



**PADRÕES
MÍNIMOS**
PARA GESTÃO DE
ACAMPAMENTOS



PADRÕES MÍNIMOS PARA A GESTÃO DE ACAMPAMENTOS

EDIÇÃO 2021

Conteúdo

Sobre as normas mínimas para a gestão de acampamentos.....	iii
A quem se destinam os Normas Mínimas para a Gestão de Acampamentos?	iv
A estrutura dos padrões.....	v
Agradecimentos	ix
Introdução.....	2
Quem fica nos acampamentos temporários?.....	2
O que é a gestão de acampamentos?.....	3
Porque é que a gestão de acampamentos é necessária?.....	4
Onde é que estes padrões se aplicam?.....	5
Carta Humanitária, princípios humanitários e princípios de proteção	8
Os acampamentos como último recurso.....	10
Fornecedor do último recurso	11
1. Políticas e capacidades de gestão dos acampamentos.....	13
2. Participação e representação da comunidade	25
3. Ambiente do acampamentos	37
4. Coordenação e monitoria dos serviços nos acampamentos	46
5. Estratégia de saída e transição	55
Anexo 1 - Lista de monitoria de inclusão das pessoas com deficiências	63
Capacidades de gestão e identificação do acampamento	63
Participação e representação.....	64
Ambiente do acampamento	66
Coordenação e monitoria dos serviços nos acampamentos.....	67
Estratégia de saída e transição.....	69
Referências e leituras complementares	70
Acrónimos e abreviaturas.....	73
Índice.....	74

Gestão de Acampamentos

Numa crise humanitária, os acampamentos e espaços semelhantes são frequentemente os únicos locais onde as pessoas deslocadas internamente (PDI) e os refugiados podem procurar proteção e assistência.

Estas **Normas Mínimas para a Gestão de Acampamentos** descrevem as acções mínimas necessárias para apoiar um envolvimento significativo num local, bem como o planeamento e a coordenação entre sectores e agências. Têm por objetivo clarificar o papel de qualquer agência de gestão de acampamentos que trabalhe diariamente em contextos humanitários e estabelecer níveis mínimos de qualidade desse trabalho. Apesar de se chamarem Normas Mínimas para a Gestão de Acampamentos, as normas aplicam-se a todos os contextos em que as pessoas deslocadas procuram abrigo, proteção e outros apoios, e o termo “local” é utilizado a menos que se refira a um contexto específico de acampamento.

As normas baseiam-se na convicção fundamental de que **os direitos de todas as pessoas deslocadas devem ser respeitados e que as suas necessidades devem ser satisfeitas de uma forma que apoie a sua dignidade.**

A necessidade de um conjunto de normas para medir a qualidade do trabalho efectuado por uma “agência de gestão de acampamentos” (AGA) há muito que se impõe. Em 2002, os principais AGAs e os profissionais no terreno reconheceram a falta de acordo sobre normas e políticas comuns e os níveis comprovadamente inadequados de assistência e proteção. Reconheceram a necessidade de diretrizes partilhadas e de ferramentas para a gestão dos acampamentos, o que deu origem ao *Toolkit de Gestão de Acampamentos* de 2004. Atualmente, o conjunto de ferramentas é uma referência bem reconhecida de conhecimentos abrangentes e lições aprendidas relacionadas com a gestão de acampamentos. Seguiram-se outros guias e manuais, nomeadamente o Manual de 2010 da Agência das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR) *para a Proteção das Pessoas Deslocadas Internamente*. A procura mais recente por parte dos profissionais no terreno, juntamente com os principais objectivos dos clusters globais de desenvolver quadros políticos comuns eficazes, levou o cluster de Coordenação e Gestão de Acampamentos (CCCM) a iniciar um projeto em 2016 para estabelecer normas sectoriais mínimas.

Os Normas Mínimas para a Gestão de Acampamentos daí resultantes são o resultado de uma ampla consulta no terreno, de inquéritos online, grupos de discussão, de análises documentais e de pareceres de peritos. As pessoas deslocadas, os principais parceiros operacionais e as contrapartes governamentais foram todos ativamente consultados para contribuir para as normas. Reconhecendo que os acampamentos e outros contextos de deslocação fazem parte de um ecossistema

mais vasto de resposta humanitária, as Normas referem-se a documentos de orientação existentes, tanto no sector técnico da CCCM, como o *Camp Management Toolkit* e o *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, como nos recursos da e da Humanitarian Standards Partnership, incluindo o *Manual Esfera*. Ao fazê-lo, orientam pessoas que trabalham em contextos de deslocação sobre o que esperar dos profissionais da CCCM e apoiar os gestores de acampamentos que possam ser novos no sector.

A quem se destinam as normas mínimas para a Gestão de Acampamentos?

O principal público-alvo destas normas são os **gestores dos acampamentos e as suas equipas**, ou seja, o pessoal que trabalha diariamente nos locais de deslocação.

Destinam-se também a ser utilizados por outras pessoas que trabalham com pessoas deslocadas nos locais onde estas vivem. Isto inclui aqueles que trabalham direta e diariamente com pessoas deslocadas, planeadores e decisores políticos, especialistas técnicos, coordenadores, doadores, académicos e aqueles que trabalham na defesa de causas, nos meios de comunicação social ou na comunicação.

Dependendo do contexto, podem ser necessárias diferentes abordagens organizacionais para a gestão dos acampamentos, a fim de cumprir estas normas mínimas. Reconhecendo este facto, estas normas utilizam o termo genérico “agência de gestão de acampamentos” (AGA) para se referirem a toda a gama de diferentes estruturas de equipas do sítio. Estas incluem:

- a agência tradicional de gestão dos acampamentos, que organiza as estruturas de governação das comunidades deslocadas e coordena a assistência e os serviços prestados por organizações humanitárias ou outras (como entidades privadas e autoridades locais);
- a agência móvel de gestão de acampamentos, que se baseia na adaptação das respostas da CCCM a acampamentos dispersos, numerosos e menos estruturados, onde a presença permanente de uma agência de Gestão de Acampamentos não é viável ou desejável. A agência trabalha em estreita colaboração com as pessoas deslocadas que vivem nestes locais para organizar uma resposta multisectorial às suas necessidades. Centra-se principalmente na gestão e coordenação de acampamentos comunitários de diferentes dimensões e localizações dispersas, certificando-se de que os residentes nos acampamentos participam na gestão da resposta. Se necessário, pode também dirigir-se a populações mais vastas que vivem numa determinada zona para assegurar uma resposta coordenada por zona; e

- apoio à gestão do acampamento, que é prestado a uma contraparte governamental nacional, estatal ou designada ou a uma organização local nomeada, sempre que seja necessário apoio adicional. A equipa de apoio à gestão do acampamento presta apoio para reforçar as capacidades da gestão do acampamento designada, para que esta possa cumprir as suas funções e responsabilidades. Este apoio pode incluir, por exemplo, a coordenação e a monitoria quotidiana da assistência e da prestação de serviços, a formação e o desenvolvimento de competências, nomeadamente através do fornecimento de ferramentas adequadas e de equipamento relevante.

A estrutura dos Padrões

Os Normas Mínimas para a Gestão de Acampamentos partilham uma estrutura comum, semelhante à de outras normas humanitárias, para ajudar o leitor a compreender a declaração universal (a norma mínima), seguida de uma série de acções-chave, indicadores-chave e notas de orientação para as alcançar.

- **Os Normas Mínimas** decorrem do princípio dos direitos das pessoas deslocadas. Têm um carácter geral e qualitativo, indicando o mínimo a atingir em qualquer crise.
- **As acções-chave** descrevem passos práticos para atingir a norma mínima. Estas acções são sugestões e podem não se aplicar a todos os contextos. O profissional deve seleccionar as mais relevantes para a situação.
- **Os indicadores-chave** servem como sinais para medir se o padrão está a ser alcançado. Proporcionam uma forma de captar os resultados do processo e do programa em relação à norma e ao longo da vida da resposta. Os requisitos quantitativos mínimos são o nível mais baixo aceitável de realização dos indicadores e só são incluídos quando existe consenso setorial.
- **As notas de orientação** fornecem informações adicionais para apoiar as acções-chave, com referências cruzadas a outros padrões, orientações e ferramentas.

Trabalhar com os indicadores-chave

Os indicadores-chave são uma forma de medir se uma norma está a ser cumprida e não devem ser confundidos com o próprio Padrão. O Padrão é universal, mas os indicadores-chave, tal como as acções-chave, devem ser desenvolvidos em função do contexto e da fase da resposta.

Existem três tipos de indicadores:

- **Os indicadores de processo** verificam se um requisito mínimo foi atingido;
- **Os indicadores de progresso** fornecem a unidade de medida para monitorizar o cumprimento da norma. Devem ser utilizados para estabelecer linhas de base, definir objectivos com os parceiros e as partes interessadas e monitorizar as mudanças em direção a esse objetivo; e

- **Os indicadores de objectivos** são objectivos que representam o mínimo quantificável abaixo do qual a norma não está a ser cumprida. Estes objectivos devem ser alcançados o mais rapidamente possível, uma vez que a sua não concretização comprometerá o programa global.

As normas utilizam indicadores quantitativos e qualitativos em todos os domínios. Os indicadores que medem a informação qualitativa, tais como os indicadores de satisfação ou de percepção, são incluídos para reforçar a responsabilidade, especialmente em relação às populações locais, e para ajudar a impulsionar e desenvolver as mudanças programáticas que os AGAs precisam de fazer para cumprir as normas.

Os dados desagregados por sexo, idade e deficiência, no mínimo, permitem que os gestores de programas e os decisores examinem a prestação de serviços, o tratamento e o serviço resultados em profundidade. Poderá ser necessária uma maior desagregação, consoante o contexto.

O que se entende por “mínimo” e o que acontece se esse mínimo não puder ser atingido?

As normas mínimas para a gestão dos acampamentos baseiam-se na convicção fundamental de que **os direitos de todas as pessoas deslocadas devem ser respeitados e que as suas necessidades devem ser satisfeitas de uma forma que apoie a sua dignidade**. Para o efeito, estas normas são **normas mínimas** e permanecem constantes. No entanto, as acções-chave e os indicadores têm de ser adaptados para serem significativos no contexto operacional e com o contributo da população do local, quer se trate de deslocados ou de comunidades de acolhimento. O contexto também mudará ao longo do ciclo de vida do acampamento, pelo que a sua adequação deve ser revista ao longo do tempo.

Os AGAs devem sempre esforçar-se por exceder estes mínimos e por atender ao maior número possível de grupos e às suas necessidades específicas. Não se pode partir do princípio de que a assistência é uma atividade neutra que afecta todos por igual. O contexto e a forma como a assistência é prestada têm impacto sobre se os direitos humanos e as necessidades das pessoas afectadas estão a ser respeitados e satisfeitos. Por conseguinte, uma abordagem baseada nos direitos humanos fornece o quadro e as normas necessárias para as actividades de assistência humanitária.

Nos casos em que as normas não são cumpridas, qualquer proposta de redução dos requisitos mínimos deve ser avaliada cuidadosamente. Os AGAs devem liderar um processo para chegar a um acordo coletivo sobre quaisquer reduções e comunicar o défice de progresso real em relação aos requisitos mínimos. Estes devem ser acordados pelas pessoas deslocadas, pelas comunidades de acolhimento, pelas organizações que trabalham no local e por outras partes interessadas importantes. As organizações humanitárias devem também avaliar o impacto negativo na população quando não cumprem uma norma e tomar medidas para minimizar qualquer

dano. Os gestores de acampamentos devem utilizar esta lacuna de resposta para a sensibilização e esforçar-se por atingir os indicadores o mais rapidamente possível.

Utilizar os padrões em contexto

As respostas humanitárias têm lugar em muitos contextos diferentes. Vários factores influenciarão a forma como as normas podem ser aplicadas no ambiente operacional para apoiar o direito à vida com dignidade. Estes factores incluem:

- o contexto em que a resposta humanitária está a ser prestada;
- as diferenças entre as populações e a diversidade entre as pessoas;
- as realidades operacionais e logísticas que afectarão a forma e o tipo de resposta humanitária a dar; e
- as linhas de base e os indicadores adequados ao contexto - com termos-chave definidos e objectivos estabelecidos.

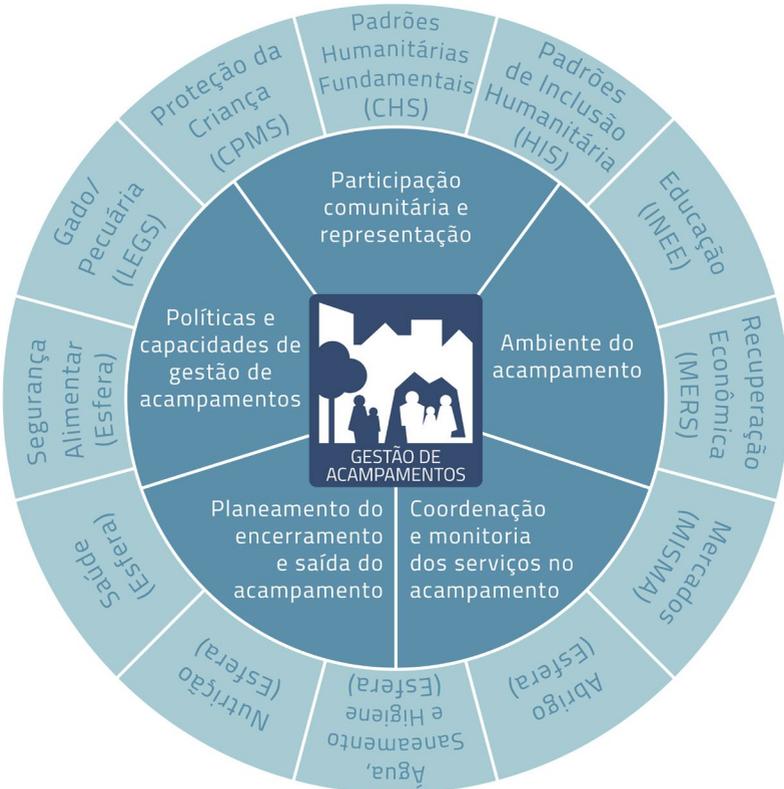
A cultura, a língua, a capacidade dos responsáveis pela resposta, a segurança, o acesso, as condições ambientais e os recursos influenciarão a resposta. É igualmente importante antecipar quaisquer potenciais efeitos negativos da resposta e atuar no sentido de os limitar. As Normas Mínimas para a Gestão de Acampamentos são um código voluntário de qualidade e responsabilidade.

A capacidade de resposta das pessoas, concebida para incentivar a utilização e apropriação mais alargadas possíveis das normas. Não se trata de um guia “como fazer”, mas de uma descrição do que deve ser feito, no mínimo, para que as pessoas possam recuperar e reconstruir-se de uma crise com dignidade. Estar em conformidade com as normas não significa implementar todas as acções-chave ou cumprir todos os indicadores-chave de todas as normas. O grau em que uma organização pode cumprir as normas dependerá de uma série de factores, alguns dos quais estão fora do seu monitoria. A falta de acesso à população afetada, ou a insegurança política ou económica, podem impossibilitar o cumprimento dos critérios. Nos casos em que os requisitos mínimos excedem as condições de vida da comunidade de acolhimento, os AMEs têm de avaliar a forma de reduzir potenciais tensões, por exemplo, oferecendo serviços de base comunitária. Em algumas situações, as autoridades nacionais podem estabelecer requisitos mínimos mais elevados do que as normas.

Ligações com outros padrões

Os Normas Mínimas para a Gestão de Acampamentos não abrangem todos os aspectos da assistência humanitária que apoiam o direito à vida com dignidade. As organizações parceiras desenvolveram normas complementares em vários sectores, baseadas na mesma filosofia e nos mesmos compromissos que este conjunto de normas. Estas normas estão disponíveis através da Esfera, da Humanitarian Standards Partnership e dos sítios Web das próprias organizações parceiras.

Normas complementares às normas mínimas para a Gestão de Acampamentos de férias



Fonte: Wan Sophonpanich / OIM 2020

- *The Sphere Handbook; Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response:* Sphere Association (PT: *Manual Esfera; Carta Humanitária e Normas Mínimas de Resposta Humanitária:* Associação Esfera – disponível em Portugues)
- *Livestock Emergency Guidelines and Standards:* LEGS Project (PT: *Diretrizes e Normas para Emergências Pecuárias:* Projeto LEGS)
- *Minimum Standards for Child Protection in Humanitarian Action (CPMS):* Alliance for Child Protection in Humanitarian Action (PT: *Normas Mínimas para a Proteção da Criança na Ação Humanitária (CPMS):* Aliança para a Proteção da Criança na Ação Humanitária)
- *Minimum Standards for Education: Preparedness, Response, Recovery:* Inter-Agency Network for Education in Emergencies (INEE) (PT: *Normas mínimas para a educação: Preparação, Resposta e Recuperação:* Rede Inter-agências para a Educação em Situações de Emergência (INEE))

- *Minimum Economic Recovery Standards (MERS):* Small Enterprise Education and Promotion (SEEP) Network (PT: *Normas Mínimas de Recuperação Económica (MERS):* Rede de Educação e Promoção das Pequenas Empresas (SEEP))
- *Minimum Standard for Market Analysis (MISMA):* Cash Learning Partnership (CaLP) (PT: *Norma Mínima para Análise de Mercado (MISMA):* Cash Learning Partnership (CaLP))
- *Humanitarian Inclusion Standards for Older People and People with Disabilities:* Age and Disability Consortium (PT: *Normas de Inclusão Humanitária para Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiência:* Consórcio para a Idade e a Deficiência)

Agradecimentos

O Grupo de Trabalho dos Padrões de Gestão de Acampamentos deseja agradecer às mais de 850 pessoas de todo o mundo que contribuíram para o desenvolvimento destas normas.

Foram realizadas consultas no terreno no Bangladesh, Iraque, Somália, Sudão do Sul e Turquia, bem como consultas por videoconferência online na Argentina e na Bolívia, Brasil, Colômbia, Costa Rica, República Dominicana, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Peru e Venezuela. Estes foram essenciais para refletir bem a diversidade e a especificidade necessárias na gestão de acampamentos.

A frase “nada sobre nós, sem nós” é-nos muito cara e queremos agradecer particularmente às pessoas deslocadas no Sudão do Sul e no Bangladesh (e a outros que contribuíram anonimamente online) por terem partilhado em primeira mão a sua experiência de vida num local de deslocação e formas de fazer com que estas normas reflectam melhor essa realidade.

Os nossos agradecimentos são também dirigidos aos seguintes colegas que, nas suas funções de membros dos grupos de trabalho sectoriais/grupos de coordenação e Gestão de Acampamentos nacionais ou em outros sectores humanitários, desempenharam um papel central na consulta e contribuição para as normas.

ACT Alliance / Christian Aid e DanChurchAid	Igreja Católica Dom Bosco
ACTED	El Salvador Proteção Civil
ADRA	Comunidades globais
Afod	De mãos dadas pela Síria

Arauca Governorate (Gobernación de Arauca)	Ligação de Saúde no Sudão do Sul
Alvío de Ataa	Segurar a criança
Fundação Barzani para a Caridade (BCF)	Fundação Human Relief
Blumont	Parceiros de Normas Humanitárias (HSP)
BRAC	Iniciativas IMPACT
CUIDADO	Grupo de Coordenação Intersectorial (GCI)
Caritas Bangladesh	Organização Internacional para as Migrações (OIM)
Caritas Iraque	Organização de Ajuda Humanitária INTERSOS
Casa do Migrante de Saltillo	Centro Conjunto de Coordenação de Crises (JECC) da Região do Curdistão Governo
Comité Internacional da Cruz Vermelha	Fundação Maram para a Ajuda e o Desenvolvimento
Comité Internacional para o Desenvolvimento dos Povos (CISP)	Mercy-USA para Ajuda e Desenvolvimento
Fundação Colômbia Novos Horizontes	Muzun para a ajuda humanitária e o desenvolvimento
COOPI - Cooperação Internacional	Instituto Nacional de Defesa Civil, Peru (INDECI)
Conselho Dinamarquês para os Refugiados	Save the Children
Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha na América Latina	Centro de Migração Scalabrini

NORCAP	Projeto de Manutenção e Engenharia de Instalações (SMEP), Bangladesh
Liga Juvenil da Fronteira Norte (NoFYL)	Associação de Jovens Médicos da Somália (SOYD)
Conselho Norueguês para os Refugiados (NRC)	Agência de Desenvolvimento do Sudão do Sul (SSUDA)
Gabinete de Coordenação dos Assuntos Humanitários, ONU (OCHA)	Centro de trânsito: Albergue La Sagrada Familia, México
Plan International	Centro de trânsito: Albergue de Migrantes Hermanos en el Camino, México
Organização POINT	Sociedade do Crescente Vermelho Turco
Sociedade do Crescente Vermelho do Qatar	UNICEF (WASH, Proteção da Criança)
Clamor vermelho	Departamento de Operações de Paz da ONU
Comissário para a Assistência aos Refugiados e Repatriamento, (RRRC) Bangladesh	Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR)
RIADIS	Organização Violeta
RNVDO	Mulheres Pioneiras pela Paz e pela Vida (HINNA)
Associação de Beneficência Saed	Programa Alimentar Mundial
Bolsa do Samaritano	Organização de actividades para jovens (YAO)
Save Somali Women and Children (SSWC)	

O financiamento foi assegurado pela OIM, pelo Conselho Dinamarquês para os Refugiados e pelo ACNUR.

Foram utilizadas versões-piloto destas normas na Somália e na Síria e serviram de base para o reforço das capacidades das ONG locais na Indonésia.

