ACADEMIA HUMANITÁRIA · HUMANITAIRES JOBS

# Proteção transversal, PSEA e salvaguarda da criança

## Manual completo

Formação certificada de 2 dias: integrar a proteção em cada atividade, encaminhar uma pessoa para os serviços adequados, aplicar os seis princípios fundamentais do IASC sobre a proteção contra a exploração e o abuso sexual (PSEA) e proteger as crianças, com uma avaliação final e um certificado verificável.

**https://humanitairejobs.org/pt/academia/protection-psea/**

Documento gratuito da Academia Humanitária. Pode ser impresso e partilhado livremente para fins de formação, sem modificações.

-

# Índice

1. Dia 1 : A proteção em todas as atividades
2. Dia 2 : PSEA e salvaguarda da criança
3. Dia 3 : Gerir a PSEA e os casos sensíveis

# Dia 1 : A proteção em todas as atividades

**Objetivos**

- Explicar os quatro princípios da proteção transversal.
- Utilizar um circuito de encaminhamento (referenciação).
- Aplicar os princípios orientadores perante uma revelação de violência.

## O que é a proteção transversal?

A **proteção transversal** (*protection mainstreaming*) consiste em integrar princípios de proteção em **todas** as atividades humanitárias (água, saúde, distribuições, abrigos…), mesmo quando o projeto não é um projeto de proteção. Não é trabalho exclusivo dos especialistas: é responsabilidade de cada um.

O Cluster Global de Proteção identifica quatro elementos:

1. **Segurança, dignidade e «não causar dano»**: evitar que a ajuda exponha as pessoas a riscos (local de distribuição perigoso, latrinas sem iluminação, listas de beneficiários que circulam).
2. **Acesso efetivo**: a ajuda chega a todos, sem discriminação, incluindo as pessoas idosas, com deficiência ou marginalizadas.
3. **Responsabilização**: informar, recolher o feedback e as queixas, e dar-lhes resposta.
4. **Participação e empoderamento**: associar as pessoas às decisões e reforçar as suas próprias capacidades de proteção.

## Exemplos concretos

- Latrinas separadas para homens e mulheres, com fecho interior e iluminação.
- Distribuição em horários que permitam regressar a casa antes do anoitecer, filas prioritárias para as pessoas vulneráveis.
- Pontos de água localizados após consulta às mulheres e raparigas sobre os trajetos seguros.
- Dados pessoais protegidos: listas não afixadas, ficheiros protegidos por palavra-passe, partilha apenas se necessário.
- Informação nas línguas locais e em formatos acessíveis (oral, imagens).

## Encaminhar: o circuito de referenciação

Um **circuito de encaminhamento** (*referral pathway*) é a lista atualizada dos serviços disponíveis na zona (saúde, apoio psicossocial, jurídico, abrigo seguro, proteção da criança), com contactos e condições. Em geral, é mantido pelo Cluster de Proteção ou pelo subcluster de VBG.

O pessoal não especializado não investiga nem faz ele próprio o acompanhamento do caso: **informa** a pessoa sobre os serviços existentes e, **com o seu consentimento**, encaminha-a para eles.

## Perante uma revelação: princípios orientadores e primeiros socorros psicológicos

Se uma pessoa lhe revelar uma violência (incluindo uma violência baseada no género), aplique os **princípios orientadores**:

- **Segurança** da pessoa acima de tudo;
- **Confidencialidade**: a informação só é partilhada com o seu consentimento informado, e apenas o necessário;
- **Respeito** pelas suas escolhas e pela sua dignidade;
- **Não discriminação**.

Os **primeiros socorros psicológicos** (OMS) resumem-se a três verbos: **observar** (segurança, necessidades urgentes), **escutar** (sem forçar nem julgar, sem fazer perguntas sobre os pormenores), **encaminhar** (para os serviços e os familiares que possam ajudar).

A evitar: pedir que conte os pormenores, tirar fotografias, prometer o que não se pode cumprir, confrontar o agressor, falar do assunto com colegas não envolvidos.

## Analisar os riscos de proteção de uma atividade, passo a passo

A integração da proteção não se decreta: demonstra-se atividade a atividade. O método abaixo retoma a lógica do conjunto de ferramentas de integração da proteção do Cluster Global de Proteção (GPC) e da política do IASC sobre a proteção na ação humanitária (2016): identificar, para cada etapa de uma atividade, o que pode expor as pessoas a um risco ou excluí-las, e depois orçamentar e acompanhar as medidas de mitigação. Aplica-se tanto a um projeto de WASH como a uma clínica móvel ou a uma transferência monetária.

### Etapa 1: decompor a atividade em etapas concretas (meio dia, em equipa)

Não se raciocina sobre «a distribuição», mas sobre as suas etapas reais: informação à comunidade, registo, verificação, convocação, trajeto de ida, espera, entrega, trajeto de regresso, utilização do bem ou do dinheiro, monitorização pós-distribuição. Cada etapa tem os seus próprios riscos. O exercício reúne o chefe de projeto, um membro da equipa de terreno, o responsável pela prestação de contas, um logístico e, idealmente, um especialista em proteção ou em VBG. Uma equipa que faz este exercício sem ninguém do terreno produz uma análise teórica.

### Etapa 2: consultar as pessoas afetadas antes de decidir

- Discussões de grupo focal separadas por sexo e por idade (mulheres, homens, raparigas adolescentes, rapazes adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência), com 6 a 10 participantes, facilitadas por uma pessoa do mesmo sexo que o grupo.
- Perguntas sobre os **locais e momentos percebidos como perigosos**, nunca sobre incidentes individuais: «Onde é que as mulheres evitam ir sozinhas?», «Em que momento

do dia os trajetos são difíceis?».

- Caminhada exploratória (*safety walk*) com um pequeno grupo de mulheres nos trajetos para o local da atividade, de dia e ao fim do dia.
- Verificação da acessibilidade física com pessoas com mobilidade reduzida: distâncias, declives, degraus, latrinas, tempo de espera de pé.

### Etapa 3: preencher a matriz de riscos

Para cada etapa, regista-se o risco, os grupos mais expostos, a probabilidade e a gravidade (escala de 1 a 3) e, depois, a medida de mitigação, o seu custo e o seu responsável. Um risco de gravidade 3 (atentado à integridade física, exploração sexual, exclusão de um grupo inteiro) exige uma medida antes do arranque, qualquer que seja a sua probabilidade.

| Elemento de proteção transversal | Pergunta de verificação | Referência quantificada ou exigência |
|---|---|---|
| Segurança, dignidade, «não causar dano» | O local, o horário e o trajeto expõem as pessoas a agressões, roubos, tensões? | Esfera 2018: ponto de água a menos de 500 m das habitações, espera inferior a 30 minutos; latrinas a menos de 50 m dos abrigos, no máximo 20 pessoas por latrina, separadas por sexo, com tranca interior e iluminação |
| Acesso efetivo | Quem não vem, e porquê? As pessoas com deficiência, as pessoas idosas, as mulheres chefes de agregado familiar e as minorias estão registadas na proporção da sua presença? | Prevalência de referência da deficiência: cerca de 16% da população (OMS, 2022); perguntas breves do Grupo de Washington para medir |
| Prestação de contas | As pessoas sabem a que têm direito, que a ajuda é gratuita e como apresentar uma queixa? | Norma Humanitária Fundamental (CHS 2024), compromisso 1 (informação e participação) e compromisso 5 (queixas); aviso de receção de uma queixa no prazo máximo de 7 dias na maioria dos procedimentos internos |
| Participação e empoderamento | As pessoas influenciaram a escolha do local, do horário, da modalidade? | Pelo menos uma consulta separada das mulheres e das pessoas com deficiência antes de cada decisão estruturante |

### Etapa 4: orçamentar e atribuir

Uma medida não orçamentada continua a ser uma intenção. As rubricas típicas: iluminação solar das latrinas e dos pontos de água, intérpretes e suportes acessíveis, transporte para as pessoas com mobilidade reduzida, abrigos de espera com água potável, pessoal feminino em número suficiente nos pontos de registo, linha telefónica gratuita, formação do pessoal contratado à jorna. Na prática, estas medidas representam muitas vezes 2 a 5% do orçamento da atividade; os doadores aceitam-nas tanto melhor quanto mais estiverem ligadas à análise de riscos anexada à proposta.

### Etapa 5: acompanhar e rever

A matriz é revista a cada mudança de contexto (novo local, deslocação, insegurança) e, pelo menos, de três em três meses. A monitorização pós-distribuição inclui perguntas sobre a segurança percebida («Sentiu-se em segurança durante o trajeto e no local?») e sobre o conhecimento dos mecanismos de queixa, desagregadas por sexo, idade e deficiência.

> Uma análise de riscos de proteção é bem-sucedida quando alterou pelo menos uma decisão do projeto (local, horário, modalidade, composição das equipas). Se nada mudou, ou o projeto era perfeito, ou a análise não foi feita com seriedade.

## Medir a integração da proteção: indicadores e auditorias de segurança

Os doadores e os avaliadores exigem cada vez mais a prova de que a proteção está integrada, e não uma simples declaração na proposta. A ECHO, por exemplo, aplica um marcador de género e idade aos seus projetos e espera uma análise dos riscos de proteção; o FCDO e as agências das Nações Unidas verificam a existência de mecanismos de queixa e de medidas de salvaguarda. São, portanto, necessários indicadores simples, mensuráveis e desagregados.

### Indicadores recomendados

| Elemento | Indicador | Fonte de verificação | Meta indicativa |
|---|---|---|---|
| Segurança e dignidade | % de pessoas inquiridas que declaram ter-se sentido em segurança durante o trajeto e no local da atividade, por sexo, idade e deficiência | Monitorização pós-distribuição, inquérito de satisfação | 90% ou mais, sem diferença superior a 10 pontos entre grupos |
| Segurança e dignidade | % de instalações de WASH conformes (separação por sexo, tranca interior, iluminação) | Auditoria de segurança, lista de verificação | 100% |
| Acesso efetivo | Proporção de pessoas com deficiência entre as pessoas assistidas, comparada com a prevalência estimada | Base de dados de registo com as perguntas do Grupo de Washington | Diferença inferior a 5 pontos |
| Prestação de contas | % de pessoas que conhecem pelo menos um canal para apresentar queixa e que sabem que a ajuda é gratuita | Monitorização pós-distribuição | 80% ou mais |
| Prestação de contas | % de queixas encerradas dentro do prazo previsto, com resposta ao queixoso | Registo de queixas | 80% ou mais |
| Participação | % de comités comunitários com pelo menos 40% de mulheres | Listas dos comités | 100% dos comités |

## Conduzir uma auditoria de segurança de um local

A auditoria de segurança é uma ferramenta oriunda das diretrizes do IASC para a integração de intervenções contra a violência baseada no género (2015). Trata-se de uma observação estruturada, e não de um inquérito sobre violências. Modo de proceder:

1. **Preparação**: constituir uma equipa mista de duas a quatro pessoas, incluindo pelo menos uma mulher; informar as autoridades do local e os líderes comunitários sobre o objetivo da visita.
2. **Observação de dia e ao fim do dia**: iluminação, estado das latrinas e dos duches, trancas, distância entre abrigos e instalações, zonas isoladas, presença de grupos armados ou de homens desocupados perto dos pontos de água, frequência dos espaços pelas mulheres e pelas crianças.
3. **Conversas informais** com mulheres, raparigas adolescentes e pessoas idosas sobre a sua perceção da segurança, sem perguntas sobre incidentes.
4. **Restituição** no prazo de 72 horas aos setores envolvidos (WASH, abrigo, gestão de locais), com um quadro das constatações, dos responsáveis e dos prazos.
5. **Acompanhamento**: nova auditoria após três meses ou após qualquer alteração importante do local.

## Lista de verificação reutilizável

| Ponto verificado | Sim / Não | Observação e medida |
|---|---|---|
| Latrinas e duches separados por sexo, assinalados com pictogramas | | |
| Tranca interior funcional em cada cabine | | |
| Iluminação funcional à noite nas instalações e nos trajetos principais | | |
| Pelo menos uma cabine acessível a pessoas com mobilidade reduzida por bloco | | |
| Pontos de água a menos de 500 m, espera inferior a 30 minutos | | |
| Afixação nas línguas locais: gratuitidade da ajuda, número para queixas, proibição da exploração sexual | | |
| Pessoal feminino presente nos pontos de registo e de distribuição | | |
| Listas de beneficiários não afixadas, guardadas à chave ou protegidas por palavra-passe | | |
| Espaço de espera com sombra, água potável, prioridade para as pessoas vulneráveis | | |

> Um indicador de proteção transversal só tem valor se for desagregado. Uma taxa global de 92% de pessoas que «se sentem em segurança» pode esconder uma taxa de 60% entre as mulheres que regressam sozinhas depois da distribuição.

