidamente informações críticas, numa situação de emergência, a populações afectadas.

<http://bit.ly/2HEvGlg>

**Community Profiling Questions (Questões para Definição de Perfis da Comunidade)**

<http://bit.ly/2V5ZLYr>

**infoaid (2012)**

Uma ferramenta para desenvolver perfis comunitários, ilustrar características socioeconómicas, estilo de vida e hábitos de consumo dos média com vista a desenvolver informações e mensagens.

**UN OCHA Strategic response planning: Overview (Planeamento de resposta estratégica do OCHA: Visão Geral)**

<http://bit.ly/2HgkNhL>

**Um guia para os funcionários da CAFOD - Agência Católica para o Desenvolvimento Além-Mar - que visa apoiar as organizações parceiras na definição de um Mecanismo para o Tratamento de Reclamações (CHM) no âmbito das atividades do programa internacional, CAFOD (2010)**

<http://bit.ly/2FGVmU1>

**PSEA Implementation Quick Reference Handbook, CHS Alliance (2017) (Manual de referência rápida para a implementação de PSEA)**

<http://bit.ly/2Fzpa5J>



*“Actualmente, não temos rádio. Ficou danificado há alguns meses. Há outras pessoas também sem rádio. [...] Ao longo destes meses, acho que teria sido melhor se tivesse havido reuniões semanais para receber informação e para informarmos as autoridades acerca das nossas necessidades e preocupações”.*

**Kumari B.K. do Comité de Desenvolvimento da Aldeia de Fulpingkot, Sindhupalchowk, Nepal<sup>5</sup>**

### Trabalhar em diferentes línguas, dialectos, culturas e costumes

Muitas vezes os esforços de comunicação e de envolvimento com a comunidade falham devido ao facto de os trabalhadores humanitários e as pessoas afectadas não falarem o mesmo idioma. Num estudo relativo à resposta aos refugiados Rohingya em 2017, 62% das pessoas afirmaram não serem capazes de comunicar com os agentes de ajuda humanitária.<sup>45</sup>

As equipas de intervenção muitas vezes comunicam em línguas internacionais, oficiais ou maioritárias, mas recorrem a serviços de tradução e interpretação prestados pelos funcionários locais, voluntários ou membros da comunidade, a serviços de tradução externa ou à recolha de informação cara a cara. Isto é arriscado. A informação pode perder-se na tradução. A confidencialidade pode perder-se, as tensões na comunidade podem aumentar, as mensagens podem ser distorcidas pelas dinâmicas do poder e as vulnerabilidades podem ser exacerbadas. Sectores inteiros da população poderão não ser ouvidos. Os intérpretes podem ter problemas a nível da sua saúde mental devido aos acontecimentos a que foram sujeitos caso não recebam o devido apoio.

Existem vários factores que tornam o trabalho com línguas um desafio, nomeadamente as equipas de resposta e a gestão de várias nacionalidades, a prontidão, e a falta de

informação acerca dos idiomas falados pela população. As organizações estão, cada vez mais, a trabalhar com especialistas (como a Translators without Borders), mas esta é uma questão que exige maior atenção em termos de preparação e resposta. As organizações como a Handicap International oferecem apoio na comunicação com pessoas com deficiências de comunicação.

A comunicação com pessoas no idioma adequado<sup>46</sup> melhora a participação, o diálogo, a avaliação de necessidades, a inclusão, a responsabilização e ajuda a melhor identificar grupos minoritários e marginalizados.

### COMO FAZÊ-LO

- Defina a forma como o trabalho de **preparação** integrará o idioma local e a interpretação cultural.
- Inclua perguntas sobre a língua na avaliação das necessidades para **recolher informação acerca dos idiomas falados, compreendidos e lidos pelas pessoas afectadas por catástrofes**.<sup>49</sup> Este procedimento identificará onde são necessários esforços intencionais. Torne os dados do idioma acessíveis às organizações através de mapas.
- Ao comunicar com as comunidades, **utilize a língua materna das populações**. Trabalhe com intérpretes e tradutores profissionais para assegurar a exactidão (ver Recursos-chave na página ao lado).
- **Teste a compreensão** da informação por língua

## ESTUDO DE CASO



### Compreender e trabalhar com a cultura e os costumes

Uma característica inerente ao surto de ébola de 2014 na África Ocidental, que matou mais de 11 000 pessoas, residiu no facto de muitas pessoas, por medo ou desconfiança, terem resistido ao tratamento administrado por trabalhadores humanitários estrangeiros e nacionais ou terem recusado entregar os corpos para um enterro seguro. Comunidades inteiras recusaram a ajuda de equipas médicas e, em alguns casos, atacaram os que a tentaram prestar.

As medidas de tratamento e prevenção não foram concebidas sob uma perspectiva antropológica, que tivesse em consideração o conhecimento do contexto cultural, histórico e político. Após erros no início da resposta, as equipas médicas mudaram a sua abordagem, comunicando através de mobilizadores locais com as competências linguísticas adequadas, educando as pessoas para diminuir o estigma, trabalhando com os sobreviventes e alterando práticas de enterro para respeitarem as tradições e crenças.

Na fase inicial, as informações foram partilhadas em inglês e francês, embora as pessoas na Libéria, Serra

Leoa e Guiné falarem mais de 90 idiomas. Uma escassez inicial de informações para um público não alfabetizado e falantes de línguas locais deixou extensões da população numa ignorância mortal. Após erros no início da resposta, as equipas médicas mudaram a sua abordagem, comunicando através de mobilizadores locais com as competências linguísticas adequadas e educando as pessoas para diminuir o estigma e trabalhando com os sobreviventes. As práticas de enterro foram alteradas para respeitarem as tradições e crenças.<sup>47</sup>

*“A epidemia de ébola, sem precedentes na África Ocidental, não é apenas uma crise de saúde. É também uma crise de informação. Expôs não apenas falhas na resposta local e internacional a uma epidemia letal, mas a ineficácia de utilizar mensagens de cima para baixo para alcançar comunidades que vivem maioritariamente num ambiente sem comunicação com o mundo exterior. À medida que desenvolvemos estratégias para lidar com esta catástrofe e outras semelhantes, é preciso dar mais atenção à forma como poderemos fornecer informações credíveis e fiáveis às populações em crise”.*

**Anne Bennett, Boston Globe**<sup>48</sup>

materna, sexo e idade para determinar a melhor forma de comunicar com um determinado grupo-alvo. Tenha presente que as palavras podem ter significados diferentes em diferentes locais, e novos significados poderão emergir. É importante compreender o que as palavras e frases significam no contexto local.

- Não utilize diferentes traduções do mesmo termo nos vários sectores. **Crie um glossário de terminologia multilingue e consistente** para tradutores, intérpretes e agentes no terreno para a tradução de termos técnicos. Muitas vezes, a tradução literal não funciona (ver Recursos-chave abaixo). Trabalhe em colaboração com

os falantes locais para encontrar traduções precisas e úteis para o público-alvo e teste-as.

- **Disponibilize formação** a bilingues para que estes actuem como tradutores ou intérpretes caso estes profissionais não se encontrem disponíveis, sobretudo no caso de idiomas minoritários e de equipas de intervenção que trabalham com vários idiomas.
- **Crie um apoio interpares e cuidados de saúde mental para intérpretes e tradutores** para os ajudar a lidar com as situações a que estão expostos por força do seu trabalho.



## RECURSOS-CHAVE

### **Field guide to humanitarian interpreting and cultural mediation (Guia de campo para interpretação em contexto humanitário e mediação cultural)**

<http://bit.ly/30LtfuW>

### **Translators without Borders (2017)**

Os intérpretes e mediadores culturais são fundamentais para que as pessoas afectadas por catástrofes recebam e partilhem informação na sua própria língua. Este guia destina-se a apoiar os gestores da ajuda humanitária no terreno, os intérpretes e mediadores culturais nas suas interações e responsabilidades diárias. Desenvolvido em parceria com a Save the Children.

### **Trabalhar com um tradutor ou um intérprete.**

De: Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response. The Participation Handbook  
<http://bit.ly/2SMDZV1>

### **ALNAP & Groupe URD (2009)**

Secção III.2 (páginas 88-93) fornece linhas de orientação para a escolha e o trabalho com um intérprete ou tradutor, bem como sugestões para ouvir e considerar o que é dito.

### **Communications Dashboard: Internally Displaced People in Northeast Nigeria (Painel de controlo de Comunicações: Deslocados Internos no Nordeste da Nigéria)**

<http://bit.ly/2SYV6n5>

### **Translators without Borders and International Organization for Migration's (IOM) Displacement Tracking Matrix (DTM) (2018) (Matriz de localização de deslocados - DTM - da TWB e da OIM)**

O painel é um exemplo da forma como apresentar os dados linguísticos recolhidos de informadores-chave em locais específicos para ajudar as organizações a tomarem decisões bem fundamentadas, com base em dados, para comunicar e apoiar de forma mais eficaz as populações afectadas pela crise.

### **Language profile of five IDP sites in Maiduguri, north-east Nigeria (Perfil de Idiomas em cinco locais de PDI**

### **em Maiduguri, nordeste da Nigéria)**

<http://bit.ly/30M2C9o>

### **Translators without Borders (2017)**

Um exemplo de um estudo para compreender os deslocados internos e as comunidades de acolhimento em diferentes locais na área de Maiduguri em Borno, na Nigéria.

### **Glossário para o nordeste da Nigéria**

<http://bit.ly/2JGBdjS>

### **Glossário para o Bangladesh**

<http://bit.ly/2QqZr2d>

### **Ambos Translators without Borders (2017)**

Glossários para agentes e intérpretes no terreno que trabalham na área da intervenção na Nigéria em inglês, haúça e kanuri, e em inglês, bengali, chittagonian, rohingya e birmanês para os que trabalham na resposta à crise humanitária dos refugiados rohingya no Bangladesh. A terminologia inclui protecção, alojamento, propriedade e saúde mental e está disponível apoio psicossocial.

### **Module 09 - Why language matters. Technical training on communication and community engagement in humanitarian response (Formação técnica em comunicação e envolvimento da comunidade na resposta a crises humanitárias)**

Este módulo guia os participantes pela importância da língua na preparação e resposta a crises humanitárias. Promover a formação da Rede CDAC ou descarregar os materiais de formação.

<http://bit.ly/2lcsR0n>

### **Communication with Communities during the First Six Weeks of an Emergency. (Comunicação com as Comunidades durante as Primeiras seis semanas de uma Emergência.)**

<http://bit.ly/30MvG0n>

### **IASC Emergency Response Preparedness guidelines (Directrizes do IASC para a Preparação e Resposta a Emergência.)**

<http://bit.ly/2EzWtUa>

*“Geralmente, a nossa equipa fala haúça e não kanuri ou shuwa. Isso significa que podemos conversar com as comunidades anfitriãs, mas não com os deslocados”.*

**Trabalhador de ONG, Maiduguri, Nigéria <sup>6</sup>**

### 6. Trabalho com os meios de comunicação social

Os meios de comunicação de massa, como as emissoras de rádio e televisão locais e nacionais, os jornais, o cinema, os anunciantes e os operadores de redes móveis desempenham um papel fundamental na ajuda às populações em crise. Podem:

Alcançar milhares, se não milhões, de pessoas muito rapidamente;

- Chegar a áreas que são fisicamente difíceis de alcançar, fornecer informações que salvam e apoiam vidas para ajudar as pessoas a se ajudarem a si mesmas;
- Restabelecer a calma, inspirar esperança e dar às pessoas o espaço para se expressarem, partilhando soluções para os novos problemas e fazendo perguntas;
- Fornecer comunicação nos dois sentidos entre trabalhadores humanitários e comunidades afectadas, por exemplo, através de programas de debate, entrevistas, plataformas móveis ou online;

- Desenvolver, testar e transmitir conteúdos em vários formatos para garantir que as informações são relevantes, compreendidas e accionáveis, utilizando vários formatos; e
- Ajudar a responsabilizar os prestadores de serviços de assistência.

Por vezes, os agentes de intervenção compram tempo de antena para transmitir um programa de rádio sobre saúde ou para enviar SMS de aviso antecipado, mas podem não ter experiência para desenvolver conteúdos atraentes ou accionáveis. As empresas da indústria dos média podem não ter o conhecimento necessário para desenvolver conteúdos humanitários apropriados. Uma abordagem de colaboração à **transmissão humanitária** pode garantir que a informação chegue às pessoas de forma rápida e em escala. Estabelecer uma parceria, definir acções e colaborar em simulações como acções de preparação ajudará a garantir o sucesso da resposta.