Agradecemos também à OIM e à RDC por terem contribuído com Jennifer Cline Kvernmo e Tom Stork para coordenar e gerir o grupo de trabalho, as consultas e o processo de redação.

O Grupo Consultivo Estratégico da CCCM, Sara Ribeiro Ferro, Erica Karapandi e David Preux contribuíram para as versões anteriores e fizeram comentários extensos, enquanto Kit Dyer, Humanitarian Standards Partners e Professionals in Humanitarian Assistance and Protection (PHAP) ajudaram a chegar à versão final. O design gráfico foi realizado por Livia Mikulec do The Human Atelier.

Por fim, pensamos nos homens, mulheres e crianças que estão hoje deslocados e a viver em locais provisórios. Refugiados, migrantes e requerentes de asilo, que possamos defender a vossa dignidade para que em breve cheguem a casa. Vocês inspiram-nos no nosso trabalho humanitário.

Introdução

Introdução

Quem fica nos acampamentos temporários?

No seio das populações deslocadas, determinados grupos de pessoas podem ter necessidades especiais? Tal como no Manual Esfera e noutras orientações dos Parceiros das Normas Humanitárias, as Normas Mínimas de Gestão de Acampamentos utilizaram o termo “pessoas” num sentido amplo ao longo deste manual. As “pessoas” são aquelas que os Gestores dos acampamentos apoiam enquanto residem temporariamente em acampamentos, e todas as pessoas têm direito a uma vida digna. As “pessoas” incluem mulheres, homens, rapazes e raparigas, independentemente da sua idade, deficiência, nacionalidade, raça, etnia, estado de saúde, filiação política, orientação sexual, identidade de género ou quaisquer outras características que possam utilizar para se definirem.

Através da sua coordenação a nível acampamento, o AGA é responsável por garantir um ambiente de proteção para todos os que permanecem no local. Nem todas as pessoas terão a mesma monitoria, poder e recursos, especialmente nos acampamentos temporários que duram muitos anos. Os indivíduos e os grupos terão diferentes capacidades, necessidades e vulnerabilidades ao longo do ciclo de vida do acampamento, que mudarão com o tempo. Estes e outros factores podem também ser a base de uma discriminação intencional. As agências de gestão dos acampamentos devem prestar especial atenção ao equilíbrio das necessidades individuais e, em particular, dos grupos vulneráveis, reflectindo simultaneamente o princípio da imparcialidade. A atenção especial à consulta, à concepção do programa, ao acompanhamento das necessidades em termos de lacunas e à assistência é fundamental na gestão dos acampamentos temporários.

Categorias de população	Grupos com necessidades específicas
Crianças	Crianças não acompanhadas e separadas Crianças anteriormente associadas a forças ou grupos armados Crianças chefes de família Crianças cônjuges Raparigas grávidas Crianças sobreviventes de violência baseada no género
Adolescentes e jovens	Jovens fora da escola e desempregados Jovens anteriormente associados a forças ou grupos armados

Mulheres	Mulheres chefes de família, incluindo viúvas Mulheres sem apoio masculino Mulheres anteriormente associadas a forças ou grupos armados Sobreviventes de VBG Mulheres grávidas e mães a amamentar
Pessoas idosas	Pessoas idosas sem apoio familiar ou comunitário e/ou com responsabilidade dos filhos menores de 18 anos
Pessoas afectadas por doença ou traumatismo	Pessoas doentes sem apoio familiar ou comunitário Pessoas que vivem ou correm o risco de contrair o VIH/SIDA Sobreviventes de tortura
Grupos minoritários	Minorias étnicas e nacionais Minorias religiosas Minorias linguísticas Grupos nómadas/pastoris Lésbicas, gays, bissexuais, transgéneros, indivíduos intersexuais (LGBTI)
Homens	Jovens/homens desfavorecidos Homens sobreviventes de violência sexual Homens solteiros chefes de família
Pessoas com deficiência	Pessoas com deficiências físicas Pessoas com deficiências sensoriais Pessoas com deficiências psicossociais ou deficiências intelectuais

© *Leia mais sobre o papel dos gestores do acampamento na prestação de assistência e proteção a grupos com requisitos específicos no Capítulo 11 do Manual de Gestão de acampamentos e no Manual Esfera 2018, páginas 10-16 para definições e leitura.*

O que é a Gestão de Acampamentos?

A Gestão de Acampamentos é a coordenação e o acompanhamento da prestação de serviços, da proteção e da assistência nos locais para onde as pessoas se deslocam. Aplicando o quadro legal de proteção e as normas humanitárias mínimas através da governação comunitária e de sistemas participativos, a gestão de acampamentos é simultaneamente técnica e social. O seu objetivo é garantir que os serviços e a proteção prestados em contextos comunitários estão em conformidade com a legislação nacional e internacional, as orientações e as normas acordadas, melhorar a qualidade de vida e a dignidade durante a deslocação e defender soluções duradouras.

O termo “acampamento” é cada vez mais utilizado no sector para se aplicar a centros de deslocação e a contextos semelhantes a acampamentos, incluindo acampamentos planeados, acampamentos auto-instalados, centros colectivos, centros de receção e de trânsito e centros de evacuação - e é utilizado em todo o presente documento. Quando as diferenças nas características dos acampamentos têm impacto nas actividades de gestão diária e nas normas, estas são explicadas nas notas de orientação. Os acampamentos são locais onde os serviços, as infra-estruturas e os recursos são partilhados e geridos coletivamente. Para tal, uma coordenação eficaz a nível do acampamento entre todas as partes interessadas é uma tarefa central de cada AGA.

Os acampamentos (de todas as categorias de abrigos temporários) devem continuar a ser a última opção e uma solução temporária. Nos acampamentos onde são estabelecidos, as agências e as autoridades devem procurar oferecer proteção e prestar a gama de serviços necessários para salvar vidas em todos os sectores humanitários, de acordo com um padrão mínimo.

Porque é que a Gestão de Acampamentos é necessária?

Quando existe um AGA dedicado e respetivo pessoal, é assegurada uma prestação de serviços mais previsível e coordenada. **Os gestores do acampamento e as suas equipas reforçam a participação, promovem a responsabilização das pessoas afectadas e facilitam a atualização das informações sobre as necessidades de assistência das populações afectadas, os programas dos prestadores de ajuda humanitária e os serviços governamentais, melhorando simultaneamente o ambiente de proteção.** As estruturas desenvolvidas pelos Gestores dos acampamentos são muitas vezes fundamentais para capacitar as pessoas afectadas a organizarem e mobilizarem as suas comunidades, a contribuírem para a prestação de assistência e a tomarem decisões informadas para si próprias e para as suas famílias.

As autoridades locais são frequentemente os primeiros a responder a uma crise. Em alguns contextos, serão responsáveis pelas três funções do quadro da CCCM (administração, coordenação e gestão). Em outros contextos, os governos nacionais podem pedir a agências externas ou ao Cluster CCCM que liderem conjuntamente a resposta de emergência.

Nos últimos anos, o sector da CCCM tem marcado outras tendências na prestação de serviços às pessoas deslocadas. Para além das tendências gerais de urbanização, outros factores estão a levar as pessoas deslocadas a encontrar refúgio em centros colectivos alternativos ou a preferir acampamentos não-formais. Entre estas incluem-se a disponibilidade limitada de terras para ocupar legalmente e utilizar para gerar meios de subsistência, o acesso restritivo aos mercados, as preocupações com a segurança e as estratégias de sobrevivência. Os governos anfitriões mostram-

se muitas vezes relutantes em criar acampamentos formais por razões políticas, desejando evitar o reconhecimento visível de uma população deslocada sob a sua responsabilidade, ou antecipando que a população local será atraída para os acampamentos em busca de assistência e serviços que não estão disponíveis em outros locais. Os acampamentos formais e planeados necessitam de uma preparação minuciosa, bem como de direitos fundiários adequados, de orçamento e de autorização das autoridades, que muitas vezes não existem. Além disso, muitas pessoas deslocadas preferem não viver em acampamentos planeados devido a preocupações como a falta de acesso a mercados e a oportunidades de subsistência, bem como a sua associação com a falta de liberdade de movimentos. Leia mais sobre as abordagens baseadas na área para a CCCM [aqui](#).

Onde é que estas Normas se aplicam?

As Normas aplicam-se a toda a gama de tipos de locais de deslocação, desde acampamentos planeados ou espontâneos (não planeados) a centros colectivos, centros de receção e de trânsito, centros de evacuação e - em certos contextos - a abordagens fora dos acampamentos e baseadas na área. Existe uma ideia comum de que as populações que vivem em acampamentos estão claramente separadas das zonas circundantes. No entanto, na realidade, as fronteiras são menos rígidas e a circulação entre os locais pode ser muito fluida. As organizações da CCCM estão ativamente envolvidas na prestação de assistência à gestão de acampamentos para comunidades deslocadas que vivem em comunidades de acolhimento e fora dos contextos dos acampamentos. O quadro seguinte descreve a gama de locais abrangidos por estas normas.

Acampamentos planeados

Os acampamentos planeados podem estar localizados em zonas urbanas ou rurais. São locais onde as populações deslocadas vivem em acampamentos construídos propositadamente e têm uma equipa de gestão dedicada. Os serviços nos acampamentos planeados podem incluir o abastecimento de água, a distribuição de alimentos, a distribuição de artigos não alimentares, a educação e os cuidados de saúde, prestados por agências humanitárias ou pelas infra-estruturas municipais existentes. Normalmente, estes serviços destinam-se apenas às pessoas que vivem no local.

Acampamentos Autoassentados	Os grupos deslocados, muitas vezes famílias ou grupos aparentados, podem auto-instalar-se em zonas urbanas ou rurais por sua própria iniciativa. Estes tipos de acampamentos são normalmente independentes da assistência durante algum tempo e podem existir sem receber qualquer apoio humanitário externo ou formal. Os acampamentos auto-instalados situam-se frequentemente em terrenos privados. Caracterizam-se por negociações limitadas ou inexistentes com a população local ou com os proprietários privados sobre a utilização ou o acesso. Em alguns casos, uma agência de Gestão de Acampamentos pode operar nas proximidades e tomar conhecimento das necessidades das pessoas deslocadas e tentar integrá-las na estrutura de gestão para que possam receber assistência.
Centros colectivos	As pessoas deslocadas podem encontrar alojamento em edifícios públicos e instalações comunitárias existentes, por exemplo, escolas, fábricas, quartéis, centros comunitários, câmaras municipais, ginásios, hotéis, armazéns, fábricas desactivadas e edifícios inacabados. É provável que não tenham sido construídos como alojamento. São frequentemente utilizados quando a deslocação ocorre num ambiente urbano ou para um ambiente urbano. Tal como um acampamento, um centro coletivo serve apenas como alojamento temporário ou de trânsito. Os níveis de assistência variam entre a total e diferentes níveis de autossuficiência, e a gestão dos acampamentos colectivos pode desempenhar um papel importante na coordenação dos serviços.
Centros de Acolhimento e de trânsito	Os centros de acolhimento e de trânsito podem ser necessários no início de uma situação de emergência, como alojamento temporário antes de as pessoas serem transferidas para um local adequado, seguro e a mais longo prazo, ou no final de uma operação, como ponto de paragem para o regresso. Por conseguinte, são normalmente de duração intermédia ou curta e podem também acolher repatriados. Normalmente, os centros de trânsito também prestam mais serviços à população e só indiretamente se envolvem em actividades de participação comunitária e na tomada de decisões.
Centros de evacuação de emergência	Os centros de evacuação de emergência são criados para proporcionar um abrigo temporário adequado às pessoas que fogem de uma ameaça específica e imediata, como riscos naturais como ciclones, incêndios e inundações. São frequentemente utilizadas escolas, recintos desportivos e edifícios religiosos ou cívicos. Estes edifícios devem ser preparados e planeados antes da ocorrência de catástrofes, sempre que possível, e devem garantir abrigos acessíveis ou estar preparados para adaptações razoáveis. As autoridades centrais devem planear o número de pessoas por noite, bem como o fluxo populacional estimado.

<p>Abordagens Fora de Acampamentos ou Baseadas em Áreas</p>	<p>Fora de Acampamentos ou Baseadas em Áreas (por vezes designado por bairro). As abordagens aplicam-se a zonas geográficas designadas e podem realizam-se em contextos urbanos, periurbanos ou rurais. Actividades são prestados por uma equipa móvel com competências adaptáveis e perfis. O seu trabalho centra-se na criação de um centro para fornecer serviços de gestão de acampamentos a pessoas que vivem em todo o comunidade, tanto de acolhimento como de deslocados. O alojamento pode incluir locais alugados e acampamentos espontâneos. Estes são mais frequentemente utilizados em locais dispersos e de difícil acesso configurações de deslocação. Têm um tempo de vida curto, uma vez que são utilizado para situações de emergência em evolução e deve ser alinhados com as estruturas nacionais.</p>
--	--

Ambientes urbanos

Desde 2008, 50 por cento da população mundial vive em cidades e prevê-se que as populações urbanas dupliquem nos próximos 40 anos. A maior parte do crescimento populacional concentrar-se-á nas cidades e vilas dos países menos desenvolvidos, sobretudo no Sul da Ásia e na África Subsaariana.

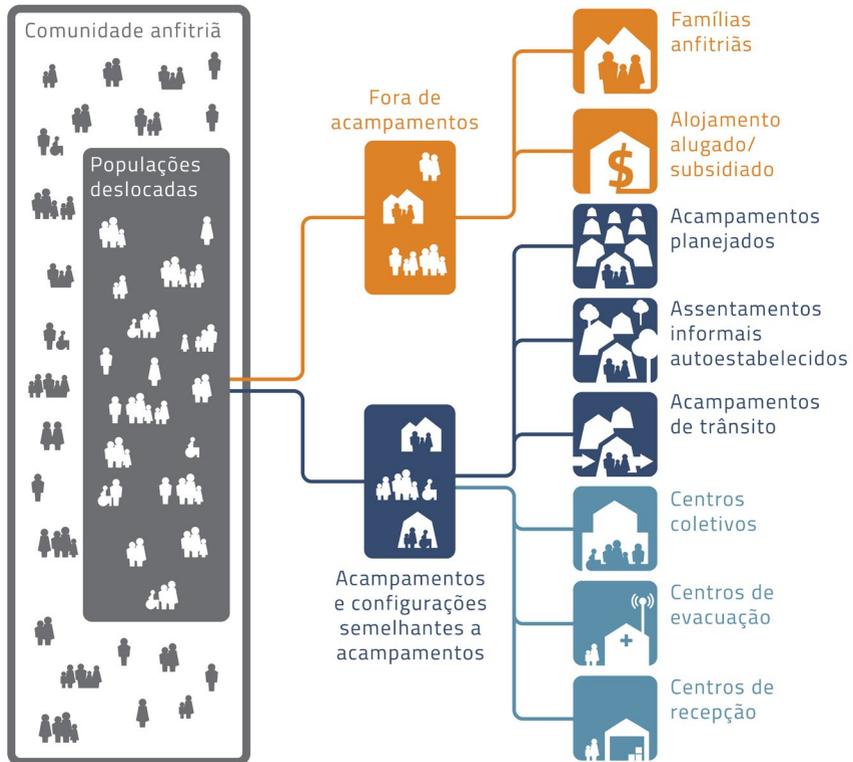
A presença de deslocados internos e refugiados nas zonas urbanas está diretamente ligada à tendência global de urbanização crescente. Pelo menos 59% de todos os refugiados vivem atualmente em zonas urbanas, e esta percentagem está a aumentar. Uma vez que a deslocação é cada vez mais um fenómeno urbano e disperso, os acampamentos estabelecidos estão a tornar-se a exceção. A maior parte dos deslocados internos (cerca de 80%) opta por permanecer fora de acampamentos ou aglomerados identificáveis e, em vez disso, encontra-se dispersa em ambientes urbanos, rurais ou remotos, acolhida por famílias locais, vivendo em habitações subsidiadas ou alugadas, dispersas em ambientes urbanos e frequentemente misturadas com migrantes e pessoas pobres locais, ou reunidas em pequenos aglomerados espontâneos de três a cinco agregados familiares.

Um meio urbano pode ser caracterizado por um ou mais dos seguintes elementos: critérios administrativos ou fronteiras políticas, densidade e dimensão da população, situação económica, etc.

A população deslocada instala-se frequentemente em zonas urbanas informais ou em bairros marginais onde os recursos, como a disponibilidade de serviços, o acesso a saneamento e a existência de um abrigo adequado, já são afectados pela população de acolhimento. As pessoas deslocadas instalam-se frequentemente em zonas urbanas informais ou em bairros marginalizados, onde os recursos, como a disponibilidade de serviços, o acesso a saneamento básico e a existência de abrigos adequados, já estão a ser pressionados pela população de acolhimento. Esta situação torna a assistência direccionada mais difícil e exige uma colaboração estreita com as autoridades locais e as comunidades de acolhimento, recorrendo a uma

abordagem multi-setorial e multi-coortes (abordagem baseada na área) para chegar aos destinatários pretendidos e melhorar a resposta.

Tipos de assentamento



Carta Humanitária, princípios humanitários e princípios de proteção

A Carta Humanitária, os princípios humanitários e os princípios de proteção são todos fundamentais para a ação humanitária e aplicam-se a todas as crises.

A **Carta Humanitária** constitui o pano de fundo ético e jurídico dos Princípios de Proteção, da Norma Humanitária Fundamental (NH) e destas normas. É parcialmente uma declaração de direitos e obrigações legais estabelecidos e, em parte, uma declaração de convicções partilhadas. Em termos de direitos e obrigações legais, a Carta Humanitária resume os princípios legais fundamentais que mais influenciam o bem-estar das pessoas afectadas por catástrofes ou conflitos. Em termos de convicção partilhada, tenta reunir um consenso entre as agências humanitárias sobre os princípios que devem reger a resposta a uma catástrofe ou conflito, incluindo as funções e responsabilidades dos vários intervenientes. A Carta Humanitária constitui a base de um compromisso assumido pelas agências humanitárias que subscrevem a

Esfera e um convite a todos os que se dedicam à ação humanitária para que adotem os mesmos princípios.

Independentemente de ser uma ONG nacional ou internacional ou uma autoridade nacional a assumir a responsabilidade pela gestão do acampamento, os **princípios humanitários** de humanidade, neutralidade, imparcialidade e independência operacional criam a base ética para as partes interessadas que efectuem trabalho humanitário em situações de emergência. Os quatro princípios são definidos da seguinte forma:



Os AMEs, tal como todas as organizações humanitárias, devem respeitar os **princípios de proteção** que apoiam os direitos estabelecidos na Carta Humanitária e se baseiam no princípio de não causar danos. (A proteção, tal como definida pelo Comitê Permanente Inter-Agências (IASC), diz respeito à segurança, dignidade e direitos das pessoas afectadas por catástrofes ou conflitos armados. É definida como “... todas as actividades destinadas a obter o pleno respeito pelos direitos dos indivíduos, de acordo com a letra e o espírito dos organismos jurídicos relevantes (ou seja, o direito internacional dos direitos humanos, o direito humanitário internacional, o direito internacional dos refugiados).”) Os princípios estabelecem que as funções dos actores humanitários são distintas das do Estado, que detém a responsabilidade legal pelo bem-estar das pessoas no seu território ou ol.

⊗ Ver *The Sphere Handbook 2018*, páginas 33-48 para notas de orientação e leitura adicional.

Os gestores do acampamento contribuem para a proteção tomando diariamente medidas para evitar ou minimizar quaisquer efeitos adversos da sua intervenção, em particular o risco de expor as pessoas a um perigo acrescido ou a abusos dos seus direitos. Fazem-no quando conversam com os diferentes grupos da população do sítio para avaliar os efeitos positivos e os possíveis efeitos negativos. Os AGAs devem assegurar que as consequências da resposta em geral (⊗ ver norma 2) e adaptar as formas como os serviços e a assistência são prestados, para minimizar o risco de saques e violência (⊗ ver norma 3). Como parte de um comité de planeamento de acampamentos, os AMEs asseguram que os locais sejam construídos ou melhorados, em áreas afastadas de conflitos (⊗ ver norma 4) e garantem que haja acesso seguro

e igual à assistência e aos serviços para todos os grupos no local durante o tempo necessário (⊗ *ver norma 5*). O Manual do ACNUR para a *Proteção das Pessoas Deslocadas Internamente* (2010) refere o valor de proteção da coordenação e gestão de acampamentos colectivos: “se forem realizadas numa perspectiva de proteção e em estreita parceria com os agentes de proteção, a gestão e coordenação dos acampamentos podem garantir que as pessoas deslocadas usufruam dos seus direitos humanos, bem como do seu acesso justo e sem entraves aos serviços humanitários disponíveis”.

⊗ *Para mais informações, consultar o Manual do ACNUR para a Proteção das Pessoas Deslocadas Internamente (2010) versão 6 (página 385).*

Os Acampamentos como Último Recurso

A residência num acampamento ou em qualquer situação colectiva temporária não é uma solução duradoura. Pelo contrário, é sempre uma resposta temporária a uma situação de deslocação. Para todas as pessoas deslocadas, conseguir uma solução duradoura é a chave para acabar com a deslocação e deve ser tida em conta desde o início da resposta. Existem três tipos de soluções duradouras: repatriamento e regresso, integração local e reinstalação.