## Construir e manter vivo um circuito de encaminhamento

Na maioria das zonas, o circuito de encaminhamento existe no papel, mas não está atualizado: números que já não atendem, serviços encerrados, critérios de admissão desconhecidos. Um encaminhamento para um serviço inexistente causa um dano real: a pessoa desloca-se, expõe-se e perde a confiança. O circuito deve, portanto, ser verificado, testado e mantido.

### Quem faz o quê

- O **Cluster de Proteção** e as suas áreas de responsabilidade (VBG, proteção da criança, habitação, terra e propriedade, ação contra as minas) mantêm o mapeamento dos serviços, muitas vezes por zona geográfica e atualizado de três em três meses.
- As **organizações prestadoras de serviços** comunicam os seus horários, critérios, capacidade e pontos de contacto, e assinalam qualquer interrupção.
- Cada **organização não especializada** designa um ponto focal que divulga o circuito junto das suas equipas, verifica os contactos e forma o pessoal no encaminhamento seguro.

### Conteúdo mínimo de uma ficha de serviço

| Campo | Exemplo |
|---|---|
| Tipo de serviço | Gestão clínica da violação, apoio psicossocial, assistência jurídica, abrigo seguro, gestão de casos de proteção da criança, assistência em numerário para a proteção |
| Prestador e local | Centro de saúde de referência, espaço seguro para mulheres e raparigas, clínica jurídica móvel |
| Dias e horários | Segunda a sábado, 8h - 16h; urgências médicas 24 horas por dia |
| Critérios | Todos os públicos; crianças acompanhadas ou não; gratuitidade |
| Línguas disponíveis | Língua nacional, duas línguas locais |
| Contacto para encaminhamento | Número de um ponto focal identificado pelo nome, e um número alternativo |
| Data da última verificação | Indispensável: uma ficha com mais de três meses deve ser novamente verificada |

### Encaminhar de forma segura: a sequência

1. **Informar** a pessoa sobre os serviços disponíveis, o que oferecem concretamente, o seu custo (gratuitidade), a sua localização e o que acontecerá se lá for.
2. **Obter o consentimento informado**: ela escolhe o serviço ou os serviços e o que pode ser transmitido. Uma recusa é respeitada e não impede que lhe sejam dadas as informações para mais tarde.
3. **Escolher a modalidade**: apenas informação (ela vai quando quiser), encaminhamento acompanhado ou chamada ao prestador na sua presença. Para as urgências médicas, privilegia-se o acompanhamento.

4. **Transmitir o mínimo**: para um encaminhamento interagências, utiliza-se o formulário comum do cluster, preenchido apenas com o necessário, entregue em mão ou por via cifrada, nunca por mensagens de grupo.
5. **Assegurar o acompanhamento** dentro dos limites do seu papel: verificar junto do prestador que a pessoa foi recebida, sem pedir pormenores sobre o atendimento.

### Quando não há nenhum ator de VBG na zona

A AdR VBG publicou em 2018 um guia de bolso, *Como apoiar sobreviventes de violência baseada no género quando não há nenhum ator de VBG disponível na sua zona*. Fornece um guião para o pessoal não especializado: acolher, escutar, dar informações exatas sobre os serviços existentes (mesmo distantes), respeitar as escolhas, não prometer nada. A ausência de serviço nunca autoriza a pessoa a fazer ela própria um atendimento para o qual não tem formação. Deve, em contrapartida, ser comunicada ao cluster como uma lacuna crítica.

### Testar o circuito

Uma prática simples, cada vez mais esperada pelas coordenações: de três em três meses, o ponto focal liga para cada número da lista, verifica os horários e a disponibilidade e atualiza a ficha. Um «cliente mistério» bem preparado (por exemplo, um colega que liga para a linha apresentando-se como alguém que procura uma informação) permite verificar o acolhimento real, sem nunca simular uma revelação de violência junto de um serviço especializado.

> O pessoal não especializado tem três obrigações: conhecer o circuito atualizado, dar uma informação exata, respeitar o consentimento. Não lhe cabe investigar, nem documentar os factos, nem decidir em vez da pessoa.

## Receber uma revelação: conduta detalhada, crianças e obrigações de notificação

O curso de base estabeleceu os princípios orientadores (segurança, confidencialidade, respeito, não discriminação) e a sequência dos primeiros socorros psicológicos da OMS: observar, escutar, ligar. Esta secção detalha a conduta a adotar minuto a minuto e, depois, as situações que complicam a resposta: crianças, revelações que envolvem um colega, obrigações legais de notificação.

### Os primeiros dez minutos

| Momento | O que se faz | O que se diz (exemplos) | O que se evita |
|---|---|---|---|
| Os primeiros segundos | Verificar que ninguém pode ouvir; propor afastar-se para um local visível mas discreto; verificar se existe um perigo ou um ferimento urgente | «Quer que vamos um pouco mais para ali para falarmos com calma?» | Chamar outros colegas, chamar um responsável em voz alta |
| A escuta | Deixar a pessoa dizer o que quer dizer, ao seu ritmo; reformular as suas emoções e as suas necessidades, não os factos | «Obrigado por me contar. A culpa não é sua.» | Fazer perguntas sobre os pormenores (quem, quantas vezes, como), exprimir incredulidade, tomar notas detalhadas |
| As necessidades imediatas | Perguntar-lhe de que precisa agora: cuidados, segurança para a noite, falar com alguém | «De que precisaria hoje para se sentir mais segura?» | Decidir por ela o que é melhor |
| A informação | Apresentar os serviços disponíveis, incluindo a urgência médica se a agressão for recente | «Se isto aconteceu há menos de três dias, um centro de saúde pode dar-lhe um tratamento que protege contra o VIH.» | Prometer um resultado («vão prendê-lo»), garantir uma confidencialidade absoluta que não se pode cumprir |
| O consentimento | Perguntar-lhe o que deseja fazer e o que aceita que transmita | «Quer que a acompanhe, ou prefere ir sozinha?» | Transmitir sem acordo (salvo as exceções abaixo) |
| O encerramento | Verificar que ela sabe como voltar a encontrar os serviços; indicar-lhe como voltar a contactá-lo se mudar de ideias | «Pode voltar a falar comigo ou ligar para este número a qualquer momento.» | Deixar a pessoa partir sem nenhuma informação utilizável |

## Os prazos médicos a conhecer

O pessoal não médico deve conhecer três referências do protocolo da OMS, do ACNUR e do UNFPA sobre a gestão clínica de sobreviventes de violação e de violência por parceiro íntimo (2020): a **profilaxia pós-exposição ao VIH** deve começar nas **72 horas**; a **contraceção de emergência** é eficaz até **120 horas** (5 dias); o tratamento presuntivo das infeções sexualmente transmissíveis e a vacinação contra a hepatite B podem ser propostos para além desse prazo. Estes prazos justificam que se informe rapidamente, mas nunca que se constranja.

## Quando a pessoa é uma criança

- O princípio orientador passa a ser o **interesse superior da criança**: a confidencialidade continua a ser a regra, mas um encaminhamento para um serviço de proteção da criança pode ser necessário mesmo sem o acordo da criança, se esta estiver em perigo.
- Adapta-se a linguagem à idade: frases curtas, tranquilizar a criança de que fez bem em falar, não prometer guardar segredo («Vou ter de falar sobre isto com uma pessoa cujo trabalho é ajudar as crianças, para que fiques em segurança»).
- Não se interroga a criança: a entrevista cabe a um gestor de casos com formação, de acordo com as orientações do IRC e da UNICEF *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012).
- Não se presume que a família é protetora: o autor pode ser um familiar próximo. A informação aos pais decide-se com o gestor de casos.

### Obrigações legais e limites da confidencialidade

Algumas legislações nacionais impõem a notificação obrigatória de certas violências, em particular contra crianças. O pessoal deve conhecer a regra aplicável e as posições da sua organização, definidas com o subcluster de VBG e a área de responsabilidade de Proteção da Criança. A conduta recomendada: informar a pessoa, antes que diga demasiado, sobre os limites da confidencialidade; consultar o ponto focal ou o jurista da organização; ponderar o risco real que uma notificação às autoridades representa para a sobrevivente (represálias, criminalização, casamento forçado com o autor em certos contextos).

### Quando o presumível autor é um trabalhador humanitário

A situação passa para o domínio da PSEA, tratado no dia 2: a pessoa que recebe a informação tem a obrigação de a comunicar pelos canais internos, continuando a aplicar a abordagem centrada na sobrevivente (assistência em primeiro lugar, consentimento para os serviços). A comunicação interna da alegação não depende do consentimento da sobrevivente, mas a sua identidade só é transmitida na estrita medida do necessário.

> Uma boa resposta a uma revelação reconhece-se pelo facto de a pessoa partir sabendo para onde ir, tendo escolhido por si própria e sem ter tido de contar a sua história mais do que uma vez.

## Exemplo completo: integrar a proteção numa distribuição em Kalimbo

Este caso fictício acompanha uma ONG internacional, a Hora Relief, e o seu parceiro nacional, a Association Solima, que preparam uma distribuição de víveres e de kits de higiene no local de deslocados de Kalimbo, na província fictícia de Tessaro. Abrange a análise, as decisões, os custos, a monitorização e duas situações de encaminhamento.

### Contexto

- População do local: 12 400 pessoas (2 310 agregados familiares), das quais 54% mulheres e raparigas e 57% com menos de 18 anos; 31% de agregados familiares chefiados por uma mulher.

- Distribuição prevista: rações mensais para 2 310 agregados familiares, kits de higiene para 1 850 mulheres e raparigas dos 12 aos 49 anos.
- Plano inicial: um único ponto de distribuição a 2,8 km a norte do local, no armazém da câmara municipal, das 10h às 17h, durante dois dias.
- Serviços presentes: centro de saúde (gestão clínica da violação, 24 horas por dia), espaço seguro para mulheres e raparigas gerido por uma ONG nacional, gestão de casos de proteção da criança (UNICEF e parceiro), nenhuma assistência jurídica.

### Consultas realizadas (5 dias)

Oito discussões de grupo focal (mulheres, homens, raparigas adolescentes, rapazes adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, dois grupos mistos de líderes), uma caminhada exploratória de dia e ao fim do dia, uma auditoria de segurança do armazém. Principais constatações: a estrada para o armazém passa ao lado de um acampamento militar e de uma zona arborizada; as mulheres não a percorrem sozinhas depois das 16h; 140 pessoas não conseguem carregar 25 kg ao longo de 2,8 km; as mulheres relatam que «intermediários» se oferecem para «facilitar» o registo a troco de dinheiro.

### Matriz de riscos (extrato)

| Etapa | Risco | Grupo exposto | P x G | Medida adotada | Custo | Responsável |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Registo | Pedido de dinheiro ou de favores por intermediários para figurar na lista | Mulheres sós, agregados familiares sem rede de apoio | 3 x 3 | Registo porta a porta por duplas mistas do pessoal; mensagem sobre a gratuitidade; linha gratuita para queixas; verificação aleatória de 10% das listas | 1 900 USD (linha e mensagens) | Responsável pela prestação de contas |
| Trajeto | Agressões na estrada arborizada ao fim do dia | Mulheres, raparigas adolescentes | 2 x 3 | Segundo ponto de distribuição dentro do local; fim das entregas às 14h30 | 3 200 USD (tendas, movimentação de cargas) | Logístico |
| Espera | Espera de pé durante várias horas, calor | Pessoas idosas, mulheres grávidas, pessoas com deficiência | 3 x 2 | Horários marcados por bloco; fila prioritária; abrigo com sombra e água | 800 USD | Chefe do local |
| Regresso | Incapacidade de carregar a ração, roubo | 140 pessoas identificadas | 3 x 2 | Entrega ao domicílio pela equipa da Solima; carrinhos de mão emprestados | 1 400 USD | Parceiro |
| Kits de higiene | Constrangimento, entrega em público de artigos íntimos | Mulheres e raparigas | 2 x 2 | Entrega por pessoal feminino num espaço separado, embalagem opaca | 300 USD | Responsável de projeto |

Custo total das medidas: 7 600 USD, ou seja, 3,1% de um orçamento de atividade de 245 000 USD. O doador aceitou a realocação com base na matriz anexada ao pedido.

