

Guia para acolhimento de pessoas refugiadas e migrantes

Padrões internacionais e a experiência do Sistema Único de Assistência Social no município de São Paulo





Guia para acolhimento de pessoas refugiadas e migrantes

*Padrões internacionais e a experiência do Sistema
Único de Assistência Social no município de São Paulo*

Março 2024
1ª edição

Ficha técnica

Coordenação Institucional

ACNUR Brasil

Daive Torzilli

Representante ACNUR Brasil

Maria Beatriz Nogueira

Chefe de Escritório ACNUR São Paulo

Thais Silva Menezes

Oficial Assistente de Proteção ACNUR São Paulo

William Torres Laureano da Rosa

Associado de Proteção ACNUR São Paulo

Felipe Santoro Pinheiro

Assistente Sênior de Campo (Gestão e Coordenação de Abrigos) ACNUR São Paulo

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social da Prefeitura de São Paulo (SMADS)

Ricardo Nunes

Prefeito de São Paulo

Carlos Bezerra Jr.

Secretário de Assistência e Desenvolvimento Social

Décio Fernando Moreira de Matos

Secretário Adjunto de Assistência e Desenvolvimento Social

Çiça Santos

Chefe de Gabinete da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Gustavo Felício Ferreira Pinto

Chefe da Assessoria Técnica

Robson de Jesus Ribeiro

Coordenação de Gestão SUAS

Vanessa Helvecio

Coordenadora de Proteção Social Especial (CPSE)

Vivian Silva Oliveira

Diretora de Alta Complexidade (CPSE)

Wesley Ribeiro Carvalho Pimenta

Diretor de Média Complexidade (CPSE)

Aline Fernanda Souza de Oliveira

Assessora Técnica – Área População em Situação de Rua – Média Complexidade e Alta Complexidade (CPSE)

Construção e elaboração de texto

Eliceli Katia Bonan

Sumário

Apresentação	7
Introdução	11
• Legislação sobre refugiados e migrantes	11
• O que é a área humanitária de Gestão e Coordenação de Abrigos (CCCM)?	14
• Como usar este Guia	15
• Principais termos	16
SEÇÃO 1 – CONCEITOS INICIAIS	19
• Princípios	19
• Os Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos	25
• Gestão de Abrigos	29
• Papéis e responsabilidades	35
SEÇÃO 2 – ÁREAS E TAREFAS DA GESTÃO	43
• Proteção	43
• Participação Coletiva / Comunitária	57
• Abertura do Abrigo, Acolhimento e Recepção	69
• Registro de Dados e Gestão da Informação	72
• Gestão de Parcerias e Articulação de Rede 75	75
SEÇÃO 3 – AMBIENTE DO ABRIGO	81
• Estrutura Física	81
• Segurança	84
• Comunidade do Entorno	86
• Impacto Ambiental	87
SEÇÃO 4 – SERVIÇOS DO ABRIGO	91
• Segurança Alimentar e Nutricional	91
• Itens não alimentares	93
• Água, saneamento e higiene	97
• Saúde	100
• Educação	104
SEÇÃO 5 – ABRIGO COMO ESPAÇO TEMPORÁRIO	111
• Trabalho e Renda – Caminho para a Autonomia	112
• Rumo à Autossuficiência – Saída Qualificada do Abrigo	118
• Encerramento de Abrigos/Alteração da Organização Gestora	121
LISTA DE MATERIAIS DE REFERÊNCIA UTILIZADOS	127

Apresentação

Ao fim de 2022, 108,4 milhões de pessoas em todo o mundo estavam em deslocamento forçado devido a perseguições, conflitos, violência, violações de direitos humanos e acontecimentos que perturbaram gravemente a ordem pública em seus países. Isso significa que cerca de 1 a cada 74 pessoas no planeta foram forçadas a fugir – de suas casas, de seus países.

Exercendo seu direito de buscar proteção internacional quando seus países não puderem mais garantir isso, mais e mais dessas pessoas têm buscado proteção e acolhimento no Brasil. Ao término de 2023, o Brasil alcançou os números de 140 mil refugiados reconhecidos, 68 mil solicitantes de reconhecimento da condição de refugiado aguardando decisão e outras cerca de 522 mil pessoas em necessidade de proteção internacional. Muitas dessas pessoas necessitam de assistência para suprir suas necessidades mais básicas, inclusive de abrigo e acolhimento.