### OS MÉDIA E AS EQUIPAS DE AJUDA HUMANITÁRIA: UMA PERSPECTIVA DA INTERNEWS

Quando os doadores e as equipas de ajuda humanitária envolvem os média locais criam capacidades ao nível local, promovem a responsabilidade local e reduzem as tensões existentes entre as organizações humanitárias e a população que tentam servir.

Geralmente, os média locais possuem relações de confiança positivas e bem-estabelecidas com a sua audiência e comunidades, que normalmente os vêem como sendo independentes das equipas de ajuda humanitária, e por conseguinte, um canal que podem usar para falarem livremente de assuntos delicados, como a corrupção.

Os meios de comunicação local podem contrabalançar os canais de informações, que a comunidade pode ver como reflectindo as hierarquias sociais e os desequilíbrios de poder associados às mesmas.

Desenvolver as capacidades dos média locais é tão importante quanto o desenvolvimento das capacidades de qualquer outra parte da comunidade durante a resposta à crise (por ex., os trabalhadores da área da saúde, organizações locais do governo ou da sociedade civil). Indiscutivelmente, será até mais, dada a natureza transversal e o amplo alcance social das informações que os média podem fornecer. Tal investimento reforça a capacidade dos jornalistas e órgãos de comunicação locais desempenharem um papel crucial durante um desastre, que é essencial na transição para a recuperação.

Adaptado com a autorização da Internews (2017). Comunicação com as comunidades: Walking the Talk. <https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>





Jovens aprendem a montar telemóveis no âmbito de um programa de formação profissional apoiado pela UNICEF - Bossaso, Puntland, Junho de 2013

NU SOMÁLIA/F. JUEZ

## ESTUDO DE CASO



### Radyo Abante

Após o tufão Haiyan nas Filipinas, a rádio foi utilizada para fornecer informações e apoio críticos e para actuar como um canal de comunicação entre comunidades, agentes de resposta humanitária locais e internacionais e o governo. A Radyo Abante ("seguir em frente") estava no ar apenas seis dias após o ciclone, equipada com jornalistas locais experientes e produtores que anteriormente trabalhavam em empresas comerciais de comunicação social que tinham sido destruídas.

Colectivamente financiada pela World Vision International (Visão Mundial Internacional), pela Misereor e pelo UNFPA (Fundo para as Populações da ONU) com o objectivo de melhor incorporar serviços e conhecimentos no âmbito da ajuda humanitária, a PECOJON, uma rede de rádio e entrevistas de primeira-resposta, ofereceu equipamentos de rádio e formação em radiodifusão humanitária.

A estação ofereceu serviços de noticiário, entretenimento e apoio psicológico por meio de sessões de karaoke ou de comédia,<sup>50</sup> e uma

"Hora Responsável", durante a qual pediam aos ouvintes para colocarem questões às organizações humanitárias ou aos representantes do governo. A Radyo Abante foi uma das principais fontes de informação das comunidades afectadas, nomeadamente das que viviam em alojamentos comunitários e que normalmente ouviam a rádio em grupos.

As relações entre os média locais, o governo e as equipas de resgate humanitário demoraram algum tempo a construir, reforçando as necessidades de colaboração na fase de preparação, mas, em última análise, prestaram um serviço inestimável.

O número de SMS recebidas – 40 964 ao longo de um período de sete meses, proveniente de uma audiência composta por 230 000 pessoas, mostrou o quão interactiva a estação era. Os repórteres da estação explicaram, "O mais interessante foi quando as pessoas nos começaram a dar comida e presentes como forma de agradecimento." Com base no que nos dizem e nos presentes que nos trazem, conseguimos sentir que valorizam a estação."<sup>51</sup>

## DEZ PASSOS DE PREPARAÇÃO PARA TRABALHAR EM PARCERIA COM OS MÉDIA EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA (CORTESIA DA BBC MEDIA ACTION) <sup>51</sup>

1. **Nomeie um membro do pessoal como ponto de referência dos média.** Esta pessoa deve desempenhar um papel de programação, em vez de ser apenas uma pessoa que interage com os pedidos dos média e lida com os jornalistas.
2. **Entender o panorama dos média locais:** descobrir como as comunidades vulneráveis a crises humanitárias recebem habitualmente notícias e informações, e que canais utilizam para comunicar.
3. **Estabelecer contactos** com os canais de comunicação social e instituições identificadas e mantê-los "acesos".
4. **Incluir detalhes relativos ao trabalho desenvolvido com os média locais e nacionais nos planos de preparação da organização,** tais como quais os canais com que estaria disposto a trabalhar e os recursos e metodologias necessárias.
5. **Assegurar que um orçamento para trabalhar com os média está disponível,** por ex. incluindo-o no nas propostas de projectos de resposta. Não deve esquecer as potenciais necessidades de financiamento para combustível para o gerador ou energia solar.
6. **Coordenar.** Certifique-se que o trabalho desenvolvido pelos média se integra nos esforços de Comunicação e Envolvimento da Comunidade mais abrangentes. Descubra que agências estão a planear e à procura de sinergias, sobreposições e formas de agilizar os fluxos de informação com os representantes dos média, que estarão provavelmente sobrecarregados.
7. **Certifique-se de que formou a sua equipa técnica e operacional,** a fim de efectuar entrevistas claras na língua local com informações úteis relativas a diferentes questões humanitárias. Poderá ser útil apoiar as entidades dos meios de comunicação locais a implementar um Programa de Formação de Segurança da Lifeline.<sup>53</sup>
8. **Prepare e teste previamente informações-chave** que possam ser úteis nas fases críticas de uma situação de emergência. Adapte-as para uso em diferentes canais dos meios de comunicação social.
9. **Pré-posicione plataformas de comunicação que as entidades parceiras irão provavelmente necessitar numa situação de crise.** Treinar pessoas para as utilizarem. Identificar os fornecedores que possam fornecer rapidamente equipamentos de transmissão e serviços.<sup>54</sup>
10. **Mantenha-se preparado:** Realize sessões de actualização de formação e simulação com os funcionários e parceiros. Acompanhe as alterações no cenário dos média. Actualize regularmente os planos de preparação e as bases de dados com os contactos.

### RECURSOS-CHAVE

#### **Radyo Abante: A Collaborative Commitment to CwC & Accountability (Um compromisso de colaboração em comunicação com as comunidades - CwC - e responsabilização)**

Estudo de caso relativo à utilização do rádio na resposta.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

#### **Lifeline (Corda de Salvação) - trabalhar com as emissoras em situações de crise humanitária**

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/mod/page/view.php?id=798>

#### **Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016)**

Folheto para agentes humanitários sobre trabalhar com os média locais como parte dos esforços de envolvimento com a comunidade.

#### **Lifeline programming section (Lifeline- Secção de programação)**

<https://www.bbcmmediaactionilearn.com/course/view.php?id=187>

#### **BBC Media Action**

Recursos de programação da Lifeline: sobre o projecto Lifeline, ferramentas para os média e agências de ajuda humanitária, formação online.

## TRABALHAR COM OS OPERADORES DAS REDES MÓVEIS

A conectividade móvel é uma corda de salvação para as pessoas afectadas por catástrofes. As redes móveis desempenham um papel essencial em manter as pessoas conectadas entre si, facilitando o acesso à informação e assistência no interior das populações afectadas e junto dos Governos, ONGs e da comunidade humanitária internacional.

Em 2015, foi lançada uma Carta de Conectividade Humanitária (Humanitarian Connectivity Charter), que desde então foi assinada por 148 operadoras de redes móveis em 106 países. Os signatários comprometem-se a melhorar o acesso à comunicação e informação para todas as pessoas afectadas por situações de crise, a fim de reduzir o número

de vidas perdidas e contribuir positivamente para a resposta humanitária.

A Carta dá-nos uma maior margem de manobra para trabalhar em estreita colaboração com as operadoras das redes móveis. Por exemplo, nas Filipinas a operadora SMART é um membro da Community Engagement Community of Practice (Prática de Envolvimento Comunitário).

<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter>

## 7. Oportunidades para as pessoas afectadas por catástrofes desempenharem um papel activo na tomada de decisões e na liderança

O envolvimento da comunidade deve ir além da participação passiva, onde a população afectada se limita a estar informada. As pessoas devem ser capazes de poder participar nas decisões que as afectam (ver diagrama). Elas precisam de oportunidades para determinar e dar forma aos serviços, incluindo durante a fase de preparação, e de desempenhar papéis de liderança (por ex., participando na gestão das comunidades).

O Compromisso número 4 da Principal Norma Humanitária (CHS) inclui um indicador de desempenho que avalia se as "Comunidades e as pessoas afectadas por situações de crise estão satisfeitas com as oportunidades de que dispõem para influenciar a resposta."

Teste iniciativas contextualmente relevantes que equipem as comunidades locais a incitar respostas, reconhecer as suas capacidades e efectuarem as suas próprias avaliações. As comunidades devem estar activamente envolvidas no processo de monitorização e avaliação das respostas. Todas as fases do ciclo devem focar-se em permitir que as comunidades assumam total responsabilidade pelos recursos e pelas respostas, dando voz àqueles que normalmente são mais fracos e excluídos (mulheres, crianças, jovens, deficientes, idosos).

### COMO FAZÊ-LO<sup>55</sup>

- **Certifique-se de que as comunidades estão devidamente informadas, de forma a permitir que participem no processo de tomada de decisões.** As populações locais são as primeiras a reagir a um desastre. Deve procurar saber com regularidade as suas ideias relativamente a como responder adequadamente à crise e como conceber um programa para fazer face à mesma. Um envolvimento **precoce** poupa muito mais tempo do que tentar resolver decisões incorrectas mais tarde. Tenha em mente que o impacto físico e psicológico nas comunidades de uma catástrofe ou conflito, o colapso social ou experiências anteriores de ajuda, influenciam a reacção aos esforços de envolvimento.
- **Quem participa?** Certifique-se que a representação da comunidade é inclusiva, envolvendo pessoas em todas as fases do trabalho. Poderá ter que trabalhar com as estruturas existentes, solicitar a sua reestruturação se não forem representativas, ou desenvolver estruturas novas ou complementares, para que as pessoas, incluindo as mais marginalizadas e vulneráveis, sejam representadas de uma forma justa.
- **As crianças também têm direito a participar.** Existem organizações especializadas (como a Save the Children) às quais se pode associar para que todo o trabalho realizado com crianças seja realizado de forma adequada e com as devidas medidas de protecção.
- **Determine se a participação directa ou participação por representação** (por ex. através dos representantes da comunidade, comités ou organizações sediadas na comunidade) é adequada, tendo em conta as dinâmicas de poder e os preconceitos.
- **Adoptar abordagens rápidas** para promover o envolvimento da comunidade e **monitorizar a participação e liderança da comunidade.** Podem aplicar-se diferentes níveis de participação em alturas diferentes. Por exemplo, nas fases iniciais de uma resposta, a consulta apenas poderá ser possível junto de um número limitado de pessoas, mas ao longo do tempo existirão mais oportunidades de envolvimento mais profundo.
- Como resultado do contexto ou de diferenças pré-existentes no poder (por ex., com base no género, raça, classe, casta, ou outras características), a participação, por norma, não ocorrerá de forma espontânea. **Fomentar um processo de aprendizagem e diálogo mútuo** a fim de estimular uma maior participação.
- **Prestar especial atenção aos grupos ou indivíduos tradicionalmente excluídos** do poder e de processos de tomada de decisão.
- **Avaliar os riscos** para a comunidade e para os funcionários envolvidos nas comunidades, e garantir que estes não sofrem danos. Tenha em conta a segurança e os factores culturais e sociais.
- **Obtenha um consentimento informado**, onde a autorização é dada com total conhecimento das possíveis consequências, riscos e benefícios.
- **As decisões finais e as medidas implementadas devem ser reportadas às comunidades.** Estas actividades precisam de ser repetidas, e ver como a sua contribuição está a ser usada irá gerar confiança no processo e levar a um maior envolvimento por parte das comunidades.