### Resultados da monitorização pós-distribuição (amostra de 230 agregados familiares)

| Indicador | Mulheres | Homens | Pessoas com deficiência |
|---|---|---|---|
| Sentiram-se em segurança durante o trajeto e no local | 91% | 95% | 84% |
| Sabem que a ajuda é gratuita | 88% | 90% | 79% |
| Conhecem pelo menos um canal de queixa | 72% | 81% | 63% |

Leitura: as metas estão quase atingidas no que se refere à segurança, mas a diferença no conhecimento dos canais de queixa (72% contra 81%, e 63% entre as pessoas com deficiência) leva a acrescentar sessões de informação no espaço seguro para mulheres e raparigas e visitas domiciliárias às pessoas que não se podem deslocar.

### Duas situações de encaminhamento durante a distribuição

- **Situação 1**: uma mulher confidencia a uma distribuidora ter sido agredida na véspera na estrada do armazém. A distribuidora leva-a para um lugar à parte, escuta-a, informa-a do prazo de 72 horas para a profilaxia e da presença do centro de saúde e propõe acompanhá-la. A mulher aceita. O único registo feito é uma linha anónima no registo de encaminhamentos (data, tipo de serviço, acompanhamento: sim). A matriz de riscos é atualizada: a informação «agressão na estrada» é comunicada de forma anónima ao cluster.
- **Situação 2**: três queixas recebidas na linha gratuita mencionam o mesmo «intermediário», que pede 5 000 unidades monetárias pelo registo. Não se trata de um funcionário, mas de um membro do comité do local. A responsável pela prestação de contas transmite o caso ao responsável de programa e ao ponto focal PSEA, porque a mesma pessoa é também acusada de ter pedido um «serviço» a uma mulher: essa vertente releva do procedimento de PSEA e da rede interagências de PSEA.

> O raciocínio a reter: cada medida está ligada a um risco identificado pelas pessoas afetadas, é quantificada, atribuída e depois verificada através de dados desagregados que, por sua vez, desencadeiam um ajustamento.

## Erros frequentes, expectativas dos doadores e variações de contexto

### Erros frequentes e práticas corretas

| Erro | Consequência | Prática correta |
|---|---|---|
| Copiar um parágrafo genérico sobre a proteção em todas as propostas | Nenhuma medida real, perda de credibilidade junto dos doadores | Anexar uma matriz de riscos específica da atividade, com custos |
| Consultar apenas os líderes comunitários | Os riscos vividos pelas mulheres, pelos jovens e pelas minorias permanecem invisíveis | Grupos separados por sexo, idade e deficiência, facilitados por pessoal do mesmo sexo |
| Perguntar, numa avaliação multissetorial, «Sofreu violência?» | Retraumatização, riscos para as inquiridas, dados inutilizáveis, ausência de serviços | Perguntas sobre os locais e momentos percebidos como perigosos; dados de serviços agregados pelos atores de VBG |
| Circuito de encaminhamento distribuído uma vez e nunca verificado | Encaminhamentos para serviços encerrados | Verificação trimestral dos contactos, data de atualização em cada ficha |
| Anotar o relato detalhado de uma revelação «para não esquecer nada» | Dados altamente sensíveis fora de qualquer sistema seguro | Registar apenas o encaminhamento, de forma anonimizada |
| Recrutamento exclusivamente masculino para os postos de distribuição «por causa da movimentação de cargas» | As mulheres não se atrevem a queixar-se nem a denunciar | Pelo menos uma dupla feminina em cada ponto de contacto |
| Afixar as listas de beneficiários «por transparência» | Exposição dos agregados familiares vulneráveis, visados por grupos armados | Verificação individual por código ou por SMS; transparência sobre os critérios, não sobre os nomes |

## O que verificam os doadores, os avaliadores e os auditores

- A existência de uma análise dos riscos de proteção específica do projeto e a sua atualização, e não apenas uma menção no quadro lógico.
- Indicadores desagregados por sexo, idade e deficiência, e a prova de que serviram para ajustar a intervenção.
- Um mecanismo de queixas e de feedback funcional, com um registo, prazos e respostas aos queixosos (CHS 2024, compromissos 1 e 5).
- Um circuito de encaminhamento conhecido pelo pessoal: os avaliadores fazem muitas vezes a pergunta diretamente a um agente de terreno.
- A formação do pessoal e dos trabalhadores à jorna, incluindo os dos parceiros, sobre os princípios de proteção e o código de conduta.
- Para a ECHO, a coerência com a política de proteção humanitária da DG ECHO e com o marcador de género e idade; para as agências das Nações Unidas, a coerência com a estratégia de proteção da Equipa Humanitária do País.

## Variações consoante o contexto

| Contexto | O que muda | Adaptações |
|---|---|---|
| Emergência súbita (primeiras semanas) | Sem tempo para consultas completas; serviços pouco mapeados | Lista de verificação rápida numa hora; consulta mínima de dois grupos de mulheres; circuito de encaminhamento provisório construído com o cluster em 72 horas; guia de bolso da AdR VBG distribuído a todo o pessoal |
| Crise prolongada | Risco de rotina, cansaço das comunidades, normalização de práticas abusivas | Revisão trimestral da matriz; rotação dos membros dos comités; análise das tendências nas queixas |
| Campo ou local | Concentração, presença de comités, riscos noturnos | Auditorias de segurança regulares com a gestão do local; iluminação; comités paritários |
| Meio urbano | Populações dispersas, pouco visíveis, muitas vezes sem documentos | Informação através de redes comunitárias e da telefonia; transferências monetárias com atenção aos riscos de controlo e de espoliação; mapeamento dos serviços públicos |
| Gestão remota | Menos presença internacional, controlo reduzido | Linhas de queixa geridas fora da zona; visitas de terceiros; formação reforçada dos parceiros; verificação por chamadas aleatórias |
| Insegurança aguda | Riscos de ser visado associados à própria ajuda | Distribuições curtas e não anunciadas publicamente com antecedência; dados mínimos; avaliação do risco associado à visibilidade |
| Parceiros locais com fraca capacidade | Ausência de procedimentos escritos, pessoal com pouca formação | Acompanhamento em vez de controlo: modelos de procedimentos, orçamento dedicado, formação em dupla, revisão conjunta trimestral |

> O erro mais dispendioso não é a ausência de medida, mas uma medida que cria um novo risco: uma lista afixada, um comité que controla o acesso à ajuda, uma linha de queixas gerida pela própria pessoa que é objeto das queixas.

## Perguntas de entrevista e referências essenciais

### Perguntas de entrevista

| Pergunta | Elementos de uma resposta sólida |
|---|---|
| Como integraria a proteção num projeto de WASH que assume a meio da implementação? | Auditoria de segurança das instalações (separação, trancas, iluminação, distâncias Esfera); consultas separadas por sexo e idade; matriz de riscos; medidas orçamentadas; indicadores desagregados; mecanismo de queixas; formação das equipas e dos trabalhadores à jorna; ligação com o cluster e com o circuito de encaminhamento. |
| Quais são os quatro elementos da integração da proteção? Dê um exemplo concreto para cada um. | Segurança, dignidade e «não causar dano»; acesso efetivo; prestação de contas; participação e empoderamento. Os exemplos devem ser operacionais (horário de distribuição, registo das pessoas com deficiência, linha de queixas, comité paritário) e não genéricos. |
| Um agente de distribuição recebe a revelação de uma violação ocorrida na véspera. O que deve fazer? | Segurança e discrição; escuta sem perguntas sobre os pormenores; informação sobre o prazo de 72 horas e sobre os serviços; consentimento; acompanhamento se desejado; nenhuma nota detalhada; informar o seu ponto focal segundo o procedimento, sem identificar a pessoa se ela não o desejar; comunicar de forma anónima o risco associado ao local. |
| Não existe nenhum serviço de VBG na sua zona. O que faz? | Não fazer um atendimento improvisado; utilizar o guia de bolso da AdR VBG; informar sobre os serviços mais próximos, mesmo distantes, e sobre o acesso aos cuidados de saúde; assinalar a lacuna ao cluster; fazer advocacia por uma presença ou uma cobertura móvel; considerar um apoio ao transporte. |
| Como provaria a um doador que o seu projeto integra realmente a proteção? | Matriz de riscos e revisões datadas; decisões alteradas graças às consultas; orçamento das medidas; indicadores desagregados e ações corretivas; registo de queixas e prazos; pessoal formado; circuito de encaminhamento atualizado e utilizado. |
| Que limites da confidencialidade explicaria a uma pessoa que quer confiar-se a si? | Eventuais obrigações legais de notificação, em particular no caso de crianças; obrigação interna de comunicar uma alegação que vise um trabalhador humanitário; perigo iminente para a vida; em todos os casos, partilha limitada ao estritamente necessário e informação prévia da pessoa. |

## Referências essenciais


- Projeto Esfera, *Manual Esfera: Carta Humanitária e Normas Mínimas para a Resposta Humanitária*, edição de 2018, em particular os princípios de proteção e as normas de WASH.
- CHS Alliance, Groupe URD e Projeto Esfera, *Norma Humanitária Fundamental sobre Qualidade e Responsabilização (CHS)*, versão revista de 2024.
- Comité Permanente Interagências (IASC), *Política sobre a Proteção na Ação Humanitária* (2016) e *Declaração dos Diretores do IASC sobre a Centralidade da Proteção* (2013).
- Cluster Global de Proteção, *Conjunto de ferramentas para a integração da proteção* (Protection Mainstreaming Toolkit, 2017).
- IASC, *Diretrizes para a Integração de Intervenções contra a Violência Baseada no Género na Ação Humanitária* (2015).

- AdR VBG, *Guia de bolso: como apoiar sobreviventes de VBG quando não há nenhum ator de VBG disponível* (2018).
- AdR VBG, *Normas Mínimas Interagências para a Programação de VBG em Emergências* (2019).
- OMS, War Trauma Foundation e World Vision International, *Primeiros Socorros Psicológicos: guia para trabalhadores de campo* (2011).
- OMS, ACNUR e UNFPA, *Gestão clínica de sobreviventes de violação e de violência por parceiro íntimo* (2020).
- IRC e UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012).
- IASC, *Diretrizes sobre a Inclusão de Pessoas com Deficiência na Ação Humanitária* (2019); Grupo de Washington sobre Estatísticas da Deficiência, conjunto breve de perguntas.
- CICV, *Normas profissionais para as atividades de proteção* (edição de 2018).

### Exercício: analisar uma atividade

Escolha uma atividade da sua organização (distribuição, clínica móvel, ponto de água...). Para cada um dos quatro princípios, registe um risco possível e uma medida simples para o reduzir. Identifique depois onde encontrar o circuito de encaminhamento da sua zona.

### A reter

- A proteção transversal diz respeito a cada atividade e a cada membro do pessoal.
- Quatro princípios: segurança e dignidade, acesso efetivo, responsabilização, participação.
- Encaminha-se com o consentimento da pessoa; não se investiga.
- Primeiros socorros psicológicos: observar, escutar, encaminhar.

## Quiz

1. A proteção transversal é responsabilidade:
   A. Unicamente do doador
   B. Apenas dos especialistas de proteção
   C. De todo o pessoal, em todas as atividades
   D. Apenas das autoridades

2. Uma mulher revela-lhe uma agressão. O que faz?
   A. Vai falar com o agressor
   B. Pede-lhe todos os pormenores
   C. Escuta-a, respeita as suas escolhas e informa-a sobre os serviços, com o seu acordo
   D. Avisa toda a equipa

3. Afixar publicamente a lista nominativa dos beneficiários é contrário ao princípio:
   A. Da participação
   B. Da eficácia
   C. Da visibilidade
   D. Da segurança, da dignidade e de «não causar dano»

**Respostas do quiz :** 1. B · 2. B · 3. B

# Dia 2 : PSEA e salvaguarda da criança

**Objetivos**

- Conhecer os seis princípios fundamentais do IASC.
- Saber denunciar uma suspeita de exploração ou abuso sexual.
- Aplicar as regras de salvaguarda da criança.

## Exploração e abuso sexual: de que estamos a falar?

A **exploração sexual** consiste em aproveitar uma posição de vulnerabilidade, uma relação de poder desigual ou a confiança de outrem para fins sexuais (por exemplo, exigir uma relação sexual em troca de uma ração ou de um emprego). O **abuso sexual** é uma intrusão física de natureza sexual, ou a ameaça dessa intrusão, pela força ou sob coação.

Quando o autor é um trabalhador humanitário, trata-se de uma traição grave às pessoas que se deve ajudar. As organizações aplicam uma **tolerância zero** a estes atos e um dever de agir quando são denunciados.