Diante da crescente demanda, a experiência brasileira de prestar assistência para refugiados e migrantes em abrigos vem se especializando nos últimos anos. Muito dessa expertise vem da experiência nacional com serviços de acolhimento do Sistema Único da Assistência Social – SUAS. Nesse sentido, tem-se buscado nos padrões internacionais humanitários, principalmente no que tange a alojamentos temporários de refugiados, orientações sobre como atender a essas necessidades.

O Brasil é um país que já em 1997 definiu, com a Lei n. 9.474, os parâmetros para o acolhimento de pessoas refugiadas e outras em necessidade de proteção internacional. Em 2017, a Lei de Migração, n. 13.445, instituiu-se como um marco para a recepção de pessoas migrantes no país. Em ambos os casos, a partir de referência a instrumentos internacionais, principalmente de direitos humanos, nota-se que a proteção e a garantia de direitos são os fundamentos estabelecidos pela legislação para a acolhida dessas pessoas no território brasileiro. A Constituição Brasileira que, entre outros, se fundamenta na dignidade da pessoa humana, que visa a construir uma sociedade livre, justa e solidária e que tem como princípio a prevalência dos direitos humanos, traz em seu Art. 5º a base para o acolhimento de pessoas refugiadas e migrantes, ao afirmar que “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade”.

Com a publicação da Portaria Interministerial MJSP/MRE n. 24, de 3 de setembro de 2021, o Aeroporto de Guarulhos estabeleceu-se como principal porta de entrada para pessoas refugiadas afegãs alcançando o território brasileiro em busca de

proteção internacional. Como um município que historicamente acolhe refugiados e migrantes, a cidade de São Paulo, respondendo à necessidade de abrigo dessa população, inaugurou, em setembro de 2022, o Centro de Acolhida Especial (CAE) Ebenezer, um equipamento vinculado ao Sistema Único de Assistência Social com capacidade para acolher até 200 pessoas refugiadas e migrantes. A alocação de recursos e a preparação de infraestrutura realizada pela Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), juntamente com o apoio técnico contínuo, criação e fortalecimento de capacidades promovidos pelo ACNUR, resultaram, até janeiro de 2024, no acolhimento de 1089 pessoas refugiadas e migrantes no local.

É nesse contexto que este material foi organizado, reunindo normas e diretrizes internacionais, nacionais e locais, em um guia de referência para gestores e equipes envolvidas no abrigo de pessoas refugiadas e migrantes. Valoriza-se, assim, a experiência nacional de proteção social e garantia de direitos, integrando-a aos princípios e às abordagens de ajuda humanitária praticados e reconhecidos internacionalmente, a partir do contexto e das experiências do município de São Paulo – uma cidade de referência no Brasil para o acolhimento de pessoas refugiadas e migrantes.

A Agência da ONU para Refugiados (ACNUR) e o município de São Paulo, por meio da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS) se juntam para organizar este Guia, para que sirva como uma bússola para o desafiador dia a dia de quem faz uma gestão de abrigos e para as cidades que buscam estabelecer serviços de referência para esse público.



Carlos Bezerra Jr.
*Secretário de Assistência e
Desenvolvimento Social*



Davide Torzilli
*Representante
ACNUR Brasil*

Introdução

1. Legislação sobre refugiados e migrantes

A proteção internacional é garantida por meio de tratados internacionais que formam o Direito dos Refugiados, e por demais normas dos Direitos Humanos e do Direito Internacional Humanitário. Em casos de deslocamento forçado por conflito armado, catástrofes ambientais, ou grave e generalizada violação de direitos humanos, em que pessoas são obrigadas a deixar seu país de nacionalidade, está garantido seu direito de buscar asilo em outro país. Os principais instrumentos legais internacionais são:

Instrumentos legais sobre refugiados

1

1948

Declaração Universal dos Direitos Humanos

2

1951

Convenção relativa ao Estatuto dos Refugiados

3

1967

Protocolo relativo ao Estatuto dos Refugiados

4

1984

Declaração de Cartagena sobre Refugiados

No Brasil, a Lei de Refúgio, n. 9.474, de 1997, em referência aos fundamentos estabelecidos por esses instrumentos internacionais, define a pessoa refugiada como aquela que deixou seu país de nacionalidade ou residência habitual devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas ou devido a grave e generalizada violação de direitos humanos. Dessa forma, a responsabilidade de proteção é assumida pelo país que se comprometeu a acolhê-la.