SOLUÇÕES DURADOURAS	
Refugiados	Pessoas deslocadas internamente (PDI/IDPs)
Repatriamento ao país de origem	Reintegração sustentável no local de origem (também chamada de retorno)
Integração no país de asilo	Integração local sustentável nas áreas onde as PDIs se refugiaram (também chamada de integração local)
Reassentamento em um terceiro país	Integração sustentável em outra parte do país (também chamada de reassentamento)

Os Princípios Orientadores do IASC sobre Deslocações Internas, de 2004, descrevem em detalhes os direitos das PDI relacionados com o regresso, a reinstalação e a integração. O estatuto de refugiado termina quando a pessoa restabelece um vínculo protetor entre o Estado e o cidadão através de uma das três soluções duradouras. Não existe consenso jurídico quanto ao momento em que cessa a condição de PDI, porque a identificação como PDI não confere um estatuto especial ao abrigo do direito internacional. No entanto, pode considerar-se que uma pessoa já não está deslocada quando já não tem necessidades de proteção e assistência diretamente relacionadas com a sua experiência de deslocação.

Uma vez que a residência num acampamento é apenas uma solução temporária para a deslocação, o AGA desempenha um papel ativo ao ajudar a decidir se foi alcançada uma solução duradoura - o que está intrinsecamente ligado ao

encerramento do acampamento. Em determinadas circunstâncias, o encerramento de um acampamento não significa que tenha sido alcançada uma solução duradoura. É papel do AGA coordenar com todas as partes interessadas, incluindo doadores e autoridades nacionais, defender as condições para um processo adequado de retorno voluntário, integração ou reinstalação, e informar os membros da população do local sobre os seus direitos.

Fornecedor de último recurso

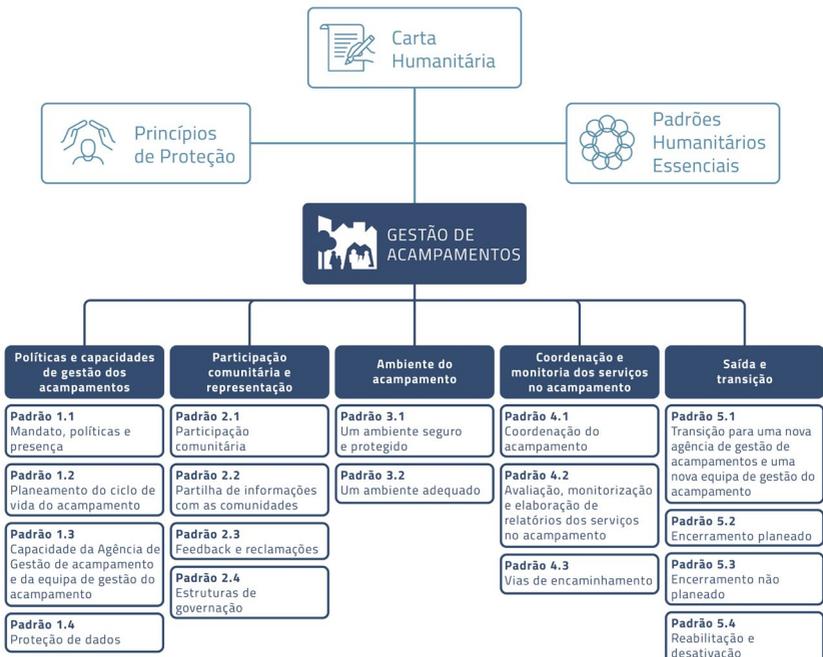
Nos contextos de PDI em que a abordagem de cluster é iniciada, as agências líderes do cluster são encarregadas de ser o “fornecedor de último recurso” (POLR) para garantir a previsibilidade da resposta.

Sempre que necessário, e em função do acesso, da segurança e da disponibilidade de financiamento, o líder do cluster, na qualidade de POLR, deve estar preparado para assegurar a prestação dos serviços necessários para colmatar as lacunas cruciais identificadas pelo cluster e reflectidas no plano de resposta humanitária da equipa humanitária nacional, liderada pelo coordenador humanitário.

Acesso, segurança e disponibilidade de financiamento

Se a agência líder do cluster não tiver financiamento para colmatar a lacuna ou executar as actividades necessárias como POLR, não se pode esperar que a agência líder do cluster execute essas actividades, **mas deve continuar a trabalhar com o coordenador humanitário e os doadores para mobilizar os recursos necessários.**

Os Normas Mínimas para a gestão de acampamentos



Políticas e
capacidades
de Gestão de
Acampamentos

1. Políticas e capacidades de Gestão de Acampamentos

Os gestores do acampamento têm um papel essencial no reforço da participação, na promoção da responsabilização das pessoas afectadas, e na facilitação das actualizações da gestão da informação entre os prestadores de ajuda setorial e os governos, melhorando simultaneamente o ambiente de protecção. Para que os gestores e outro pessoal nos acampamentos possam fazer isto, as organizações para as quais trabalham precisam de ter mandatos, políticas, estratégias e planos de acção baseados em princípios humanitários e de protecção. Os gestores e o pessoal dos acampamentos também precisam de estar equipados para realizarem o seu trabalho, através de supervisão, formação (formação no local de trabalho e formação específica), orientação (trabalho em pares ou com pessoal experiente), reuniões regulares de equipa, sessões regulares de feedback, avaliações periódicas do desempenho, relatórios escritos e equipamento ou apoio logístico.

A gestão do acampamento pode ser efectuada por organizações humanitárias (nacionais, inter- nacionais ou voluntárias) ou liderada pelas autoridades governamentais locais ou nacionais. Nos acampamentos espontâneos, ou no início de uma emergência, a comunidade pode liderar a gestão do acampamento. As autoridades nacionais são responsáveis pela segurança, pela manutenção da lei e da ordem e pela garantia do carácter civil de um acampamento ou local temporário.

A equipa de gestão do acampamento serve não só a população do acampamento e a comunidade de acolhimento circundante, mas também os prestadores de serviços através do seu papel de coordenação, gestão da informação e representação. Embora estas responsabilidades sejam abordadas em normas subsequentes, o seu papel central é estabelecer o ponto de entrada para a responsabilização que permite a outras agências assegurar uma abordagem participativa no seu trabalho (⊗ *ver em particular as Normas 2.1, 2.2 e 4.1*). O estabelecimento de parcerias inclusivas e trans- parentais ajudará a criar legitimidade dentro e fora do centro.

Embora os acampamentos sejam frequentemente criados com a expectativa de serem de curta duração, o planeamento deve sempre prever a necessidade de assistência a longo prazo, expansão e eventualidades inesperadas. As necessidades e capacidades da comunidade de acolhimento também devem ser avaliadas em relação aos serviços, infra-estruturas e bens estabelecidos. Os serviços e as infra-estruturas, tais como escolas, salões comunitários, estradas, cabos de eletricidade ou pontos de água, podem também beneficiar as comunidades locais.

Os Estados são plenamente responsáveis pela protecção de todas as pessoas que se encontram nos seus territórios, independentemente do seu estatuto jurídico, quer sejam deslocados ou membros das comunidades de acolhimento, e por garantir

a ordem pública e a segurança contra as ameaças. As organizações humanitárias devem defender que as autoridades nacionais assumam as suas responsabilidades para ajudar a reduzir a exposição a ameaças e mitigar quaisquer efeitos devastadores da causa inicial da deslocação.

As acções-chave e os indicadores descritos em relação a estas quatro normas podem aplicar-se não só ao nível do local, mas também às organizações, às plataformas de coordenação e à resposta humanitária global.

⊗ Ligações para o compromisso 2 das Normas Humanitárias Fundamentais.

Padrão 1.1: Mandato, políticas e presença

As populações afectadas têm acesso equitativo à proteção e assistência através de uma agência de gestão do sítio mandatada, durante o tempo necessário.

Acções-chave

- Um AGA é nomeado por uma autoridade de resposta global (governo, cluster ou outro) para estar presente e realizar actividades de gestão quando um fluxo de deslocados requer serviços especializados de gestão do acampamento (ver notas de orientação).
- O AMS deve ter políticas e estratégias humanitárias (incluindo a prevenção da exploração e do abuso sexual (PSEA)), bem como liderança e sistemas organizacionais que orientem e encorajem as equipas de gestão do acampamento a trabalhar com base em princípios.
- O AGA cria uma equipa de gestão do acampamento, composta por pessoas com as capacidades necessárias e os recursos adequados.
 - A equipa de gestão de acampamentos pode abranger mais do que um local físico, dependendo do contexto.
 - As equipas de gestão do acampamento podem ser fixas ou móveis ou uma combinação das duas.

Indicadores-chave

- 1 equipa de gestão do acampamento por cada 15.000 pessoas deslocadas (ver notas de orientação)
- % da população do acampamento que está satisfeita com os níveis gerais de serviço do acampamento
- % do pessoal do AGA que conhece o processo de apresentação de queixas contra o AGA, incluindo o PSEA

Notas de orientação

1. A necessidade da presença de uma equipa de gestão do acampamento será **desencadeada** por um número significativo de pessoas deslocadas e pela duração provável da deslocação. A necessidade de uma equipa externa de gestão de acampamentos dependerá da capacidade das autoridades locais ou das organizações para satisfazerem as necessidades das pessoas de acordo com os princípios humanitários.
2. O rácio de uma equipa de gestão do acampamento por cada 15.000 pessoas deslocadas deve ser **contextualizado**, tendo em conta as capacidades da comunidade, as relações entre as comunidades deslocadas e as comunidades de acolhimento, as capacidades das organizações de prestação de serviços e o tipo de locais, especialmente nos centros de evacuação e nos locais de trânsito.
3. Para os acampamentos informais dispersos em zonas urbanas, periurbanas ou rurais, o AGA poderia agrupar os acampamentos com base no número de locais individuais, na distância entre eles, nas necessidades dos acampamentos e no número de pessoas deslocadas que neles vivem, para avaliar e planear o apoio necessário de uma equipa móvel. As visitas das equipas móveis de gestão de acampamentos devem ser regulares e previsíveis para a população de áreas geográficas específicas. ⊗ Para mais informações sobre a gestão de acampamentos fora do acampamento, ver o documento de trabalho de 2019 do Cluster CCCM, *Gestão e coordenação de contextos colectivos através de uma abordagem móvel/com base na área*.
4. A equipa de gestão de acampamentos pode ter uma base nos escritórios a nível do acampamento, nos escritórios centralizados ou municipais ou nos centros de recursos comunitários.
5. Embora a adesão aos princípios humanitários (⊗ *ver Introdução*) seja a pedra angular da resposta humanitária, o AGA também deve demonstrar responsabilidade nas suas actividades que, por definição, exercem influência e poder sobre as vidas das pessoas e comunidades afectadas.
6. A pressão dos media, dos doadores e dos governos pode ser esmagadora no início de uma resposta. Isto pode levar as AMEs e as equipas a fazerem promessas e compromissos que podem não conseguir cumprir. Estas normas visam ajudar as equipas de gestão dos acampamentos a evitar esta situação através de uma definição adequada das prioridades e da sequência das actividades.

Padrão 1.2: Planeamento do ciclo de vida do acampamento

Um planeamento adequado e inclusivo garante uma proteção e assistência adequadas ao longo do ciclo de vida do sítio, desde a sua criação até ao seu encerramento.

Acções-chave

- Desenvolver um plano de ação de gestão do acampamento.
 - Estabelecer contactos com os principais membros da população do acampamento e outras partes interessadas, incluindo a comunidade de acolhimento e as autoridades locais.
 - Incluir homens e mulheres na equipa do projeto e como informadores-chave da população e da comunidade de acolhimento, bem como representantes da diversidade da comunidade.
 - Assegurar que a consulta à comunidade seja efectuada na(s) língua(s) e no(s) formato(s) adequado(s) às partes interessadas envolvidas.
 - Considerar os recursos financeiros, materiais e humanos, incluindo as necessidades técnicas e a segurança da população.
- Avaliar e incluir acções específicas para pessoas vulneráveis e pessoas com necessidades específicas.
 - Assegurar que as conclusões da avaliação da proteção são reflectidas nos planos de ação de gestão do acampamento.
- Partilhar um resumo do plano de ação com a comunidade de acolhimento e os representantes das autoridades locais.
- Desenvolver planos de emergência para chegadas espontâneas, encerramento não planeado (regresso forçado) e possíveis acontecimentos que afectem o local, como inundações, incêndios e outros riscos.
 - Incluir nos planos de emergência, no mínimo, as necessidades de emergência em termos de recursos humanos, financeiros e de equipamento.
 - Envolver os prestadores de serviços para obter feedback sobre os planos de emergência durante o desenvolvimento.
 - Ter em conta as necessidades das pessoas vulneráveis, assegurando que não correm riscos acrescidos nos planos de emergência.
- Rever e atualizar regularmente os planos de emergência à medida que a situação e os cenários de planeamento evoluem.
 - Monitorizar a situação em e nas imediações do sítio, efectuando observações e avaliações de riscos físicos para identificar ameaças.
 - Assegurar que os novos prestadores de serviços sejam integrados nos planos de emergência e nos procedimentos de evacuação.

- Praticar os procedimentos de emergência.
- Informar a população do seu papel nos planos de emergência.
- Elaborar um acordo com as comunidades de acolhimento e as autoridades locais que especifique as condições necessárias para a devolução dos terrenos e das infra-estruturas.

Indicadores-chave

- Os seminários comunitários são utilizados para desenvolver e partilhar planos de emergência.
- Os planos de ação de gestão do acampamento e os planos de emergência são actualizados.

Notas de orientação

1. Desde o primeiro dia, **o trabalho da equipa de gestão do acampamento** é um trabalho em constante movimento e exige um elevado grau de flexibilidade, pensamento rápido e definição de prioridades, inovação e planeamento cuidadoso. Informar, consultar, envolver e reportar aos principais. As partes interessadas (autoridades, membros da comunidade de acolhimento, prestadores de serviços e pessoas afectadas pela emergência) incluirão a partilha transparente das intenções da equipa de gestão do acampamento e consultas destinadas a criar parcerias eficazes. É fundamental estabelecer pontos de referência claros e desenvolver critérios para monitorizar a implementação do plano de ação de gestão do acampamento com base no perfil da população.
2. Considerar **o momento de consultar** as pessoas deslocadas sobre questões sensíveis, incluindo riscos e encerramento, tão cedo quanto possível, mas sem causar stress adicional.
3. Embora os sítios sejam muitas vezes criados com a expectativa de serem de curta duração, o planeamento deve ter sempre em vista as **necessidades a longo prazo, a expansão e as eventualidades inesperadas**. As necessidades e capacidades da comunidade de acolhimento também devem ser avaliadas em relação aos serviços, infra-estruturas e bens estabelecidos. Serviços e infra-estruturas como escolas, salões comunitários, estradas, cabos de electricidade ou pontos de água podem também beneficiar as comunidades locais. Em contrapartida, edifícios que se degradaram devido à sua utilização temporária como centros colectivos podem ter um impacto negativo na comunidade local. A eventual entrega desses bens durante o encerramento do acampamento deve ser definida e acordada com as partes interessadas envolvidas desde o início. O planeamento da instalação/melhoria e do encerramento do acampamento estão inter-relacionados desde o início.

⊗ *O planejamento do ciclo de vida do acampamento deve ser feito em conjunto com as Normas 3.2 Um ambiente adequado, 4.1 Coordenação do local e 5.4 Encerramento planejado.*

⊗ *Para mais informações sobre o planejamento de emergência, consulte o Manual de Gestão de Acampamentos Capítulo 1, o planejamento ambiental no Capítulo 6 e a segurança e proteção no Capítulo 12.*

Padrão 1.3: Capacidade da Agência de Gestão de acampamento e da equipa de gestão do acampamento

As equipas de gestão do acampamento têm a capacidade operacional e técnica para gerir o acampamento.

Acções-chave

- Coordenar com os departamentos de recursos humano para garantir que a equipa de gestão do acampamento está representada de forma semelhante à população do acampamento.
 - Equilibrar a proporção de pessoal feminino e masculino de modo a refletir as comunidades e as suas necessidades.
 - Assegurar a presença de pessoal proveniente dos principais grupos minoritários da população deslocada, incluindo grupos minoritários étnicos ou religiosos.
- Formar o pessoal da equipa de gestão do acampamento em princípios e práticas de Coordenação e Gestão de Acampamentos (CCCM).
- Orientar e formar o pessoal da equipa de gestão do acampamento em matéria de princípios humanitários e do Código de Conduta.
 - Assegurar que compreendem a importância da comunicação e que assinaram um Código de Conduta numa língua adequada.
 - Incluir a Proteção contra abuso e exploração sexual.
- Assegurar que a equipa de gestão do acampamento dispõe de equipamento suficiente e adequado ao contexto e ao trabalho.

Indicadores-chave

- O rácio de pessoal (mulheres:homens) é proporcional ao da população do acampamento.
- % do pessoal de gestão do acampamento que assinou um Código de Conduta
- % de pessoal de gestão do acampamento que completou uma formação adequada relacionada com a sua função

Notas de orientação

1. A **dimensão e a composição** de uma equipa de gestão do acampamento são altamente contextuais e dependem de uma série de factores, incluindo as capacidades da gestão do acampamento e da comunidade, a língua e outras necessidades de comunicação, as características do acampamento, as características da paisagem do acampamento, as necessidades de prestação de serviços e a capacidade dos prestadores de serviços, bem como as condições de segurança.
2. A equipa de gestão do acampamento deve ter um **equilíbrio de competências e capacidades**, seja em matéria de liderança, proteção, assistência, sectores técnicos, administração, informática, gestão de conflitos, gestão da informação e/ou mobilização da comunidade. Nalguns contextos, pode ser favorável que o pessoal feminino esteja sobre-representado, uma vez que, geralmente, o pessoal feminino tem mais facilidade em falar com os homens da população do que o pessoal masculino com as mulheres.
3. Uma equipa dedicada à gestão do acampamento tem de estar **presente no acampamento desde o início** e equipada com os recursos necessários para desempenhar as tarefas de representação das pessoas afectadas pela crise. Ao longo do tempo, devem ser feitos ajustamentos à equipa principal, de acordo com as actividades planeadas e as condições no acampamento.
4. As equipas de gestão do acampamento precisam de ser apoiadas por organizações com **políticas e estratégias humanitárias** em vigor, bem como por sistemas de liderança e organizacionais, tais como finanças e recursos humanos, que as orientem e encorajem a trabalhar de acordo com princípios.
5. **As ONG locais têm-se revelado** gestores de sítios **bem sucedidos**. Nos casos em que as operações nacionais adoptaram a abordagem do agrupamento do Comitê Permanente entre Agências, as agências que lideram o agrupamento constataam cada vez mais que, quando o acesso à população do acampamento é concedido e a sua aceitação geral é conseguida, esta é uma opção favorável.
6. Em contextos do agrupamento, a agência de Gestão de acampamento será **atribuído a locais** pelo coordenador do grupo setorial(cluster) ou pela agência líder do grupo setorial. Nos contextos de refugiados, este processo de atribuição será coordenado pelo ACNUR. Em outros contextos, o governo desempenhará um papel fundamental. Este processo deve ser efectuado em estreita cooperação com as autoridades locais, verificando simultaneamente as suas capacidades e recursos.
7. Nos casos em que o pessoal no terreno não tenha formação sobre os Padrão Humanitário Essencial nem sobre as funções e responsabilidades de gestão no acampamento, caberá ao líder do grupo setorial nomear uma ONG/agência

das Nações Unidas para os apoiar na aplicação das Normas Mínimas de Gestão de Acampamentos. Este apoio pode também ser utilizado para o **reforço das capacidades de gestão dos acampamentos remotos**.

- 8. A formação de base em CCCM** para o pessoal de gestão de todos os acampamentos inclui, no mínimo, os seguintes tópicos
- funções e responsabilidade;
 - participação;
 - fornecer informações e ouvir (Prestação de contas);
 - princípios humanitários e princípios de proteção;
 - coordenação;
 - melhoria e planeamento do acampamento; e
 - encerramento do acampamento (com referência a normas técnicas, incluindo a Esfera ou códigos de construção do acampamento, se for caso disso).
9. Para além da formação em CCCM, o pessoal também deve receber formação sobre o **Código de Conduta** da Agência de Gestão de acampamento e a **exploração e abuso sexual**. Para quase todas as agências, a comunicação de casos de exploração ou abuso sexual é obrigatória e tem por objetivo garantir normas de responsabilização para todos. A exploração e abuso sexual é uma responsabilidade partilhada e mandatada por toda a comunidade humanitária, incluindo os parceiros locais, nacionais, regionais e internacionais. Para o combater, a ONU adoptou medidas para prevenir, denunciar, investigar e impor sanções contra os autores de exploração e abuso sexual. Uma dessas medidas foi o desenvolvimento de redes nacionais. Estas actuam como o principal órgão de coordenação e supervisão da prevenção e da resposta à exploração e abuso sexual no país em que esta ocorre. A formação em matéria de igualdade entre homens e mulheres é cada vez mais reconhecida como complementar à formação no âmbito da exploração e abuso sexual.