## UMA TIPOLOGIA DE PARTICIPAÇÃO

| TIPO DE PARTICIPAÇÃO  | DESCRIÇÃO  |
|---|--|
| <b>Participação passiva</b>   | A população afectada é informada do que vai acontecer ou do que já aconteceu. Apesar de ser um direito fundamental das pessoas em questão, nem sempre é respeitado.  |
| <b>Participação através do fornecimento de informação</b>                         | A população afectada fornece informações em resposta a questões, mas não tem qualquer influência sobre o processo, visto que os resultados do questionário não são partilhados e a sua precisão não é verificada.  |
| <b>Participação por consulta</b>  | Pergunta-se à população afectada a sua perspectiva sobre um determinado assunto, mas não tem quaisquer poderes de decisão, e nenhuma garantia de que as suas opiniões vão ser tidas em consideração  |
| <b>Participação por meio de incentivos materiais</b>                              | A população afectada fornece alguns dos materiais e/ou mão-de-obra necessária para conduzir uma operação, em troca de um pagamento em numerário ou em género por parte da organização de ajuda humanitária.  |
| <b>Participação através do fornecimento de materiais, dinheiro ou mão-de-obra</b> | A população afectada fornece alguns dos materiais e/ou mão-de-obra necessária para uma intervenção. Esta inclui os mecanismos de recuperação de custos.  |
| <b>Participação interactiva</b>   | A população afectada participa na análise das necessidades e na concepção do programa, e tem poder sobre o processo de tomada de decisões.   |
| <b>Iniciativas locais</b>   | A população afectada assume a iniciativa, agindo independentemente de organizações ou instituições externas. Apesar de poder chamar organizações externas para prestar apoio às suas iniciativas, o projecto é concebido e executado pela comunidade; é a organização de ajuda humanitária que participa nos projectos da população. |

Sistema de inquérito alternativo para uma agricultura sustentável, no Boletim do Instituto de Estudos de Desenvolvimento, vol. 25, (Brighton Institute of Development Studies, 1994), pág. 37-48. Adaptado de Pretty, J.

### RECURSOS-CHAVE



**Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (Norma Humanitária Essencial relativa a Qualidade e Responsabilização /CHS)**

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

**CHS Guidance Notes and Indicators (Notas e Indicadores de orientação da CHS)**

<http://bit.ly/2HGUGlJ>

**Ambos Core Humanitarian Standard (2014)**

A CHS, Norma Humanitária Essencial, define os Nove Compromissos para melhorar a qualidade e a eficácia da resposta. As Notas e Indicadores de Orientação da CHS fornecem Acções-chave e Responsabilidades Organizacionais com indicadores e questões de orientação para promover a avaliação do progresso com vista a alcançar a norma e a fomentar uma aprendizagem e melhoria contínua. Encontra-se disponível em várias línguas.

**Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response. (Desenvolvimento de uma abordagem participativa para envolver as pessoas afectadas por situações de**

**crise numa resposta humanitária.) The Participation Handbook (Manual de Participação)**

<http://bit.ly/2SMDZV1>

**ALNAP & Groupe URD (2009)**

Recurso exaustivo para desenvolvimento e implementação de uma abordagem participativa para envolver as pessoas afectadas por situações de crise numa resposta humanitária.

**The Community Score Card (CSC): A generic guide for implementing CARE's CSC process to improve quality of services (Cartão de pontuação da comunidade (CSC): Um guia genérico para implementar o processo de CSC da CARE para melhorar a qualidade dos serviços)**

<http://bit.ly/2YPEDEq>

**CARE Malawi / Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc. (2013)**

Um conjunto de ferramentas para envolver a comunidade no feedback dos serviços e projectos, onde indicadores de sucesso são co-desenvolvidos pela comunidade e pelas equipas de resposta.

### Manter as pessoas ligadas

Manter as pessoas conectadas é fundamental numa situação de resposta a uma emergência. Assim que chegaram à Grécia, em vez de pedirem comida, água ou abrigo, muitos refugiados pediram uma ligação Wi-fi ou serviços de carregamento<sup>56</sup>. O Complexo de Refugiados de Dadaab no Quênia alberga 235 269 refugiados e requerentes de asilo registados, e três das suas torres de rede móvel encontram-se entre as dez mais rentáveis da operadora de redes móveis Safaricom<sup>57</sup>.

É necessário estabelecer linhas de comunicação aberta entre os agentes de ajuda humanitária e as comunidades, mas muitas vezes, as próprias redes das comunidades são mais importantes para a sua sobrevivência, recuperação e bem-estar. A conectividade é frequentemente listada como uma necessidade insatisfeita em situações de resposta a uma catástrofe, porque, apesar de ser essencial para encontrar familiares, receber informação crítica sobre segurança, transferir fundos e mobilizar uma resposta, é tratada como sendo "externa" à missão dos agentes de ajuda humanitária. Isto precisa de mudar.

### COMO FAZÊ-LO

- Certifique-se que danos na infraestrutura das telecomunicações estão incluídos na análise de necessidades multi-sectoriais, e acrescente as conclusões à informação sobre preferências de comunicação, para informar a avaliação das falhas de conectividade previstas a precisar de resposta imediata.
- Colabore com os prestadores de conectividade do país em época pré-crise e durante a resposta. Estes incluem as operadoras de rede móvel, as organizações dos média locais, os prestadores de energia de emergência, etc.
- Colabore com o Agrupamento das Telecomunicações de Emergência e assegure que as ONGs técnicas relevantes (por ex., a NetHope ou a Télécoms Sans Frontières) estão incluídas nas estruturas de coordenação
- Colabore com as entidades reguladoras do sector das telecomunicações e departamentos governamentais associados para promover um acesso mais abrangente para as comunidades
- Como parte dos esforços de coordenação, certifique-se que as ORMs (operadoras de redes móveis) não estão sobrecarregadas com os pedidos todos de actores de ajuda humanitária. Apoie um único ponto focal humanitário (geralmente localizado no órgão de coordenação).

- Solicite financiamento para abordar necessidades de conectividade conhecidas, como o apoio ao carregamento ou à conectividade de satélite de emergência.
- Reúna provas relativas aos impactos positivos de maior conectividade na resposta humanitária.

### 9. Monitorizar e avaliar a comunicação e o envolvimento da comunidade

O sucesso da plataforma nacional será alcançado através da divulgação de informação certa no momento certo, dispo de incentivos e infraestruturas implementadas nas comunidades para partilha de opiniões, colaborando com várias comunidades como parceiros igualitários, onde elas têm voz directa em tomadas de decisão e no controlo do planeamento, prestação de serviços, avaliação e desenvolvimento de políticas futuras.

A gama de serviços e actividades deve ser avaliada em função da escala móvel de envolvimento da comunidade, e dos esforços realizados para garantir a liderança comunitária ao mesmo tempo que reconhece o princípio de "suficientemente bom"<sup>58</sup> (ver diagrama na página 54).

#### RECURSOS-CHAVE



##### **Your phone is now a refugee's phone (O seu telemóvel agora pertence a um refugiado)**

<https://www.youtube.com/watch?v=m1BLsySgsHM>

##### **BBC Media Action (2016)**

Melhor visualizado no seu Smartphone, este filme curto e imersivo ajuda o espectador a vivenciar de imediato a situação de confusão e medo enfrentada por refugiados a fazer uma perigosa travessia de barco. Agora, o seu telemóvel pertence a um refugiado. Chegam-lhe mensagens da sua família. Subitamente, alguém contacta-o pelo WhatsApp a avisá-lo para voltar para trás. Mas será que têm razão? A sua corda de salvação é um telemóvel sem rede e que está rapidamente a ficar sem bateria.

##### **The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches (A importância dos telemóveis junto dos refugiados: Um panorama dos novos serviços e abordagens)**

<http://bit.ly/2QOqlhy>

##### **GSMA (2017)**

Pesquisas e actividades actuais relativas à utilização por refugiados de tecnologias móveis em termos de conectividade, ferramentas e plataformas digitais, religação familiar, educação e meios de subsistência e dinheiro móvel.

## ESCALA MÓVEL DE COMUNICAÇÃO E ENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO



### Acompanhar e avaliar a abordagem colectiva

As abordagens colectivas devem ser monitorizadas com base nos resultados, não apenas nas actividades. É importante garantir que os indicadores de comunicação e envolvimento da comunidade estão incluídos nas abordagens de planeamento da resposta, quer esta seja promovida pelo governo ou por um Ciclo de Programa Humanitário (HPC). Tal garante uma responsabilização associada às actividades de comunicação e envolvimento da comunidade, tal como em todas as outras.

Os indicadores de resposta abrangente com base nas percepções da comunidade podem ser incluídos e rastreados através de um levantamento de feedback sistemático (por ex.:

a percentagem de pessoas que estão satisfeitas com a ajuda humanitária, cujas variações estão actualmente a ser testadas por HRP (planos humanitários de resposta) para o Chade e a Síria). Isto permite à HCT (Equipa Humanitária do País) e às agências conduzir uma "avaliação rápida" para verificar se os programas estão a progredir na direcção certa, ou se são necessárias mudanças.

Deve fazer parte de uma monitorização de desempenho contínua e não de uma acção isolada, rastreando e verificando as tendências para identificar falhas na resposta geral. É essencial que o feedback tenha como resultado programas adaptativos e que a resposta esteja mais bem alinhada com as necessidades e feedback da comunidade.

## ESTUDO DE CASO



### Avaliações e medição do envolvimento comunitário nas emergências humanitárias<sup>63</sup>

No Iémen, a Oxfam WASH e os coordenadores de Protecção, juntamente com o grupo de trabalho da Communicating with Communities (CwC), desenvolveram um questionário relativo às percepções sobre assistência e envolvimento comunitário. O questionário (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>) evidenciou lacunas significativas em termos de prestação de assistência e acesso, assim como relativamente às fracas percepções sobre a assistência humanitária.

O grupo de trabalho identificou cinco questões-chave em termos de percepção da assistência que foram partilhadas com os agentes de ajuda humanitária. Através do levantamento sistemático de provas para avaliar os desafios, lacunas e sucessos relativamente à forma como as agências se envolvem com as comunidades, a equipa pôde não só avaliar a prestação de assistência, como o grau da nossa responsabilização relativamente às populações afectadas através dos nossos processos de envolvimento.

Se as agências que trabalham em situações de crise incluíssem as mesmas cinco questões (ou semelhantes) quanto à nossa transparência e responsabilização face às comunidades, e avaliassem o seu feedback em termos de envolvimento; poderíamos calcular as alterações e as melhorias, ou identificar se a qualidade do envolvimento diminuiu. Isto ajudará a responsabilizar não apenas as organizações individuais, como também a resposta em geral, gerando um melhor envolvimento junto das comunidades.

**A OIM realiza uma distribuição de colchões (item NFI, não-alimentação) aos PDI (deslocados internos) que vivem no campo de refugiados da província de Lahij, no Iémen. Muitos dos que viviam no campo fugiram para as províncias vizinhas, onde o clima de guerra contínua se tem propagado para as zonas adjacentes**



MUSE MOHAMMED/OIM

*"Comunicar feedback seria útil, não apenas para exprimir os problemas, mas se as ONGs perguntassem quais os projectos que queremos mesmo desenvolver, que projecto é preciso para o alojamento."*

**Residente do Alojamento Comunitário de Palo, Leyte, Filipinas<sup>7</sup>**

**Utilizar uma abordagem de envolvimento com base na comunicação e comunidade para monitorizar e avaliar.**

O feedback da comunidade deve ser utilizado sistematicamente para determinar o sucesso ou o insucesso de uma determinada resposta. O nível de envolvimento das comunidades nas decisões relativas à resposta deve ser monitorizado, para que as agências e os coordenadores sejam chamados à responsabilidade por compromissos éticos e do Grand Bargain.

As avaliações são conduzidas após – e por vezes durante – as respostas humanitárias para determinar o sucesso das intervenções. Normalmente, estas focam-se em determinar se as agências implementaram os projectos planeados de forma satisfatória. Isto não chega. Falta saber se foram tomadas as medidas certas, ou se a resposta foi adaptada à evolução das necessidades e/ou ao feedback da comunidade.

Existem vários bons exemplos de avaliadores que se envolveram com as populações afectadas por situações de catástrofe.<sup>59</sup> Nas Filipinas<sup>60</sup> e no Haiti,<sup>61</sup> os avaliadores ouviram as pessoas afectadas sobre as suas experiências com os esforços das agências humanitárias de serem responsáveis perante elas. De 2015 a 2017, a Dan Church Aid, Save the Children e a Ground Truth Solutions executaram um projecto de qualidade e responsabilidade em quatro países (Mali, Nepal, Etiópia e Líbano), financiado pelo ECHO, (Departamento Humanitário da Comissão Europeia) reforçando o desenvolvimento da CHS (Norma Humanitária Essencial).