## Os seis princípios fundamentais do IASC

1. A exploração e o abuso sexual constituem faltas graves e justificam o despedimento.
2. Qualquer atividade sexual com uma criança (menos de 18 anos) é proibida, independentemente da idade da maioridade ou do consentimento a nível local; o engano quanto à idade não é desculpa.
3. É proibido trocar dinheiro, emprego, bens ou serviços (incluindo a ajuda devida) por favores sexuais.
4. As relações sexuais entre o pessoal humanitário e os beneficiários são fortemente desaconselhadas, pois assentam numa relação de poder desigual.
5. Qualquer membro do pessoal que tenha suspeitas ou preocupações deve **denunciá-las** através dos mecanismos previstos.
6. O pessoal humanitário deve criar e manter um ambiente que previna a exploração e o abuso; os responsáveis devem apoiar e implementar os sistemas que o permitam.

## Denunciar e prestar assistência

- Denuncie através dos canais oficiais da sua organização (ponto focal de PSEA, linha dedicada, endereço de e-mail confidencial) ou através do mecanismo interagências da zona. Não precisa de provas: basta uma suspeita de boa-fé.
- Não investigue por conta própria, não confronte a pessoa suspeita.
- Mantenha a informação confidencial; a pessoa que denuncia de boa-fé está protegida contra represálias.

- A abordagem é **centrada na vítima**: a sua segurança, as suas escolhas e o acesso à assistência (saúde, psicossocial, jurídica) vêm em primeiro lugar, mesmo que a investigação ainda não esteja concluída.
- As comunidades devem saber que a ajuda é gratuita e como apresentar uma queixa: cartazes, reuniões, números de telefone.

## Salvaguarda da criança

A **salvaguarda** (*safeguarding*) é o conjunto das medidas que uma organização toma para que o seu pessoal, os seus programas e os seus parceiros não causem dano às crianças (e aos adultos vulneráveis). Regras correntes de um código de conduta:

- Nunca ficar sozinho com uma criança fora da vista dos outros; aplicar a regra dos dois adultos sempre que possível.
- Nada de contacto físico inadequado, nada de linguagem ou castigos humilhantes.
- Nada de fotografias de crianças sem o consentimento dos pais, nem de imagens que permitam identificá-las ou localizá-las num contexto sensível.
- Nada de contacto privado (redes sociais, telefone) com crianças beneficiárias.
- Recrutamento mais seguro: verificação de referências, perguntas sobre salvaguarda na entrevista, assinatura do código de conduta.

## O quadro normativo da PSEA em pormenor: textos, obrigações e exigências dos doadores

Os seis princípios fundamentais do IASC são a base comum, mas um profissional deve conhecer o conjunto dos textos que deles decorrem, porque são esses textos que os doadores, os auditores e as coordenações de PSEA utilizam para avaliar uma organização. Estes textos complementam-se: alguns fixam regras de conduta individuais, outros obrigações institucionais.

### Os textos de referência

| Texto | Origem e data | O que impõe |
|---|---|---|
| Boletim do Secretário-Geral ST/SGB/2003/13, *Medidas especiais de proteção contra a exploração e o abuso sexuais* | Nações Unidas, 2003 | Definições de referência de exploração e abuso sexuais; normas de conduta para o pessoal das Nações Unidas; obrigação de os parceiros contratuais as cumprirem |
| Seis princípios fundamentais relativos à exploração e ao abuso sexuais | IASC, 2002, revistos em 2019 | Regras de conduta aplicáveis ao pessoal das organizações membros do IASC; a revisão de 2019 reforçou o princípio 4 (relações com beneficiários fortemente desaconselhadas) |
| Normas Operacionais Mínimas em matéria de PSEA (MOS-PSEA) | IASC, 2012 | Obrigações institucionais: política, ponto focal, formação, mecanismos de queixa, investigação, assistência, cooperação interagências |
| Protocolo das Nações Unidas sobre alegações de exploração e abuso sexuais envolvendo parceiros de implementação | Nações Unidas, 2018 | As agências avaliam a capacidade de PSEA dos seus parceiros, exigem a comunicação das alegações e podem suspender o financiamento |
| Avaliação da capacidade de PSEA dos parceiros de implementação (ferramenta comum) | Nações Unidas (UNICEF, ACNUR, PAM, UNFPA e outras), 2020 | Oito normas essenciais avaliadas e classificadas, acompanhadas de um plano de reforço; uma avaliação reconhecida por uma agência pode ser utilizada pelas outras |
| Protocolo das Nações Unidas sobre a assistência às vítimas de exploração e abuso sexuais | Nações Unidas, 2019 | Assistência às vítimas independente do desfecho da investigação e da cooperação da vítima |
| Recomendação do CAD da OCDE sobre a eliminação da exploração, do abuso e do assédio sexuais (EAAS) | OCDE, 2019 | Compromissos dos doadores membros do CAD: exigências para com os parceiros, abordagem centrada nas vítimas, partilha de informação |
| Norma Humanitária Fundamental (CHS) | CHS Alliance, Groupe URD, Esfera, revista em 2024 | Ajuda que não causa dano, incluindo a prevenção da exploração, do abuso e do assédio sexuais (compromisso 4); mecanismos de denúncia e de queixa seguros (compromisso 5); pessoal respeitoso, competente e bem gerido (compromisso 8) |
| Normas de salvaguarda da criança da Keeping Children Safe | Coligação Keeping Children Safe, 2014 | Quatro normas: política, pessoas, procedimentos, prestação de contas |

## Definições precisas a dominar

- **Exploração sexual**: qualquer abuso ou tentativa de abuso de uma posição de vulnerabilidade, de uma relação de poder desigual ou de uma relação de confiança para

fins sexuais, incluindo, mas não só, a obtenção de benefícios pecuniários, sociais ou políticos (ST/SGB/2003/13).

- **Abuso sexual**: qualquer intrusão física de natureza sexual, cometida pela força, sob coação ou em condições de desigualdade, ou a ameaça de tal intrusão.
- **Assédio sexual**: comportamento de natureza sexual não desejado, geralmente entre colegas; releva das políticas internas de recursos humanos. Fala-se de PSEAH quando os dispositivos abrangem as três noções, o que é hoje a expectativa de muitos doadores (FCDO, doadores do CAD da OCDE).

### O que os doadores exigem concretamente

| Doador | Exigências típicas |
|---|---|
| Agências das Nações Unidas | Avaliação da capacidade de PSEA do parceiro antes ou no início do acordo; cláusula de PSEA no acordo; comunicação imediata das alegações; medidas corretivas; possibilidade de rescisão |
| DG ECHO | Políticas e procedimentos de PSEA e de salvaguarda verificados na avaliação do parceiro humanitário; obrigação de informar a Comissão dos casos de abuso; exigências repercutidas nos parceiros de implementação |
| FCDO (Reino Unido) | Diligência devida reforçada em matéria de salvaguarda (política, governação, recrutamento mais seguro, denúncia, formação); notificação dos incidentes em prazos curtos fixados pelo acordo; adesão esperada ao Misconduct Disclosure Scheme |
| Doadores norte-americanos | Cláusula-padrão de prevenção da exploração e do abuso sexuais; código de conduta conforme aos seis princípios do IASC; comunicação das alegações credíveis ao responsável contratual e à inspeção-geral no prazo fixado pelo acordo |

> Os prazos de notificação variam consoante os doadores e os acordos (muitas vezes entre 24 horas e alguns dias úteis). A regra profissional: identificar esse prazo em cada contrato no momento da assinatura e inscrevê-lo no procedimento interno, em vez de o descobrir no dia em que chega uma alegação.

## Analisar os riscos de exploração e abuso sexuais de um programa

O risco de exploração e abuso sexuais nasce da combinação de três fatores: um **poder** de decisão sobre o acesso à ajuda ou ao emprego, um **contacto** com pessoas em situação de vulnerabilidade e uma **fraca supervisão**. A análise consiste em identificar, atividade a atividade, onde estes três fatores se acumulam. As coordenações de PSEA fazem uma análise coletiva (panorama interagências dos riscos), mas cada organização deve também analisar os seus próprios programas.

### Método em cinco etapas

1. **Mapear os pontos de contacto**: registo, focalização, distribuições, transferências monetárias, recrutamento de trabalhadores à jorna, trabalho remunerado, atividades para

crianças, clínicas, alojamento, transporte, gestão de locais.

2. **Identificar os detentores de poder** em cada ponto: pessoal, trabalhadores à jorna, membros de comités, chefes de local, motoristas, guardas, subcontratados, agentes de transferência monetária, forças de segurança.
3. **Identificar os fatores agravantes**: escassez da ajuda, critérios de seleção opacos, pessoal exclusivamente masculino, atividades noturnas ou isoladas, remunerações muito baixas dos trabalhadores à jorna, deslocações de crianças não acompanhadas, acesso limitado das mulheres ao telefone.
4. **Classificar o risco** segundo a probabilidade e a gravidade, como em qualquer análise de riscos.
5. **Definir as medidas** e verificar que estão orçamentadas, atribuídas e acompanhadas.

### Matriz-tipo por atividade

| Atividade | Mecanismo de risco | Medidas de prevenção |
|---|---|---|
| Registo e focalização | Um agente ou um membro de comité pode acrescentar ou retirar um nome | Critérios publicados; registo por duplas mistas; verificação aleatória de pelo menos 10% dos agregados familiares; separação de funções entre registo e validação; linha gratuita para queixas |
| Distribuição em espécie | Controlo da fila e da entrega por trabalhadores à jorna sem formação | Código de conduta assinado e explicado oralmente a cada trabalhador à jorna; pessoal feminino; afixação da gratuitidade; supervisão por pessoal permanente |
| Transferências monetárias | Agentes de pagamento ou comerciantes que exigem uma contrapartida; controlo do telefone ou do cartão | Cláusula de PSEA no contrato do prestador; formação dos agentes; informação dos beneficiários; monitorização pós-distribuição com perguntas sobre pedidos de contrapartida |
| Trabalho remunerado | Supervisores que decidem a contratação e os dias de trabalho | Sorteio público entre os elegíveis; listas verificadas; quotas de mulheres supervisionadas por mulheres |
| Atividades para crianças | Adultos em contacto direto e prolongado com crianças | Recrutamento mais seguro; regra dos dois adultos; espaços visíveis; mecanismo de denúncia adaptado às crianças |
| Transporte e alojamento | Motoristas, guardas, senhorios com momentos a sós com beneficiários | Proibição de transportar beneficiários fora de missão autorizada; diário de bordo; presença de um segundo membro do pessoal |

### Consultar as comunidades sobre os riscos e sobre os canais

As consultas comunitárias incidem sobre duas questões: onde e como as pessoas poderiam ser levadas a «pagar» a ajuda de uma forma ou de outra, e que canais de denúncia utilizariam com confiança. As respostas variam muito: num local, as mulheres preferem falar com uma mulher de confiança do espaço seguro; noutro, os adolescentes preferem um número gratuito;

as pessoas idosas preferem um contacto presencial. Nunca se pergunta a um participante se ele próprio foi vítima.

> O risco mais elevado raramente se situa onde se encontra o pessoal expatriado. Concentra-se nos intermediários que controlam o acesso à ajuda no dia a dia: trabalhadores à jorna, membros de comités, agentes de prestadores, guardas e motoristas.

## Conceber um mecanismo de denúncia seguro e acessível

Um mecanismo de denúncia julga-se por um único critério: as pessoas utilizam-no para denunciar factos graves? Um mecanismo que só recebe queixas sobre a qualidade das rações não prova a ausência de abusos; prova muitas vezes que as pessoas não confiam no canal para assuntos sensíveis. O guia do IASC sobre mecanismos comunitários interagências de queixa (2016) e o compromisso 5 da CHS fornecem o enquadramento.

### Características indispensáveis

- **Vários canais**: pelo menos um canal presencial (uma mulher e um homem com formação), um canal telefónico gratuito, um canal escrito (caixa fechada aberta por duas pessoas) e um canal adaptado às crianças.
- **Independência**: as queixas nunca devem ser recebidas ou triadas pelas pessoas que gerem diretamente a atividade visada. Uma caixa de queixas aberta pelo chefe de distribuição é um mecanismo comprometido.
- **Canal sensível distinto**: as alegações de exploração e abuso sexuais são isoladas desde a receção e transmitidas ao ponto focal de PSEA, fora do circuito normal das queixas programáticas.
- **Acessibilidade**: línguas locais, suportes orais e ilustrados, acesso para as pessoas com deficiência (visitas domiciliárias, interlocutores com formação na língua gestual local, se possível).
- **Informação**: a comunidade conhece os canais, sabe que a ajuda é gratuita, que o pessoal não tem o direito de pedir uma contrapartida e que a denúncia é confidencial.