⊗ *Ler mais sobre potenciais perfis e proficiências do pessoal no Capítulo 2 do Manual de Gestão de Acampamentos nas Diretrizes para os Centros Colectivos, ACNUR/IOM 2011. Ver a lista de monitoria do recrutamento, formação e supervisão do pessoal no capítulo 2 do Manual de Gestão do Acampamento.*

⊗ *Para obter mais informações sobre os recursos de formação disponíveis, consulte o **Global CCCM Cluster Learning** em www.cccmlearning.org/login/index.php.*

Exploração e abuso sexual recursos

⊗ *Pare a exploração e o abuso sexual por parte de nossa própria equipe, Kit de Ferramentas de Gestão de acampamentos, Capítulo 2.*

⊗ *Ver o Comitê Permanente entre Agências (IASC) PEAS, os **Seis princípios fundamentais**.*

⊗ *Ver as Diretrizes de 2015 do IASC e do Grupo de Proteção Global para a Integração de Intervenções de Violência com Base no Gênero na Ação Humanitária: Reduzir o risco, promover a resiliência e ajudar na recuperação.*

⊗ *Ver o Relatório de 2018 do Secretário-Geral da ONU: Violência sexual relacionada com conflitos.*

⊗ *Para obter versões em linguagem simples dos seis princípios fundamentais do IASC em mais de 100 línguas, ver Tradutores Sem Fronteiras: <https://translatorswithoutborders.org/psea-translated>.*

Padrão 1.4:

Base de dados residente no acampamento e proteção de dados

Todas as informações pessoais recolhidas junto das populações do acampamento são recolhidas, armazenadas e utilizadas de forma adequada.

Acções-chave

- Criar e manter uma base de dados dos residentes do acampamento.
- Conhecer, compreender e aplicar as políticas de proteção de dados aplicáveis aos dados recolhidos pela equipe de gestão de acampamento.
 - Assegurar a existência de procedimentos adequados para proteger os dados, incluindo salas seguras e trancadas, cópias de segurança electrónicas, palavras-passe e restrições de acesso a dados sensíveis. Os documentos confidenciais devem ser claramente assinalados.
 - Se necessário, as informações pessoais devem ser eliminadas ou substituídas por um código para proteger o anonimato.
 - Devem existir procedimentos claros para a proteção ou destruição da informação em caso de evacuação ou retirada.
- Coordenar todas as organizações do sítio para desenvolver um protocolo de partilha e proteção de dados acordado a nível do acampamento, incluindo a definição do consentimento e da partilha de informações. Concordar:
 - que dados devem ser recolhidos e introduzidos num sistema de armazenamento, por quem e como;
 - a forma como a divulgação de informações ou relatórios elaborados a partir de dados minimiza os riscos para a população do sítio; e
 - que informações devem permanecer restritas.
- Coordenar com as agências das partes interessadas para formar todos os enumeradores na partilha acordada e nas regras de proteção.
- Monitorizar e supervisionar a forma como os dados são utilizados e partilhados.

Indicadores-chave

- É acordado e está em vigor um protocolo específico de consentimento e confidencialidade para todas as partes interessadas que operam no acampamento.

- As práticas de partilha de informações são acordadas e estão em vigor para todas as partes interessadas que operam no acampamento.

Notas de orientação

1. O aumento do interesse e da procura, tanto por parte das organizações humanitárias como dos governos, em aplicar métodos mais avançados de gestão de dados no trabalho humanitário realça a necessidade da agência da gestão de acampamentos e as suas equipas de gestão do acampamento compreenderem melhor os desafios da introdução de novas tecnologias ou métodos de retenção de dados no sector da CCCM.
2. Se forem utilizados dados biométricos e outros sistemas, as populações dos centros devem compreender para que serão utilizados os seus dados biométricos e com quem serão partilhados, durante quanto tempo serão conservados e se dispõem de uma alternativa à recolha de dados biométricos.
3. As equipas de gestão do acampamento precisam de recolher informações sobre os indivíduos para melhor orientar as respostas de proteção e assistência. No entanto, o tratamento irresponsável da informação pode colocar as pessoas em sério risco, bem como invadir a sua privacidade. Encontrar o equilíbrio certo entre a recolha e a partilha de informações para benefício dos residentes do acampamento e a proteção das pessoas contra a utilização indevida de informações deve incluir os seguintes princípios
 - Ao determinar quais os dados que devem ser recolhidos, deve avaliar-se cuidadosamente a razão pela qual a informação é necessária. Só devem ser recolhidas informações que sirvam um objetivo de proteção e que não prejudiquem o informador nem outros.
 - Identificar os dados que podem ser especialmente sensíveis para garantir que a recolha e a partilha estão sujeitas a medidas de proteção.
 - Recolher dados de uma forma que seja sensível às preocupações de proteção, para evitar pôr em causa a segurança e a privacidade de qualquer pessoa.
 - Acordar com todos os intervenientes humanitários a forma como as informações são partilhadas e definir a razão pela qual devem ser partilhadas. Só devem ser partilhadas as informações relevantes para um determinado objetivo de proteção.
 - Só partilhar informações individuais com o consentimento informado da pessoa em causa. Explicar isto à pessoa durante a recolha de dados.
 - Fazer uma análise de risco: o nível de risco associado a diferentes tipos de informação varia, e a equipa de gestão de acampamentos deve trabalhar com outras agências operacionais para avaliar os níveis de risco e conceber sistemas de gestão da informação em conformidade.

⊗ *Ver também o Manual Esfera, capítulo Abrigo.*

⊗ *Leia mais sobre a proteção de dados e a gestão da informação em bem como sobre a lista de verificação da Gestão da Informação no capítulo 5 do Kit de Ferramentas de Gestão do Acampamento. Ver também a lista de monitoria da gestão da informação no capítulo 2 do kit de ferramentas de gestão do acampamento.*

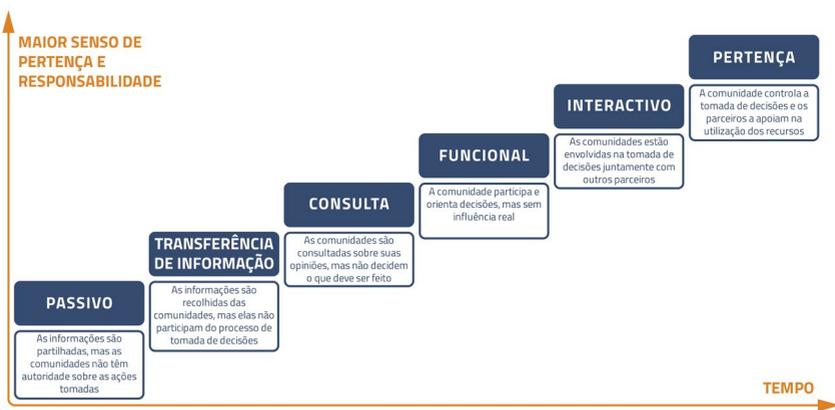
⊗ *Ver também o Manual de 2020 do CICV sobre a proteção de dados nas normas humanitárias.*

Participação Comunitária e representação

2. Participação Comunitária e representação

Garantir que todos os grupos da população participam de forma significativa nas estruturas de tomada de decisão e de governação do acampamento é uma parte essencial da boa gestão do acampamento. A participação é fundamental para a defesa dos direitos básicos das populações deslocadas em todos os tipos de acampamentos temporários durante as crises humanitárias, bem como para a sua saúde, bem-estar psicossocial e segurança. É um passo fundamental para garantir que as diferentes necessidades, capacidades e expectativas de todos os grupos da comunidade deslocada estão representadas e são abordadas, contribuindo assim para melhorar a resposta humanitária e a responsabilização perante as populações afectadas. O bom funcionamento dos acampamentos depende da participação ativa e significativa da população do acampamento. Para apoiar esta participação, será necessário formar, treinar e encorajar os representantes da comunidade a serem líderes receptivos.

Graus de participação



Fonte: Kit de ferramentas de Gestão de Acampamentos

A participação é um processo a longo prazo, que exige uma compreensão profunda do contexto local. O seu objetivo não é apenas dar voz aos diferentes grupos das comunidades deslocadas, mas ir mais longe e garantir que os residentes são ouvidos e participam nas decisões que afectam as suas vidas. Muitas vezes, no início de uma emergência rápida, as equipas de gestão do acampamento e as populações do acampamento podem não ter tempo ou energia para dar prioridade a uma participação significativa. Os métodos de transferência de informação, os processos de consulta, os mecanismos de feedback e as estruturas de governação do local têm de ser estabelecidos tendo isto em mente - e têm de ser criados cedo.

As barreiras à participação dependem do contexto e serão diferentes para grupos distintos da população do acampamento e variarão ao longo do tempo. Podem também ser de carácter social ou relacionadas com o ambiente físico. Podem existir barreiras decorrentes de regras ou políticas que prejudicam determinados grupos populacionais.

As actividades de comunicação num acampamento são essenciais para promover uma participação significativa da comunidade e a responsabilização das partes interessadas. Os pontos de vista dos residentes do acampamento sobre a vida no sítio devem ser considerados e incluídos na maioria dos processos de tomada de decisão. O papel dos gestores do acampamento é criar um meio de fluxo de informação bidirecional entre as diferentes partes interessadas. É a partir deste diálogo transparente e constante sobre os desafios diários do acampamento que a participação da comunidade se torna efectiva. Para além dos contactos directos com a população do acampamento, é cada vez mais comum utilizar meios de comunicação como mensagens de texto e sítios Web para promover o diálogo num acampamento.

⊗ **Ligações para os compromissos 3, 4 e 5 da Padrão Humanitário Essencial e 8.**

Padrão 2.1: Participação comunitária

A população do acampamento é capaz de participar de forma significativa na tomada de decisões relacionadas com a gestão do acampamento.

Acções-chave

- Planear e orçamentar o tempo e os recursos necessários para desenvolver uma participação efectiva como parte da gestão do acampamento.
- Acordar com outras partes interessadas que a população do acampamento participa e está envolvida em cada fase do ciclo do projeto - avaliação, planeamento, implementação, monitorização e avaliação.
- Formar e apoiar o pessoal do acampamento na utilização de metodologias de participação.
- Incentivar a utilização de abordagens e metodologias participativas pelos prestadores de serviços.
- Monitorizar e gerir o potencial abuso de participação e poder.
- Ajustar a programação da gestão do acampamento para responder ao acompanhamento das necessidades.

Indicadores-chave

- % da população do sítio que está satisfeita com as oportunidades que tem de influenciar as decisões do acampamento

- % de mulheres membros do comité que sentem que as suas opiniões são tidas em conta durante os processos de tomada de decisão
- % de reuniões de coordenação inter-agências com a participação de representantes da comunidade

Notas de orientação

1. Parte-se frequentemente do princípio de que **a participação das mulheres** exige um mecanismo separado. Esta pode ser uma forma útil de envolver as mulheres em ambientes culturais restritivos e podem também ser necessários grupos separados para proporcionar a privacidade e o espaço para as mulheres discutirem questões que as afectam. No entanto, os grupos separados devem ser combinados com o reforço da participação das mulheres nas estruturas gerais de governação do acampamento. A participação das mulheres nos comités gerais também deve ser promovida para evitar que os homens tenham uma influência exclusiva ou maioritária na tomada de decisões no acampamento.
2. A participação na tomada de decisões pode ser formal ou informal, envolvendo diferentes partes interessadas, como os prestadores de serviços. Embora seja útil utilizar diferentes abordagens e estratégias participativas, o emprego de uma mistura de diferentes políticas organizacionais, experiências internas e apoio (indiretamente através de pessoal ou diretamente através de financiamento) pode confundir e criar tensões na população do acampamento. A agência de gestão de acampamento deve iniciar um diálogo com todos os intervenientes relevantes para **promover a transparência nas abordagens utilizadas** com a população do local e criar fóruns para a partilha de boas práticas e lições aprendidas. A agência de gestão de acampamento deve estabelecer o equilíbrio certo entre a participação direta da comunidade e a representação indireta por representantes eleitos ao longo das várias fases da resposta.
3. **A auto-selecção dos participantes** pode ser vista como uma forma de ultrapassar uma selecção demasiado restrita ou demasiado ampla em algumas situações. A publicidade prévia dos temas de discussão ou da tomada de decisões permite que os participantes escolham, em certa medida, como, onde e quando querem contribuir.
4. As agências de gestão de acampamento também terão de considerar as comunidades **anfitriãs**, a forma como a deslocação as afecta e o seu acesso aos recursos, para evitar criar tensões e incorporar formas de participação nas decisões que as afectam.
5. Nos **contextos que não são de acampamento**, a estrutura comunitária é formada para identificar prioridades e resolver problemas colectivos da mesma forma que nos locais tradicionais planeados e informais. O contraste entre as técnicas participativas nestas duas abordagens de CCCM reside mais em saber

a quem se dirige o envolvimento. Nos acampamentos, são sobretudo as ONG, e nos programas de CCCM baseados em ar ea, trata-se de um público mais vasto, incluindo governos ou autoridades locais e prestadores de serviços.

6. As agências de gestão de acampamento devem compreender que as pessoas **com necessidades específicas** incluem pessoas com deficiências sensoriais, físicas, psicológicas, intelectuais ou outras de longa duração que, em interação com várias barreiras, as impedem de participar ou de ter acesso a programas, serviços ou proteção humanitários. Os humanitários devem esforçar-se por reconhecer as capacidades das pessoas com necessidades específicas para contribuir para a resposta humanitária, bem como as múltiplas formas de discriminação que enfrentam.

⊗ *Ler mais sobre os modos de participação e os desafios que se lhe colocam bem como a lista de monitoria da participação da comunidade no capítulo 3 do Manual de Gestão do Acampamento. Ver também a lista de monitoria Estabelecer mecanismos de governação e de participação da comunidade no capítulo 2 do manual de gestão de acampamentos.*

⊗ *Para mais informações sobre os direitos das pessoas com deficiência, consultar www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html.*

⊗ *Leia mais sobre a participação das mulheres no relatório do Conselho Norueguês para os Refugiados (NRC) “Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches”.*

⊗ *Veja como utilizar a técnica de coaching para aumentar a participação dos comités de acampamento, tanto em locais tradicionais como em abordagens fora do acampamento, em www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM.*

⊗ *Ler mais sobre contextos fora do acampamento no Cluster Global CCCM de 2019 Gestão*

Padrão 2.2: Partilha de informações com as comunidades

A comunicação regular com a comunidade deslocada, a comunidade de acolhimento e todas as outras partes interessadas é adequada e pertinente.

Acções-chave

- Desenvolver mecanismos de divulgação de informações em língua e formato(s) adequado(s) às partes interessadas envolvidas.
 - Assegurar que as avaliações iniciais e contínuas incluem perguntas sobre as línguas, formatos e canais de comunicação preferidos.
- Criar e atualizar regularmente mensagens-chave normalizadas ou perguntas frequentes a utilizar por todas as agências.
 - Durante os surtos de doenças, procure obter orientações abrangentes sobre a transmissão de mensagens à comunidade por parte dos agentes de saúde s, incluindo os ministérios da saúde nacionais.

- Desenvolver normas mínimas ou orientações para a partilha de informações e incentivar todos os prestadores de serviços a utilizá-las.
- Divulgar regularmente à população do acampamento informações sobre os serviços prestados, incluindo funções e mandatos organizacionais, pormenores do serviço e informações de contacto.
 - Assegurar a sua atualização à medida que os serviços mudam, por exemplo, mudando as rações alimentares.
- Acompanhar as populações do acampamento para garantir que as mensagens e informações foram recebidas e compreendidas.

Indicadores-chave

- % da população do acampamento capaz de nomear os prestadores de serviços (nome de uma organização ou de uma pessoa)
- % da população do centro que considera adequadas as mensagens-chave recentes
- São utilizados meios de divulgação adequados para partilhar mensagens-chave.

Notas de orientação

1. As principais acções, tanto para os acampamentos como para fora dos acampamentos, salientam a criação e a partilha **de campanhas de informação a nível eletrónico** para as comunidades deslocadas e as comunidades de acolhimento. A principal diferença para os contextos fora dos acampamentos reside nos diferentes tipos de modalidades necessárias - uma vez que é muito mais difícil divulgar informações fora dos acampamentos planeados (de todos os tipos) nos bairros fora dos acampamentos, pois as pessoas estão dispersas e isoladas. Nesses contextos, é também necessário aproveitar os mecanismos existentes de partilha de informações, tendo simultaneamente em conta a maior variedade de necessidades da população na zona. É mais provável que os acampamentos tenham um perfil relativamente mais homogéneo, com níveis de vulnerabilidade semelhantes.
2. Os grupos de discussão podem ser utilizados em **centros de trânsito e centros de evacuação** para partilhar informações com as populações do acampamento.
3. É provável que as populações dos acampamento tenham **níveis variáveis de literacia** (por exemplo, a literacia das crianças é diferente da literacia dos adultos) e, em alguns acampamentos, mais do que uma língua. É também provável que recorram a diferentes fontes de informação, por exemplo, os jovens e os idosos recorrem frequentemente a fontes de informação bastante diferentes. Algumas pessoas terão também dificuldade em aceder a alguns tipos de informação e formatos (por exemplo, pessoas com deficiências sensoriais ou cognitivas).

⊗ *Leia mais sobre a divulgação de informações e consulte a lista de verificação da divulgação de informações no capítulo do kit de ferramentas de gestão de acampamentos.*

⊗ *Mais informações sobre a partilha de informações no Compromisso 4 das Normas Humanitárias Fundamentais.*

Padrão 2.3: Feedback e reclamações

As populações do acampamento, tanto deslocadas como de acolhimento, têm acesso a serviços de saúde seguros, responsiva e mecanismos para assegurar as reacções e queixas aos prestadores de serviços.

Acções-chave

- Na instalação do acampamento e com a população do acampamento e os prestadores de serviços, estabelecer mecanismos harmonizados de feedback e de apresentação de queixas, incluindo respostas.
 - Se necessário, coordenar ou consolidar os diferentes mecanismos dos prestadores de serviços.
 - Utilizar um conjunto de diferentes formatos para a apresentação de queixas e respostas, tais como verbal, escrito, eletrónico, em papel, caixas de comentários, balcões de atendimento e linhas diretas
 - Assegurar que o(s) mecanismo(s) é(são) capaz(es) de manter a confidencialidade.
 - Certifique-se de que o mecanismo inclui prazos de resposta acordados e realistas.
 - Estabelecer um sistema de monitoria das reacções e queixas.
 - Garantir a capacidade das pessoas de acederem à informação e de se exprimirem, apesar das suas incapacidades
 - Atualizar os procedimentos operacionais normalizados conforme necessário, por exemplo, níveis de serviço alterados.
- Assegurar que as informações sobre os mecanismos de retorno de informação e de apresentação de queixas estejam disponíveis na(s) língua(s) e no(s) formato(s) adequados para ter em conta os diferentes níveis de literacia e de utilização da tecnologia e que sejam acessíveis a pessoas com necessidades específicas
- Formar o pessoal em matéria de confidencialidade.
 - Trabalhar com os prestadores de serviços para garantir que todo o pessoal do acampamento tenha um entendimento comum.
- Responder, acompanhar e documentar as reacções e queixas.
- Assegurar a existência de um canal ou canais de comunicação de Exploracao e abuso sexual e de um mecanismo de acompanhamento.

- Sensibilizar a população acampamento, tanto a deslocada como a de acolhimento, para a Exploracao e abuso sexual e para a forma de comunicar incidentes.
- Verificar se o(s) mecanismo(s) de feedback e reclamações está(ão) a funcionar. Se necessário, contactar diretamente os prestadores de serviços se a população do acampamento não obtiver uma resposta de um mecanismo individual da agência.

Indicadores-chave

- % da população do acampamento tem conhecimento dos mecanismos de feedback e queixas e sabe como aceder a eles.
- % de queixas ou comentários investigados, resolvidos e os resultados comunicados ao queixoso dentro do prazo acordado.
- % de grupos membros da estrutura de governação do acampamento que receberam formação sobre o Código de Conduta.

Notas de orientação

1. Receber feedback em ambientes de acampamento tem muitas vezes associações negativas. As pessoas que não receberam assistência têm **o direito de se queixar** e, embora nem todas as queixas possam ser resolvidas, todas elas devem **receber uma resposta**. A língua da comunidade deslocada deve ser a língua preferida da população. Devem ser estabelecidos procedimentos operacionais normalizados para os procedimentos de reclamação, acompanhados de formação para o pessoal e os líderes comunitários, e devem incluir aspectos de acessibilidade, eficácia e confidencialidade.
2. Os pontos de vista e as necessidades de **todos os membros** da comunidade deslocada, incluindo as pessoas que vivem na comunidade de acolhimento, são ouvidos através de mecanismos de feedback e de queixas em múltiplos formatos.
3. Exemplos de **ferramentas de comunicação** utilizadas para dar feedback incluem comités de reclamações, comités de queixas, caixas de sugestões, rádio com serviço de chamada, cartas dirigidas à agencia de gestao de acampamentos ou à comunidade humanitária, linhas diretas e mensagens SMS. Incluem também visitas casa a casa com um formulário de monitorização normalizado preenchido pelo pessoal da agencia de gestao de acampamentos durante horas predefinidas.
4. É importante desenvolver procedimentos que garantam **o anonimato e a confidencialidade**. Os procedimentos de acompanhamento e encaminhamento de questões sensíveis como a Exploracao e abuso sexual e as violações dos direitos humanos devem, de preferência, ser da responsabilidade de uma agência que actue como ponto focal de proteção, ou da agência setorial relevante.

5. **As abordagens** utilizadas devem ter em conta o contexto específico e dependerão da forma como o feedback é tratado. É frequentemente utilizada uma combinação de mecanismos informais e formais. Idealmente, os mecanismos de feedback e de apresentação de queixas devem ser concebidos com métodos de comunicação habitualmente utilizados, preferidos e compreendidos pelas pessoas envolvidas. Todos estes factores devem ser tidos em conta ao criar um mecanismo adequado de feedback e de apresentação de queixas: a taxa de alfabetização da população do local; o acesso seguro ao mecanismo por parte de todos, incluindo os grupos vulneráveis; a confidencialidade do apoio à comunicação e os recursos disponíveis para implementar o processo.
6. Na medida do possível, a agência de gestão de acampamento deve **coordenar e harmonizar** os diferentes mecanismos formais e informais de feedback, evitando duplicações e promovendo a sua criação quando não existem. Acima de tudo, a agência de gestão de acampamento deve defender a participação de todas as agências.
7. A recolha de dados de proteção só deve ser feita quando houver capacidade de resposta e quando for possível explicar aos residentes acampamento a forma como esta informação será utilizada. A agência de proteção principal deve reforçar as capacidades das agências que necessitam de mais apoio para garantir a confidencialidade, estabelecendo o encaminhamento de casos para agências de proteção especializadas e sistemas adequados de gestão de casos.