Já a Lei de Migração, n. 13.445, de 2017, tem como princípio a universalidade, indivisibilidade e interdependência dos direitos humanos, destacando a promoção e a difusão de direitos, liberdades, garantias e obrigações da pessoa migrante – uma perspectiva que visa a proteger os direitos humanos da pessoa migrante.

A proteção de pessoas está relacionada com a integridade, com a dignidade e

com os direitos das pessoas afetadas. De forma mais precisa, o Comitê Permanente Interagências (IASC), fórum de coordenação humanitária das Nações Unidas, conceitua proteção como (ver Política de Proteção na Ação Humanitária, IASC, p. 4):

[...] todas as atividades direcionadas à obtenção do respeito absoluto pelos direitos dos indivíduos, em conformidade com a letra e o espírito do ordenamento jurídico pertinente (i.e., Direito Internacional dos Direitos Humanos, Direito Internacional Humanitário, Direito Internacional dos Refugiados). Esta definição tem um âmbito abrangente, tanto em termos do quadro jurídico para a proteção (“pleno respeito”) como em termos das estratégias e métodos por meio dos quais a proteção pode ser alcançada (“todas as atividades”).

Por sua vez, o Manual Esfera, com princípios acordados entre 190 agências sobre a ação humanitária, complementa que, em sentido mais amplo:

A proteção abrange todos os esforços empreendidos pelos agentes humanitários e defensores de direitos humanos de assegurar que os direitos das pessoas afetadas e as obrigações das autoridades competentes previstas no Direito Internacional sejam compreendidos, respeitados, protegidos e cumpridos sem discriminação.

Já no que tange às garantias estabelecidas pelo ordenamento jurídico brasileiro em relação à proteção:

- **Art. 5º da Constituição Federal do Brasil:** garantem aos brasileiros e aos refugiados e migrantes em território nacional o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança, à propriedade e a todos os demais direitos humanos. Todos são iguais perante a lei.
- **Lei de Refúgio (Lei nº 9.474/1997):** confere proteção a pessoas solicitantes de refúgio e refugiadas, principalmente de não devolução involuntária ao país de origem, bem como o pleno acesso à documentação, ao trabalho formal e aos serviços públicos de saúde, assistência social, educação, trabalho e seguridade social, dentre outros.
- **Lei de Migração (Lei nº 13.445/2017):** garante ao migrante, em condição de igualdade com os nacionais, o acesso à documentação, serviços públicos de saúde, assistência social, direito à educação, trabalho, moradia, serviço bancário e seguridade social.

São tais garantias que determinam que, quando em necessidade de proteção social, pessoas refugiadas e migrantes sejam direcionadas aos serviços do SUAS – Sistema Único da Assistência Social.

A implementação da política social é um processo contínuo, que se consolidou por meio da criação do SUAS, o qual materializou a gestão da assistência social,

garantindo a promoção de proteção social e defesa de direitos em todo o território brasileiro. O SUAS organiza-se por meio de benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais, com vistas a responder de forma complementar às mais variadas formas de vulnerabilidade social e risco vivenciadas pela população. São marcos legislativos e normativos do SUAS:

Marcos legislativos e normativos do SUAS

1

1988

Constituição Federal

Demarca e inaugura os direitos sociais, especialmente nos artigos 194 e 203, sendo a assistência social um direito garantido a todos.

2

1993 (2011)

Lei Orgânica da Assistência Social

LOAS: lei nº 8.742, regulamenta a assistência e estabelece normas e critérios para sua organização. Revisada em 2011.

3

2004

Política Nacional Assistência Social

PNAS: dá início à efetivação da política pública da Assistência Social como um dever do Estado e um direito a todo o cidadão que dela precisar.

4

2005 (2012)

Normativa Operacional do SUAS

Norma Operacional Básica do SUAS - NOB/SUAS: estabelece princípios normativos para a proteção social em serviços, projetos, programas e benefícios.

5

2006

Normativa Recursos Humanos SUAS

A norma estabelece mecanismos para implantar a gestão do trabalho como uma dimensão estratégica para a efetivação do SUAS.

6

2009 (2014)

Tipificação Nacional dos Serviços

Padroniza em todo território nacional os serviços de proteção social para a garantia dos direitos socioassistenciais.