**COMO FAZÊ-LO**

- **Inclua indicadores de envolvimento comunitário colectivo nos planos de resposta humanitária<sup>62</sup>.** Estes devem estar ligados tanto a actividades específicas como aos resultados globais.
- Use os dados relativos à percepção da comunidade como meio de monitorizar, e de seguida avaliar, uma resposta. Esta não deverá ser a única forma de monitorizar a resposta, mas deve servir como verificação e salvaguarda (check and balance) para outras formas de monitorização. Inclua orçamento para isto no seu planeamento de serviços colectivos.

- Defenda um controlo cíclico da resposta, que compare as situações em evolução com as percepções da comunidade e o progresso do programa, em vez de monitorizar a actividade após a acção.
- É imperativo fortalecer a monitorização e o envolvimento da comunidade, particularmente ao nível colectivo. Não confie nos precedentes para informar uma abordagem mais robusta. Implemente ou defenda uma estratégia de avaliação e monitorização ousada e responsável, que apoie melhor a sua abordagem colectiva.

**RECURSOS-CHAVE**



**Our work: Response wide (O nosso trabalho: em termos de resposta)**

<http://groundtruthsolutions.org/our-work/response-wide-programmes/>

**Ground Truth Solutions**

A abordagem da Ground Truth Solutions oferece à comunidade humanitária um sentido de como as populações afectadas vêem as acções implementadas, fornecendo um conjunto de critérios de referência actualizados regularmente, associado aos objectivos do planos de resposta humanitária do país, mediante o qual as agências individuais e os sectores podem avaliar, e acima de tudo, ajustar o seu desempenho.

**(Quadro de acção da) infoaid Generic M&E framework**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104141123-zdqxj/>

**infoaid and International Federation of the Red Cross (2012)**

Este quadro permite avaliar o impacto das intervenções de comunicação. Os indicadores abrangem os componentes-chave de um projecto de comunicação, incluindo: o fornecimento de informações, diálogo, análise e verificação do feedback, e a resposta.



## REFERÊNCIAS DA SECÇÃO

<sup>23</sup> *What do we know about Communicating with Communities following an Earthquake? (O que sabemos sobre Comunicar com as Comunidades após um terramoto?)* CDAC Network (2015). <http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

<sup>24</sup> Ver por ex., Normas de inclusão humanitária para idosos e pessoas portadoras de deficiência (2018). <http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8>

<sup>25</sup> *Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response and Pocket Guide: Information & Communication Questions in Rapid Needs Assessments.* (Avaliar as necessidades de informação e de comunicação: um guia rápido e fácil para todos os que trabalhem no âmbito de uma resposta humanitária e Guia de bolso: Questões relativas à informação e comunicação em avaliações de necessidades rápidas.) CDAC Network & ACAPS (2014) <http://bit.ly/2CvEQV4>

<sup>26</sup> Por ex., ver *What do we know about Communicating with Communities following an Earthquake? (O que sabemos sobre Comunicar com as Comunidades após um terramoto?)* CDAC Network (2015). <http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

<sup>27</sup> Adaptado de *Are you Listening Now? (Agora está a ouvir?) Community Perspectives on Communication with Communities during the Nepal earthquake.* (Perspectivas da comunidade relativamente à comunicação com as comunidades durante o terramoto do Nepal.) Margie Buchanan-Smith, Subindra Bogati e Sarah Routley, com Srijana Nepal, Sweta Khadka, Yamima Bomjan e Neha Uprety para CDAC Network (2016) <http://bit.ly/2ZNIJJ>

<sup>28</sup> Por ex. BBC Media Action, International Media Support, Internews, Fondation Hironnelle e Search for Common Ground

<sup>29</sup> Por ex. A UNICEF como parte da sua Comunicação para Programas de Desenvolvimento (C4D) ou OMS através dos seus programas de comunicação de risco.

<sup>30</sup> *The IASC Gender with Age Marker (GAM).* (Género com Marcador de idade (GAM) da IASC) Inter-Agency Standing Committee (2018). <http://bit.ly/2HINUp>

<sup>31</sup> Por norma, um plano de resposta estratégico inclui uma análise global do contexto e da crise; população afectada; necessidades a médio e longo-prazo; cenários prováveis; resposta até à data; objectivos da resposta, sectores de intervenção e actividades; orçamento; coordenação e parceria; monitorização e avaliação; e estratégia existente. Também é provável que se incluam as questões e responsabilidades transversais das comunidades afectadas. A comunicação e o envolvimento da comunidade também devem ser incluídos. Para mais informações relativas aos Planos de Resposta Humanitária das Nações Unidas, ver <http://bit.ly/2Fytp1x>

<sup>32</sup> *Republic Of Vanuatu Country Preparedness Package ( Pacote de Preparação Nacional da República do Vanuatu).* Government of the Republic of Vanuatu National Disaster Management Office (2017) <http://bit.ly/2DfwNvM>

<sup>33</sup> *JRP for Rohingya Humanitarian Crisis: March - December 2018.* (Plano de Resposta Conjunta (JRP) para Crise Humanitária dos Rohingya: Março - Dezembro de 2018.) Strategic Executive Group and partners (2018) <http://bit.ly/2Er9vWP>

<sup>34</sup> *Inter-Agency Collective Service for Community Engagement, project proposal for Central African Republic.* (Serviço colectivo interagências para envolvimento da comunidade, proposta de projecto para a República Centro-Africana.) Setembro de 2017 – Dezembro de 2018. Agências de execução: OCHA, UNICEF, ACNUR, Internews, Conselho Dinamarquês para os Refugiados, Search for Common Ground, Ground Truth Solutions.

<sup>35</sup> *See What Matters? (Vê o que importa?)* BBC Media Action, Internews e Translators without Borders (2018) <https://www.internews.org/resource/what-matters>

<sup>36</sup> Um programa de rádio pode ser nos dois sentidos, se for baseado no estudo da audiência para dar forma aos seus conteúdos, ou se incluir uma opção de telefonar para a rádio a pôr questões e fazer comentários. Um poster, desenvolvido em conjunto com os representantes do público-alvo, pode ser usado para partilhar informações breves relativas à saúde, mas pode ser usado juntamente com uma reunião da comunidade para fins de diálogo.

<sup>37</sup> Adaptado de OCHA Think Brief: *Building Data Responsibility into Humanitarian Action.* Nathaniel A. Raymond (2016) <http://bit.ly/2HZN5KA>

<sup>38</sup> Os inquéritos de percepção podem ser usados como um mecanismo de feedback numa resposta, muitas vezes concebido como um serviço comum entre os agentes de ajuda humanitária. É uma abordagem sistemática para a recolha de opinião das pessoas afectadas sobre a relevância e a eficácia dos serviços, a qualidade das relações com os prestadores de ajuda, e em que medida as pessoas se sentem capacitadas para lidar com a situação de forma independente. Recolhe também as opiniões das comunidades não beneficiárias sobre a situação. Os dados são analisados e utilizados pelos agentes humanitários na adaptação da sua resposta às circunstâncias e questões específicas em tempo real. As análises regulares das opiniões podem ser uma importante ferramenta para orientar a resposta, medir o impacto e assegurar que as opiniões das populações afectadas são regularmente consideradas.

<sup>39</sup> Bonino, F. com Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) *Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance* ( Mecanismos de feedback humanitário: pesquisa, provas e orientação.) Estudo ALNAP. London: ALNAP/ODI <http://bit.ly/2SMEuOT>

<sup>40</sup> Nota informativa. *The Grand Bargain: Perspectives from the field.* (Perspectivas do terreno) Ground Truth Solutions e OCDE (2018). <http://bit.ly/2PzOcST>

<sup>41</sup> Mulher iraquiana deslocada para Suleymaniyah citada em "Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter." CDAC Network (2014) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

<sup>42</sup> *Typhoon Haiyan Learning Review.* (relatório de aprendizagem) CDAC Network (2014) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-7fs0r>



<sup>43</sup> *We should've said, expect a tsunami. (Devíamos ter dito, contem com um tsunami)* Rappler (Novembro 2013).

<http://www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan>

<sup>44</sup> *The Power of Speech. (O Poder da Palavra)* Translators without Borders (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>45</sup> *Rohingya Zuban: A Translators without Borders rapid assessment of language barriers in the Cox's Bazar Refugee Response.* (Uma rápida avaliação das barreiras linguísticas na resposta aos refugiados em Cox's Bazar) Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>

<sup>46</sup> Excerto de *Language barriers in the humanitarian response in north-eastern Nigeria.* (Barreiras linguísticas na resposta humanitária no nordeste da Nigéria) Translators without Borders (2017).

<http://bit.ly/2RRRUcE>

<sup>47</sup> *Ebola: a crisis of language.* (Ébola: uma crise de linguagem) Nadia Berger and Grace Tang (2015)

<http://bit.ly/2Ca3YQN>

*Ebola outbreak, Liberia: Communication challenges and good practices.* ACAPS (2015)

<http://bit.ly/2rvxn1Y> *Ebola outbreak, Sierra Leone:*

*Communication challenges and good practices.* ACAPS (2015)

<http://bit.ly/2SLkgFf>

<sup>48</sup> *Toxic information and the fight against Ebola.* (Informação tóxica e a luta contra o Ébola) Anne Bennett (2014). Boston Globe.

<http://bit.ly/2EI9DVZ>

<sup>49</sup> Um estudo realizado pela Translators without Borders em 2017 mostrou que Hausa é o idioma principal das populações deslocadas em 47 por cento dos locais das PDI no nordeste da Nigéria, mas as organizações humanitárias estão a utilizá-lo como idioma principal em 81 por cento dos locais. Estar consciente desta incoerência é o primeiro passo para fazer face à mesma. *The Power of Speech. (O Poder da Palavra)* Translators without Borders (2017).

<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>50</sup> Ter uma sensação de normalidade é um componente crítico para lidar com o trauma

<sup>51</sup> Estudo de caso – Radyo Abante: A Collaborative Commitment to CwC & Accountability. (Um Compromisso Colaborativo a Comunicação com Comunidades e Responsabilização) CDAC Network (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>52</sup> Excerto adaptado de *Lifeline - working with broadcasters in humanitarian crises.* Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016)

<https://www.bbcmediaactionlearn.com/mod/page/view.php?id=798>

<sup>53</sup> O programa Lifeline é uma programação especial dos média para as comunidades afectadas por crises humanitárias. Tem como objetivo proporcionar às pessoas informação em tempo real, relevante e prática, para aliviar o seu sofrimento e apoiar a sua recuperação. A programação Lifeline também tem como objectivo dar às pessoas afectadas a oportunidade

de exprimirem as suas preocupações, expressarem as suas necessidades, partilharem as suas histórias e responsabilizarem os prestadores de ajuda humanitária. A BBC Media Action oferece formação sobre este assunto e está também disponível uma versão online.

<sup>54</sup> Como a First Response Radio

<sup>55</sup> Adaptado do *Commitment 4 of the CHS Guidance Notes and Indicators (Compromisso 4 das Notas e Indicadores da CHS)*. Core Humanitarian Standard (2014). <https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>, e *Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response.* (Desenvolver uma abordagem participativa para envolver pessoas afectadas por crise numa resposta humanitária) The Participation Handbook. (Manual sobre Participação) ALNAP & Groupe URD (2009).

<http://bit.ly/2SMDZV1>

<sup>56</sup> *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches.* (A importância do telemóvel para os refugiados: um cenário de serviços e abordagens novas.) GSMA (2017).

<http://bit.ly/2QOqlhy>

<sup>57</sup> *The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches.* GSMA (2017).

<http://bit.ly/2QOqlhy>

<sup>58</sup> Numa resposta de emergência, adoptar uma abordagem rápida e simples pode ser a única possibilidade prática.

"Suficientemente bom" não significa que seja a segunda melhor opção, pelo contrário, significa reconhecer e aceitar limitações em termos de capacidade e tempo, estabelecer prioridades de forma adequada, agir para antecipar e preencher lacunas e, à medida que a situação muda, rever e corrigir em conformidade. Excerto de *Impact Measurement in Emergencies: the Good Enough Guide* Emergency Capacity Building Project (2007). Disponível em <http://bit.ly/2eCTThG>

<sup>59</sup> *Evaluating Humanitarian Action Guide (Guia para uma Avaliação da Acção Humanitária)* (2016). John Cosgrave e Margie Buchanan-Smith para a ALNAP. Disponível em <https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

<sup>60</sup> *The Pamati Kita project: an experiment in the provision of common services and in promoting a collective approach to AAP (uma experiência na provisão de serviços comuns e na promoção duma abordagem colectiva à responsabilização face às pessoas deslocadas).* CDAC Network (2015)

<http://www.cdacnetwork.org/i/20150223152703-moeda>

<sup>61</sup> A equipa de avaliação formou 30 elementos do pessoal nacional das agências participantes para conduzir as discussões em grupos de foco. Estas equipas colocaram questões abertas e não-exclusivas. Relatório e termos de referência disponíveis em

<https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti>

<sup>62</sup> Exemplos podem ser fornecidos pelo OCHA.