⊗ *Para mais informações sobre os mecanismos de feedback e de apresentação de queixas, consultar o capítulo 3 do manual de gestão do parque de acampamento.*

⊗ *Mais informações sobre mecanismos de feedback e reclamações nos Compromissos 4 e 5 do Padrão Humanitário Essencial.*

Padrão 2.4: **Estruturas de governação**

Estruturas de governação inclusivas e representativas es são capazes de satisfazer as necessidades da população do sítio e têm capacidade para o fazer.

Acções-chave

- Avaliar e compreender a participação existente estruturas e dinâmicas de poder.
- Consultar os principais informadores da comunidade e outras partes interessadas sobre a estrutura e a seleção dos grupos ou comités de governação do acampamento.
- Integrar, adaptar ou apoiar as estruturas de governação existentes ou a liderança comunitária.
- Avaliar o papel das comunidades anfitriãs e assegurar que têm voz ativa nas

estruturas de governação, especialmente na resolução de litígios.

- Desenvolver termos de referência, incluindo um código de conduta, para os diferentes grupos ou comités de gestão de acampamentos.
- Utilizar um processo de seleção participativo acordado para os grupos ou comités.
- Defender que estas estruturas participativas desempenhem um papel significativo nos processos de tomada de decisão relacionados com a prestação de assistência e proteção no acampamento.
- Comunicar as funções e responsabilidades dos grupos ou comités a toda a população do local, incluindo a comunidade de acolhimento.
- Avaliar sistematicamente as formas éticas de envolvimento das mulheres, dos jovens e das pessoas frequentemente sub-representadas, a fim de respeitar a dignidade e evitar qualquer aumento do estigma. Apoiar estas pessoas e grupos para garantir que são incluídos nos processos de tomada de decisão e têm um papel significativo.
- Comunicar com todas as partes interessadas externas (prestador de serviços, governo local e comunidade anfitriã) para que tenham conhecimento da estrutura de governação acordada, do papel e das responsabilidades dos grupos ou comités e da forma de trabalhar com eles.
- Desenvolver a capacidade dos comités ou grupos de governação do acampamento.
- Acompanhar o desempenho dos comités e grupos de governação do acampamento em relação aos seus termos de referência, e trabalhar com os comités e grupos para garantir que são responsáveis perante a população do acampamento.

Indicadores-chave

- % da população do acampamento que se sente representada pela e através da estrutura de governação do acampamento
- % da população do acampamento que declara que a estrutura de governação do centro é inclusiva, eficaz e abrange toda a população deslocada
- As estruturas de governação são representativas da composição da população

Notas de orientação

1. A criação de uma estrutura **de governação representativa do acampamento** que inclua mulheres, crianças e grupos minoritários será diferente em cada contexto operacional. **Os exercícios de mapeamento comunitário** podem ser uma ferramenta útil para as agências de gestão de acampamentos. Ao longo do

tempo e em todos os contextos (não apenas em situações prolongadas a longo prazo), esta ferramenta pode tornar mais claros os pontos de vista das principais partes interessadas sobre questões críticas, bem como as necessidades das pessoas e a sua forma preferida de comunicar.

2. É necessário reconhecer as **barreiras (culturais, físicas ou socioeconómicas)** que podem impedir determinados grupos de participarem de forma significativa nas estruturas de governação e tomar medidas para as atenuar. Compreender as dinâmicas de poder já em jogo na comunidade, tanto deslocada como de acolhimento, bem como as barreiras que os diferentes grupos enfrentam para participar na tomada de decisões, são passos cruciais para definir a melhor forma de trabalhar no sentido de aumentar a participação de todos os grupos.
3. Em alguns contextos - particularmente fora dos acampamentos - a representação da comunidade, as estruturas de governação ou a liderança **podem já existir**. Como tal, é extremamente importante efetuar uma análise exaustiva para compreender o modo como estes grupos funcionam, o seu papel e até que ponto são capazes de representar adequadamente toda a comunidade. Dependendo do resultado desta análise, poderá ser necessário criar novas estruturas. No entanto, poderá ser mais adequado alargar as estruturas existentes, ou simplesmente aumentar o seu apoio e reforço de capacidades para que possam desempenhar um papel na coordenação e gestão da assistência e proteção humanitárias.
4. Os modelos participativos de ou **centros colectivos de curto prazo** (incluindo locais de trânsito e centros de evacuação) centram-se normalmente na melhoria da recolha ou distribuição de dados, na conceção de serviços humanitários adequados e na criação de fóruns para a divulgação de informações e a resolução de conflitos. Os modelos para estes centros assumem frequentemente a forma de comités de direção, quadros de avisos comunitários ou grupos técnicos subsectoriais. Os centros colectivos de longo prazo podem ter objectivos semelhantes, mas assumir formas diferentes (como associações nacionais), estabelecer ligações com a sociedade civil ou ter objectivos de defesa.
5. Garantir a realização de consultas com os membros da comunidade para dar prioridade às suas **práticas e tradições culturais** específicas na sequência imediata de um perigo pode ser inestimável para a reconstrução da coesão social. Ao mesmo tempo, algumas práticas culturais podem prejudicar elementos da comunidade, e os gestores do acampamento precisam de equilibrar a tradição com o respeito pelos direitos humanos. Por conseguinte, não só os homens, mulheres, crianças e grupos vulneráveis devem estar representados numa estrutura de governação, mas também os líderes e representantes culturais.
6. Informar ou consultar os **intervenientes no mercado local** como um grupo de partes interessadas, ligando os meios de subsistência à recuperação rápida, mesmo em locais remotos.

- ⊗ *Leia mais sobre a criação de representantes e estruturas de governação nos Capítulos 2 e 3 do Manual de Gestão de Acampamento e no Capítulo 4 das Orientações para os Centros Colectivos de Clusters da CCCM. Ver também a lista de monitoria Estabelecimento de mecanismos de governação e de participação comunitária no capítulo 2 do Manual de Gestão de acampamentos.*
- ⊗ *Saiba mais sobre a participação da comunidade na Norma Humanitária Fundamental*
- ⊗ *Leia mais sobre como apoiar a participação das crianças nas Normas Mínimas de Protecção da Criança, Norma 23 Gestão de Acampamento e Protecção da Criança*

Ambiente do acampamento

3. Ambiente do acampamento

A localização e o planeamento de um acampamento têm um impacto crítico na saúde, no bem-estar e na proteção da população deslocada, bem como na capacidade da agência de gestão de acampamento para gerir as actividades diárias, assegurar a participação e desenvolver relações com a comunidade de acolhimento. Tão importante como a localização física e a disposição do acampamento é o processo através do qual o centro se estabelece, cresce, muda, melhora e, por fim, encerra.

Embora os acampamentos sejam frequentemente criados com a expectativa de serem de curta duração, o planeamento deve ter sempre em vista as necessidades de longo prazo, a expansão e as eventualidades inesperadas. As necessidades e capacidades da comunidade de acolhimento também devem ser avaliadas em relação aos serviços, infra-estruturas e bens criados - como escolas, salões comunitários, estradas, cabos de eletricidade e pontos de água - que também podem beneficiar as comunidades locais.

As autoridades nacionais são, em última análise, responsáveis pela atribuição de terras. A agência de gestão de acampamento, com o apoio das agências líderes do cluster/grupo sectorial, caso existam, deve garantir que todas as acções tomadas durante o ciclo de vida do acampamento são abrangentes, inclusivas, bem coordenadas e defendem os direitos da população deslocada. É importante notar que, em alguns contextos, especialmente durante a deslocação relacionada com catástrofes causadas por riscos naturais, as funções de gestão e coordenação do acampamento são cada vez mais frequentemente desempenhadas pelas autoridades nacionais.

As autoridades locais não só são frequentemente os primeiros a responder a uma crise, como, em alguns contextos, serão responsáveis pela gestão direta dos acampamentos. Em outros contextos, os governos nacionais podem pedir a agências externas ou ao grupo sectorial do CCCM que liderem conjuntamente a resposta de emergência.

⊗ **Ligações com o compromisso da Padrão Humanitário Essencial 1.**

Padrão 3.1: **Um ambiente seguro e protegido**

Todos os residentes e prestadores de serviços do acampamento vivem num ambiente digno, seguro e protegido contra danos ou violência.

Acções-chave

- Com as estruturas de governação e os prestadores de serviços, desenvolver um plano de segurança baseado no local aquando da sua instalação. Atualizar regularmente este plano.
 - Assegurar que a agência de gestão tenha capacidade adequada de avaliação e resposta em matéria de segurança e protecção.
 - Utilizar uma abordagem baseada no risco para avaliar as ameaças externas e internas e as medidas adequadas para lhes dar resposta.
 - Avaliar regularmente os riscos do acampamento e atualizar os planos de emergência de acordo com os riscos emergentes.
 - Se necessário, desenvolver elop relocation plans.
- Com os prestadores de serviços, os responsáveis pelo planeamento do acampamento e a estrutura de governação da comunidade, realizar auditorias regulares de observação e segurança do acampamento, avaliando tanto a infraestrutura física como o comportamento da comunidade. Desenvolver um plano de resposta para lidar com os “sinais de alerta” encontrados durante as auditorias de segurança.
 - Com os colegas da área da protecção, incluir a violência baseada no género (VBG) e outros riscos de protecção nas auditorias de segurança e certificar-se de que existem medidas, com base nas necessidades, para atenuar os riscos e responder a esses riscos.
 - Monitorizar as densidades populacionais dentro e fora do acampamento.
 - Em resposta a sinais de alerta, considerar a reorganização do acampamento ou a reinstalação da população no acampamento.
 - Se necessário, implementar planos de realocação para os agregados familiares ou serviços localizados em zonas não seguras.
- Estabelecer comités de segurança aos níveis relevantes para abordar ameaças ou riscos específicos do local.
- Estabelecer e manter canais de informação para comunicar os riscos à população do acampamento.
- Formar adequadamente o pessoal da gestão do acampamento em matéria de segurança e pôr em prática medidas de segurança adequadas.
- Seguir os mecanismos de encaminhamento adequados.

Indicadores-chave

- % de medidas de atenuação recomendadas na auditoria de segurança diretamente integradas nos planos de manutenção e melhoria das instalações (ou abordadas nas actividades de manutenção das instalações).

Notas de orientação

1. **As auditorias de segurança** são uma ferramenta concebida para dar as agencias de gestão aos prestadores de serviços uma ideia de como todos os grupos (incluindo os que estão em risco, como os adolescentes, os idosos e as pessoas com necessidades específicas) se sentem em relação à sua segurança e proteção quando utilizam as instalações do local durante o dia e a noite. Dependendo do contexto, as auditorias de segurança devem ser feitas em conjunto com um especialista em proteção ou com pessoas focais especialmente formadas. Os resultados das auditorias de segurança, a monitorização observacional e o levantamento dos resultados podem depois ser utilizados para trabalhar com os responsáveis pelo planeamento do acampamento e os prestadores de serviços (se disponíveis) para desenvolver intervenções adequadas para resolver quaisquer problemas. Estas intervenções podem incluir a instalação de instalações-chave adicionais onde necessário, a expansão ou redução de partes do acampamento conforme necessário e o redireccionamento do tráfego e dos meios de subsistência para manter um equilíbrio entre as partes demasiado densas e as menos utilizadas do acampamento.
2. Como intervenção segura, pode ser instalada mais **iluminação**, mas as agencias de gestão de acampamentos e os prestadores de serviços devem estar cientes das potenciais consequências indesejadas desta ação. A consulta da comunidade é uma parte essencial da solução.
3. **A deslocação de agregados familiares** para diferentes partes do acampamento é um empreendimento extremamente complexo, com muitos riscos de proteção que podem minar as estruturas e capacidades comunitárias existentes. Estas deslocações só devem ser efectuadas se não existirem alternativas e em plena consulta com todas as pessoas envolvidas.
4. O problema das **altas densidades populacionais** em diferentes partes de um acampamento (como em torno de mercados e pontos de água) pode ser um fator chave que contribui para um maior risco de VBG ou outras formas de risco de proteção. As auditorias de observação ajudarão a compreender e a destacar as áreas problemáticas e as potenciais soluções.
5. Não basta *consultar* as mulheres e as crianças sobre segurança e dignidade, os resultados das consultas devem ser postos em prática. Ter consciência das hierarquias sociais e das dinâmicas de poder e colaborar ativamente com os decisores para reforçar os direitos das mulheres e das crianças a acederem em

segurança às instalações do acampamento.

- 6. Comitês de segurança** é um termo amplo que pode incluir todas as formas de segurança num local, mas está normalmente relacionado com acções voluntárias de prevenção de incêndios, busca e salvamento, primeiros socorros, etc.

⊗ *Ver também o Manual Esfera, capítulo Abrigo.*

⊗ *Leia mais sobre a segurança do acampamento e segurança, bem como sobre a lista de monitoria de segurança e proteção no capítulo 12 do Manual de gestão de campamento.*

Acções-chave

Padrão 3.2: Um ambiente adequado

Todos os residentes do acampamento dispõem de um ambiente física, social e culturalmente adequado.

- Criar um comité de desenvolvimento do acampamento para facilitar a participação da comunidade .
- Utilizar as consultas comunitárias para garantir que o plano do acampamento responde às necessidades de todos os grupos do acampamento.
 - Informe-se sobre as expectativas da população do acampamento relativamente à utilização adequada das instalações, tendo em conta que estas podem não ser todas iguais.
 - Avaliar as mudanças nas necessidades e capacidades da população acampamento em relação ao contexto anterior à crise.
 - Identificar as necessidades e capacidades imediatas, tanto das comunidades deslocadas como das comunidades de acolhimento, e ter em conta as necessidades específicas dos grupos de risco.
 - Apoiar as pessoas mais vulneráveis para que expressem as suas necessidades durante o planeamento e defender que as suas necessidades sejam tidas em conta na conceção e manutenção das instalações do acampamento
 - Colaborar com grupos de deficientes na população do acampamento. Nomear uma pessoa focal para as pessoas com necessidades específicas na equipa de gestão de acampamentos. Se possível, efetuar modificações nas instalações do sítio ou negociar um acesso especial para satisfazer as suas necessidades.
 - Monitorizar a participação da comunidade no planeamento do acampamento para garantir o envolvimento contínuo e a utilização adequada dos recursos.
- Planear e criar um sistema de endereços para todo o acampamento.
 - Ter em conta os residentes não alfabetizados.

- No caso das instalações (centros colectivos, centros de trânsito), este sistema assume a forma de atribuição de quartos e não de um sistema de endereços.
- Ao longo de todo o ciclo de vida do acampamento , defender a existência de competências técnicas adequadas e apropriadas para planear, criar e manter o acampamento.
 - Avaliar e desenvolver a capacidade técnica das comunidades deslocadas e de acolhimento.
- Colaborar com as estruturas de direção da comunidade, as autoridades nacionais ou locais e os prestadores de serviços, a fim de criar o acampamento de acordo com o plano de implantação.
 - Através de acções de sensibilização, garantir que a população afetada tenha acesso a serviços e instalações essenciais, incluindo educação e oportunidades de subsistência.
 - Colaborar com a comunidade, os responsáveis pelo planeamento do acampamento e os prestadores de serviços para abordar e resolver os problemas encontrados durante a melhoria do acampamento.
 - Reunir os principais actores, incluindo os prestadores de serviços, para estabelecer uma distância aceitável e uma deslocação (ou transporte) segura para os serviços e instalações essenciais.
 - Coordenar com os responsáveis pelo planeamento dos acampamentos, os peritos técnicos e os prestadores de serviços a definição de prioridades e a prestação de serviços essenciais e a criação de oportunidades de subsistência onde não existam.
 - Trabalhar com os planeadores do acampamento para dar prioridade aos requisitos técnicos concorrentes e sequenciá-los adequadamente.
 - Assegurar que as instalações para o luto e o enterro do falecido reflectem as normas culturais, tendo em conta que estas podem não ser todas iguais.
 - Considerar o impacto ambiental do acampamento e fazer planos para limitar os danos ambientais.
- Assegurar espaço e locais adequados para instalações culturais destinadas a práticas e rituais religiosos, artes do espetáculo, eventos culturais e festividades, etc.
- Com os representantes da comunidade, certificar-se de que todas as instalações geridas pela comunidade são mantidas e que o desmantelamento é considerado.
- Manter as infra-estruturas básicas do acampamento, quer através da sensibilização dos prestadores de serviços, quer através de acções directas.
 - Incluir uma rubrica orçamental para a manutenção de base nas propostas de projectos.

Indicadores-chave

- Existe um plano de localização acordado, desenvolvido com a participação da comunidade e com os conhecimentos técnicos adequados, que satisfaz as necessidades de todos os grupos da população deslocada.
- % da população do acampamento, incluindo as comunidades de acolhimento, indicando que o acampamento reflecte as suas necessidades, segurança e prioridades.

Notas de orientação

1. O papel dos Gestores dos acampamentos e das suas equipas no **planeamento dos acampamentos ou na melhoria dos acampamentos** consiste em assegurar que todas as partes interessadas, incluindo a população do acampamento e as comunidades de acolhimento, participam no desenvolvimento do plano do acampamento. Os gestores dos acampamento apoiam os residentes e as comunidades de acolhimento no sentido de influenciarem o planeamento dos sítios e a tomada de decisões sobre os melhoramentos através de métodos participativos, tais como avaliações, reuniões consultivas, debates de grupos de reflexão e visitas. As pessoas com necessidades específicas e os grupos marginalizados devem ser consultados para garantir que o plano do acampamento reflecte e responde às suas necessidades.
2. Um **comité de desenvolvimento do acampamento** inclui autoridades locais ou nacionais relevantes, líderes de clusters/grupos sectoriais, planeadores do acampamento, prestadores de serviços, hidrólogos, engenheiros, membros da população do acampamento, peritos em SIG, peritos em saúde pública, advogados e peritos em posse de terra e outros peritos técnicos relevantes, conforme necessário. Tanto quanto possível, as normas técnicas encontradas no esfera devem ser utilizadas pelo comité de desenvolvimento do acampamento .
3. Em operações de gestão de áreas ou de acampamentos móveis, bem como **em locais onde as pessoas já se auto-instalaram**, os melhoramentos no acampamento terão de ser feitos gradualmente, uma vez que as pessoas inicialmente terão naturalmente sentimentos de propriedade que poderão dificultar o replaneamento sem consultas alargadas.
4. Em **contextos de deslocação urbana**, a precariedade dos acordos de posse da terra e a falta de espaço tornam quase impossível a realização de grandes obras de melhoramento e manutenção. Nestes casos, a agencia de gestao de acampamento pode optar por melhorias de baixa tecnologia no acampamento, juntamente com processos de due diligence relativos à habitação, à terra e à propriedade e à defesa da terra junto das autoridades locais competentes. Da mesma forma, em certos contextos urbanos, a gestão do acampamento pode defender a construção de instalações comunitárias, como escolas, centros

comunitários e postos de cuidados de saúde primários, em locais que possam ser acedido pelas populações de mais de um local de deslocação e pelas comunidades de acolhimento.

5. **Abordagens de CCCM baseadas em área** oferecem uma nova forma de prestar assistência definida pela geografia, através de uma combinação de análise social e prestação de serviços, com a gestão do acampamento a servir distritos, bairros ou comunidades-alvo em vez de indivíduos ou agregados familiares. No rescaldo imediato de uma catástrofe, será necessário proceder à demolição e à remoção dos escombros, a par da satisfação das necessidades imediatas de fornecimento de abrigo temporário às pessoas afectadas. Deve ser acordado quais as áreas ou edifícios que devem ser limpos primeiro e quais os que podem ser utilizados para opções de abrigo temporário.
6. Além disso, devido aos regulamentos legais, há que ter em conta a necessidade de investigações criminais após a catástrofe, a necessidade de preservar os locais de construção histórica e as prioridades das propriedades privadas e estatais. Estes podem ser alguns dos principais atrasos ou obstáculos a uma eventual reconstrução e à procura de opções de abrigo temporário.
7. O planeamento do acampamento deve também ter em conta **catástrofes múltiplas ou sequenciais**: por exemplo, um terramoto, seguido de chuvas fortes e abalos secundários, em que as pessoas que vivem nos acampamentos serão afectadas por várias catástrofes e o acampamento necessitará de várias actualizações técnicas.
8. Os gestores de acampamentos que gerem centros de evacuação em ambientes urbanos devem **defender a** ligação à rede de estradas reabertas/restauradas, a todos os serviços públicos (por exemplo, escolas numa direção, a câmara municipal noutra), uma vez que os efeitos de abalos secundários ou outros eventos subsequentes de catástrofes podem ter um impacto negativo significativo na utilização continuada de opções de abrigo em massa, como pavilhões desportivos.
9. Os prestadores de serviços devem ser encorajados a desenvolver opções técnicas que respeitem os direitos de todas as pessoas, incluindo as pessoas com deficiência e de todas as idades, a aceder às instalações em segurança. No entanto, pode ser necessário um projeto e uma construção **específicos ou adaptados** para crianças, idosos e pessoas com barreiras de mobilidade. Nos domínios em que existe sobreposição, as agencias de gestão de acampamentos devem coordenar os parceiros para se reunirem. As vias de encaminhamento devem ser regularmente actualizadas e testadas.
10. Utilizar o ordenamento do território e os indicadores temáticos do programa Sphere para determinar a proporção correta do **número de equipamentos colectivos** para cada secção do acampamentos.