Todos esses marcos legais são os alicerces que normatizam a existência e a atuação em abrigos para refugiados e migrantes. Conhecê-los é fundamental para cumprir o dever humanitário de prevenir e aliviar o sofrimento humanos de todos aqueles forçados a fugir para sobreviver.

E quando se trata de acolhimento em abrigos, há uma importante área que precisa ser conhecida. Na proteção internacional, é chamada de CCCM.

2. O que é a área humanitária de Gestão e Coordenação de Abrigos (CCCM)?

Em situações de emergência humanitária, que geram números expressivos de pessoas em deslocamento e refugiadas, a assistência se traduz na prestação de serviços com objetivo de atender necessidades básicas dos indivíduos e comunidades afetadas. Quando o principal meio de assistência é o acolhimento em abrigos, alojamentos ou campos, os princípios de atuação, a proteção com seus mecanismos e princípios, bem como os diferentes serviços de assistência se intercalam, e precisam coexistir de forma harmoniosa. Quem faz o trabalho de criar comunicação e harmonizar todas as áreas são as ferramentas e procedimentos de CCCM, sigla em inglês para Gestão e Coordenação de Abrigos. Ou seja, para além de acolher e garantir atenção às necessidades básicas de segurança, alimentação, acesso à água e à saúde, a gestão de abrigos e alojamentos precisa inserir em sua resposta todo o arcabouço de políticas, mecanismos, serviços, princípios e conceitos para a garantia de direitos das pessoas afetadas.

CCCM, portanto, é o setor técnico que coordena atividades de assistência e proteção para pessoas deslocadas que vivem em acolhimentos, abrigos ou campos. Esse trabalho é feito com base no quadro jurídico internacional para alcançar padrões mínimos de resposta humanitária. A atuação em CCCM sempre ocorre com a participação da população afetada. É um setor técnico transversal, cuja missão se define como:

A missão da CCCM é garantir o acesso equitativo aos serviços e à proteção das pessoas deslocadas que vivem em ambientes comunitários, melhorar a sua qualidade de vida e dignidade durante o deslocamento e defender soluções, preparando-as para a vida após o deslocamento.

A área de CCCM, mais especificamente de Gestão de Abrigos, em conjunto com as normas e diretrizes do SUAS, é o que norteia todo o conteúdo deste Guia. Enquanto setores transversais, essas áreas dialogam entre si, e cada capítulo é construído a partir desses diálogos.

A Gestão de Abrigos e a metodologia já estabelecida pelo SUAS é baseada em documentos que normatizam e organizam suas atuações. Os guias internacionais, em sua maioria, não estão disponíveis em português, por isso a importância deste Guia, que torna esses conteúdos mais acessíveis. Em cada capítulo, são inseridas informações que remetem a algum desses documentos, bem como a documentos específicos do ACNUR para a proteção internacional de pessoas e do Sistema Único da Assistência Social.

Os principais documentos que dão base ao Guia são:

- **O Manual Esfera** (com edição em português de 2020).
- **Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos** (livre tradução de *Camp Management Toolkit*, sem edição em português).
- **Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos** (livre tradução de *Minimum Standards in Camp Management 2021*, sem edição em português).
- **Manual de Emergências do ACNUR** (livre tradução de *UNHCR Emergency Handbook*, sem edição em português, complementa as normativas, com orientações mais gerais sobre operações com a participação do ACNUR).
- **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS no. 109, de 11 de novembro de 2009)**: conjunto de normativas e diretrizes estabelecidas pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Brasil para padronizar e organizar os serviços oferecidos .
- **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (Resolução CNAS no. 33, de 132 dezembro de 2012)**: instrumento normativo estabelecido pelo Governo Federal do Brasil para disciplinar a gestão pública da Política de Assistência. Define objetivos, princípios, diretrizes e normas gerais.
- **Portaria 46/2010/SMADS**: estabelece diretrizes, normas e procedimentos relacionados à Assistência Social na Cidade de São Paulo.