### Fluxo de tratamento e prazos

| Etapa | Quem | Prazo-alvo | Pontos de atenção |
|---|---|---|---|
| Receção e identificação do caráter sensível | Qualquer agente do mecanismo | Imediato | Não pedir pormenores; registar o mínimo |
| Transmissão ao ponto focal de PSEA | Agente do mecanismo | Nas 24 horas | Canal seguro, nunca por mensagens de grupo nem com cópia para a hierarquia operacional |
| Encaminhamento da vítima para a assistência (com consentimento) | Ponto focal com atores de VBG ou de proteção da criança | Nas 24 horas, imediatamente em caso de urgência médica | A assistência não depende nem da investigação nem da vontade de apresentar queixa |
| Transmissão à direção designada e à unidade de investigação | Ponto focal de PSEA | Segundo o procedimento, em geral em 24 a 48 horas | Informação limitada às pessoas que precisam de saber |
| Notificação ao doador e, se for caso disso, à agência parceira das Nações Unidas | Direção designada | Prazo previsto no acordo | Informações anonimizadas sobre a vítima |
| Resposta ao queixoso | Ponto focal | Aviso de receção rápido; informação sobre o desfecho na medida do possível | Respeitar a confidencialidade devida a todas as partes |

### Ficha de receção mínima

Contém apenas o que é necessário para garantir a segurança, a assistência e a transmissão: data e canal de receção; natureza geral da alegação (exploração, abuso, assédio); organização e função do presumível autor, se conhecidas; necessidade de assistência imediata (sim ou não) e encaminhamento proposto; consentimento da vítima para ser contactada e por que meio; nome do agente que recebe. Não contém o relato detalhado dos factos, que é da competência da investigação.

### Tornar o mecanismo acessível às crianças

- Pessoas de confiança identificadas e formadas nos espaços amigos da criança e nas escolas apoiadas.
- Mensagens adaptadas à idade, testadas junto de crianças: o que não é aceitável da parte de um adulto, com quem falar sobre isso.
- Consultas de crianças conduzidas por pessoal com formação, com o consentimento dos pais e o assentimento das crianças, sobre os canais que utilizariam.
- Procedimento claro para o pessoal que recebe a denúncia de uma criança: encaminhamento imediato para um gestor de casos de proteção da criança.

> Um aumento das denúncias após o lançamento de um mecanismo é muitas vezes um sinal de confiança, e não um agravamento da situação. As coordenações de PSEA preocupam-se mais com uma organização presente há anos que não declara nenhuma alegação.

## A salvaguarda da criança na prática: recrutamento mais seguro, atividades, imagens e meio digital

As normas da Keeping Children Safe organizam-se em quatro blocos: uma **política** aprovada pelos órgãos de governação, **pessoas** recrutadas e formadas de forma segura, **procedimentos** de prevenção e de resposta, e uma **prestação de contas** que permite verificar que tudo isto funciona. As Normas Mínimas para a Proteção da Criança na Ação Humanitária (CPMS, Aliança para a Proteção da Criança na Ação Humanitária, 2019) dedicam, além disso, uma norma específica à salvaguarda nos programas.

### O recrutamento mais seguro, passo a passo

| Etapa | Prática esperada | Erro a evitar |
|---|---|---|
| Descrição de funções | Menção do compromisso da organização com a salvaguarda e a PSEA; nível de contacto com crianças especificado | Descrição de funções omissa sobre a salvaguarda |
| Anúncio | Menção de que os candidatos selecionados serão objeto de verificação de referências, incluindo sobre questões de conduta | Anúncio que não avisa: menos dissuasor |
| Candidatura | Explicação das interrupções de carreira; autorização para contactar os empregadores anteriores | Apenas o CV, sem declaração |
| Entrevista | Pelo menos uma pergunta comportamental sobre a salvaguarda («Descreva uma situação em que teve de impor um limite a um beneficiário») e uma pergunta sobre valores | Entrevista puramente técnica |
| Referências | Pelo menos duas referências, incluindo o último empregador, obtidas diretamente junto dos serviços de RH; pergunta explícita sobre eventuais processos disciplinares relacionados com exploração, abuso ou assédio sexuais | Referências fornecidas pelo próprio candidato, contactos pessoais, cartas não verificadas |
| Misconduct Disclosure Scheme | Para as organizações aderentes ao dispositivo lançado pelo SCHR em 2019, pedido sistemático aos empregadores anteriores relativo aos cerca de sete últimos anos, segundo as regras do dispositivo | Contratar antes de receber a resposta |
| Verificação do registo criminal | Quando a lei local o permite e o sistema é fiável, como complemento | Contentar-se com ela: em muitos países, é pouco fiável |
| Entrada em funções | Assinatura do código de conduta após explicação oral; formação em PSEA e salvaguarda no primeiro mês; período experimental | Assinatura de um documento não lido, numa língua não dominada |

As agências das Nações Unidas utilizam ainda a base de dados ClearCheck, que regista as pessoas que deixaram o sistema das Nações Unidas na sequência de alegações comprovadas de exploração, abuso ou assédio sexuais, para evitar a sua recontratação.

## Conceber atividades seguras para as crianças

- Análise de riscos de salvaguarda para cada atividade que envolva crianças (espaços amigos da criança, distribuição escolar, atividades desportivas, transporte, alojamento).
- Pelo menos dois adultos com formação presentes, incluindo, se possível, uma mulher; atividades em locais visíveis; nenhuma sala fechada.
- Rácios de enquadramento adaptados à idade e ao contexto; as diretrizes dos espaços amigos da criança recomendam grupos limitados, da ordem de 15 a 20 crianças por animador consoante a idade, com um rácio mais apertado para as mais pequenas.

- Registo de presenças e procedimento de entrega da criança a um adulto conhecido no final da atividade.
- Nenhum transporte de crianças por um único adulto; nenhum alojamento de crianças no domicílio de um membro do pessoal.

### Imagens, relatos e dados

| Regra | Aplicação |
|---|---|
| Consentimento informado | Consentimento do pai, mãe ou tutor e assentimento da criança, após explicação da utilização prevista; direito de recusar sem consequências na ajuda |
| Não identificação | Nem nome completo, nem localização precisa (local, escola, aldeia) de uma criança; nunca a imagem de uma criança identificada como sobrevivente, criança anteriormente associada a um grupo armado ou criança separada |
| Dignidade | Nenhuma imagem de criança despida, em sofrimento ou apresentada como vítima passiva |
| Armazenamento | Imagens no servidor da organização, não nos telemóveis pessoais; eliminação dos ficheiros não utilizados |
| Prestadores | Fotógrafos, jornalistas e visitantes assinam o código de conduta e são acompanhados |

### Salvaguarda digital

Os riscos digitais estão hoje no centro da salvaguarda: contactos privados por mensagens entre pessoal e crianças ou beneficiários, grupos de mensagens de projeto onde circulam números e fotografias, aplicações de transferência monetária que revelam a identidade, assédio em linha. Regras mínimas: nenhuma comunicação privada entre o pessoal e as crianças beneficiárias; grupos de projeto administrados pela organização; números de telefone profissionais para o pessoal em contacto com as comunidades; procedimento de denúncia de conteúdos abusivos.

> A salvaguarda não se limita às crianças: a maioria das políticas atuais abrange também os adultos em situação de risco. Aplica-se ao pessoal, aos voluntários, aos consultores, aos visitantes, aos prestadores e aos parceiros.

## Exemplo completo: implementar a PSEA num programa de transferências monetárias em Bekora

Este caso fictício acompanha a ONG nacional Tamari Aide, parceira de uma agência das Nações Unidas, que arranca com um programa de transferências monetárias multiuso para 4 200 agregados familiares deslocados no distrito de Bekora. A agência exige uma avaliação da capacidade de PSEA antes do primeiro pagamento. O programa emprega 46 pessoas, das quais 28 trabalhadores à jorna, e trabalha com um operador de dinheiro móvel e 64 agentes de pagamento.

### Ponto de partida: a avaliação de capacidade

| Norma essencial avaliada | Situação inicial | Estado | Ação e prazo |
|---|---|---|---|
| Política de PSEA ou código de conduta conforme aos seis princípios | Código de conduta geral sem menção da proibição de relações com menores de 18 anos | Parcial | Revisão do código, validação pelo conselho de administração, 1 mês |
| Cláusulas de PSEA nos contratos dos subcontratados e parceiros | Ausentes do contrato do operador de dinheiro móvel | Não conforme | Aditamento ao contrato, 6 semanas |
| Recrutamento mais seguro | Referências verificadas apenas para os quadros | Parcial | Procedimento alargado aos trabalhadores à jorna (uma referência verificada por telefone), imediato |
| Formação obrigatória do pessoal | 12 pessoas formadas em 46 | Parcial | Formação de 3 horas para todos, na língua local, 1 mês |
| Mecanismo de denúncia | Caixa de sugestões no escritório, aberta pelo chefe de projeto | Não conforme | Linha gratuita, pontos de escuta femininos, circuito separado para as alegações sensíveis, 1 mês |
| Procedimento de investigação | Nenhum procedimento escrito | Não conforme | Procedimento adotado e acordo com a agência para apoio à investigação, 2 meses |
| Assistência às vítimas | Sem ligação formal com os serviços de VBG | Parcial | Integração no circuito de encaminhamento do subcluster de VBG, 2 semanas |
| Medidas corretivas e sanções | Regulamento interno que não menciona a exploração sexual como falta grave | Não conforme | Revisão do regulamento interno, 2 meses |

Com duas normas parcialmente cumpridas e quatro não conformes à partida, a agência classifica a Tamari Aide como tendo capacidade fraca e condiciona a continuação da parceria a um plano de reforço, que financia no montante de 18 500 USD (formação, linha gratuita, apoio jurídico para a revisão dos documentos).

## Análise dos riscos específicos do programa

- **Focalização**: os comités de bairro propõem as listas. Medida: verificação pela equipa da Tamari Aide de 100% dos agregados familiares propostos e, depois, controlo aleatório de 10% por uma equipa distinta.
- **Pagamento**: os agentes de pagamento podem exigir uma comissão ou uma contrapartida. Medida: cláusula de PSEA no contrato do operador; formação de uma hora dos 64 agentes; mensagem SMS a cada pagamento a recordar a gratuitidade e o número da linha.

- **Acesso ao telefone**: 38% das mulheres chefes de agregado familiar não têm telemóvel pessoal. Medida: distribuição de cartões SIM registados em nome da beneficiária, informação sobre a confidencialidade do código.

### Seis meses depois: o quadro de monitorização

| Indicador | Mês 1 | Mês 6 |
|---|---|---|
| Pessoal e trabalhadores à jorna formados (em 46) | 12 | 46 |
| Agentes de pagamento formados (em 64) | 0 | 59 |
| Beneficiários que conhecem a gratuitidade e um canal de denúncia (monitorização pós-distribuição, n = 320) | 41% | 83% (mulheres 79%, homens 88%) |
| Queixas recebidas, todas as categorias | 14 | 212 (acumulado) |
| Alegações de exploração sexual recebidas | 0 | 3 (acumulado) |
| Alegações transmitidas ao ponto focal nas 24 horas | - | 3 em 3 |
| Vítimas encaminhadas para a assistência com o seu consentimento | - | 2 em 3 (a terceira recusou, informação deixada) |

### Leitura e decisões

As três alegações visam agentes de pagamento, e não o pessoal da Tamari Aide, o que confirma a análise inicial. A organização notifica a agência parceira dentro do prazo contratual, o operador afasta os agentes em causa a título cautelar durante a investigação, e o assunto é levado à rede de PSEA do país, porque o mesmo operador trabalha para outras três organizações. A diferença entre mulheres e homens no conhecimento dos canais leva a acrescentar sessões de informação nos espaços seguros para mulheres e raparigas.

> O resultado a reter não é «três alegações», mas a cadeia completa: risco identificado, medida de prevenção, canal conhecido, denúncia recebida, transmissão dentro dos prazos, assistência proposta, ação sobre o presumível autor e partilha interagências.