11. O planeamento e a organização do acampamento desempenham um papel crucial para garantir que uma comunidade possa **continuar com práticas**, tradições e transmissão de conhecimentos e competências **específicas** na sequência imediata de um perigo. Por conseguinte, não só os homens, as mulheres e os grupos vulneráveis devem estar representados numa estrutura de governação, mas também os líderes e representantes culturais, bem como os grupos marginalizados e estigmatizados.
12. **A forma como as pessoas utilizam** diariamente **os espaços** do acampamento variará em cada contexto, em função dos aspectos culturais dos habitantes, da fase de emergência e da compreensão das práticas quotidianas dos residentes do estaleiro pode tornar-se um fator-chave para satisfazer as suas necessidades e garantir a segurança em todo o estaleiro. Compreender as práticas quotidianas dos residentes do acampamento pode tornar-se um fator-chave para satisfazer as suas necessidades e garantir a segurança em todo o acampamento.
13. Equipas **móveis de gestão dos acampamentos** podem ainda participar na melhoria dos sítios. As equipas móveis podem facilitar as actividades essenciais de manutenção dos sítios onde quer que as pessoas se encontrem e coordenar (ou organizar diretamente) os melhoramentos dos abrigos para apoiar os Normas Mínimas de vida e de proteção. As equipas móveis podem:
- fornecer divisórias internas a nível doméstico ou reparar janelas e portas;
 - atenuar os riscos no acampamento, como a remoção de detritos ou a simples reparação da rede de saneamento; ou
 - facilitar formas de segurança da posse para as comunidades deslocadas que vivem em acampamentos informais (tais como contratos de arrendamento e de direito de ocupação).

⊗ *Ver a norma 2 da esfera relativa a abrigos e povoamento: localização e planeamento do acampamento.*

⊗ *Leia mais sobre gestores de acampamentos e planeamento do acampamento, bem como sobre a lista de verificação de instalação no capítulo 7 do Kit de ferramentas de gestão de acampamentos. Ver também a lista de monitoria Garantir a manutenção das infra-estruturas do acampamento no capítulo 2 do manual de gestão do acampamento.*

⊗ *Leia mais sobre a colaboração com os agentes de proteção da criança para garantir a segurança das crianças s nos Normas Mínimas de Proteção da Criança, Padrão 23 sobre Gestão de Acampamentos e Proteção da Criança.*

⊗ *Para mais informações sobre melhorias nos centros colectivos e outros locais fora dos acampamentos, ver o documento de trabalho do Cluster CCCM sobre Gestão e coordenação de centros colectivos através de uma abordagem móvel/com base na área.*

Coordenação
e monitoria
dos serviços no
acampamento

4. Coordenação e monitoria dos serviços no acampamento

A coordenação do acampamento é o processo de partilha de informações e de planeamento para atingir os objectivos mútuos acordados. Implica reunir as organizações humanitárias relevantes e as populações do acampamento para garantir que as actividades são complementares e apoiam as populações na realização dos seus direitos básicos. A coordenação visa assegurar que a assistência e a protecção sejam prestadas à população do acampamento de forma eficiente e responsável. Os padrões de vida no acampamento devem ser mantidos, assim como o acesso total e igualitário aos direitos humanos básicos para a população do acampamento.

Os serviços têm de ser planeados e executados com cuidado e responsabilidade para com a população do acampamento, de modo a garantir a sua aceitação, utilização e manutenção adequada. Os serviços devem ser planeados, implementados e monitorizados com recurso à excelência técnica e a uma sólida compreensão das características físicas e ambientais do local, dos hábitos e normas culturais e das necessidades e prioridades específicas dos grupos de utilizadores vulneráveis. A agência de gestão de acampamentos não deve subestimar a necessidade de um forte apoio técnico. A agência de gestão de acampamentos e os prestadores de serviços têm de se certificar de que existe pessoal qualificado em número suficiente para uma conceção eficaz do programa, supervisão técnica e monitorização.

Coordenação a nível local, comunitário e nacional



As agências de gestão de acampamentos funcionarão num contexto de coordenação para além do . A coordenação também tem lugar entre acampamentos a nível regional e nacional. O papel principal da equipa de gestão de acampamentos é a coordenação dentro de um acampamento e não entre acampamento, exceto em contextos baseados em áreas em que a equipa pode abranger vários acampamentos.

A agência de gestão de acampamentos também terá de informar os mecanismos de coordenação nacional sobre o estado do acampamento.

Os prestadores de serviços a nível do acampamento também estarão provavelmente a operar num contexto de coordenação mais amplo, provavelmente a nível nacional e possivelmente a nível subnacional, por exemplo, ou uma plataforma de coordenação temática. Terão de comunicar as suas operações a estes mecanismos.

O sucesso do processo de coordenação é sustentado pelo desenvolvimento e manutenção de parcerias transparentes e eficazes com diversas partes interessadas, incluindo as autoridades nacionais, o líder do cluster/sector da CCCM, os prestadores de serviços, a população do acampamento e a comunidade de acolhimento.

⊗ **Ligações para os compromissos 1 e 4 da Padrão Humanitário Essencial e 6.**

Padrão 4.1: Coordenação do acampamento

Os serviços são coordenados para responder às necessidades das populações deslocadas e de acolhimento.

Acções-chave

- Atuar como um ponto focal para todas as actividades e questões que ocorrem no acampamento.
- Fazer um levantamento de todas as partes interessadas (quem, o quê, onde) e ajudar a acordar e definir claramente a forma como as tarefas serão divididas entre elas.
- Manter canais de comunicação e coordenação abertos com as autoridades nacionais e locais competentes.
- Estabelecer e manter boas relações com as populações de acolhimento, apoiando-as na participação no trabalho e nas actividades do acampamento.
- Reunir regularmente as partes interessadas a nível do acampamento para partilhar informações, recolher preocupações, tomar decisões colectivas e atualizar as organizações.
 - Utilizar outras formas de partilhar informações para além das reuniões.
- Planear, implementar e monitorizar as actividades de proteção e assistência e os resultados ao longo do ciclo de vida do acampamento.
 - Compreender as normas de segurança, proteção e dignidade, tendo em conta o papel de outros sectores na definição dessas normas.
 - Certifique-se de que os serviços essenciais são colocados nas povoações de uma forma que respeite essas normas.

- Fornecer actualizações regulares sobre os planos de trabalho, a capacidade de cumprir as normas mínimas de e responder às alterações no acampamento.
 - Estabelecer normas mínimas de qualidade sectoriais em consulta com os clusters/ grupos sectoriais, os prestadores de serviços e a população do acampamento .
- Defender que a procura de soluções duradouras seja incluída em todas as acções realizadas com e para a população do acampamento.
- Defender a inclusão dos representantes dos acampamentos e das estruturas de governação nos mecanismos de coordenação globais e sectoriais.

Indicadores-chave

- As reuniões de coordenação incluem todas as partes interessadas ou grupos de partes interessadas.
- As reuniões de coordenação incluem representantes da comunidade deslocada e/ou de acolhimento.
- % de pontos da ordem de trabalhos que são desenvolvidos em conjunto com os representantes da comunidade deslocada e/ou de acolhimento.
- % de pontos de ação da reunião que são tratados no prazo acordado.

Notas de orientação

1. A coordenação não significa reuniões, embora estas possam ser um fórum útil para a tomada de decisões. Os decisores devem participar nas reuniões para que os problemas sejam abordados e resolvidos rapidamente. As reuniões a níveis separados consomem muito tempo e o objetivo da coordenação não é atrasar a tomada de decisões ou tornar a assistência ineficaz. Não é necessário duplicar as estruturas de coordenação a todos os níveis.
2. No caso de questões sensíveis, podem ser úteis e adequadas outras formas de coordenação, como reuniões bilaterais com os parceiros. É fundamental ter consciência de quais as questões que devem ser tratadas com discrição.
3. Em **contextos que não sejam de acampamento**, o intercâmbio de informações far-se-á entre um leque mais vasto de partes interessadas incluindo as autoridades locais. Nestas circunstâncias, o papel da equipa de gestão do acampamento consistirá em apoiar a coordenação a nível do local/área, reunindo e ligando várias partes interessadas, incluindo membros da comunidade (tanto deslocados como comunidades de acolhimento), e em reforçar/estabelecer mecanismos de comunicação e coordenação.

© *Leia mais sobre as ferramentas de coordenação e os desafios , bem como a lista de verificação da coordenação no Manual de Gestão de AcampamentosCapítulo 4. Ver também a lista de monitoria da coordenação e monitorização da assistência e da prestação de serviços no capítulo 2 do Manual de Gestão de acampamentos.*

⊗ *Leia mais sobre a coordenação fora dos acampamentos e o trabalho do Grupo de Trabalho da Abordagem por Área do Cluster Global da CCCM no sítio Web da CCCM: <https://ccmcluster.org/global/Area-based-Approach-Working-Group>.*

⊗ *Leia mais sobre o papel das mulheres na coordenação no documento do NRC *Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches*.*

⊗ *Veja como um gestor de acampamento coordena em: www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo_L0&feature=emb_logo.*

Padrão 4.2: **Avaliação, monitorização e elaboração de relatórios dos serviços no acampamento**

As necessidades da população do acampamento são monitorizadas e comunicadas através de sistemas estabelecidos.

Acções-chave

- Saber quem é a sua população e quais as suas necessidades e capacidades.
- Assegurar que os prestadores de serviços estão cientes do papel da agencia de gestao do acampamento na monitorização das lacunas e necessidades do .
- Estabelecer e manter canais de comunicação entre a estrutura de governação do acampamento e os prestadores de serviços.
- Criar ou desenvolver uma ferramenta de avaliação harmonizada acordada em para perfis de acampamentos.
 - Estabelecer indicadores sectoriais em consulta com os clusters ou sectores e os prestadores de serviços.
- Efetuar avaliações conjuntas e multissetoriais para compreender as necessidades e as capacidades na sequência de alterações significativas na população ou nas condições do acampamento.
 - Envolver a população do acampamento nos serviços de monitoria.
- Recolher dados e gerir informações sobre as necessidades de serviços em todo o acampamento.
 - Coordenar com os prestadores de serviços para garantir que as lacunas e duplicações na prestação de assistência e serviços sejam identificadas e resolvidas.
 - Aplicar as políticas de confidencialidade e de protecção de dados às informações individuais e familiares.
 - Ver normas mínimas de qualidade sectoriais.
- Apoiar acordos de partilha de dados, sempre que possível, entre os prestadores de serviços no acampamento para evitar a duplicação de trabalho.

- Transmitir aos mecanismos de coordenação nacional informações baseadas nos acampamento.
- Assegurar que os residentes no acampamento têm acesso regular e atempado a informações exactas para orientar as suas decisões individuais e familiares de regresso, integração ou reinstalação. Assegurar que as informações estejam numa língua ou línguas e num formato adequados.
 - Partilhar com as populações locais os resultados de quaisquer avaliações em áreas potenciais de regresso, integração ou reinstalação para determinar de forma independente a segurança das opções.
 - Com os prestadores de serviços, desenvolver mensagens-chave para que as pessoas vulneráveis identificadas sejam informadas sobre a continuação do acesso aos serviços durante todo o processo.
 - Relacionar a informação, no mínimo, com serviços jurídicos (proteção), saúde, educação, abastecimento de água e energia, oportunidades de subsistência, mercados e instituições religiosas e culturais.
 - Realizar regularmente inquéritos de intenção e outras formas de consulta ao nível dos agregados familiares para avaliar a forma como estes tomam decisões e se existem obstáculos às suas opções preferidas.
 - Compreender e tratar rapidamente os rumores.
 - Através de mecanismos de participação da comunidade, monitorizar as tendências a nível da comunidade na escolha de soluções, incluindo o momento e as condições de qualquer mudança.

Indicadores-chave

- Os indicadores do acampamento são acordados com os parceiros.
- % de perfis de sítios actualizados dentro do prazo acordado.
- % da população do sítio que pode expressar o seu desejo informado de regresso, integração ou reinstalação.
- % da população do sítio que sabe onde pode aceder a informações sobre opções para soluções duradouras.

Notas de orientação

1. As agencias de gestao de acampamento precisam de ter um papel de liderança na informação que está a ser recolhida no local para serem informados e destacarem **as lacunas, necessidades e capacidades da população**. Os resultados dos relatórios esperados duam. As agencias de gestao de serão diferentes em cada contexto. No mínimo, Uma agencias de gestao de precisa de saber quem está no seu local, as necessidades da sua população e as agências que as estão

a fornecer As agencias de gestao de acampamento também precisam de saber como as diferenças entre os sexos, grupos etários e grupos populacionais são afectados nos seus contextos.

2. A agencia de gestao de acampamento também é responsável por produzir um relatório para o interveniente sobre as **actividades e lacunas prioritárias**. Isto é particularmente verdadeiro para acampamentos informais ou em abordagens móveis que podem não ser monitorizados com tanta frequência pelos prestadores de serviços.
3. As vias de encaminhamento podem ser essenciais para os principais serviços técnicos, incluindo a saúde, a segurança, a VBG, a proteção, a proteção infantil, as crianças sobreviventes de VBG e as pessoas desaparecidas
4. Se a informação estiver a ser recolhida e documentada por outra parte interessada, dependendo da **sensibilidade** dos dados, o pessoal da agencia de gestao de acampamento deve juntar-se à equipa de recolha de dados. Os acordos prévios sobre a informação que está a ser recolhida por quem são cruciais, uma vez que protegem a comunidade do sítio do cansaço da recolha de dados e evitam a duplicação de informação semelhante. ⊗ *Ver Norma 1.4 para mais informações.*
5. **Os grupos de discussão** podem revelar uma grande quantidade de informação pormenorizada e uma visão profunda. Quando bem executado, um grupo de discussão cria um ambiente de aceitação que coloca os participantes à vontade, permitindo-lhes responder às perguntas com as suas próprias palavras e dar significado às suas respostas. Um bom grupo de discussão requer planeamento.
6. Ao partilhar informações sobre **regressos, integração ou reinstalação** com as populações locais, há que ter o cuidado de não criar expectativas irrealistas. Será útil recolher informações sobre qualquer programa de desenvolvimento nesses locais. Compreender os desejos de soluções e lidar com os rumores será uma tarefa delicada.
7. Se for realizada uma monitorização regular dos serviços, **as avaliações multisectoriais** só devem ser necessárias após uma mudança significativa na população ou nas condições do local. O pessoal de gestão do acampamento deve ser envolvido no planeamento de quaisquer avaliações de grande dimensão realizadas pelas agências.
8. Para os **contextos que não são de acampamento**, o acima exposto também se aplica. No entanto, será necessário mais tempo para acordar com as partes interessadas quais as informações a recolher, porquê e como.

⊗ *Ler mais sobre a monitorização dos serviços no local no capítulo 4 do Manual de Gestão de acampamentos. Ver também a lista de monitoria da coordenação e acompanhamento da assistência e da prestação de serviços no capítulo 2 do manual de gestão de acampamentos.*

⊗ *Leia mais sobre as ações-chave para apoiar a igualdade de acesso das crianças às estruturas,*

serviços e espaços do local nas Normas Mínimas de Proteção das Crianças, Norma 23 sobre Gestão de Acampamentos e Proteção das Crianças.

⊗ Ver também a norma 2.2: Participação da comunidade.

Padrão 4.3: Vias de encaminhamento

As pessoas necessitadas são encaminhadas para um prestador de serviços especializados.

Acções-chave

- Sensibilizar a população do centro e todas as organizações que trabalham no local para as vias de encaminhamento críticas para os serviços de saúde, VBG, proteção infantil e outros serviços de proteção.
- Minimizar a sobreposição entre prestadores de serviços e ajudar a racionalizar as vias de encaminhamento.
- Formar o pessoal do AGA em vias de encaminhamento críticas e garantir que o pessoal saiba como aconselhar as pessoas de forma adequada e ética sobre como aceder a essas vias.
- Assegurar a existência de procedimentos de acompanhamento das referências, por exemplo, através de uma base de dados de referências.
- Partilhar todos os protocolos de gestão de casos actualizados (como a proteção de crianças e a VBG) com todos os parceiros relevantes.
- Defender a existência de serviços especializados ou o aumento de serviços específicos à medida que as condições mudam.
 - Defender a qualidade dos serviços especializados.
- Ajudar as estruturas de governação comunitária ou os seus representantes a desempenharem um papel fundamental nas consultas, conforme adequado (sujeito a formação relevante).
- Promover sistemas de auto-referência.

Indicadores-chave

- Existem vias de encaminhamento funcionais para garantir que as pessoas com necessidades específicas ou especializadas recebam a assistência e a proteção necessárias.

Notas de orientação

1. Embora as vias de encaminhamento sejam desenvolvidas por agências especializadas, um **AGA tem um papel crucial** através da sua presença constante (ou regular) no local para disseminar informação às comunidades sobre serviços

especializados de forma atempada. As vias de encaminhamento podem ser essenciais para os principais serviços técnicos, incluindo saúde, segurança, VBG, proteção, proteção infantil, crianças sobreviventes de VBG e pessoas desaparecidas.

2. Uma compreensão abrangente dos factores de risco enfrentados pelos grupos vulneráveis, em particular as mulheres e as raparigas, e das causas desses riscos é essencial para intervenções de prevenção eficazes. Os SMAs são responsáveis por trabalhar ao nível do local, juntamente com as autoridades e os agentes de proteção relevantes, para proteger todas as pessoas que vivem no centro.
3. Um sobrevivente de VBG deve ser plenamente informado das suas escolhas, dos serviços disponíveis e das potenciais consequências positivas e negativas do acesso a esses serviços. A sensibilização dos prestadores de serviços para as vias de encaminhamento existentes é, por vezes, mais difícil quando a capacidade no terreno é limitada. A organização e os serviços críticos devem ser encorajados a ter serviços no local e não apenas a colocar uma bandeira ou um sinal da agência à entrada do local onde não estão a decorrer actividades. Partilhar recursos ou dizer quando a sua agência não tem capacidade de resposta é preferível a não prestar serviços.

⊗ *Ver também o Princípio da Esfera de Proteção 3.*

Saída e transição

5. Saída e transição

Medida que as situações humanitárias se alteram, a gestão de muitos sítios será transferida de uma organização para outra, pelo menos uma vez durante a vida do sítio. Esta transferência pode ser para ONG internacionais ou nacionais ou, mais provavelmente, para autoridades nacionais ou locais, que podem assumir um papel de gestão de acampamentos para além dos seus outros mandatos. A transição pode também ser mais generalizada, afectando os prestadores de serviços e outras partes interessadas. A transição para um novo gestor do sítio não implica normalmente o encerramento do sítio, mas exige que os serviços continuem a ser prestados às pessoas que procuram protecção e assistência.

Encerramento do sítio e, tal como a preparação e o planeamento do sítio, muda consoante o contexto. Pode ter lugar por uma série de razões e de diversas formas ou fases. Estes encerramentos vão desde encerramentos planeados e ordenados, influenciados por movimentos organizados de regresso voluntário ou pela diminuição do apoio dos doadores, até encerramentos abruptos e desordenados devido a catástrofes causadas por riscos naturais, ameaças à segurança ou coerção governamental. Nalguns casos, enquanto a assistência e a prestação de serviços cessam, o local em si não é encerrado, em termos de remoção das suas infra-estruturas ou da sua função como local comunitário. Pode tornar-se um assentamento permanente viável, uma cidade ou um local de atividade económica ou social. Pode também simplesmente regressar à sua função anterior. Os encerramentos parciais ou totais não planeados que impliquem o regresso forçado exigem a criação de mecanismos de gestão estratégicos e proactivos para garantir a protecção das pessoas afectadas.

Quaisquer que sejam as circunstâncias, é crucial um planeamento cuidadoso e uma coordenação extensiva que deve ser levada a cabo pela equipa de gestão de acampamentos em colaboração com as autoridades nacionais e outras partes interessadas importantes, incluindo os proprietários legais da terra. Em conjunto, devem assegurar que as populações do local e as populações de acolhimento participem plenamente no processo. Os edifícios que foram degradados devido à sua utilização temporária como centros colectivos podem ter um impacto negativo na comunidade local. A eventual desativação, ou reabilitação e entrega, desses bens durante o encerramento do sítio deve ser definida e acordada com as partes interessadas desde o início, ou o mais próximo possível disso. O planeamento da instalação/melhoria e do encerramento do sítio estão interligados desde o início.

Os AGA e os coordenadores de grupos da CCCM estão numa posição única para monitorizar se estiver a ocorrer uma deslocação secundária. Isto pode acontecer quando as condições nas áreas de regresso ou reinstalação não são propícias a um regresso seguro e digno. As razões podem estar relacionadas com a segurança,

habitação e oportunidades de subsistência, serviços básicos e retaliação social. Quando isto acontece e um AGA monitorizou com sucesso a situação, deve ser feita uma sensibilização para os desafios enfrentados pelas pessoas deslocadas junto das autoridades locais ou apropriadas.

Padrão 5.1: **Transição para uma nova AGA e uma nova equipa de gestão do centro**

As populações docentros continuam a receber apoio e prestação de serviços adequados e atempados durante os períodos de transição da gestão dos sítios.