<sup>63</sup> Contribuição de Simone E. Carter

# Secção Quatro: Estabelecer uma plataforma nacional para a comunicação e o envolvimento da comunidade.

## Estabelecer uma plataforma nacional

As agências governamentais, organizações e agrupamentos organizaram iniciativas para envolver as pessoas afectadas, mas isto necessita de ser feito de forma mais sistemática, colaborativa e de maneira a informar decisões em tempo real.

Pode já existir uma abordagem nacional à comunicação e ao envolvimento da comunidade (grupo de trabalho ou similar). Em alguns casos pode ser necessário estabelecê-la.

A estrutura e funções das plataformas nacionais irão variar de acordo com o contexto, com base nas necessidades e capacidades, mas todas actuam como um serviço de coordenação complementar a estruturas humanitárias emergentes e já existentes.

Elas podem tomar a forma de um **grupo de trabalho técnico**, como a plataforma Shongjog, dirigida pelo governo e com múltiplas partes interessadas,<sup>64</sup> no Bangladesh; uma **comunidade de prática** como a que o OCHA dirige nas Filipinas<sup>65</sup> ou um serviço comum, como o Projecto Comum de Feedback Inter-agências<sup>66</sup> no Nepal (ver o estudo de caso na página 16).

As plataformas devem empreender acções de preparação para assegurar que os agentes de resposta estão bem colocados para, quando necessário, passar a comunicação e envolvimento da comunidade para modo de resposta.

A **liderança da plataforma** deve ser acordada antecipadamente e pode ser proporcionada por um governo, ONG ou um órgão da ONU, um membro do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, ou uma organização de desenvolvimento dos média, dependendo da entidade que tem o melhor conhecimento, capacidade e experiências locais. Várias plataformas são dirigidas por um órgão do governo com uma agência nacional e internacional em co-presidência, embora isto não seja apropriado para todos os contextos.

Existem algumas opções recomendadas no que respeita ao local em que a plataforma se deve colocar na arquitectura humanitária:

- No **governo**, proporcionando serviços entre ministérios e sectores (isto poderá não ser adequado num conflito).
- Se um sistema de agrupamentos é activado, ao **nível inter-agrupamentos**. O mesmo se aplica a uma abordagem "sectorial"; i.e. estaria no grupo de coordenação intersectores. Neste caso, um Grupo de Trabalho Intersectores (GTI/TWG em inglês) de apoio à Equipa Humanitária Nacional (EHN/ECT) e à Coordenação Inter-agrupamento (CII/ICC). Com Termos de Referência claros, o GTI procuraria reunir agentes e fornecer orientação técnica aos agrupamentos, parceiros e governo. Esta é uma abordagem inclusiva que garante que aqueles que normalmente não estariam envolvidos através de agrupamentos participem activamente em coordenação.
- É criada a posição de Coordenador para o Envolvimento da Comunidade para ligar os esforços de resposta com a **liderança**, estando localizado no gabinete do CH ou CR e apoiado por uma equipa do projecto.

Independentemente de onde se situar, o serviço deve relacionar-se com as estruturas de coordenação e arquitectura humanitária nacionais relevantes e reunir as agências governamentais pertinentes e agentes diversos. **Recomenda-se que não se encontre sob nenhum agrupamento particular**, mas seja apoiado estrategicamente por aqueles agrupamentos com conhecimento específico, por ex. CCCM (Coordenação e Gestão de Campos) e Protecção.

As agências governamentais e as organizações humanitárias devem preparar a integração de acções colectivas sobre comunicação e envolvimento da comunidade.

## Nesta secção

- Estabelecer uma plataforma nacional
- Recorrer ao apoio global

Yahaya Tijani (Líder da Equipa TWB Kanuri), a conduzir pesquisa. Campo GGSS, Monguno, Estado de Borno, Nigéria

**POTENCIAIS FORMAS E FUNÇÕES DE UMA PLATAFORMA NACIONAL PARA A COMUNICAÇÃO E O ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE**

| FORMA  | FUNÇÃO   |
|--|--|
| <p>As plataformas nacionais existem em várias formas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de trabalho</li> <li>• Comunidade de prática</li> <li>• Serviço comum, por ex. mecanismo de feedback comum ou linha de apoio</li> <li>• Equipa operacional ou sub-grupo de uma equipa operacional</li> <li>• Agrupamento</li> <li>• Rede</li> </ul> | <p>As plataformas têm diferentes combinações de funções, relevantes para o contexto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunião, desenvolvimento de relações, coordenação e colaboração</li> <li>• Implementação e apoio directos a acções e estratégias humanitárias</li> <li>• Amplificação e defesa que aumenta o alcance dos indivíduos</li> <li>• Apoio à elaboração e implementação de políticas</li> <li>• Mobilização de recursos</li> <li>• Estabelecimento de regras, normas e padrões para a resposta operacional</li> <li>• Inovação nas práticas e abordagens</li> <li>• Estabelecimento de agendas e desenvolvimento de conhecimento útil</li> </ul> |

**COMO FAZÊ-LO**

- **Defina funções e responsabilidades em relação à plataforma, assim como aos seus membros.** Use as acções e serviços mínimos para a comunicação e envolvimento da comunidade (na página 19) como lista de verificação e estabeleça termos de referência (modelo nos Recursos-chave da página 62) com uma análise de contexto que mostre o raciocínio para a elaboração da plataforma, em conjunto com as suas metas e objectivos, composição, e como se relaciona e influencia outros órgãos da arquitectura humanitária.
- **Desenvolva um plano de acção** baseado nas acções mínimas que determine acções e serviços prioritários a serem realizados, com uma liderança definida para cada elemento, calendário e orçamento.
- **Procure a aprovação tanto dos termos de referência, como do plano de acção** pelos membros da plataforma, assim como pela CIG e EHN, e órgãos de governo relevantes.
- Embora a liderança **geral** da plataforma nacional deva partir do Coordenador Humanitário/Residente e da Equipa Humanitária Nacional em linha com as responsabilidades da IASC, a plataforma pode ser estabelecida por qualquer organização adequada ao contexto. As funções de liderança devem ser pré-acordadas como parte da preparação operacional.
- **Forneça o recrutamento adequado à plataforma nacional.**
- **Realize um exercício de mapeamento** de quem está a fazer o quê, onde, quando ('4Ws', em inglês, who, what, where e when; modelo disponível nos Recursos-chave) para saber que agências estão a trabalhar na comunicação e envolvimento da comunidade e os seus pontos focais. Partilhe-o com outros agentes e faça actualizações para o manter

actualizado. O mapeamento deve envolver a análise de oportunidades e necessidades<sup>67</sup> integradas na coordenação geral.

- **Identifique um ponto focal designado** e alterne entre cada organização envolvida quem irá participar na plataforma. Este ponto focal deve ser suficientemente sénior para ser capaz de tomar decisões em nome da sua organização.
- **Envolva grupos diversos.** Catástrofes diferentes requerem diferentes conjuntos de competências e capacidades. Os especialistas em envolvimento da comunidade não são muitas vezes agentes humanitários "tradicionais". Torne a rede mais ampla de forma a incluir organizações da sociedade civil, os média, linguistas, antropólogos, fornecedores de telecomunicações e outros órgãos do sector privado, redes locais, grupos activistas minoritários e membros da comunidade.
- Passar da preparação ao modo de resposta irá exigir que se adaptem objectivos e actividades ao contexto em evolução. Assegure que isto é identificado nos termos de referência da plataforma ou **Procedimentos Operacionais Padrão** (ver Recursos-chave na página 62) e aprovado pelos membros.
- Garanta que as pessoas **se reúnem regularmente** para manter a dinâmica nas acções e serviços adaptados com base no feedback, discuta as actividades que os parceiros implementaram, veja como outros agentes podem contribuir e como a comunicação e o envolvimento da comunidade pode ser integrado em programas e actividades de resposta abrangente.
- Em situações nas quais há um Coordenador Humanitário/Residente, EHN e/ou Grupo de Coordenação Inter-agrupamentos, a comunicação e o envolvimento da comunidade deve ser um ponto

permanente na ordem de trabalhos, discutindo em específico:

- Necessidades críticas de informação comunitária
- Tendências de feedback comunitário e planos de resposta
- Funções e responsabilidades
- Defina como, onde e quando a informação será partilhada e analisada - assegurando uma capacidade adequada para a análise e mecanismos apropriados para o uso de feedback, tanto dentro da plataforma nacional, como em agupamentos e inter-agrupamentos
- Feedback às comunidades para fechar o circuito
- Estabeleça contacto estreito com as redes PSEA para garantir que as atividades PSEA incluem o envolvimento sistemático da comunidade.
- Determine **os requisitos** de orçamento. O financiamento deve ser uma parte integrada e previsível do financiamento humanitário sistemático.
- Use e adapte recursos **existentes, boas práticas,<sup>68</sup> lições aprendidas e evidências**, ao mesmo tempo que também documenta e partilha as novidades.
- Desenvolva **competências** com os agentes de resposta sobre como participar e beneficiar do envolvimento colectivo da comunidade.
- **Advogue** para garantir continuamente que existe pressão sobre a liderança para fortalecer a participação da comunidade tanto a nível programático, como estratégico.
- **Peça apoio global**, por exemplo em advocacia ou apoio técnico, se for necessário.
- **Reveja periodicamente a plataforma nacional** para garantir que é adequada aos objectivos, por exemplo, ao realizar uma avaliação após acção ou uma análise da aprendizagem, e fazer os ajustes necessários.

### Recorrer a apoio global

A comunicação e o envolvimento da comunidade gere-se melhor localmente, mas pode aceder-se a apoio através da Rede CDAC, da Iniciativa de Comunicação e Envolvimento da Comunidade,<sup>69</sup> da Equipa Operacional do IASC para a Responsabilidade perante as Populações Afectadas e a Protecção contra a Exploração Sexual e do Abuso Sexual (AAP/PSEA<sup>70</sup>) e do OCHA, se necessário. As funções principais de apoio proporcionadas por estes e outros agentes globais incluem:

- **Defender**, em conjunto com as organizações líderes, doadores e órgãos de coordenação, os benefícios da comunicação colectiva e sistemática e o envolvimento com as comunidades.

- **Integrar** a comunicação e o envolvimento da comunidade em processos, políticas, estruturas e normas financeiras de coordenação humanitária global já existentes.
- **Angariar fundos** para a plataforma nacional.
- **Avaliar** se os esforços de comunicação e envolvimento da comunidade numa resposta foram adequados, ou se as respostas foram adaptadas às necessidades expressas das populações afectadas.
- Proporcionar **apoio técnico** à plataforma nacional, tais como conselhos sobre tomada de decisões para determinar as formas adequadas da plataforma a nível nacional, e a provisão de orientação e formação para ajudar a desenvolver a capacidade nacional e local.
- Tornar acessível um conjunto mínimo de ferramentas **simples baseadas nas boas práticas** que podem ser adaptadas de acordo com o que for adequado ao contexto, e que forneçam uma visão geral de como cada ferramenta deve ser utilizada e como se relaciona com os enquadramentos existentes (como a CHS e o Grand Bargain).
- **Facilitar a aprendizagem entre países** e ajudar ao desenvolvimento das comunidades de prática.
- Manter **capacidade de reserva** com especialistas treinados disponíveis para mobilização.
- Documentar **as boas práticas, lições aprendidas e testemunhos** de diferentes iniciativas, garantindo que estas são partilhadas de forma apropriada de contexto em contexto.
- **Identificar lacunas** na capacidade global, em ferramentas ou apoio técnico e trabalhar para as ultrapassar.