## Erros frequentes, expectativas dos auditores e variações de contexto

### Erros frequentes

| Erro | Consequência | Prática correta |
|---|---|---|
| Formação em PSEA reduzida a um módulo em linha, em inglês, para todo o pessoal | Os trabalhadores à jorna e o pessoal de terreno não compreendem as regras | Sessão presencial, na língua local, com estudos de caso; reciclagem anual |
| Ponto focal de PSEA designado entre os quadros da hierarquia operacional, sem tempo dedicado nem formação | Conflitos de interesses, denúncias bloqueadas | Pontos focais com formação, de ambos os sexos, com tempo atribuído e acesso direto à direção e à sede |
| «Verificação prévia» discreta pela direção local antes da transmissão | Contaminação das provas, pressão sobre a vítima, violação dos procedimentos e dos acordos de financiamento | Transmissão imediata segundo o procedimento; nenhuma diligência de investigação por pessoal não mandatado |
| Código de conduta não aplicável a parceiros, subcontratados e trabalhadores à jorna | As pessoas mais em contacto com os beneficiários não estão abrangidas | Cláusulas contratuais e formação para todos |
| Mensagens comunitárias que falam de «tolerância zero» sem dizer concretamente o que é proibido | As comunidades não sabem o que podem denunciar | Mensagens concretas: «Ninguém tem o direito de lhe pedir dinheiro, um serviço ou uma relação sexual em troca da ajuda» |
| Fotografias de crianças nas redes sociais da organização com nome e local | Identificação e localização possíveis | Política de imagens, revisão antes da publicação |
| Referência positiva dada a um trabalhador que deixou a organização durante uma investigação | Recontratação de um presumível autor noutra organização | Resposta factual conforme ao Misconduct Disclosure Scheme e à política de RH |

## O que observam os auditores e os doadores

- Política de PSEA e de salvaguarda aprovadas pelo órgão de governação, datadas, acessíveis na língua local.
- Provas de recrutamento mais seguro numa amostra de processos do pessoal: referências verificadas, código assinado, formação no primeiro mês.
- Registo das alegações mantido de forma confidencial, com datas de receção, transmissão, notificação e encerramento.
- Conhecimento dos canais pelas comunidades, verificado através de entrevistas diretas.
- Cláusulas de PSEA nos contratos dos parceiros e dos prestadores, e provas de acompanhamento.
- Participação na rede de PSEA do país e contribuição para as análises de riscos comuns.

## Variações consoante o contexto

- **Emergência súbita**: recrutamento maciço e rápido de trabalhadores à jorna; prever uma sessão informativa obrigatória de 30 minutos sobre PSEA antes de qualquer entrada em funções, a assinatura do código explicado oralmente e mensagens sobre a gratuitidade desde a primeira distribuição.
- **Crise prolongada**: risco de relações duradouras de dependência entre pessoal local e beneficiários; rotações, supervisão cruzada, reciclagem anual da formação.
- **Campos**: comités e gestores de local detêm um poder quotidiano; integração da PSEA nos termos de referência dos comités e na gestão do local.
- **Meio urbano e transferências monetárias**: riscos deslocados para os prestadores, os senhorios e os empregadores; cláusulas contratuais e informação direta dos beneficiários.
- **Gestão remota**: canais de denúncia geridos fora da zona, chamadas de verificação aleatórias, visitas de terceiros, formação dos parceiros como prioridade.
- **Parceiros com fraca capacidade**: utilizar a avaliação de capacidade como ferramenta de reforço, financiar o plano de ação, partilhar os modelos, evitar transferir o risco sem os meios.

## Perguntas de entrevista e referências essenciais

### Perguntas de entrevista

| Pergunta | Elementos de uma resposta sólida |
|---|---|
| Que diferença faz entre exploração sexual, abuso sexual e assédio sexual? | Definições do boletim ST/SGB/2003/13; a exploração assenta num abuso de vulnerabilidade ou de poder, o abuso numa intrusão pela força ou pela coação; o assédio diz geralmente respeito a colegas e releva também das políticas de RH; noção de PSEAH. |
| Como implementaria um mecanismo de denúncia num novo programa? | Consultas comunitárias sobre os canais preferidos; vários canais, incluindo um canal presencial feminino e um canal adaptado às crianças; independência em relação às equipas operacionais; circuito separado para as alegações sensíveis; prazos; ficha mínima; informação das comunidades; monitorização do conhecimento dos canais. |
| Um parceiro local não tem nenhuma política de PSEA. O doador quer arrancar dentro de um mês. O que propõe? | Avaliação de capacidade; medidas mínimas imediatas (código de conduta assinado, ponto focal, canal de denúncia, ligação com os serviços); plano de reforço orçamentado; acompanhamento em vez de simples condicionalidade; monitorização conjunta. |
| Que verificações faz antes de recrutar um animador para um espaço amigo da criança? | Referências verificadas diretamente, incluindo o último empregador, com pergunta explícita sobre a conduta; Misconduct Disclosure Scheme; entrevista com pergunta sobre salvaguarda; verificação do registo criminal se for fiável; código de conduta; formação antes do contacto com as crianças. |
| O seu programa não recebeu nenhuma alegação de exploração sexual em dois anos. É uma boa notícia? | Não necessariamente: verificar o conhecimento dos canais e a confiança neles, a acessibilidade para as mulheres e as crianças, a independência do mecanismo; comparar com outras organizações; consultar as comunidades. |
| Um colega mantém uma relação com uma beneficiária adulta, que se diz consentidora. O que faz? | Recordar que o princípio 4 do IASC desaconselha fortemente estas relações devido à relação de poder desigual, e que algumas organizações as proíbem; comunicar ao ponto focal segundo a política da organização; não julgar por si próprio o consentimento; verificar se está em jogo uma vantagem ligada à ajuda. |

## Referências essenciais


- Secretário-Geral das Nações Unidas, *Medidas especiais de proteção contra a exploração e o abuso sexuais*, ST/SGB/2003/13 (2003).
- IASC, *Seis princípios fundamentais relativos à exploração e ao abuso sexuais* (2002, revistos em 2019).
- IASC, *Normas Operacionais Mínimas sobre Proteção contra a Exploração e o Abuso Sexuais* (MOS-PSEA, 2012).
- IASC, *Guia de boas práticas: mecanismos comunitários interagências de queixa* (2016).
- Nações Unidas, *Protocolo sobre alegações de exploração e abuso sexuais envolvendo parceiros de implementação* (2018) e *Avaliação da capacidade de PSEA dos parceiros de implementação* (2020).
- Nações Unidas, *Protocolo sobre a assistência às vítimas de exploração e abuso sexuais* (2019).

- OCDE, *Recomendação do CAD sobre a eliminação da exploração, do abuso e do assédio sexuais na cooperação para o desenvolvimento e na ajuda humanitária* (2019).
- CHS Alliance, *PSEA Implementation Quick Reference Handbook* (2017) e *Norma Humanitária Fundamental* (2024).
- Keeping Children Safe, *Normas de salvaguarda da criança e como as implementar* (2014).
- Aliança para a Proteção da Criança na Ação Humanitária, *Normas Mínimas para a Proteção da Criança na Ação Humanitária* (edição de 2019).
- Steering Committee for Humanitarian Response, *Misconduct Disclosure Scheme* (2019).

### Exercício: estudos de caso

Para cada situação, diga se se trata de uma violação, o que faz e a quem a denuncia: (1) um colega propõe a uma beneficiária ajudá-la «em troca de um favor»; (2) um motorista leva sozinho, todos os dias, uma adolescente a casa; (3) um parceiro publica fotografias de crianças com o nome do respetivo campo. Procure depois o contacto do ponto focal de PSEA da sua organização.

### A reter

- Tolerância zero: a exploração e o abuso sexual são faltas graves.
- Nenhuma atividade sexual com uma pessoa com menos de 18 anos, seja qual for a lei local.
- Nada de trocar ajuda, dinheiro ou emprego por favores sexuais.
- Qualquer suspeita deve ser denunciada através dos canais oficiais; não se investiga por conta própria.
- A abordagem é centrada na vítima.

## Quiz

1. Uma atividade sexual com uma pessoa de 17 anos, num país onde a idade do consentimento é 15 anos, é:
   A. Um assunto privado
   B. Proibida para o pessoal humanitário
   C. Autorizada com o acordo dos pais
   D. Autorizada

2. Suspeita de um abuso, sem provas. Deve:
   A. Confrontar a pessoa
   B. Investigar por conta própria
   C. Esperar até ter provas
   D. Denunciar através dos canais oficiais

3. Nunca ficar sozinho com uma criança fora da vista dos outros diz respeito:
   A. À comunicação
   B. À logística
   C. À salvaguarda da criança
   D. Ao acompanhamento orçamental

**Respostas do quiz :** 1. B · 2. B · 3. B

# Dia 3 : Gerir a PSEA e os casos sensíveis

**Objetivos**

- Implementar e gerir um dispositivo completo de PSEA.
- Gerir um caso segundo a abordagem centrada na sobrevivente.
- Integrar a proteção na estratégia e na advocacia.

## Um dispositivo de PSEA que funcione

Um dispositivo sólido assenta em quatro pilares: **prevenção** (código de conduta, verificação de referências, formação, análise de riscos das atividades), **denúncia** (canais múltiplos, seguros, acessíveis a crianças e pessoas com deficiência), **resposta** (assistência às vítimas, investigação, sanções) e **prestação de contas** (informação às comunidades, relatórios aos doadores, participação na rede de PSEA do país).

O **ponto focal de PSEA** recebe as denúncias e transmite-as; não investiga sozinho. Os compromissos do IASC e a norma CHS (compromisso 5 sobre as reclamações) fixam as expectativas.

## A abordagem centrada na sobrevivente

Quatro princípios guiam a gestão de um caso: **segurança**, **confidencialidade**, **respeito** pelas decisões da pessoa, **não discriminação**. A sobrevivente decide que serviços deseja receber; no caso de uma criança, age-se segundo o seu interesse superior, associando-a de acordo com a idade.

Nunca se pede para relatar os factos várias vezes (risco de revitimização), não se confronta o presumível autor e encaminha-se para os serviços especializados (saúde em 72 horas para a profilaxia pós-exposição, apoio psicossocial, assistência jurídica) identificados pelo subcluster de VBG.

## Proteção, estratégia e advocacia

A **integração da proteção** (segurança e dignidade, acesso efetivo, prestação de contas, participação e empoderamento) aplica-se a cada setor. A nível estratégico, a organização analisa os riscos de proteção nos seus programas, orçamenta as medidas (iluminação, acompanhamento, intérpretes) e forma os seus parceiros.

A **advocacia** sobre as violações apoia-se em dados agregados e seguros, em concertação com o cluster de Proteção, pesando sempre o risco para as pessoas e para o acesso.

## Governação de um dispositivo de PSEA: funções, orçamento e indicadores de gestão

Os quatro pilares vistos no módulo (prevenção, denúncia, resposta, prestação de contas) só funcionam se as responsabilidades estiverem claramente repartidas, financiadas e acompanhadas. As normas operacionais mínimas do IASC (MOS-PSEA) e as avaliações dos doadores partem todas da mesma constatação: as falhas raramente resultam da ausência de uma política, mas sim da ausência de gestão.

### Quem faz o quê

| Função | Responsabilidades | O que não faz |
|---|---|---|
| Órgão de governação (conselho de administração) | Aprova a política; recebe, pelo menos anualmente, um relatório anonimizado sobre as alegações e o seu seguimento; designa um administrador responsável pela salvaguarda | Não intervém nos casos individuais |
| Direção nacional | Responsável pela implementação; garante os recursos; recebe as alegações transmitidas pelo ponto focal; decide as medidas cautelares; notifica os doadores | Não investiga; não filtra as alegações |
| Ponto focal de PSEA (pelo menos uma mulher e um homem por escritório) | Recebe e transmite as denúncias; organiza o encaminhamento das vítimas; dinamiza a formação e a sensibilização; representa a organização na rede de PSEA | Não investiga; não determina a credibilidade dos factos |
| Responsável pela salvaguarda na sede ou unidade de investigação | Avalia a admissibilidade; mandata e supervisiona as investigações; mantém o registo central; controla a qualidade | Não toma a decisão disciplinar final |
| Recursos humanos | Recrutamento mais seguro; código de conduta; procedimentos disciplinares; respostas aos pedidos de referências (Misconduct Disclosure Scheme) | Não conduz a investigação sobre os factos |
| Responsáveis de programa | Análise dos riscos de EAS das atividades; medidas de prevenção orçamentadas; informação das comunidades; cláusulas nos acordos de parceria | Não recebem o pormenor das alegações |

### Orçamentar a PSEA

As rubricas a prever para um escritório nacional de dimensão média (150 a 300 pessoas, várias bases): tempo dedicado dos pontos focais (muitas vezes 10 a 20% do seu tempo, mais no caso de um coordenador de PSEA a tempo inteiro nos grandes programas); formações anuais e sessões informativas para os trabalhadores à jorna; linha gratuita e suportes de comunicação nas línguas locais; fundo de assistência às vítimas para cobrir transporte, alojamento temporário ou despesas não cobertas pelos serviços; custos de investigação (deslocações, investigadores externos, intérpretes); acompanhamento dos parceiros. Uma

rubrica orçamental dedicada é hoje aceite pela maioria dos doadores, que preferem vê-la de forma explícita em vez de diluída nos custos de funcionamento.