3. Como usar este Guia

A estrutura deste Guia está dividida em cinco seções, que apresentam princípios para a Gestão de Abrigos, as principais áreas e responsabilidades da Gestão, o ambiente e os serviços dos abrigos, e uma seção final sobre a necessidade de que a assistência seja temporária e que soluções de longo prazo sejam encontradas. As seções são divididas por capítulos relacionados ao tema principal. Em cada capítulo, você irá encontrar:

- **Padrões Mínimos**: referem-se às normas internacionais para a área em questão, baseadas nos documentos Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos e Manual Esfera. São apresentados no início de cada seção para os assuntos que serão trabalhados nos capítulos.
- **Definições**: breve descrição de cada área ou conceito, apresentando os significados e, quando é o caso, como encontram respaldo em conceitos do SUAS. Há ainda material informativo relevante, adaptado ao contexto brasileiro, para apoiar na execução das atividades indicadas.

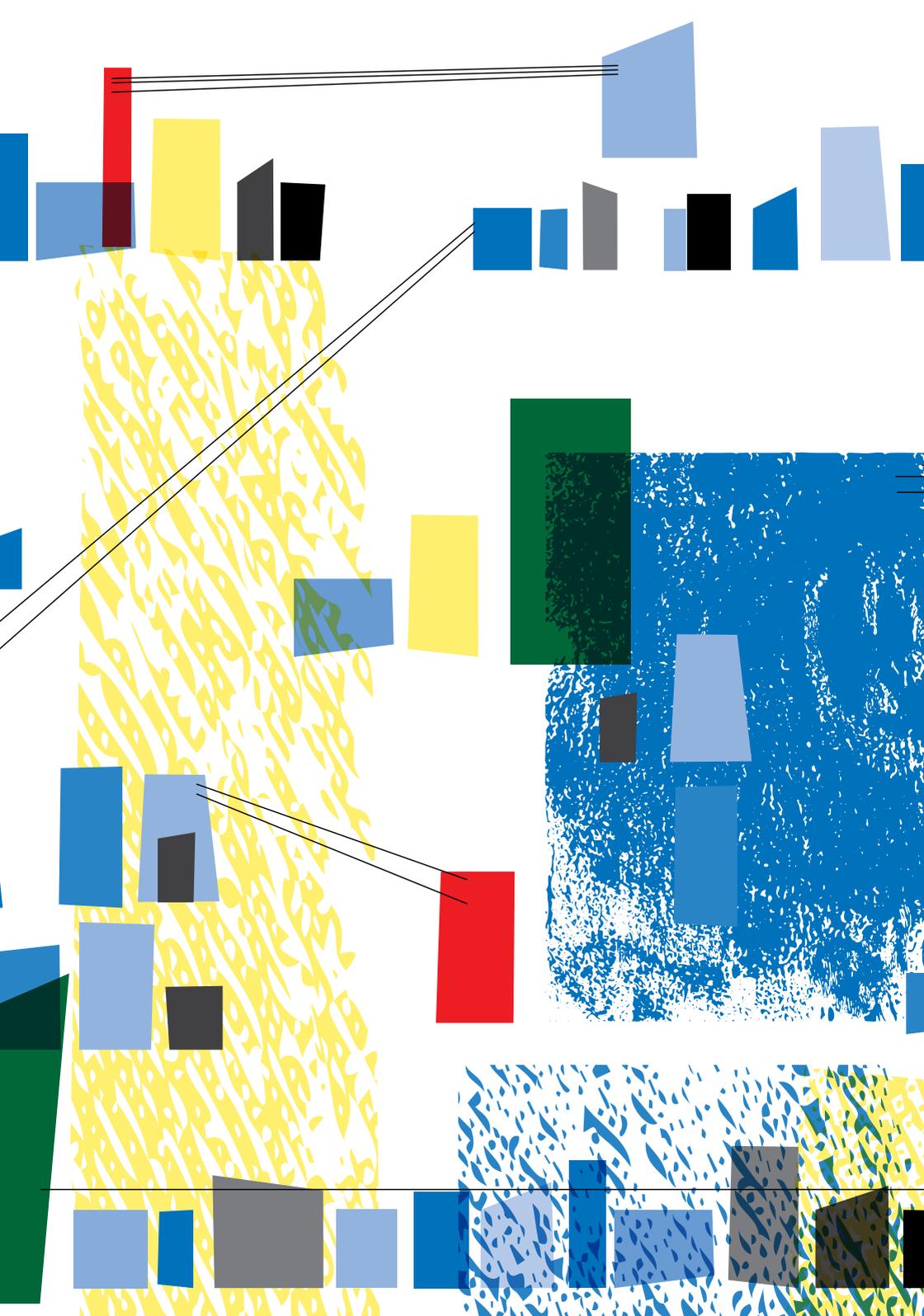
- **Metodologias:** temas que são centrais para a Gestão de Abrigos, como Proteção e Participação Coletiva, possuem um tópico para introduzir as principais metodologias reconhecidas internacionalmente por gerarem os melhores impactos e resultados.
- **Ações-chave:** aqui, há uma lista de sugestões de ações que podem ser implementadas no abrigo dentro de cada uma das áreas. Algumas listas são amplas. A intenção é que seja um guia de caminhos a serem percorridos.
- **Indicadores de resultado:** diferente das ações, os indicadores servem para medir, ao longo do projeto, se os objetivos e atividades planejados estão sendo alcançados. Como as ações, são sugestões, que devem ser adequadas ao projeto e contexto de cada abrigo.
- **Ferramentas:** são instrumentais já aplicados nas áreas em questão, e que servem como modelos ou como ferramentas em utilização nos abrigos em São Paulo. Esses materiais estão disponíveis na pasta de Material de Apoio que acompanha este Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.
- **Mais informações:** não é possível aprofundar todos os assuntos neste Guia. Neste tópico, há materiais de apoio extra, que podem ser consultados de acordo com interesse e necessidade do leitor. Os documentos citados estão com links respectivos, e também podem ser acessados na pasta de Material de Apoio que acompanha este Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.