Acções-chave

- Com o novo AGA, desenvolver um plano de transição ou de entrega.
 - No mínimo, este plano deve garantir que o serviço continue a ser prestado no local. Incluir neste processo os prestadores de serviços existentes.
 - Assegurar que a entrega das infra-estruturas e do equipamento inclui pormenores sobre os principais recursos, tarefas e requisitos técnicos.
 - Incluir as necessidades de reabilitação e desativação.
- Incluir as estruturas de representação do sítio existentes no processo de transferência.
- Trabalhar com o novo AGA para estabelecer um plano de ação para dar resposta às necessidades das pessoas vulneráveis, que não as coloque em risco acrescido devido à transferência de instalações e garanta o seu acesso ininterrupto aos serviços.
 - Certificar-se de que as pessoas vulneráveis e os seus cuidadores são devidamente informados sobre um novo AGA e sobre o seu acesso contínuo aos serviços.
- Trabalhar com o novo AGA para garantir que a sua capacidade e conhecimentos especializados são adequados.
 - O reforço das capacidades deve incluir todos os domínios, mas em especial as questões relativas à posse da terra, à manutenção e proteção das infra-estruturas e aos princípios humanitários.
 - Trabalhar com o novo AGA, por exemplo, através de parcerias ou funções partilhadas, tutoria ou acompanhamento.
- Partilhar um resumo do plano de transição ou handover com a comunidade de acolhimento e os representantes das autoridades locais.

Indicadores-chave

- % da população do sítio que está satisfeita com os serviços prestados durante os períodos de transição. As consultas à comunidade e aos parceiros são utilizadas para desenvolver e partilhar planos de transição ou de transferência.

Notas de orientação

1. A nova equipa de gestão do acampamento podem ser organizações humanitárias, autoridades governamentais (locais ou nacionais) ou grupos comunitários. É fundamental criar capacidades e prever tempo para apoio técnico e sobreposição entre o pessoal sénior e o pessoal da nova que vêm para completar as actividades e consultas. Em áreas onde isso é possível, o novo AGA deve ser encorajado a manter o pessoal original, que é recontratado para fornecer experiência e memória institucional, de forma a garantir a continuidade para a população. No caso de transferências planeadas, a capacidade e os conhecimentos especializados do novo AGA podem ser assegurados e, se necessário, podem ser implementados planos e actividades de capacitação. Para transferências mais rápidas, o coordenador do grupo CCCM e a Agência líder do grupo podem ter um papel na garantia de que os planos de capacidade são implementados nos novos AGAs.

⊗ *Ver também a norma 1.3: SMA e gestão do sítio eam capacity.*

Acções-chave

Padrão 5.2: Encerramento planeado

O encerramento do centro e ocorre de forma planeada e consultiva, e o seu impacto em quaisquer populações residuais do centro é atenuado.

- Rever os planos de encerramento do sítio e adaptá-los ao contexto atual.
 - Utilizar os resultados de reuniões consultivas, debates de grupos de discussão ou inquéritos de intenções para informar qualquer ação.
- Se for adequado e viável, organizar visitas aos locais de regresso, de integração ou de reinstalação.
- Compilar uma lista dos residentes no local que estão prontos para se mudarem, tendo em conta especialmente as famílias numerosas, as pessoas com necessidades específicas e os agregados familiares chefiados por mulheres. Defender o transporte adequado anspont.
- Envolver as estruturas de governação do local e a liderança no planeamento e implementação do encerramento.
- Procurar soluções para que as pessoas vulneráveis sejam absorvidas por qualquer

rede de segurança social, caso os serviços do sítio sejam subitamente reduzidos ou retirados.

- Acompanhar o encerramento do sítio em relação ao plano.
- Assegurar que a população afetada continue a dispor de mecanismos de feedback e de reclamação.
- Assegurar a adoção de medidas para a população residual, que pode ter necessidade de aceder a serviços especiais enquanto reside ou permanece no local, incluindo o acesso a níveis de assistência adequados.
- Utilizar ou adaptar as abordagens e ferramentas participativas existentes para descobrir e documentar as percepções da comunidade sobre o encerramento e a realocação de sítios.

Indicadores-chave

- % de organizações prestadoras de serviços que adoptam e contribuem para planos de encerramento (objetivo: 100%).
- Os mecanismos de feedback e de reclamação são mantidos durante todo o processo de encerramento.
- % de questões de proteção e segurança relacionadas com o encerramento que são comunicadas e encaminhadas.

Notas de orientação

1. Tal como acontece com a instalação do local, o encerramento de cada local será altamente contextualizado, e o envolvimento da comunidade é um elemento-chave para um encerramento tranquilo processo.
2. Embora o encerramento dos acampamentos formais seja da responsabilidade do governo, as estratégias nacionais de saída não são da responsabilidade de uma única agência ou autoridade e requerem o envolvimento de várias partes interessadas a diferentes níveis do governo, da comunidade ou da agência.
3. O encerramento dos acampamentos que acolhem os deslocados internos deve estar em conformidade com os planos governamentais para a deslocação dos deslocados, a restituição das terras e quaisquer outras questões administrativas .
4. O encerramento dos acampamentos de acolhimento de refugiados implica a assinatura de memorandos legais de entendimento entre os governos nacionais e os países de regresso ou de reinstalação. Estes memorandos são organizados pelo ACNUR, pelo governo do país de refúgio e pelo país de regresso ou de reinstalação.

⊗ *Ver também as Normas 2.2: Participação da comunidade, 2.3: Partilha de informação com as comunidades e 2.4: Feedback e reclamações.*

⊗ *Ler mais sobre o encerramento do local, bem como a lista de monitoria de encerramento no capítulo 7 do Manual de Gestão de acampamentos.*

⊗ *Leia mais sobre o encerramento de locais nas Diretrizes para o encerramento de acampamentos do Grupo CCCM.*

Padrão 5.3: Encerramento não planeado (parcial ou total)

O encerramento não planeado (regresso forçado) e espontâneo é previsto e o seu impacto nas populações do sítio é gerido e atenuado.

Acções-chave

- Assegurar que os residentes do sítio têm acesso a serviços básicos.
 - Coordenar com os prestadores de serviços a realocização ou a reprovisionamento dos serviços.
 - Defender os interesses das populações locais para manter os serviços.
- Trabalhar com as autoridades locais e nacionais e outras partes interessadas para encontrar soluções de alojamento alternativas para os residentes das instalações afectadas pelo encerramento.
 - Apoiar a circulação de bens e infra-estruturas.
 - Compilar uma lista dos residentes do local que precisam de ser realojados, tendo especialmente em conta as famílias numerosas e os agregados familiares chefiados por mulheres. Defender o transporte adequado.
 - Assegurar que os alojamentos para pessoas com necessidades específicas são adaptados para responder a essas necessidades.
- Utilizar ou adaptar os mecanismos de partilha de informações existentes para informar a população do local e os prestadores de serviços sobre o que está a acontecer e porquê.
- Assegurar que a população afetada continue a dispor de mecanismos de feedback e de reclamação.
- Utilizar ou adaptar as abordagens e ferramentas participativas existentes para descobrir e documentar as percepções da comunidade sobre o encerramento e a realocização de sítios.

Indicadores-chave

- % da população do sítio que pode aceder aos serviços básicos durante o encerramento ou a deslocalização do sítio.
- Os mecanismos de feedback e de reclamação são mantidos durante todo o processo de encerramento.

- % de questões de proteção e segurança relacionadas com o encerramento que são comunicadas e encaminhadas.

Notas de orientação

1. As situações resultantes de conflitos e de catástrofes causadas por riscos naturais são frequentemente imprevisíveis. As pessoas permanecem nos locais durante muito mais tempo do que o inicialmente planeado. As eventualidades futuras e os diferentes cenários têm de ser previstos desde o início de uma operação. Uma gestão eficaz do local, das infra-estruturas e dos bens deve basear-se em avaliações que incluam o momento da saída. Um planeamento cuidadoso deve ter como objetivo salvaguardar a população do local.
2. Embora o encerramento forçado de sítios e o regresso forçado de pessoas deslocadas à sua área de origem não seja aceitável, o MAE deve estar preparado para responder a essa situação. O encerramento dos acampamentos deve estar associado a um quadro de soluções duradouras para todas as pessoas deslocadas.

⊗ *Ver também as normas 2.1: Estruturas de governação, 2.2: Participação comunitária, 2.3: Partilha de informação com as comunidades e 2.4: Feedback e reclamações.*

⊗ *Ler mais sobre o encerramento do local, bem como a lista de monitoria de encerramento no capítulo 7 do Manual de Gestão de acampamentos.*

⊗ *Leia mais sobre o encerramento de locais nas Diretrizes para o encerramento de acampamentos do Grupo CCCM.*

Padrão 5.4: Reabilitação e desativação

A reabilitação do centro responde às necessidades das populações residuais e das comunidades de acolhimento, tendo em conta a regulamentação local e as necessidades ambientais.

Acções-chave

- Consultar todos os prestadores de serviços, representantes da comunidade e outras partes interessadas para desenvolver um plano de reabilitação e desativação que especifique o equipamento, as infra-estruturas e as orientações sobre a reabilitação de terrenos e infra-estruturas.
 - Consultar durante a instalação do sítio, à medida que as infra-estruturas e as opções de gestão dos solos evoluem, e durante os períodos de encerramento do sítio.
 - Assegurar que os cemitérios utilizados pela população do sítio sejam claramente assinalados e incluídos nos planos de reabilitação e desativação.

- Solicite protocolos específicos de desativação para quaisquer locais de resíduos perigosos, tais como instalações de saúde, locais de armazenamento de produtos químicos e pátios de abate.
- Solicitar aos prestadores de serviços planos de desativação para todas as casas de banho e instalações de gestão de lamas .
- Avaliar, atenuar e controlar eventuais impactos ambientais negativos.
- Partilhar o plano de reabilitação e de desmantelamento com a comunidade anfitriã e residual e com qualquer governo local.
- Rever os planos iniciais e actualizados do local e quaisquer acordos iniciais com a comunidade anfitriã e rever com a comunidade através de mecanismos participativos.
- Rever o acordo com as comunidades de acolhimento e as autoridades locais, especificando as condições necessárias para a devolução dos terrenos e das infra-estruturas.

Indicadores-chave

- As preocupações ambientais são avaliadas, atenuadas e monitorizadas.

Notas de orientação

1. O encerramento do sítio produzirá grandes quantidades de resíduos de diferentes tipos, tais como materiais de abrigo, pertences deixados para trás e artigos danificados de vários tipos. Resíduos como produtos químicos, baterias, artigos fora de prazo e resíduos de saúde terão de ser corretamente eliminados. A preparação para o encerramento do local inclui a limpeza, a remoção, o enterramento no local ou a incineração. O risco de contaminação do solo e das fontes de água deve ser levado a sério.
2. A reabilitação ambiental não significa necessariamente o regresso do sítio ao seu estado anterior; mesmo que seja viável, será dispendioso e moroso. Pode ser mais apropriado descobrir o que a comunidade anfitriã gostaria que acontecesse com o sítio depois de encerrado.

⊗ *Para mais informações sobre considerações ambientais, consultar o capítulo 6 do Manual de Gestão de acampamentos. Ver também a lista de monitoria de encerramento no Capítulo 7.*

⊗ *O planeamento do ciclo de vida do centro deve ser feito em conjunto com as Normas 3.2 Um ambiente adequado, 4.1 Coordenação do local e 5.2 Encerramento planeado.*

⊗ *Ver também os capítulos técnicos do Manual Sphere para obter mais pormenores sobre a descomissionamento e a reabilitação da água, do saneamento e da higiene, dos abrigos e dos assentamentos e das infra-estruturas de saúde.*

Anexo 1 -
Lista de monitoria
da inclusão da
deficiência

Anexo 1 - Lista de monitoria da inclusão da deficiência

Como pode ser monitorizado o carácter inclusivo de um centro? Esta lista de monitoria não é exaustiva nem pretende substituir as abordagens participativas, mas pode ser utilizada como ferramenta complementar pelos gestores de sítios que pretendam avaliar o carácter globalmente inclusivo de um sítio, ou como ferramenta de apoio ao desenvolvimento de uma estratégia inclusiva para pessoas com deficiência.

Para monitorizar a inclusão, será fundamental a desagregação dos dados por sexo, idade e deficiência. Sempre que for relevante e dentro das capacidades de avaliação, análise e resposta disponíveis, os AGAs são encorajados a utilizar ferramentas testadas em contextos humanitários, como o Short Set of Disability Questions do Grupo de Washington.

As perguntas que se seguem seguem a estrutura das *Normas Mínimas para a Gestão de acampamentos*.¹ As perguntas devem ser contextualizadas e podem ser ajustadas para se adaptarem a diferentes contextos ou objectivos programáticos.

Capacidades de gestão e identificação do centro

Planeamento do ciclo de vida do sítio

- As pessoas com diferentes tipos de deficiência foram envolvidas no desenvolvimento do plano de ação?
- O plano de ação de gestão do acampamento tem em conta as diversas necessidades das pessoas com deficiência? Inclui acções específicas para as pessoas que necessitarão de adaptações razoáveis?
- O orçamento inclusivo e os recursos materiais foram considerados no plano de ação? Por exemplo, uma rubrica orçamental para acessibilidade e adaptações razoáveis, a partir da fase de conceção, e a aquisição de materiais que sigam os princípios do desenho universal.
- As necessidades das pessoas com deficiência foram incluídas nos planos de emergência e de evacuação?

Capacidade da equipa de gestão de acampamentos

- Há alguém na equipa de gestão de acampamentos nomeado como ponto focal para a inclusão da deficiência?

1 Para normas específicas de inclusão, ver Age and Disability Consortium. Normas de Inclusão Humanitária para Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiência, 2018. www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8

- Há homens e mulheres com deficiência a trabalhar para a agência de gestão de acampamentos como funcionários, voluntários, mobilizadores comunitários, etc.?
- As pessoas com deficiência são incentivadas a candidatar-se a cargos de gestão de acampamentos? São previstas adaptações razoáveis para as pessoas com deficiência que trabalham na equipa de gestão das instalações?
- A equipa de gestão do acampamento recebeu formação sobre a inclusão da deficiência e a equipa é capaz de aplicar a aprendizagem para prestar assistência inclusiva? A equipa de gestão do acampamento recebeu formação sobre inclusão da deficiência e é capaz de aplicar os conhecimentos adquiridos na prestação de assistência inclusiva?
- As instalações e os processos da organização são acessíveis a pessoas com diferentes tipos de deficiência?

Identificação e proteção de dados

- As pessoas com deficiência foram identificadas durante o registo ou através de outros mecanismos de recolha de dados?
- A agência de gestão do acampamento dispõe de dados desagregados por sexo, idade e deficiência?
- Os dados relativos a pessoas com deficiência estão devidamente protegidos ao longo do ciclo de gestão da informação?
- O consentimento informado é recolhido de pessoas com deficiência sempre que relevante (ou o assentimento quando o consentimento não pode ser dado, como no caso de crianças ou pessoas com deficiências intelectuais); e de forma acessível (por exemplo, através de formulários de leitura fácil)?

Participação e representação da comunidade

Participação comunitária

- As pessoas com deficiência estão incluídas nas metodologias de participação estabelecidas pelo AGA? Foi afetado um orçamento para apoiar o seu envolvimento?
- As pessoas com deficiência estão envolvidas em cada fase do ciclo do projeto - avaliação, planeamento, implementação, monitorização e avaliação?
- Existem diversos canais acessíveis para que as pessoas com deficiência possam contactar a equipa de gestão de acampamentos e comunicar os seus pontos de vista e preocupações?
- As pessoas com deficiência declaram-se satisfeitas com as oportunidades de que dispõem para influenciar as decisões no local?

- As mulheres com deficiência sentem que as suas opiniões são tidas em conta nos processos de tomada de decisão?

Partilha de informações e comunicação

- As pessoas com diferentes tipos de deficiência foram consultadas sobre as suas necessidades e preferências em matéria de comunicação?
- O material essencial de informação, educação e comunicação é fornecido em múltiplos formatos e meios no sítio (tais como letras grandes, de leitura fácil e sem jargão, pictogramas, linguagem gestual, oral, rádio, vídeos, mensagens de texto)?
- As informações são divulgadas em vários locais acessíveis (por exemplo, em balcões de informação, locais de distribuição, espaços seguros e instalações de saúde; durante a visita ao local de trabalho; reuniões de comités e grupos de discussão; através de visitas porta-a-porta e mobilizadores comunitários)?
- O acompanhamento é organizado de modo a garantir que as pessoas com diferentes tipos de deficiência são incluídas e têm acesso a informações essenciais sobre a vida do sítio, os serviços globais e a assistência disponível, bem como sobre serviços específicos que lhes dizem respeito?

Feedback e reclamações

- É possível recolher feedback e queixas através de uma variedade de canais (verbais, escritos, electrónicos, em papel, caixas, balcões de atendimento, linhas directas), de formas e locais acessíveis?
- Os mecanismos de feedback e de apresentação de queixas são acessíveis às pessoas que permanecem nos seus abrigos?
- Quando se tomam medidas e se apresentam relatórios, a acessibilidade também é tida em conta?
- Existe uma forma de monitorizar a utilização dos mecanismos de feedback e de apresentação de queixas por parte das pessoas com deficiência (por exemplo, os dados são desagregados por sexo, idade e deficiência, utilizando o conjunto de perguntas curtas do Grupo de Washington)?
- As queixas relativas a deficiências específicas podem também ser recolhidas através destes mecanismos?
 - Por exemplo, sobre acessibilidade, adaptações razoáveis inadequadas (ou recusa de)? As respostas são dadas de forma atempada, acessível e informada?
- Os mecanismos de prevenção da exploração e abuso sexual são acessíveis a pessoas com deficiência?

Estruturas de governação

- Existem organizações activas de pessoas com deficiência, grupos de apoio ou comités comunitários de deficiência no local ou nas comunidades

circundantes? Em caso afirmativo, são representativas da população do sítio na sua diversidade (sexo, idade, etnia, deficiências)?

- As pessoas com deficiência e/ou as suas organizações representativas estão envolvidas nas estruturas ou grupos de governação do sítio? Desempenham um papel significativo? As pessoas/entidades envolvidas são representativas da população em termos de sexo, idade, etnia e deficiência? As pessoas com deficiência sentem-se representadas pela e através da estrutura de governação do sítio?
- Foram identificadas as barreiras e os factores que facilitam a participação das pessoas com deficiência? As pessoas com deficiência foram envolvidas na sua identificação? As avaliações das barreiras e dos factores que facilitam a participação são efectuadas com regularidade?
- Foi efectuada uma avaliação de risco, tendo em conta o princípio de “não prejudicar”, sobre a participação de pessoas com deficiência e o potencial impacto na sua vida e na forma como são vistas? As avaliações de risco são efectuadas com regularidade?
- Foram organizadas formações pelo AGA ou pelos parceiros para as pessoas com deficiência, as suas famílias e as organizações de pessoas com deficiência, a fim de garantir a sua participação significativa e uma maior resiliência?

Ambiente do centro

Um ambiente seguro e protegido

- São efectuadas regularmente auditorias de observação e segurança no local, avaliando as infra-estruturas físicas e o comportamento da comunidade, tendo em conta os riscos que homens, mulheres, rapazes e raparigas com deficiência podem enfrentar? Existe uma estratégia para mitigar os riscos identificados?
- As pessoas com deficiência estão representadas nos comités de segurança?
- Os canais de informação para comunicar os riscos à população do sítio são acessíveis às pessoas com deficiência (numa variedade de formatos, em vários locais)?
- Durante a instalação e a melhoria do local, foram tomadas medidas para adotar princípios de conceção universal e garantir o acesso ao local e às infra-estruturas para o maior número de pessoas? Estas medidas têm em conta, por exemplo, os percursos, o acesso aos abrigos, a WASH, os locais de distribuição, as zonas comuns, as escolas e as instalações de cuidados de saúde? Têm em conta a gama de deficiências existentes (tais como deficiências físicas, psicossociais, intelectuais e sensoriais)?

- As pessoas com deficiência, as suas famílias e prestadores de cuidados são consultados ao longo do ciclo de vida do local sobre as suas necessidades, as barreiras que enfrentam e as expectativas em relação aos planos do local? Por exemplo, em termos de configuração geral, infra-estruturas, abrigos, acesso a instalações de WASH, locais de distribuição, instalações de cuidados de saúde, escolas e áreas comuns.
- As leis, normas e padrões nacionais em matéria de acessibilidade e inclusão são considerados e respeitados?
- São proporcionadas adaptações razoáveis às pessoas com deficiência e às suas famílias, em termos de acesso a instalações, serviços e assistência?
- Está previsto um orçamento para adaptações razoáveis e melhorias no local, a fim de eliminar as barreiras que as pessoas com deficiência possam enfrentar?
- São efectuadas regularmente auditorias de acessibilidade para avaliar parte ou todo o ambiente do sítio, incluindo os espaços de reunião?
- A distância e o transporte para serviços e instalações essenciais são considerados aceitáveis para pessoas com deficiência?
- As crianças com deficiência têm acesso à educação? As outras pessoas com deficiência e as suas famílias têm acesso à educação e a oportunidades de subsistência?