### Indicadores de gestão

| Indicador | Frequência | Meta indicativa |
|---|---|---|
| % do pessoal, dos trabalhadores à jorna e do pessoal dos parceiros formados no primeiro mês | Trimestral | 100% |
| % dos processos de recrutamento com duas referências verificadas | Semestral (amostra) | 100% |
| % de beneficiários que conhecem pelo menos um canal de denúncia e a gratuitidade da ajuda | Em cada monitorização pós-distribuição | 80% ou mais, por sexo, idade, deficiência |
| Prazo mediano entre a receção e a transmissão de uma alegação | Trimestral | 24 horas ou menos |
| % de vítimas que receberam uma oferta de assistência nas 24 horas | Trimestral | 100% |
| Prazo mediano de encerramento de uma investigação | Semestral | Segundo a política, muitas vezes 60 a 90 dias |
| % dos acordos de parceria com cláusula de PSEA e avaliação de capacidade | Anual | 100% |

> A gestão faz-se com base em dados agregados e anonimizados. Nenhuma reunião de coordenação, mesmo da direção, é o lugar para discutir um caso nominativo.

## Tratar uma alegação do início ao fim: receção, investigação, decisão, encerramento

A gestão de uma alegação segue dois circuitos paralelos que nunca se devem confundir: o circuito da **assistência** à vítima, guiado pelas suas necessidades e escolhas, e o circuito **administrativo e disciplinar**, que apura os factos e decide as medidas contra o presumível autor. As diretrizes da CHS Alliance sobre investigações e o guia do IASC sobre mecanismos de queixa descrevem as etapas seguintes.

### As etapas e os respetivos prazos

| Etapa | Conteúdo | Prazo indicativo |
|---|---|---|
| 1. Receção | Ficha mínima; nenhuma pergunta sobre os pormenores; encaminhamento imediato para a assistência se a vítima o desejar | Dia 0 |
| 2. Transmissão | Do ponto focal à pessoa designada (direção nacional e responsável pela salvaguarda) por canal seguro | Em 24 horas |
| 3. Avaliação da admissibilidade | A alegação visa uma pessoa abrangida pelo código (pessoal, parceiro, prestador) e descreve um comportamento proibido? Caso contrário, encaminhamento para a entidade competente, informando a vítima | Em 48 a 72 horas |
| 4. Avaliação dos riscos e medidas cautelares | Risco para a vítima, as testemunhas, outros beneficiários; suspensão, reafetação sem contacto ou licença administrativa do presumível autor, sem prejulgar o resultado | Logo que possível, em 72 horas |
| 5. Notificações | Doador(es), agência parceira das Nações Unidas, seguradora se for caso disso; informações anonimizadas sobre a vítima | Segundo os acordos |
| 6. Mandato de investigação | Termos de referência escritos: alegações precisas, âmbito, investigadores, prazo, proteção dos dados | No prazo de uma semana |
| 7. Investigação | Recolha das provas documentais; entrevistas pela seguinte ordem: queixoso ou vítima (se consentir), testemunhas e, em último lugar, o presumível autor | Muitas vezes 30 a 60 dias |
| 8. Relatório | Factos provados ou não provados, à luz do padrão de prova da política (muitas vezes a preponderância da prova); nenhuma recomendação de sanção em algumas políticas | No prazo de duas semanas após o fim das entrevistas |
| 9. Decisão | Tomada por uma autoridade distinta dos investigadores; procedimento disciplinar conforme ao direito do trabalho local; direitos de defesa respeitados | Segundo o direito do trabalho |
| 10. Encerramento e resposta | Informação da vítima sobre o desfecho na medida do permitido; notificação final ao doador; registo para o Misconduct Disclosure Scheme; lições aprendidas anonimizadas | No máximo 90 dias, em média |

## As exigências de qualidade de uma investigação

- **Competência**: investigadores com formação em entrevistas a sobreviventes e em regras de prova; no caso de uma criança, entrevista por uma pessoa com formação específica, ou recurso exclusivo a outras provas.
- **Independência**: nenhuma ligação hierárquica ou pessoal com o presumível autor ou com a vítima; recurso a um investigador externo ou à unidade de investigação da sede se o

presumível autor for um quadro superior.

- **Dupla**: dois investigadores, incluindo pelo menos uma mulher quando a vítima é uma mulher; intérprete com formação e vinculado por um compromisso de confidencialidade.
- **Consentimento**: a vítima escolhe participar ou não; a investigação pode avançar sem ela com base noutras provas.
- **Equidade**: o presumível autor é informado das alegações, ouvido e pode apresentar elementos; presunção de inocência.
- **Segurança dos dados**: processos cifrados, acesso nominativo, conservação segundo a política, nunca em dispositivos pessoais.

### Relação com a justiça penal

A investigação interna é administrativa: não substitui um processo penal. A participação às autoridades judiciais depende do direito local, da vontade da vítima adulta, do interesse superior da criança e da avaliação dos riscos (fiabilidade do sistema judicial, riscos de represálias, possibilidade de casamento forçado imposto à vítima, criminalização de certas relações). A decisão é documentada e tomada com aconselhamento jurídico.

> Uma investigação mal conduzida é pior do que a ausência de investigação: expõe a vítima, alerta o presumível autor, destrói as provas e torna impossível uma sanção legal. O pessoal não mandatado não faz nenhuma pergunta de investigação.

## Acompanhar a sobrevivente: assistência, plano de segurança, consentimento das crianças

O Protocolo das Nações Unidas sobre a assistência às vítimas de exploração e abuso sexuais (2019) fixa uma regra simples: a assistência é prestada **sem condições**, qualquer que seja o desfecho da investigação e quer a vítima participe ou não no procedimento. As crianças nascidas de exploração ou abuso sexuais estão igualmente abrangidas. No sistema das Nações Unidas, a defensora dos direitos das vítimas e as coordenações de PSEA zelam pela aplicação deste princípio.

### O pacote de assistência

| Domínio | Conteúdo | Referência de prazo |
|---|---|---|
| Saúde | Gestão clínica da violação: profilaxia pós-exposição ao VIH, contraceção de emergência, tratamento das IST, vacinação contra a hepatite B, tratamento dos ferimentos, certificado médico se a vítima o desejar | PPE nas 72 horas; contraceção de emergência até 120 horas |
| Apoio psicossocial | Gestão de casos de VBG, apoio individual ou em grupo, encaminhamento para a saúde mental especializada se necessário | Primeiro contacto nas 24 a 72 horas |
| Segurança | Plano de segurança individual, alojamento temporário seguro, relocalização nos casos graves | Imediato em caso de ameaça |
| Jurídico | Informação sobre os direitos e os procedimentos, acompanhamento se a vítima desejar apresentar queixa, apoio para o reconhecimento da paternidade e a pensão de alimentos | Consoante o pedido |
| Necessidades materiais | Transporte para os serviços, ajuda em numerário, manutenção do acesso à ajuda humanitária sem interrupção | A partir do encaminhamento |
| Criança nascida de EAS | Registo de nascimento, cuidados, apoio à mãe, diligências de paternidade e de apoio financeiro | Consoante a situação |

## Construir um plano de segurança

Elaborado por um gestor de casos com formação, em conjunto com a sobrevivente, responde a perguntas práticas: o presumível autor conhece o seu domicílio ou o local onde recebe ajuda? Quem, no seu círculo, está informado e é protetor? Que trajetos evitar? Como receber a ajuda sem se cruzar com o presumível autor (mudança de ponto de distribuição, entrega ao domicílio)? Para que número ligar em caso de ameaça? O plano é revisto após cada etapa do procedimento, em particular quando o presumível autor é informado das alegações, momento de risco acrescido de represálias.

## Consentimento e assentimento das crianças

As orientações do IRC e da UNICEF sobre o atendimento às crianças sobreviventes propõem uma grelha por idade, a adaptar ao direito nacional e à maturidade de cada criança:

| Idade | Quem consente | Prática |
|---|---|---|
| 0 a 5 anos | Pai, mãe ou tutor não agressor ou, se tal não for possível, outro adulto de confiança ou o gestor de casos | Explica-se à criança, com palavras simples, o que vai acontecer |
| 6 a 11 anos | Consentimento escrito do pai, mãe ou tutor e assentimento informado da criança | Procura-se ativamente a opinião da criança |
| 12 a 14 anos | Assentimento da criança e consentimento do pai, mãe ou tutor; se o progenitor não for protetor, outro adulto de confiança | O peso da opinião da criança aumenta com a sua maturidade |
| 15 a 17 anos | O adolescente pode consentir por si próprio se for considerado suficientemente maduro, segundo o direito aplicável; um progenitor é associado com o seu acordo, se isso servir o seu interesse | Procura-se o consentimento do progenitor apenas se o adolescente o aceitar e se for seguro |

Em todos os casos, a decisão final baseia-se no interesse superior da criança; quando o progenitor é o presumível autor ou não é protetor, o gestor de casos ou a autoridade de proteção da criança assume esse papel, em conformidade com as diretrizes interagências sobre a gestão de casos de proteção da criança (2014).

### O que a sobrevivente deve saber

- Que não tem de contar a sua história a várias pessoas e que pode recusar uma entrevista de investigação.
- Que a sua ajuda humanitária não será nem suspensa nem reduzida.
- Quem é o seu interlocutor único e como o contactar.
- O que a organização pode e não pode comunicar-lhe sobre o desfecho da investigação.

> Um único interlocutor, um único relato, uma assistência incondicional: são estas as três garantias concretas da abordagem centrada na sobrevivente. Qualquer procedimento que obrigue a vítima a repetir os factos perante várias pessoas deve ser revisto.

## Exemplo completo: gerir uma alegação contra um motorista em Moranga

Este caso fictício prolonga o estudo de caso do módulo. A ONG internacional Lumen Aid conduz um programa de saúde e nutrição na província fictícia de Moranga (210 trabalhadores, 3 bases). Um doador exige uma notificação em 48 horas; uma agência das Nações Unidas cofinancia o programa. Uma adolescente de 15 anos, beneficiária de um centro nutricional, é descrita como vítima de abuso sexual por um motorista empregado há oito anos.

### Cronologia da resposta

| Momento | Acontecimento | Decisão e responsável | Raciocínio |
|---|---|---|---|
| D0, 15h | A tia da adolescente confia-se a uma enfermeira do centro | A enfermeira escuta, não faz perguntas sobre os factos, informa sobre a existência dos serviços e transmite ao ponto focal de PSEA da base, com o acordo da tia para voltar a ser contactada | Comunicação obrigatória de qualquer alegação que vise um membro do pessoal; mínimo de informações |
| D0, 17h | O ponto focal contacta o parceiro de gestão de casos de proteção da criança | Encontro na manhã seguinte com um gestor de casos com formação; verificação de que os factos mais recentes datam de há mais de cinco dias | Fora do prazo da PPE e da contraceção de emergência, mas exame médico e tratamento das IST propostos |
| D0, 19h | Transmissão cifrada à diretora nacional e ao responsável pela salvaguarda da sede | Abertura de um processo no registo central | Prazo de 24 horas respeitado |
| D1, 9h | O diretor da base propõe «verificar discretamente» junto dos colegas do motorista | A diretora nacional recusa e recorda o procedimento | Risco de destruição de provas, de pressão sobre a família e de violação do acordo com o doador |
| D1, 11h | Avaliação dos riscos | O motorista é colocado em licença administrativa remunerada, com motivo neutro, e são-lhe retirados o crachá e as chaves | Medida cautelar, sem prejulgar o resultado; ele conduzia as equipas para o bairro da adolescente |
| D1, 14h | O gestor de casos encontra-se com a adolescente e a tia | Assentimento da adolescente, consentimento da tia (a mãe faleceu, o pai está ausente); exame médico, apoio psicossocial, plano de segurança; ajuda mantida no centro com um novo trajeto | Interesse superior da criança; um único relato, recolhido pelo gestor de casos |
| D1, 18h | Notificações | Doador e agência das Nações Unidas notificados: natureza da alegação, função do presumível autor, medidas tomadas; nenhum dado que identifique a vítima | Prazo de 48 horas respeitado |

| Momento | Acontecimento | Decisão e responsável | Raciocínio |
|---|---|---|---|
| D4 | Termos de referência da investigação | Investigação confiada a dois investigadores da sede, incluindo uma mulher, com uma intérprete externa; nenhuma entrevista à adolescente prevista, salvo se ela o pedir, tendo em conta os elementos disponíveis por outras vias | Evitar a retraumatização; independência em relação à base |
| D10 a D35 | Investigação | Análise dos diários de bordo e do seguimento GPS dos veículos, dos registos de missão; entrevistas com 7 testemunhas; entrevista ao motorista em último lugar, com informação completa sobre as alegações | Os diários de bordo mostram 11 trajetos não autorizados para o bairro da adolescente |
| D42 | Relatório | Alegação provada segundo a preponderância da prova | Padrão de prova previsto pela política |
| D50 | Decisão | Despedimento por falta grave por uma comissão disciplinar distinta dos investigadores, segundo o direito do trabalho local | Seis princípios do IASC, princípio 1 e princípio 2 |
| D52 | Seguimento judicial | Com a tia, a adolescente e um consultor jurídico, análise da oportunidade de uma queixa-crime; a família decide apresentar queixa, acompanhada por uma clínica jurídica | Decisão informada, riscos de represálias avaliados, plano de segurança atualizado |
| D55 | Encerramento administrativo | Notificação final ao doador e à agência; inscrição no registo para o Misconduct Disclosure Scheme; resposta à tia sobre o desfecho nos limites permitidos | Evitar a recontratação noutra organização; prestação de contas à família |
| D90 | Lições aprendidas | Revisão anonimizada: controlo mensal dos diários de bordo, regra dos dois adultos nos veículos que transportam crianças, reciclagem da formação para todos os motoristas e guardas | Corrigir a falha de controlo que permitiu os trajetos não autorizados |

## Custos diretos da resposta

| Rubrica | Montante (USD) |
|---|---|
| Missão dos dois investigadores (deslocações, alojamento, 12 dias) | 9 400 |
| Intérprete externa | 1 300 |
| Fundo de assistência (transporte, despesas médicas não cobertas, apoio à família durante três meses) | 1 150 |
| Consultor jurídico local | 2 000 |
| Total | 13 850 |

Estes custos estavam cobertos pela rubrica de PSEA do orçamento nacional, o que evitou qualquer discussão no momento da urgência.