4. Principais termos

Com o objetivo de organização do conteúdo, foram escolhidos termos padrão para se referir a um conjunto de expressões utilizadas no Brasil por diferentes organizações e instituições:

- **Abrigo:** são os serviços que acolhem pessoas sem acesso à moradia. Aqui, abrangem alojamentos, serviços de acolhimento institucional, casas de passagem, repúblicas, centros de acolhida, centros de trânsito, dentre outros. Toda vez que é utilizada a palavra “abrigo”, a aplicabilidade é para todos esses locais.
- **Acolhido:** o SUAS utiliza o termo “usuário de serviço”. Em alguns contextos, são chamados de acolhidos, beneficiários, assistidos, residentes, dentre outros. Nos abrigos de São de Paulo foi observada uma preferência pelo termo “acolhido” que, portanto, é utilizado neste documento para se referir à população do abrigo.
- **Gestão de Abrigo:** algumas organizações chamam de Gestão, outros de Coordenação, ou outras nomenclaturas. Seguindo a prática internacional, e as normativas da SMADS – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social de São Paulo, utiliza-se aqui o termo Gestão.

- **Gestor(a) do Abrigo:** é o(a) responsável pelo abrigo, também chamado(a) de coordenador(a) ou gerente.
- **Organização Gestora:** refere-se à Organização da Sociedade Civil – OSC, que está fazendo a gestão.
- **Equipe de Gestão:** refere-se a toda a equipe da OSC que participa da gestão de um abrigo, em suas diferentes atribuições, desde funções técnicas até operacionais.
- **Assistência social:** a assistência social prestada a refugiados e migrantes também é assistência humanitária. Portanto, este termo aparece como conceito geral de assistência a esse público.



Conceitos iniciais

1. Princípios

Os princípios do SUAS e da proteção internacional de pessoas são a base de trabalho e a base ética para todos os serviços e atividades em abrigos.

O SUAS, por meio de seus **Princípios Organizativos, garante o acesso para refugiados, migrantes e outras pessoas em necessidade de proteção internacional a todos os âmbitos da proteção socioassistencial**. A Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social – NOB-SUAS/2012, determina os princípios para a atuação do SUAS e todos os seus trabalhadores. Os Princípios Organizativos são o seu Art. 3º:

Princípios Organizativos SUAS

Universalidade

Todos têm direito à proteção socioassistencial, prestada a quem dela necessitar, com respeito à dignidade e à autonomia do cidadão, sem discriminação de qualquer espécie ou comprovação vexatória da sua condição.

Equidade

Respeito às diversidades regionais, culturais, socioeconômicas, políticas e territoriais, priorizando aqueles que estiverem em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social.

Integralidade da proteção social

Oferta das provisões em sua completude, por meio de conjunto articulado de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais.

Intersetorialidade

Integração e articulação da rede socioassistencial com as demais políticas e órgãos setoriais.