Coordenação e monitoria dos serviços no centro

Coordenação do sítio

- Existem organizações centradas na deficiência a trabalhar no centro ou nas comunidades (por exemplo, ONG ou serviços especializados dedicados a pessoas com deficiência, organizações de pessoas com deficiência)?
- Existem outros profissionais para apoiar os esforços de inclusão a nível local, por exemplo, saúde mental e apoio psicossocial, proteção, proteção infantil, pessoal VBG?
- Os serviços e as partes interessadas relevantes foram identificados, cartografados e envolvidos?
- A inclusão é um ponto regular na ordem de trabalhos das reuniões de coordenação do sítio?
- Quando um grupo de trabalho sobre deficiência (ou grupo sobre idade e deficiência) é ativado no país, a equipa de gestão de acampamentos participa nas reuniões do grupo de trabalho?
- As pessoas com deficiência e os comités de pessoas com deficiência estão envolvidos nas decisões colectivas, nomeadamente através de reuniões das

partes interessadas a nível local? As reuniões de coordenação são acessíveis às pessoas com deficiência?

- As pessoas com deficiência são envolvidas na tomada de decisões sobre normas mínimas de qualidade sectoriais?
- As pessoas com deficiência são incluídas na implementação e no acompanhamento das actividades e resultados de protecção e assistência ao longo do ciclo de vida do sítio?
- A advocacia é também efectuada para e com pessoas com deficiência na procura de soluções duradouras?

Avaliação, monitorização e elaboração de relatórios dos serviços no centro

- Os perfis dos centros e as ferramentas de avaliação são inclusivos (por exemplo, identificando pessoas com deficiência, com dados desagregados por sexo, idade e deficiência; identificando riscos, barreiras e requisitos)?
- As pessoas com deficiência são envolvidas e consultadas na monitorização dos serviços e nas avaliações multi-sectoriais? Existem perguntas específicas para pessoas com deficiência nos inquéritos e instrumentos de monitorização utilizados pelo AGA?
- As pessoas com deficiência têm um acesso significativo à informação para orientar as suas decisões de regresso, integração ou reinstalação? A continuidade dos serviços é acessível ao longo de todo o processo? São identificados os obstáculos à tomada de decisões?

Vias de encaminhamento

- As pessoas com deficiência têm conhecimento das vias de encaminhamento críticas para os serviços de saúde, VBG, protecção infantil e outros serviços de protecção e especializados? A informação foi comunicada em vários formatos e através de vários canais acessíveis?
- O pessoal de gestão de acampamentos tem conhecimento das vias de encaminhamento críticas (e acessíveis) e sabe como aconselhar de forma adequada e ética as pessoas, incluindo as pessoas com deficiência e as suas famílias, sobre como aceder a essas vias?
- Existem procedimentos de acompanhamento das consultas?
- Os protocolos de gestão de casos são partilhados com os parceiros, conforme necessário?
- É feita a defesa de serviços especializados de qualidade para pessoas com deficiência?
- Os comités de deficientes desempenham algum papel no encaminhamento dos casos?

Saída e transição

Transição para uma nova agência de Gestão de Acampamentos

- A continuidade do serviço para pessoas com deficiência foi incluída no plano de transição ou de transferência?
- As pessoas com deficiência e os seus prestadores de cuidados foram incluídos no processo e informados de forma significativa sobre os planos de transição?
- Foram identificadas as necessidades e exigências das pessoas com deficiência e das suas famílias, de modo a que não sejam colocadas em risco acrescido devido à transferência do local? O seu acesso aos serviços foi assegurado?
- O novo AGA recebeu formação sobre práticas de inclusão da deficiência? As suas capacidades e conhecimentos são adequados?

Encerramento

- As pessoas com deficiência foram consultadas através de reuniões, grupos de discussão ou outros meios sobre os planos de encerramento do sítio?
- Foram organizadas visitas adequadas para pessoas com deficiência?
- Foi organizado um transporte e apoio adequados, nomeadamente para evitar o risco de separação das famílias e dos prestadores de cuidados?
- Os planos de emergência tiveram em conta as pessoas com deficiência em termos de redes de segurança social no caso de os serviços serem subitamente reduzidos ou retirados?
- Os mecanismos de feedback e de reclamação continuam disponíveis e acessíveis às pessoas com deficiência?
- Continuam a ser aplicadas medidas de apoio às pessoas com deficiência que fazem parte da população residual, por exemplo, o acesso a serviços especiais enquanto permanecem no local, a assistência e a grupos de autoajuda?
- Quando o encerramento dos acampamentos não é planeado, as pessoas com deficiência foram informadas sobre o que está a acontecer e porquê, as suas necessidades mínimas foram tidas em conta (por exemplo, acesso a serviços básicos, transporte e alojamento)?

Referências e leituras complementares

- A Aliança para a Proteção da Criança na Ação Humanitária, *Normas Mínimas para a Proteção da Criança na Ação Humanitária: Edição de 2019, 2020*. https://alliancecpa.org/en/CPMS_home
- ALNAP. *Manual de Participação para Trabalhadores Humanitários no Terreno, 2009*. www.alnap.org/help-library/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers
- Cruz Vermelha Britânica. <https://communityengagementhub.org>
- The Cash Learning Partnership (CaLP), *Minimum Requirements for Market Analysis in Emergencies, 2013*. www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2013/07/minimum-requirements-for-market-analysis-in-emergencies.pdf
- Cluster Global de Coordenação e Gestão de Acampamentos (CCCM). *Diretrizes para o encerramento de acampamentos, 2014*. <https://cccmcluster.org/resources/camp-closure-guidelines>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 1, 2014*. <https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-1>
- Global CCCM Cluster. *Deslocação urbana e fora do acampamento: Desk Review, 2014*. <https://cccmcluster.org/resources/urban-displacement-out-camps-review-udoc>
- Global CCCM Cluster. *CCCM Case Studies Volume 2, 2016*. <https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-vol-2>
- Grupo Global de CCCM. *Estudos de caso da CCCM 2016-2019 Capítulo 3, 2019*. <https://cccmcluster.org/resources/cccm-case-studies-2016-2019-chapter-3>
- Global CCCM Cluster. *Gestão e coordenação de contextos colectivos através de uma abordagem móvel/com base na área: Documento de trabalho, 2019*. <https://cccmcluster.org/resources/management-and-coordination-collective-settings-through-mobile-approach-working-paper>
- Grupo de Trabalho do Grupo de Proteção Global. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons, 2010*. www.globalprotectioncluster.org/_assets/files/news_and_publications/IDP_Handbook_EN.pdf
- Parceria para as Normas Humanitárias. *Normas de inclusão humanitária para pessoas idosas e pessoas com deficiência. Principais normas de inclusão 4, 5 e 6, 2018*. https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Humanitarian_inclusion_standards_for_older_people_and_people_with_disabi.pdf
- OCHA. *Guiding Principles on Internal Displacement, 2004*. <https://reliefweb.int/report/world/guiding-principles-internal-displacement-2004>
- IASC. *Seis Princípios Fundamentais do IASC*. <https://psea.interagencystandingcommittee.org/update/iasc-six-core-principles>

- IASC. *Estratégia: Protection from and response to Sexual Exploitation and Abuse and Sexual Harassment*, 2018. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-champion-protection-sexual-exploitation-and-abuse-and-sexual-harassment/strategy-protection>
- IASC e Grupo de Proteção Global. *Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action: Reduzir o risco, promover a resiliência e ajudar a recuperação*, 2015. <https://interagencystandingcommittee.org/working-group/iasc-guidelines-integrating-gender-based-violence-interventions-humanitarian-action>
- CICV, *Handbook on Data Protection in Humanitarian Standards*, 2020. www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook
- OIM, Conselho Norueguês para os Refugiados (NRC) e Agência das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR). *Kit de ferramentas de gestão de acampamentos*. <https://ccccluster.org/resources/camp-management-toolkit>
- NRC. *Assentamentos sustentáveis: Maximizar os ganhos sociais, ambientais e económicos em contextos de deslocação humanitária*, 2017. <https://reliefweb.int/report/world/sustainable-settlements-maximising-social-environmental-and-economic-gains-humanitarian>
- NRC. *Caixa de ferramentas de coordenação comunitária*, 2020. <https://cct.nrc.no>
- NRC. *Improving Participation and Protection of Displaced Women and Girls Through Camp Management Approaches*, 2020. www.nrc.no/resources/reports/improving-participation-and-protection-of-displaced-women-and-girls-through-camp-management-approaches
- Instituto de Desenvolvimento Ultramarino. *Protracted Displacement: Uncertain Paths to Self-reliance in Exile*, 2015. www.odi.org/publications/9906-protracted-displacement-uncertain-paths-self-reliance-exile
- Oxfam GB. *Impact Measurement and Accountability in Emergencies (Medição do Impacto e Responsabilidade em Emergências): The Good Enough Guide*, 2007. <https://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/impact-measurement-and-accountability-in-emergencies-the-good-enough-guide-115510>
- A Rede SEEP. *Normas Mínimas de Recuperação Económica (3.ª edição)*, 2017. <https://seepnetwork.org/Blog-Post/Minimum-Economic-Recovery-Standards-Third-Edition-exist-190>
- Associação Sphere. *The Sphere Handbook (4.ª edição)*, 2018. <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-EN.pdf>
- ACNUR. *Handbook for the Protection of Internally Displaced Persons*, 2010. www.unhcr.org/uk/protection/idps/4c2355229/handbook-protection-internally-displaced-persons.html

- ACNUR, OIM. *Orientações para os Centros Colectivos, 2010*. <https://reliefweb.int/report/world/collective-centre-guidelines>
- ONU. *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2006*. www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html
- Conselho de Segurança da ONU. *Violência sexual relacionada com conflitos: Relatório do Secretário-Geral da ONU. S/2018/250, 2018*. www.un.org/sexualviolenceinconflict/wp-content/uploads/2019/04/report/s-2019-280/Annual-report-2018.pdf
- Mulheres em situação de deslocação. <https://womenindisplacement.org>

Acrónimos e abreviaturas

CHS	Normas Humanitárias Fundamentais
GBV	Violência baseada no género
IASC	Comité Permanente Inter-Agências
OIM	Organização Internacional para as Migrações
ONG	Organização não governamental
POLR	Fornecedor de último recurso (cluster)
PSEA	Prevenção a exploração e o abuso sexual
EAS	Exploração e abuso sexual
AGA	Agência de gestão de acampamentos
ACNUR	Agência das Nações Unidas para os Refugiados
WASH	Água, saneamento e higiene (sector)

Índice

Prazo	<i>Normas mínimas em matéria de gestão de acampamentos</i>	<i>Kit de ferramentas de Gestão de Acampamentos</i>
abreviaturas	68	
responsabilidade	vii, 4, 13, 15, 19, 24, 31, 31, 43	10, 14, 15, 20–22, 24–27, 30, 32, 34, 39, 46, 47, 60–63, 65, 66, 73, 75, 77, 96, 109, 118, 121, 127, 132, 138, 141, 186, 187, 189, 190, 192, 195, 196, 203, 213, 226
abordagem por zona	5, 7, 8, 26, 39, 40, 43	18
avaliação	25, 27, 35, 39, 46, 48, 55	18, 38, 42, 47, 52, 54, 56, 63, 64, 66, 73, 236, 242, 247
- <i>encerramento do centros</i>		109, 114, 115
- <i>montagem do centro</i>		101, 102, 104, 107
- <i>educação</i>		121, 258, 259, 263, 268, 270
- <i>ambiente</i>		84, 86, 87, 89, 91, 92
- <i>segurança alimentar</i>		186, 189, 193, 196, 197
- <i>GBV</i>		146–148, 150, 153
- <i>nível de grupo</i>		140
- <i>saúde</i>		237, 238, 239, 251, 254, 255

- meios de subsistência		275–277, 279–281
- necessidades		22, 23, 68, 74–76, 79
- participação		27, 49, 50, 51, 57
- ciclo do programa		38
- proteção	16	42, 123, 125, 126,
- PWSN		156, 157, 161–164, 166
- registo		131–133, 139
- risco	16	
- papel da CMA		23, 24
- segurança e proteção	35	57, 171–173, 176, 180, 183
- abrigo multi-riscos		223, 229, 230
- plano do sítio		104
- transparência		57
- WASH		202–204, 215
Kit de ferramentas de Gestão de Acampamentos	iii, 17, 19, 19, 22, 33, 27, 31, 37, 41, 45, 48, 54, 55, 57	
lista de monitoria		
- participação da comunidade		42, 57
- coordenação		68

- <i>coordenação e monitoria da assistência e dos serviços</i>		42
- <i>divulgação de informações</i>		43
- <i>assegurar a manutenção das infra-estruturas do centro</i>		42
- <i>ambiente</i>		91
- <i>inclusividade</i>		
- <i>gestão da informação</i>		80
- <i>gestão da informação</i>		43
- <i>PSEA</i>		33
- <i>recrutamento, formação e monitoria do pessoal</i>		42
- <i>segurança e proteção</i>		183
- <i>criação de mecanismos de governação e de participação comunitária</i>		42
- <i>encerramento do centro</i>		115
- <i>instalação do centro</i>		115
centros colectivos	4, 5, 6, 10, 17, 32, 27, 38, 41, 51, 65	9, 16–18, 31, 36, 61, 65, 84, 85, 97, 99, 100, 102, 103, 108, 119, 120, 147–149, 221–227, 230, 231, 258, 265, 270
participação da comunidade	4, 13, 19, 24, 31, 32, 25, 27, 35, 37, 38, 47	10, 11, 22, 36, 42, 45–58, 64, 131, 149, 172, 176, 211, 213, 224, 258, 260, 270

planos de emergência	16, 36, 64	20, 22, 31, 34, 41, 43, 134, 171, 172, 175–178, 180, 183, 192, 222, 232, 248, 255, 260, 261, 270
coordenação		9, 15, 16, 20–22, 26, 27, 38, 41–43, 97, 241
- <i>comitês de centro</i>		50, 51, 55, 56
- <i>agência de gestão de acampamentos</i>		14, 15, 30, 31, 33, 60–68, 72–77, 80, 85
- <i>encerramento do centro</i>		107, 109, 111, 115
- <i>coordenação de clusters</i>		23, 24
- <i>doença diarreica</i>		249
- <i>educação</i>		258, 260–262, 267, 270
- <i>cartões de direitos</i>		132
- <i>segurança alimentar</i>		189
- <i>produtos alimentares/não alimentares</i>		187, 188, 196
- <i>saúde</i>		236–239, 246, 248, 250, 252, 254, 255
- <i>Administração dos centros de deslocados</i>		23
- <i>inter-centros</i>		24
- <i>LGBTi</i>		164
- <i>meios de subsistência</i>		274, 275, 279, 280
- <i>reuniões</i>		33, 38, 42

- nacional		
- OCHA		78, 172
- proteção		121–123, 126, 127, 156–159, 164, 165
- PSEA		
- água da chuva		88
- modelo de refugiado		22
- registo		130, 132, 133, 138
- segurança		170–172, 174, 180
- setorial		
- fornecedores de segurança		34
- abrigo		220–222, 224, 227, 229, 232
- local		
- planeamento do local e VBG		146, 148, 149, 151, 152
- formação		32, 52,
- UN-CIMIC		35
- WASH		87, 88, 202–204, 207, 214, 215
Norma Humanitária Fundamental (CHS)	8	
- adequação e pertinência	35, 44	

- <i>comunicação, participação e feedback</i>	25	
- <i>mecanismos de reclamação</i>	25	
- <i>coordenação e complementaridade</i>	44	
- <i>eficácia e atualidade</i>	14	
- <i>capacidades locais e efeitos negativos</i>	25	
- <i>apoio e tratamento do pessoal</i>	25	
soluções duradouras	4, 10, 44, 47	14, 19–23, 31, 43, 47, 51, 64, 77, 96, 107, 108, 110, 111, 115, 126, 131, 224, 237
centros de evacuação de emergência	7, 15, 32	9, 17, 18, 20, 64, 147, 222
feedback e reclamações		14, 26, 27, 46, 47
- <i>PSEA</i>	14	
estruturas de governação	iv, 24, 31, 32, 33, 26, 35, 36, 49, 53, 61	37, 47, 49, 64, 76
governo	iii, 4, 13, 14, 15, 19, 21, 31, 51, 54	9, 17, 22, 24, 26, 37–39, 61, 97, 105, 107, 109, 111, 118, 120, 122, 131, 132, 137, 171, 180, 238, 244, 263, 265, 268, 269, 277
- <i>local</i>	13, 18, 26, 52, 56	36, 51, 62, 97, 109, 246
- <i>nacional</i>	4, 35, 52, 54	

<i>Manual para a proteção das pessoas deslocadas internamente</i>	iii	
comunidade de acolhimento	vi, 5, 8, 13, 15, 16, 17, 31, 31, 26, 27, 28, 30, 35, 38, 39, 40, 44, 45, 51, 52, 56, 57	10, 14, 18, 23–25, 31, 32, 34, 38, 47, 48, 50, 53, 55–58, 60–62, 65, 72, 75, 76, 84–87, 89–92, 96, 97, 99, 101, 102, 105–107, 111, 114–115, 119, 126, 137, 141, 146, 151, 158, 160, 163, 164, 170, 172–174, 177, 181, 183, 188, 197, 203, 204, 206, 211, 215, 220, 221, 223, 224, 226, 232, 246, 253, 254, 260, 262–267, 274–281
Carta Humanitária	vii, 8, 9	164, 203
princípios humanitários	8, 19	14–15, 24, 32, 35, 50, 63, 181
Humanitária Parceria de normalização	iii	
locais informais, ver acampamentos auto-instalados		
autoridades locais	4, 8, 15, 16, 19, 35, 38, 39, 44, 45, 51, 52, 62	
padrões mínimas	iii, iv, vi, vii, vii, 11	15, 84, 101, 121, 141, 237
<i>- proteção das crianças</i>		121
<i>- educação</i>		258–260, 266, 269, 270
<i>- partilha de informações e proteção de dados</i>	27	

- <i>LGBTI</i>		164
- <i>setorial</i>	44, 46	
- <i>abrigo</i>		221, 224
equipas móveis, ver também abordagem por zona	7, 15, 27, 39, 41, 47, 65	17, 30, 36, 77, 85, 136, 175, 223
monitoria	16, 25, 44, 46, 47	22, 25, 32–34, 39, 42, 46–50, 52, 54, 56, 57, 61–64, 66, 72, 107, 111, 115, 118, 121–123, 130–132, 134, 139–141, 144, 145, 147, 148, 151, 153, 159, 178, 180, 183, 186–189, 194, 197, 202–204, 209, 213–215, 220, 221, 227, 229, 232, 237, 247, 258–261, 263, 264, 269, 270, 278, 279, 281
- <i>assistência e prestação de serviços</i>	45, 48	24, 30, 118, 156, 157, 162
- <i>participação da comunidade</i>	38	27, 48, 134
- <i>reclamações e feedback</i>	29	
- <i>dados</i>	20	22, 74, 77, 80, 161, 166, 221
- <i>impactos ambientais</i>	56	84–87, 90, 91, 277
- <i>governança</i>	31, 25	26, 30
- <i>densidade populacional</i>	36	140
- <i>segurança e proteção</i>	36	125–127

- <i>deslocações secundárias</i>	51	
- <i>plano de ação do centro</i>	17, 25	
- <i>encerramento do centro</i>	53	
opção de último recurso	4	9, 14, 41, 77, 96, 119
pessoas com necessidades específicas	26, 29, 36, 38, 39, 55	23, 32, 34, 36, 38, 39, 42, 43, 46, 47, 49, 57, 61, 64, 68, 75, 80, 104, 107, 111, 112, 115, 123, 130, 134, 136, 138, 155–167, 172, 173, 186, 188, 191, 193, 195–198, 205, 214, 215, 224, 226, 232, 236, 239, 243, 244, 253–255, 270, 275–277, 280, 281
acampamentos planeados	5	
planeamento, planeamento do local	38	88, 96–98, 103–106, 115, 149, 196, 203, 210, 215, 221, 223, 230, 231
princípios de proteção	8, 9, 13, 19	
PSEA (prevenção da exploração e do abuso sexual)	14, 18, 19, 19, 29	33, 42, 152, 193
centros de acolhimento e de trânsito	6	9, 17, 18, 139, 240
deslocalização	36, 37, 53, 55	23, 91, 97, 98, 102, 109, 119, 159, 177, 178, 180, 230, 275
auditorias de segurança	36	144, 148

plano de segurança	35	
Centros auto-instalados	4, 6, 26, 39, 41, 47	18, 96–98, 115, 221, 243
prestadores de serviços	4, 13, 16, 18, 31, 25, 26, 27, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 54, 56	14, 22, 24–27, 31, 33, 34, 37, 38, 42, 43, 47, 49, 50–53, 55–58, 60–62, 64–66, 72, 74, 77–80, 85, 90, 109, 111, 114, 115, 119, 122, 127, 132, 133, 147, 149, 152, 157, 159, 180, 186, 187–189, 192, 194, 195, 197, 198, 204, 207, 208, 221, 249, 277
- <i>educação</i>		258–261, 263, 264, 267, 269, 270
- <i>financeiro</i>		186, 187, 189
- <i>saúde</i>		163, 209, 236–238, 244, 248, 253, 255, 256, 262
- <i>WASH</i>		87, 202–211, 214, 215
encerramento do centro	51, 53, 55, 56	10, 14, 19–22, 27, 31, 41, 43, 46, 84, 96, 97, 107, 111, 113–115, 119, 156, 157, 203, 222, 224, 237, 260
- <i>educação</i>		263
- <i>saúde</i>		254
Comité de Desenvolvimento do centro	37, 39	101, 103, 107, 115
plano de ação de gestão do acampamento	15, 16, 17	

equipa de gestão do acampamento	13, 14, 15, 16, 17, 17,	21, 21, 24, 38, 43, 45, 51, 52, 53
<i>O Manual Esfera</i>	iii, vii, 9, 19, 31, 40, 41, 49, 57	195
<i>Manual do ACNUR para situações de emergência</i>		9, 85, 203, 224