> A reter deste caso: a recusa da «verificação discreta», a medida cautelar imediata, um único relato recolhido por um profissional, provas objetivas (diários de bordo) que evitam ouvir a criança, uma decisão distinta da investigação e uma correção sistémica no final.

## A rede interagências de PSEA, a estratégia de proteção e a advocacia

Nenhuma organização pode tratar sozinha a PSEA: as comunidades nem sempre distinguem as organizações entre si, os presumíveis autores passam de uma para outra e os prestadores são partilhados. Desde o plano de aceleração da PSEA adotado pelo IASC em 2018, cada Equipa Humanitária do País deve dispor de um dispositivo coletivo.

### Arquitetura-tipo a nível nacional

- O **Coordenador Humanitário** é responsável pela estratégia coletiva de PSEA e presta contas à Equipa Humanitária do País.
- Um **coordenador de PSEA** a tempo inteiro, muitas vezes ligado ao gabinete do Coordenador Residente ou Humanitário, dinamiza a rede.
- A **rede de PSEA** reúne os pontos focais das agências e das ONG internacionais e nacionais; adota um plano de ação anual, procedimentos operacionais padrão interagências para a transmissão das alegações e mensagens comuns.
- Os **mecanismos comunitários interagências de queixa** permitem a qualquer pessoa denunciar uma alegação contra qualquer organização através de um canal comum; a alegação é transmitida à organização em causa segundo regras acordadas.
- As ligações com o **subcluster de VBG** e a área de responsabilidade de **Proteção da Criança** garantem a assistência às vítimas.

### O que uma organização traz à rede

| Contributo | Prática |
|---|---|
| Dados | Número de alegações recebidas, por tipo e por categoria de autor, sem elementos identificativos, segundo o formato acordado |
| Análise de riscos | Participação no panorama interagências dos riscos de EAS: zonas, atividades e prestadores de risco |
| Transmissão | Respeito pelos procedimentos interagências quando uma alegação recebida visa outra organização: transmissão em 24 horas ao ponto focal dessa organização, com o consentimento da vítima para os dados que lhe dizem respeito |
| Comunicação | Utilização das mensagens comuns testadas junto das comunidades |
| Formação | Partilha das formações dos parceiros nacionais |

### Integrar a PSEA e a proteção na estratégia da organização

- Inscrição da PSEA e da salvaguarda no plano estratégico nacional, com objetivos, um orçamento e um responsável no comité de direção.
- Consideração dos riscos de EAS na escolha das modalidades (em espécie, monetária, através de prestadores) e dos parceiros.
- Coerência com a estratégia de proteção da Equipa Humanitária do País e com as prioridades da centralidade da proteção.
- Revisão anual pela direção: alegações, prazos, investigações, medidas corretivas, conhecimento dos canais, plano de melhoria.

### Advocacia: regras de prudência

A advocacia sobre a exploração e o abuso sexuais visa mudanças sistémicas: financiamento dos serviços de VBG, presença de pessoal feminino, condições de trabalho dos trabalhadores à jorna, regras aplicáveis às forças de segurança e às autoridades que gerem os locais. Baseia-se em dados agregados e em tendências, nunca em casos individuais reconhecíveis. Antes de qualquer tomada de posição pública, avaliam-se três riscos: para as sobreviventes e as testemunhas, para o acesso humanitário e para o pessoal. A advocacia pública é em geral assumida coletivamente, pela rede de PSEA, pelo Cluster de Proteção ou pelo Coordenador Humanitário, e não por uma organização isolada.

> Uma organização que se recusa a transmitir à rede dados agregados por receio pela sua reputação enfraquece o dispositivo coletivo e corre um risco maior: o de ser descoberta mais tarde, por uma auditoria ou pela imprensa.

## Erros, olhar dos auditores, variações de contexto e perguntas de entrevista

### Erros frequentes na gestão dos casos sensíveis

| Erro | Consequência | Prática correta |
|---|---|---|
| Deixar o presumível autor em funções, em contacto com a comunidade, durante a investigação | Risco de represálias, de novas vítimas, de pressão sobre as testemunhas | Medida cautelar imediata, neutra e documentada |
| Aceitar uma demissão durante a investigação e encerrar o processo | O presumível autor é recontratado noutra organização sem informação | Prosseguir a investigação quando possível e registar o desfecho para as verificações de referências |
| Fazer a vítima ser ouvida por várias pessoas (ponto focal, diretor, investigadores, doador) | Retraumatização, perda de confiança, desistência da vítima | Um interlocutor único; procura prioritária de provas alternativas |
| Condicionar a ajuda à cooperação com a investigação | Violação do Protocolo de assistência das Nações Unidas; nova forma de pressão | Assistência incondicional, distinta do procedimento |
| Confiar a investigação a um colega do mesmo serviço | Parcialidade, investigação contestável em tribunal | Investigadores independentes e com formação |
| Informar a comunidade ou os meios de comunicação social da identidade das partes | Estigmatização, perigo para a vítima, difamação | Comunicação factual, anonimizada, coordenada com a rede de PSEA |
| Notificar o doador depois do fim da investigação | Incumprimento contratual, perda de confiança, possível suspensão dos financiamentos | Notificação dentro do prazo contratual, seguida de atualizações |

## O que observam os auditores e os avaliadores

- O registo das alegações: datas de receção, transmissão, notificação e encerramento; coerência com os prazos da política e dos acordos.
- Os termos de referência e os relatórios de investigação (por amostragem, respeitando a confidencialidade): independência, competência, equidade, padrão de prova.
- A prova da assistência oferecida às vítimas, independentemente dos resultados.
- As medidas sistémicas tomadas após cada caso: correção das falhas de controlo, formação, alterações de procedimentos.
- A participação efetiva na rede de PSEA do país e a partilha de dados agregados.
- O relatório anual ao órgão de governação.

## Variações consoante o contexto

- **Emergência súbita**: afluxo de pessoal e de trabalhadores à jorna, rede de PSEA por vezes inexistente; ativar desde os primeiros dias um ponto focal por base, um canal de denúncia simples e um acordo mínimo com os atores de VBG presentes; prever um reforço da unidade de investigação da sede.

- **Crise prolongada**: casos antigos que surgem tardiamente; procedimentos que permitam tratar alegações históricas e assistir vítimas cujos filhos nasceram de EAS.
- **Gestão remota**: investigações difíceis de conduzir no terreno; recurso a investigadores nacionais com formação e independentes, entrevistas à distância apenas se a segurança e a confidencialidade estiverem garantidas.
- **Insegurança**: o presumível autor pode estar ligado a um grupo armado ou a uma autoridade; a segurança da vítima e do pessoal prevalece; o processo é muitas vezes tratado a nível da sede e da rede.
- **Alegação contra um parceiro local**: o parceiro investiga segundo a sua política, com o apoio da organização ou da agência financiadora; se a sua capacidade for insuficiente ou houver conflito de interesses, a investigação é confiada a um terceiro, tal como previsto no Protocolo das Nações Unidas de 2018.
- **Alegação contra um quadro superior ou um expatriado**: investigação obrigatoriamente confiada à sede ou a um prestador externo; possibilidade de denúncia direta ao órgão de governação.

## Perguntas de entrevista

| Pergunta | Elementos de uma resposta sólida |
|---|---|
| É ponto focal de PSEA. Uma alegação visa o diretor da base. O que faz? | Contornar a hierarquia em causa: transmissão direta à direção nacional ou à sede segundo o procedimento; assistência à vítima; medidas cautelares decididas ao nível superior; investigação externa; notificação do doador; confidencialidade estrita. |
| Quais são as etapas de uma investigação de PSEA e quem intervém em cada uma? | Receção e transmissão (ponto focal); admissibilidade e mandato (responsável pela salvaguarda); medidas cautelares e notificações (direção); investigação (investigadores independentes, ordem das entrevistas); relatório; decisão por uma autoridade distinta; encerramento, resposta à vítima, Misconduct Disclosure Scheme, lições aprendidas. |
| Uma vítima recusa-se a participar na investigação. A organização pode continuar? | Sim, se existirem outras provas e se isso não a puser em perigo; a sua escolha é respeitada; a assistência é mantida; é informada das diligências que lhe dizem respeito. |
| Como saberia se um dispositivo de PSEA funciona realmente? | Conhecimento dos canais pelas comunidades, desagregado; denúncias recebidas, incluindo sensíveis; prazos de transmissão e de assistência; qualidade e duração das investigações; medidas sistémicas; participação na rede; formação do pessoal e dos parceiros. |
| Como conciliar a transparência perante o doador e a confidencialidade perante a vítima? | Notificação dos factos essenciais sem dados identificativos; princípio da necessidade de saber; acordos prévios com os doadores sobre o formato; informação da vítima sobre o que é partilhado. |

## Referências essenciais

- IASC, *Normas Operacionais Mínimas sobre PSEA* (2012) e *Plano de Aceleração da PSEA na Ação Humanitária* (2018).

- Nações Unidas, *Protocolo sobre a assistência às vítimas de exploração e abuso sexuais* (2019) e *Protocolo sobre alegações envolvendo parceiros de implementação* (2018).
- CHS Alliance, *Diretrizes para investigações* e *PSEA Implementation Quick Reference Handbook* (2017).
- IASC, *Guia de boas práticas: mecanismos comunitários interagências de queixa* (2016).
- OMS, ACNUR e UNFPA, *Gestão clínica de sobreviventes de violação e de violência por parceiro íntimo* (2020).
- IRC e UNICEF, *Caring for Child Survivors of Sexual Abuse* (2012); grupo de trabalho sobre a gestão de casos de proteção da criança, *Diretrizes interagências para a gestão de casos e a proteção da criança* (2014).
- AdR VBG, *Normas Mínimas Interagências para a Programação de VBG em Emergências* (2019).
- Steering Committee for Humanitarian Response, *Misconduct Disclosure Scheme* (2019).
- IASC, *Política sobre a Proteção na Ação Humanitária* (2016).

### Exercício: o mapa de serviços e o circuito de uma denúncia

Para uma zona à sua escolha, desenhe o circuito de uma denúncia de exploração sexual: quem a recebe, em que prazo é transmitida, quem investiga, que serviços (saúde, psicossocial, jurídico) são propostos à sobrevivente e como a comunidade é informada dos canais de denúncia.

### A reter

- Quatro pilares: prevenção, denúncia, resposta, prestação de contas.
- O ponto focal recebe e transmite; não investiga sozinho.
- Sobrevivente: segurança, confidencialidade, respeito pelas suas decisões, não discriminação.
- Menores de 18 anos: toda a atividade sexual é proibida, seja qual for o consentimento.

## Quiz

1. Em que prazo encaminhar uma sobrevivente de violação para cuidados médicos para a profilaxia pós-exposição?
   A. Um mês.
   B. 72 horas.
   C. Uma semana.
   D. Sem prazo.

2. O ponto focal de PSEA:
   A. Recebe as denúncias e transmite-as segundo o procedimento.
   B. Investiga sozinho todas as denúncias.
   C. Informa os media.
   D. Decide as sanções.

3. Que compromisso da CHS trata das reclamações?
   A. O compromisso 1.
   B. O compromisso 5.
   C. O compromisso 3.
   D. O compromisso 9.

**Respostas do quiz :** 1. A · 2. B · 3. C