Gratuidade

A assistência social deve ser prestada sem exigência de contribuição ou contrapartida.

A partir desses princípios, apreendemos que:

Por serem universais, os serviços podem ser acessados ainda que as pessoas não estejam com sua situação documental regularizada. Ou seja, refugiados e migrantes devem ter acesso ao SUAS sempre que dele necessitarem, sem discriminação de nacionalidade, etnia ou condição social, de forma gratuita, em completude de serviços que necessitem, e com respeito à sua diversidade cultural, linguística e religiosa.

Na medida em que a política de assistência social tem por funções a proteção social, a vigilância socioassistencial e a defesa dos direitos, nota-se a convergência de objetivos com o propósito da ação humanitária de proteger a vida e assegurar o respeito pelos direitos humanos. Dessa forma, uma importante referência são os Princípios Humanitários. Estipulados pelas Nações Unidas em Assembleia Geral, eles pautam toda ação humanitária e o trabalho de agências e organizações nacionais e internacionais com pessoas em deslocamento forçado. Eles criam a base ética para todos que atuam com essas populações, sejam atores e trabalhadores nacionais ou internacionais.

Os quatro princípios são definidos da seguinte forma:

Princípios humanitários

Independência

A ação humanitária deve ser autônoma de objetivos políticos, econômicos, militares ou quaisquer outros que qualquer ator possa ter em relação às áreas de atividades humanitárias.

Humanidade

O sofrimento humano deve ser enfrentado onde quer que se encontre. O objetivo da ação humanitária é proteger a vida e a saúde e garantir o respeito pelos direitos humanos.

Imparcialidade

Toda ação humanitária deve ser realizada apenas com base nas necessidades, priorizando casos mais urgentes e sem distinção de gênero, crença religiosa, classe social ou opiniões políticas.

Neutralidade

Organizações e trabalhadores humanitários não devem tomar partido em hostilidades ou envolver-se em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica.

Fonte: Gráfico elaborado a partir dos documentos Padrões Mínimos para Gestão de Abrigos (p. 9) e Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 15)

Ao trabalhar em qualquer nível ou serviço que atenda pessoas em deslocamento forçado, é importante que esses princípios fundamentem as atividades e intervenções. No acolhimento de refugiados e migrantes em abrigos, é fundamental que os quatro princípios sejam observados pela Organização Gestora, que irá trabalhar para aliviar o sofrimento, garantir os direitos e a dignidade dos acolhidos, atuando sem tomar partido político, ideológico ou religioso relacionados principalmente à situação do país de origem dos acolhidos, atuará com imparcialidade e com base nas necessidades das pessoas, sem favoritismos ou discriminações, e com independência para agir pelo melhor interesse daqueles que estão sendo atendidos.

No plano internacional, a Carta Humanitária figura entre os principais documentos no tema e representa um acordo entre 190 organizações humanitárias. Nela se expressam as **convicções de que todas as pessoas afetadas por uma crise têm**

o direito à vida digna e de receber proteção e assistência e devem ser tomadas todas as providências possíveis para aliviar o sofrimento humano nos casos de conflitos, catástrofes e generalizada violação de direitos humanos. Está baseada no respeito fundamental ao direito das pessoas de participar plenamente das decisões que envolvem seu próprio restabelecimento e reconhece que **“a população afetada está no centro da ação humanitária”, portanto, sua participação ativa é “essencial para prestar ajuda de modo a melhor suprir suas necessidades” (O Manual Esfera, p. 33).**

A Carta é tanto uma declaração que contém uma série de direitos e obrigações legais consagrados, resumindo os princípios fundamentais que mais influenciam o bem-estar de pessoas em deslocamento, quanto uma declaração de crenças compartilhadas e compromissos assumidos entre agências humanitárias sobre princípios que devem regular toda a ação humanitária. É um compromisso e um convite a todos aqueles que se envolvem na ação humanitária para que adotem os mesmos princípios.

Para traduzir os princípios e direitos descritos na Carta, e torná-los acessíveis de forma resumida, são considerados quatro princípios, chamados de **Princípios de Proteção**:

Princípios de Proteção

1

Melhorar a segurança, a dignidade e os direitos das pessoas e evitar expô-las a mais danos

Os agentes humanitários adotam medidas para reduzir os riscos e as vulnerabilidades gerais das pessoas, inclusive os eventuais efeitos negativos dos programas humanitários.