### Aprender a partir de plataformas de múltiplas partes interessadas

Veja o trabalho recente num conjunto de plataformas de múltiplas partes interessadas, incluindo o Bangladesh (Shongjog), Filipinas, Sudão do Sul, Vanuatu e Fiji no website do CDAC:  
<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

O relatório de avaliação de 2018 sobre as plataformas nacionais no Bangladesh, Filipinas e Sudão do Sul, *Reforçar a partilha de informação e a capacidade de preparação de comunicação bidirecional para um melhor diálogo, melhor informação e melhor acção*, faz um resumo de muitas das características-chave destas plataformas. Esta avaliação foi encomendada pela Rede CDAC como parte do Programa de Preparação para Desastres e Emergências.

Leia agora: <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180430115942-c8457>



## RECURSOS-CHAVE

### Site sobre Preparação e Resposta da Rede CDAC

Detalhes sobre as plataformas nacionais no Bangladesh, Filipinas, Sudão do Sul e outros locais, incluindo uma visão geral da plataforma, ferramentas, orientação, aprendizagem e avaliações.

<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

### Modelo dos 4Ws

Modelo para facilitar um exercício de mapeamento de quem está a fazer o quê, onde e quando (os 4Ws, em inglês) para registar que agências estão a trabalhar em comunicação e envolvimento da comunidade e quem são os seus pontos focais.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215154835-zu2cd>

### Estabelecer uma plataforma comum para a comunicação e o envolvimento da comunidade: exemplos de termos de referência

Exemplos de termos de referência das plataformas nacionais das Filipinas e Sudão do Sul, assim como de plataformas nacionais e subnacionais no Bangladesh.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215165316-jd7ng>

### Operations Protocol: Minimum Preparedness and Response Actions of the CoP on Community Engagement (Protocolo Operacional: Acções de Preparação e Resposta Mínimas da CdP sobre o Envolvimento da Comunidade)

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/minimum-response-and-preparedness-operations-protocolversion>

### Philippines Community of Practice (CoP) on Community Engagement: Communication, Accountability, Community Participation and Common Service Partnerships (2016)

Procedimentos operacionais padronizados que fornecem um exemplo de como a CdP lida com emergências e se mantém proactiva em termos de preparação para assegurar a consistência e clareza, ao proporcionar o acesso a informação e capacitar as comunidades afectadas a terem uma participação mais significativa.

### Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action.

Este documento defende a comunicação e o envolvimento da comunidade na resposta humanitária aos níveis global e nacional, e descreve a forma e as funções das plataformas, serviços e ferramentas colectivos, e das acções mínimas para os esforços colectivos. Um anexo faz a listagem de potenciais serviços e actividades nacionais e globais para a preparação e resposta.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>



## REFERÊNCIAS DA SECÇÃO

<sup>64</sup> <http://www.shongjog.org.bd>

<sup>65</sup> <https://www.unocha.org/philippines/community-engagement>

<sup>66</sup> <http://www.cfp.org.np>

<sup>67</sup> ver por ex. *South Sudan Communication with Communities in South Sudan; Gaps and Needs Analysis – Baseline Study*. Forcier Consulting (2015) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

<sup>68</sup> Ver por ex. Anexo 3: Good practice in multi-stakeholder Collective Platforms. *Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action*. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

<sup>69</sup> A Iniciativa para a Comunicação e Envolvimento da Comunidade tem como objectivo ajudar a melhorar a qualidade e eficácia das respostas humanitárias, através de um serviço colectivo uniformizado, atempado, sistemático e previsível para a comunicação e envolvimento da comunidade nas comunidades afectadas, ao longo de todas as fases do ciclo do programa humanitário.

<sup>70</sup> Ver o serviço de apoio ao usuário: <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

## ESTUDO DE CASO



### A comunidade de práticas para o envolvimento da comunidade das Filipinas

Como parte das iniciativas de preparação após o tufão Haiyan em 2014, uma plataforma nacional, a Comunidade de Práticas (CdP) para o Envolvimento da Comunidade (EC), foi estabelecida pelo OCHA para apoiar a Equipa Humanitária Nacional (EHN) e o Grupo de Coordenação Inter-agrupamentos (GCI) para integrar a comunicação bidireccional no caso de uma grande catástrofe.

Com mais de 50 membros, a CdP fornece direcção estratégica e apoio técnico sobre o envolvimento da comunidade na preparação e resposta a grupos de trabalho subnacionais. Os membros incluem agências da ONU, organizações não governamentais internacionais, grupos religiosos, sector privado, organizações da sociedade civil, redes dos média, meio académico, agências governamentais e organizações membro internas da Rede CDAC.

As capacidades e recursos fornecidos incluem a melhoria das plataformas de comunicação bidireccional, vias de feedback, vias de responsabilização, mecanismos de fechar-o-circuito de comunicação, parcerias e utilização de várias tecnologias para comunicar com as populações afectadas. A CdP também fornece recomendações, actualizações e assistência técnica relevante à EHN e ao GCIS, agências governamentais (incluindo o governo local) e outros grupos de trabalho temáticos na preparação e resposta.

Até à data, a CdP conseguiu iniciar com sucesso intervenções nas seguintes respostas humanitárias, realizadas sobretudo através de plataformas subnacionais:

- Conflito armado na Cidade de Zamboanga (2014-2017)
- Conflito armado em Marawi (2017-Presente)
- Tufão Hagupit (2015) e Tufão Koppu (2016)
- Tufão Knockten (2017) e erupção do Vulcão Mayon (2018)

Os sucessos incluem o desenvolvimento e utilização de Avaliações da Comunicação de Informação Rápida e Responsabilização (ACIRR); a inclusão padrão de duas questões relativas a necessidades de informação e canais de comunicação preferidos na primeira fase da avaliação rápida da EHN utilizada pelos agrupamentos; exercícios regulares de diálogo/escuta entre o governo, os prestadores de apoio e a população afectada; apoio aos grupos de Protecção e Coordenação de Campos/Gestão de Campos; a Revisão da Aprendizagem de Zamboanga



sobre o Envolvimento da Comunidade Após o Conflito (que pode ser encontrada aqui: <http://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learning-review-post-conflict-community>); e a expansão dos associados para a incorporação de programas de rádio humanitários, redes sociais (com uma parceria com a rede de notícias Rappler) e rádio amador.

A CdP também levou a cabo algumas actividades inovadoras: a utilização de drones para apoiar a comunidade local; uma Primeira Linha de SMS (<http://www.frontlinesms.com>)/sistema de informação para os canais de feedback, e programação de rádio humanitária para consulta detalhada à comunidade.

A CdP estendeu o seu trabalho sobre preparação para a realização de mapeamento de informação pré-crise em linha com os cenários dos planos de contingência de um terremoto com magnitude de 7.2 em Manila, um super tufão (tipo Haiyan) no Região das Visayas e Norte de Luzon, e uma erupção do vulcão Mayon, Província de Albay (ver os Recursos-chave). Foi a primeira vez que o envolvimento da comunidade foi inserido nas iniciativas para assegurar que, além de cada lar, as vozes dos grupos mais vulneráveis e desfavorecidos (mulheres, crianças, pessoas com incapacidades e idosos) se reflectiam nos planos de contingência do governo e da EHN.

Mais informação sobre este estudo de caso em: <http://bit.ly/2CqpWhz>. Este estudo de caso foi adaptado do Estudo de Caso: *The Philippines' Community Engagement Community Of Practice*. Equipa Humanitária Nacional da Comunidade de Práticas para o Envolvimento da Comunidade do OCHA-Filipinas (2018)

Uma missão da ONU inter-agências encontra-se com famílias deslocadas no seu acampamento perto de Mokolo, no norte dos Camarões. As PDI receberam alguma comida e artigos domésticos, distribuídos pelas autoridades e pelos parceiros humanitários

# Secção Cinco: Liderança e defesa da comunicação e envolvimento da comunidade



### Liderança colectiva

O acordo Grand Bargain, a Norma Humanitária Essencial para a Qualidade de Prestação de Contas e os Compromissos do IASC sobre a Responsabilidade perante as Pessoas Afectadas e a Protecção contra a Exploração e o Abuso Sexuais apresentam todos compromissos para garantir que as comunidades e as pessoas afectadas por crises conhecem os seus direitos, têm acesso a informação e têm um papel activo nas decisões que as afectam, e podem apresentar reclamações que serão bem recebidas e tratadas, incluindo queixas relacionadas com exploração e abuso sexual. Os enquadramentos nacionais, como o Pacote de Preparação Nacional do Vanuatu<sup>71</sup>, determinam também a preparação e colaboração entre os agentes nacionais e internacionais na resposta a catástrofes, no que respeita à comunicação e ao envolvimento da comunidade.

É necessária uma abordagem de liderança colectiva entre os governos, o apoio humanitário e outros agentes para assegurar que estes compromissos são cumpridos. O estabelecimento de abordagens colectivas e coordenação da comunicação e do envolvimento da comunidade é um compromisso do Grand Bargain<sup>72</sup> e tem um apoio significativo no sector<sup>73</sup>. Essas abordagens demonstraram-se capazes de melhorar os esforços para envolver as comunidades afectadas pela crise em várias respostas humanitárias.

O que isto significa na prática - o estabelecimento de plataformas nacionais e a implementação de acções e serviços mínimos - é descrito em detalhe nas secções anteriores, e é a razão pela qual uma abordagem colectiva é adequada.

### COMO FAZÊ-LO

- **As contribuições e o feedback da comunidade devem informar directamente todas as operações de resposta humanitária. Tome decisões de liderança com base numa análise do diálogo** com as pessoas afectadas, incluindo as mais vulneráveis e em maior risco, e responda através de feedback sistemático. Defenda que mecanismos colectivos de diálogo, feedback e reclamações sejam estabelecidos quando não existirem. As decisões a todos os níveis da estrutura humanitária (por ex. nos agrupamentos, onde existirem) são também informadas com base no diálogo e feedback. É também importante a colaboração através das organizações humanitárias e redes de média locais e outros canais de comunicação existentes, para garantir que as comunidades afectadas são bem informadas sobre desenvolvimentos que afectam o seu dia-a-dia e futuro.
- Onde isso ainda não existir, **defenda e forneça a liderança para a criação e provisão de uma plataforma nacional** que permita que sejam reunidos um número de actores, e que estes

### Nesta secção

- Liderança colectiva
- Dicas para líderes organizacionais: preparar o caminho
- Dicas para indivíduos: seja um campeão pela mudança

coordenem e colaborem no sentido de prestarem serviços às comunidades afectadas e à arquitectura humanitária no que toca à comunicação e ao envolvimento da comunidade. O Anexo 1 sublinha os compromissos e normas nacionais e internacionais, assim como requisitos para os doadores que podem ser referenciados para apoiar esforços de defesa.

- **Aprove as funções na plataforma e assegure-se que são apropriadas dentro da arquitectura humanitária.** A plataforma terá provavelmente várias funções, como a de coordenação, implementação directa de actividades de resposta ou defesa do apoio à elaboração e implementação de políticas.
- **Aprove atempadamente os acordos sobre liderança, responsabilidades e prestação de contas.** Em todos os países "em risco", isto significa que a Unidade de Gestão de Desastres Nacionais ou a Equipa Humanitária Nacional acordaram previamente sobre a administração, acordos de liderança, responsabilidades e responsabilização,

assim como os procedimentos operacionais padronizados (incluindo os mecanismos de feedback e reclamações). Quando não for realizada pelo governo, a liderança pode ser fornecida por ONG, CBO, agências da ONU, representantes da Cruz Vermelha e do Movimento Crescente Vermelho, organizações de desenvolvimento dos média ou outros, dependendo de quem tem o melhor conhecimento, capacidade e experiência locais. A liderança ou co-liderança da plataforma colectiva não iliba as equipas de intervenção das suas próprias responsabilidades e responsabilização perante as pessoas afectadas.

- **Assegure-se que o pessoal que participa na plataforma nacional é capaz de tomar decisões em nome das organizações que representam** de modo a que estas possam ser tomadas rapidamente e quaisquer questões resolvidas de forma efectiva e atempada. É importante manter o dinamismo da plataforma.

## ESTUDO DE CASO



### Os Governos assumem a liderança

Os Governos têm a principal responsabilidade de abordar as necessidades e as prioridades das comunidades afectadas quando dão resposta a uma crise. O movimento da Cruz Vermelha/Crescente Vermelho, a ONU e organizações humanitárias devem ser equipas de resposta secundárias, apoiando quando as capacidades de resposta do governo são ultrapassadas.


Na **Domínica**, na sequência dos furações em 2017, os comunicados de imprensa diários do Primeiro-Ministro incluíram alguns detalhes sobre as actividades humanitárias, centrando-se frequentemente no que tinha sido alcançado ou em planos abrangentes de resposta. Os operadores radioamadores partilharam informação a nível nacional e comunitário, com o apoio de uma rede mais alargada de associações estrangeiras e ligações ao Facebook.

Uma vez melhorado o acesso físico, mais informação foi partilhada através de reuniões e visitas presenciais. As partes interessadas da comunidade começaram a desempenhar um papel mais activo na divulgação de informação. Algumas agências estabeleceram equipas no terreno para facilitar as reuniões na comunidade, que serviram para divulgar o projecto e outra informação relevante, responder às perguntas das pessoas, recolher feedback e fechar o circuito de feedback, informando as pessoas sobre que acção foi tomada em resposta a feedback anterior.



As redes sociais, telefone e WhatsApp tornaram-se cada vez mais importantes á medida que a conectividade melhorou e, pouco depois do furacão atingir Domínica, a Kairi FM começou a transmitir notícias essenciais e que podiam salvar vidas sobre a disponibilidade de ajuda. A diáspora desempenhou um papel fundamental, transmitindo informação humanitária orientada especificamente para as necessidades da família e amigos.<sup>74</sup>

A Ground Truth Solutions recebeu uma atribuição específica nesta resposta de recolher e avaliar as opiniões das comunidades afectadas sobre os esforços de resposta e recuperação na Domínica, assim como em Antígua e Barbuda. Tal foi efectuado através de uma série de inquéritos e discussões de grupos de foco, partilhados com as autoridades, assim como com os agentes de ajuda humanitária.<sup>75</sup> Um destacamento do CDAC apoiou os esforços de coordenação em matéria de comunicação e envolvimento da comunidade.<sup>76</sup>



*“Se algo está claro, é que adicionar e fortalecer as vozes que foram silenciadas ou negligenciadas torna-nos numa organização mais forte, melhor no que faz e, conseqüentemente, uma organização melhor.”*

A Hewlett Foundation<sup>8</sup>

O Sri Lanka enfrentou seca, inundações e deslizamentos de terra graves nos últimos anos, deixando milhares de mulheres e raparigas em idade fértil vulneráveis durante e após as emergências. A UNFPA no Sri Lanka trabalha em estreita colaboração com parceiros governamentais e locais para assegurar que a saúde reprodutiva é integrada na resposta de emergência

- Promover esforços para estabelecer uma comunicação comum e normas e padrões **de envolvimento da comunidade**, observados por todas as agências participantes.
- **Advogar junto dos doadores para que a comunicação e o envolvimento da comunidade se torne uma questão de conformidade.** Devem solicitar prova da participação (avaliando os níveis de participação obtidos) e se as respostas evoluíram com base no feedback da comunidade, mais do que apenas pela implementação dos mecanismos.
- Usar a voz unida da plataforma nacional para levar os governos e doadores a cumprirem os seus compromissos relativos a comunicação e envolvimento da comunidade, **comprometendo-se com financiamento** especificamente para o efeito, consolidado em planos de resposta.

#### Dicas para líderes de organizações: construir o caminho

Os líderes das organizações são fundamentais para garantir que o envolvimento da comunidade é atempado e sustentável. Somente eles podem assegurar que as equipas dispõem de capacidade humana, tempo, financiamento e espaço necessários para o integrar. É necessária uma liderança forte para garantir que a comunicação e o envolvimento da comunidade evolui de um "acrescento" para uma parte não negociável da forma como trabalhamos.

É também necessário existir um compromisso para manter o envolvimento organizacional em plataformas colectivas para além dos interesses dos paladinos individuais.<sup>77</sup>

#### COMO O PODE CONSEGUIR ENQUANTO GESTOR DE TOPO

- **Lidere as suas equipas** no sentido de uma melhor integração da comunicação e do envolvimento da comunidade atribuindo prioridades ao tempo do pessoal e à alocação de fundos para este trabalho.
- **Planeie e anote as coisas:** Inclua as componentes de comunicação e envolvimento da comunidade orientadas para a acção em **estratégias e planos de resposta**, incluindo as relativas a prontidão e **planeamento de contingência**. Incluir, no mínimo:
  - Mecanismos para assegurar que as pessoas afectadas por catástrofes têm acesso à informação de que necessitam para tomar decisões relativas à sua segurança, saúde, elegibilidade e acesso a ajuda, e direitos;
  - Um sistema para as pessoas darem feedback (incluindo reclamações e questões sensíveis), no qual os dados de feedback com base em todas as respostas sejam compilados e associados a mecanismos individuais e colectivos de referência. A informação relativa ao feedback da comunidade tem

de ser utilizada para informar acções correctivas, e decisões estratégicas e programáticas;

- Oportunidades para as pessoas afectadas por catástrofe desempenharem um papel activo nos processos de tomada de decisões;
- Coordenação e defesa de actividades humanitárias que restaurem ou assegurem meios para as várias comunidades permanecerem ligadas, trabalhando com agentes dos média e telecomunicações.
- Defender junto de pares e doadores no sentido da inclusão de comunicação e o envolvimento da comunidade coordenados em planos e protocolos de resposta abrangente.
- **Assegurar que os procedimentos operacionais, modelos e ferramentas padrão** estão actualizados para integrar a comunicação e o envolvimento da comunidade ao longo de todo o ciclo do programa, para além das necessidades de análise e avaliação.
- **Tomar decisões de liderança com base na opinião da comunidade.**
- **Designar um ponto central** e assegurar **pessoal apropriado**, tanto em termos de número e de competências, de forma a ser capaz de implementar as actividades de comunicação e envolvimento da comunidade. Assegurar-se que tal está escrito nas descrições dos cargos e que o pessoal dispõe de tempo suficiente para trabalhar apropriadamente. As pessoas não devem assumir responsabilidades duplas.
- Assegurar que a sua organização participa em **fóruns externos e plataformas nacionais** para coordenar as actividades de preparação e resposta, realizar o intercâmbio de experiências e aprendizagem e colaborar no reforço de capacidades e angariação de fundos, incluindo para acções de preparação.
- Espera-se que as organizações humanitárias estabeleçam relações com as redes locais dos média e outros canais de comunicação existentes para assegurar que as comunidades afectadas estão bem informadas sobre desenvolvimentos que afectem as suas vidas quotidianas e o seu futuro.
- **Orçamentar** para actividades de comunicação e envolvimento da comunidade, e exercer pressão no sentido da dotação financeira de fóruns externos e plataformas nacionais, para permitir a implementação de serviços comuns.
- **Comunicar** às comunidades, pessoal e doadores a evolução da sua programação com base na contribuição da comunidade.
- **Partilhar** o seu trabalho de envolvimento da comunidade com os seus pares através do HCT (ou equivalente) ou em intercâmbios mais informais.

*“A população do Iraque é educada e as taxas de alfabetização são elevadas. Esperamos que as organizações humanitárias abordem as redes sociais locais e outros canais de comunicação existentes para assegurar que as comunidades afectadas estão bem informadas sobre os desenvolvimentos que afectam as suas vidas quotidianas e o seu futuro.”*

**Kevin Kennedy, Coordenador-Adjunto Humanitário no Iraque** <sup>9</sup>

## ESTUDO DE CASO

### News that moves (Notícias que correm)

No auge da realocização em grande escala de refugiados em 2015 para a Grécia, a **Internews lançou o ‘News that Moves’** para fornecer aos migrantes e refugiados informação fiável e verificada sobre asilo, regulamentos da UE, liberdade de circulação e serviços de ajuda. Os agentes de ligação de refugiados reuniram os rumores que circulavam em campos formais, locais informais e ao longo das rotas de migração até aos Balcãs e Europa de Leste.

Um aspecto fundamental do projecto foi o de a informação ser disponibilizada em línguas e formatos que as pessoas entendessem.

O sítio na Internet (<https://www.internews.org/updates/news-moves-mediterranean-rumor-tracker>) e as páginas de Facebook em árabe e farsi foram usadas para identificar e denunciar rumores, enquanto boletins de rastreio de rumores foram distribuídos a organizações de ajuda para que estas os partilhassem com os contactos na comunidade. Mais de 300 000 acederam à informação online e offline.

Shiekh Bashir Ahmed, 80, ouve o seu rádio no campo de refugiados de Ifo em Dadaab, Quênia. Ahmed contou à Internews que leva o seu rádio para todo o lado, e que gosta particularmente de ouvir as transmissões das orações



OCHA



As pessoas carregam os seus telefones onde podem no Nepal

ASSOCIATED PRESS

### Dicas para indivíduos: seja um campeão pela mudança

Todos podem ser líderes de comunicação e envolvimento da comunidade. Não tem de ser "o chefe" ou um director – todos podem orientar e participar na ajuda aos outros para criar estratégias e planos de resposta que incluam um envolvimento significativo da comunidade.

#### COMO FAZÊ-LO

- **Identificar o enquadramento.** Identificar políticas, orientações, planos e valores existentes na sua organização que propiciem a comunicação e o envolvimento da comunidade e usá-los como enquadramento para sugerir novas abordagens e actividades. Exercer pressão para a inclusão onde não existam políticas, orientações e protocolos.
- **Sensibilizar.** Iniciar uma conversa com colegas e colaboradores sobre o que pode ser realizado para fomentar a participação da comunidade.
- **Partilhe informação com colegas e colaboradores.** Quais são as vantagens? De que modo ajuda a implementação de compromissos como a Norma Humanitária Essencial (CHS)? O que o levou a interessar-se em fazer mais relativamente à comunicação e envolvimento da comunidade? Pode fazê-lo em reuniões, boletins informativos ou acolhendo um evento ou formação.
- **Partilhe histórias de sucesso** que demonstrem a razão pela qual a comunicação e o envolvimento da comunidade são benéficos para a organização, bem como para a resposta humanitária colectiva.
- **Torne-o num ponto da agenda.** Peça que o envolvimento da comunidade seja incluído como um ponto permanente da agenda de reuniões, planeamento estratégico e operacional e avaliações.
- **Recrute a ajuda de outros.** Envolve o seu director e colegas e transmita as mensagens partilhadas.
- **Seja a mudança que deseja ver.** Dê um exemplo tentando algo de novo no seu trabalho e assumindo riscos calculados (se funcionar, fantástico; se não, aprenda com isso).

## RECURSOS-CHAVE

### **Auto-avaliação organizacional e alinhamento em matéria de comunicação e envolvimento da comunidade**

Para os líderes que desejem actualizar as suas competências de liderança e explorar as mudanças na sua organização a um nível mais aprofundado está disponível uma ferramenta para a realização de uma auditoria organizacional, com base no modelo McKinsey 7s. Este analisa sete dimensões da organização e como podem ser adaptadas para fomentar a comunicação e o envolvimento da comunidade: estratégia, estrutura, sistemas, valores partilhados, estilo, pessoal e competências.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181201141931-5rzij>

### **Kit de ferramentas para fomentar as Comunicações com as Comunidades na Resposta Humanitária**

O objectivo geral deste kit de ferramentas é de orientar os actores das políticas e funcionários de agências humanitárias nacionais e internacionais, comunidades de doadores, entidades do sector privado, e ministérios e departamentos governamentais, a adaptar as comunicações e envolvimento da comunidade para o desenvolvimento de uma estratégia apropriada de comunicação centrada na

comunidade afectada por catástrofe, ao longo do ciclo do projecto e integrá-la em políticas, prioridades e práticas.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

### **Estudo exploratório: Envolver o sector privado na integração das comunicações com as comunidades**

Este estudo exploratório procura envolver o sector privado na integração da comunicação e envolvimento da comunidade no Bangladesh. Discute que actividades estão a ser realizadas pelas organizações do sector privado no Bangladesh como parte das sua responsabilidade social corporativa, incluindo as que respondem a apelos de catástrofes, e tenta compreender o âmbito da integração da comunicação e envolvimento da comunidade na sua concepção de resposta à catástrofe.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

## REFERÊNCIAS DA SECÇÃO

<sup>71</sup> Republic Of Vanuatu Country Preparedness Package. (*Pacote de Prontidão Nacional da República do Vanuatu*). Gabinete de Gestão de Desastres Nacionais da República do Vanuatu (2017)  
[https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com\\_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package](https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package)

<sup>72</sup> The Grand Bargain. Agenda for Humanity (2016).  
<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

<sup>73</sup> Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action. (O papel de plataformas, serviços e ferramentas colectivas no apoio de comunicação e envolvimento da comunidade na acção humanitária) Rede CDAC (2017)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

<sup>74</sup> A learning review of Communications and Community Engagement during the Hurricane Maria Response in Dominica. (Relatório de aprendizagem de comunicação e envolvimento da comunidade na resposta ao furacão Maria na Domínicia) Routley, S. for CDAC Network (2018).  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>75</sup> Hurricane response and recovery in the Caribbean. (Resposta e recuperação de furacão nas Caraíbas) Ground Truth Solutions (2018)  
<http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean/>

<sup>76</sup> A learning review of Communications and Community Engagement during the Hurricane Maria Response in Dominica. Routley, S. for CDAC Network (2018)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>77</sup> Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action. Rede CDAC (2017)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

# Anexo: Compromissos, normas e requisitos dos doadores

## Compromissos e normas nacionais

O principal papel e responsabilidade de prestar assistência atempada às pessoas afectadas, assegurar a sua protecção e segurança e fornecer apoio à sua recuperação é do Estado afectado. Muitos governos dispõem de políticas e quadros regulamentares implementados para o efeito, que incluem gestão da informação e sistemas de comunicação para um fluxo de informação rápido e coordenado às comunidades, assim como a recolha de feedback sobre as preocupações da comunidade.

A Política Humanitária Nacional de Fiji para Gestão do Risco de Desastre, por exemplo, inclui uma prioridade relativa à gestão de informação nacional e sistemas de comunicação entre os responsáveis para permitir a produção de relatórios de situação e mensagens públicas do Gabinete Nacional de Gestão de Desastres (NDMO).

Procura assegurar que os sistemas de aviso e comunicação nacionais, sistemas de actualização e comunicação às comunidades estão implementados para sensibilizar as comunidades sobre acções de gestão de risco de desastre e humanitárias, e para recolher feedback sobre as preocupações da comunidade.

A política assegura uma forte liderança nacional durante a resposta ao desastre e reconhece a necessidade de trabalhar com o NDMO, ministérios, departamentos e o Sistema de Agrupamentos de Fiji, assim como com agências não governamentais, média, sistema nacional de transmissão de emergência pública e redes de mensagens destinadas à comunidade.

Os governos estão, cada vez mais, a liderar ou a trabalhar com plataformas colectivas para assegurar serviços às comunidades, como no Bangladesh onde o Departamento para a Gestão de Desastres gere a plataforma Shongjog, e nas Filipinas onde a Agência de Informação Filipina desempenha um papel activo no

Envolvimento Prático da Comunidade.

Nos países com um Estado deficiente ou afectados por conflitos armados nacionais é improvável que os governos consigam liderar nesta área de trabalho. Este papel será, pelo contrário, desempenhado por uma agência internacional com uma estratégia de transição e saída para uma liderança de longo prazo.

## Compromissos e normas internacionais

A Cimeira Humanitária Mundial e os compromissos resultantes, em particular a **Revolução da Participação**, conferiram um dinamismo renovado à **centralidade das pessoas afectadas** assegurando uma participação colectiva e sistemática, moldando as prioridades de ajuda e da concepção do programa para tornar a assistência humanitária responsável, relevante e adaptada às necessidades. Os principais compromissos e normas mundiais em matéria de comunicação e envolvimento da comunidade são pormenorizadamente descritos abaixo.

### The Grand Bargain

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

Um resultado da Cimeira Humanitária Mundial, o Grand Bargain (Grande Acordo) é um compromisso partilhado entre mais de 30 doadores e prestadores de ajuda que visa obter mais assistência para as pessoas necessitadas. O **compromisso dos signatários de ouvirem mais e de incluírem as pessoas afectadas nas decisões que as influenciam** (a "Revolução da Participação") requer que os actores humanitários:

- **Dialoguem** com as pessoas e comunidades afectadas, incluindo os mais vulneráveis e em maior risco, e recebam feedback sobre o nosso trabalho de resposta;
- **Ajam e adaptem** a nossa acção baseada no que ouvimos e comentem as decisões tomadas e as acções implementadas; e
- **Prestem informação** que seja acessível, atempada e relevante.



Família afectada pelo terramoto e deslizamento de terras em Shangla, Paquistão



### Principal Norma Humanitária relativa a Qualidade e Responsabilização

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

A Principal Norma Humanitária (CHS) estabelece nove compromissos que as organizações e indivíduos envolvidos na resposta humanitária podem usar para melhorar a qualidade e a eficácia da sua assistência. Estes asseguram que as comunidades e pessoas afectadas pela crise conhecem os seus direitos e prerrogativas, têm acesso a informação num formato e língua acessíveis, participam nas decisões que os afectam e podem apresentar reclamações que serão bem-vindas e tratadas.

### Compromissos do IASC relativos a Responsabilização para com as Pessoas Afectadas e Protecção de Exploração Sexual e Abuso

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

Os Compromissos do Comité Permanente Entre Agências (IASC) relativos a Responsabilização para com as Pessoas Afectadas e Protecção de Exploração Sexual e Abuso compromete as equipas de resposta a:

- Estabelecer sistemas de gestão apropriados para **solicitar, ouvir e agir face aos comentários e prioridades das pessoas afectadas** de forma coordenada, incluindo no tocante a exploração sexual e abuso, antes, durante e após uma emergência;
- Adoptar mecanismos da agência que **permitam às pessoas afectadas por catástrofes participar e desempenhar um papel activo nas decisões** que influenciarão as suas vidas, bem-estar, dignidade e protecção; e
- Adoptar abordagens que **informem e ouçam as comunidades, abordem os comentários e conduzam a acções correctivas**, incluindo reclamações relativas a exploração sexual e abuso.

### Outros enquadramentos

Vários outros enquadramentos e compromissos dispõem de componentes específicas à comunicação e envolvimento da comunidade. Estas estão sintetizadas no documento, Quadros mundiais e compromissos relativos a comunicação e envolvimento da comunidade (ver Recursos-chave, na página oposta para consultar uma lista).

### Requisitos dos doadores

Uma série de doadores do governo têm requisitos obrigatórios, incluindo por exemplo:

**Departamento Australiano de Negócios Estrangeiros e Comércio (DFAT)**, A Austrália requer que os seus parceiros disponham de enquadramentos de responsabilização.  
**Departamento Canadiano de Negócios Estrangeiros**

**e Comércio (DFAT)**, o governo canadiano solicita que as perspectivas, necessidades e prioridades dos grupos carenciados e marginalizados das comunidades sejam integradas na acção de desenvolvimento e humanitária.

**O Departamento de Desenvolvimento Internacional (DFID)**, do Reino Unido solicita aos seus parceiros que assegurem a existência de mecanismos implementados para obter feedback regular e rigoroso que inclua as opiniões das pessoas sobre a assistência recebida e as organizações que a prestam. Os parceiros têm de demonstrar como o feedback é recolhido e a respectiva resposta em termos de acção, com vista a melhorar a relevância, adequação, equidade, eficácia e relação custo-benefício. O DFID também dispõe de requisitos de auditoria reforçada para salvaguarda.

**A Agência Norueguesa para a Cooperação e o Desenvolvimento (Norad)** salienta a participação da comunidade como um aspecto central da assistência humanitária, especificando que o envolvimento com as pessoas afectadas pela crise constitui um direito.

**A Agência Internacional Sueca para a Cooperação e o Desenvolvimento (Sida)** apoia os esforços que melhoram a capacidade de as populações afectadas exigirem a responsabilização das autoridades, instituições e organizações humanitárias locais e nacionais.

**O Gabinete para a População, Refugiados e Migrações (PRM) e o Gabinete de Ajuda Externa a Catástrofes dos EUA (OFDA)**, tem um requisito de financiamento para os parceiros no sentido de disporem de um enquadramento que tenha em conta o feedback dos beneficiários. Este tem sido um requisito legal desde 2016.

### RECURSOS-CHAVE



#### Global frameworks and commitments on communication and community engagement

Uma perspectiva dos diversos enquadramentos e compromissos a nível mundial que dispõem de componentes específicas relativas à comunicação e ao envolvimento da comunidade.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180412152101-obmj>

### REFERÊNCIAS DA SECÇÃO



<sup>78</sup> *Fiji National Humanitarian Policy for Disaster Risk Management*. Ministry of Rural and Maritime Development and National Disaster Management, Government of the Republic of Fiji (2017). Ver as páginas 4-5.

<http://bit.ly/2CMLWVc>

### Grupo de coordenação

Amy Rhoades (IOM); Charles Antoine Hofmann (UNICEF); Jacqueline Dalton (BBC Media Action);  
Laura Walker McDonald; Philippa Hill and Richard Cobb (Save the Children); Sara Speicher (WACC); Sarah Mace;  
Walter Mawere (SAADO)

### Contribuintes, revisores e entrevistados

Abdullah Al Razwan; Abdurahman Sharif (Somalia NGO Consortium); Angela Brayton (CARE International);  
Atem Sijin; Brigitte Mukengeshay (DG ECHO); Bronwyn Russel (UNRCO); Carla Benham (World Vision);  
Caroline Austin (IFRC); Charlotte Lancaster (UNOPS); Elissa Webster (CARE International); Eva Erlach (Ground  
Truth Solutions); Eva Niederberger (Oxfam); Franklin Moliba Sese (Humanitarian Communication Roster); Gil  
Francis Arevalo, OCHA; Helen Barrett (Communicability Global); Henry Glorieux (UN Resident Coordinator Office,  
Bangladesh); John Warnes (UNHCR); Julia Lewis; Julie Marshall (Manchester Metropolitan University, UK);  
Kai Hopkins (Ground Truth Solutions); Maxine Clayton; Meg Sattler (OCHA); Mia Marzotto (Translators without  
Borders); Mohammed Alshamaa (Save the Children Yemen); Nicola Iris Padamada (Save the Children UK);  
Nicolas Seris (International Rescue Committee); Nils Carstensen (DanChurchAid); Phyza Jameel (ETC/WFP);  
Richard Lacey (BBC Media Action); Rita Maingi (OCHA); Robert Powell; Sabina Carlson Robillard; Sarah Routley;  
Sharon Reader (IFRC); Simone Elyse Carter; Stewart Davies (OCHA); Tanya Axisa (IASC AAP PSEA Task Team);  
Ujjwal Amatya (REED Nepal)

O desenvolvimento deste guia foi apoiado pelo Secretariado da Rede CDAC: Angela Rouse (redactora),  
Hannah Murphy, Marian Casey-Maslen and Murray Garrard.

Se estiver a ler a versão impressa deste documento poderá encontrar todas as hipertligações referidas na versão  
electrónica do Guia Prático, que podem ser descarregadas em [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org)

### FONTES DAS CITAÇÕES USADAS NO PRESENTE DOCUMENTO

<sup>1</sup> [https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews\\_Lost\\_SyriaReport\\_Nov2013\\_web.pdf](https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf)

<sup>2</sup> From rhetoric to action: local actors driving the participation revolution. Final concept note for the ECOSOC Humanitarian Affairs Segment – Participation Revolution & Localisation Side Event (Junho de 2018).

<sup>3</sup> Citado em Typhoon Haiyan Learning Review. Austin, C. and Bailey, N. for CDAC Network (2014). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>4</sup> How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism, IFRC and Ground Truth Solutions (2018) [https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC\\_feedback-mechanism-with-communities\\_ok\\_web.pdf](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf)

<sup>5</sup> Are you Listening Now? Community Perspectives on Communication with Communities during the Nepal earthquake. CDAC Network (2016) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

<sup>6</sup> Citado em The Power of Speech. Translators without Borders (2017). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>7</sup> Citado em Typhoon Haiyan Learning Review. Austin, C. and Bailey, N. for CDAC Network (2014).

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>8</sup> Committing to diversity, equity and inclusion. Larry Kramer, Janeiro de 2018, <https://www.hewlett.org/committing-diversity-equity-inclusion/>

<sup>9</sup> Citado no artigo "Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter." CDAC Network (2014)

<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>



Telefone: +44 (0) 203 773 8691

E-mail: [info@cdacnetwork.org](mailto:info@cdacnetwork.org)

Sítio na Internet: [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org)

Twitter: @CDACN

Facebook: @commisaid

Registered Charity Commission Number 1178168

Registration Number Companies House UK: 10571501

O desenvolvimento deste guia foi financiado pela UK Aid do governo do Reino Unido através do Programa de Prontidão em caso de Desastres e Emergências do Departamento Internacional para o Desenvolvimento. No entanto, as opiniões expressas não reflectem necessariamente as do governo do Reino Unido ou das suas políticas oficiais.

A produção final e impressão do guia foi possível graças à World Association for Christian Communication (UK), Save the Children International e Save the Children Norway



Save the Children