2

Assegurar o acesso das pessoas à ajuda, de acordo com a necessidade e sem discriminação

Os agentes humanitários identificam os obstáculos ao acesso à ajuda e adotam medidas para assegurar que ela seja prestada em proporção à necessidade e sem discriminação.

3

Auxiliar as pessoas a se recuperarem dos efeitos físicos e psicológicos decorrentes de violência

Os agentes humanitários dão apoio imediato e contínuo às pessoas prejudicadas por violações com o encaminhamento a serviços adicionais, conforme for indicado.

4

Ajudar as pessoas a reivindicar seus direitos

Os agentes humanitários ajudam as comunidades afetadas a reivindicar seus direitos por meio de informações e de documentação e apoiam as iniciativas para fortalecer o respeito pelos direitos.

Os Princípios de Proteção estão muito próximos dos **Princípios Éticos** do SUAS para a oferta de proteção socioassistencial no Brasil. No Art. 6º da NOB-SUAS/2012, vemos:

Princípios Éticos do SUAS

1

Defesa incondicional da liberdade, da dignidade da pessoa humana, da privacidade, da cidadania, da integridade física, moral e psicológica e dos direitos socioassistenciais.

2

Defesa do protagonismo e da autonomia dos usuários e a recusa de práticas de caráter clientelista, vexatório ou com intuito de benesse ou ajuda.

3

Oferta de serviços, programas, projetos e benefícios públicos gratuitos com qualidade e continuidade, que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais

4

Garantia da laicidade na relação entre o cidadão e o Estado na prestação e divulgação das ações do SUAS.

5

Respeito à pluralidade e diversidade cultural, socioeconômica, política e religiosa.

6

Combate às discriminações etárias, étnicas, de classe social, de gênero, por orientação sexual ou por deficiência, dentre outras.

7

Garantia do direito a receber dos órgãos públicos e prestadores de serviços o acesso às informações e documentos da assistência social, de interesse particular, ou coletivo, ou geral.

8

Proteção à privacidade dos usuários, observando o sigilo profissional, preservando sua intimidade e opção e resgatando sua história de vida.

9

Garantia de atenção profissional direcionada para a construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade do usuário.

10

Reconhecimento do direito dos usuários de ter acesso a benefícios e à renda.

11

Garantia incondicional do exercício do direito à participação democrática dos usuários, com incentivo e apoio à organização de fóruns, conselhos, movimentos sociais e cooperativas populares, potencializando práticas participativas.

12

Acesso à assistência social a quem dela necessitar, sem discriminação social de qualquer natureza, resguardando os critérios de elegibilidade dos diferentes benefícios e as especificidades dos serviços, programas e projetos.

13

Garantia aos profissionais das condições necessárias para a oferta de serviços em local adequado e acessível aos usuários, com a preservação do sigilo sobre as informações prestadas no atendimento socioassistencial, de forma a assegurar o compromisso ético e profissional firmados na NOB-RH/SUAS.

14

Disseminação do conhecimento produzido no âmbito do SUAS, por meio da publicização e divulgação das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários e trabalhadores, no sentido de que estes possam usá-las na defesa da assistência social, de seus direitos e na melhoria da qualidade dos serviços, programas, projetos e benefícios.

15

Simplificação dos processos e procedimentos na relação com os usuários no acesso aos serviços, programas, projetos e benefícios, agilizando e melhorando sua oferta.

16

Garantia de acolhida digna, atenciosa, equitativa, com qualidade, agilidade e continuidade.

17

Prevalência, no âmbito do SUAS, de ações articuladas e integradas, para garantir a integralidade da proteção socioassistencial aos usuários dos serviços, programas, projetos e benefícios.

18

Garantia aos usuários de direito às informações do respectivo histórico de atendimentos, devidamente registrados nos prontuários do SUAS.

Nota-se a complementariedade entre os princípios humanitários de proteção e os princípios éticos do SUAS, sendo os últimos mais abrangentes em muitos aspectos.

Por fim, mas não menos importante, há outros princípios fundamentais para todo o trabalho com refugiados e migrantes os quais são, em geral, considerados adicionais aos princípios humanitários:

- **Não causar dano:** é o reconhecimento de que a assistência humanitária e social pode ajudar ou prolongar a condição de vulnerabilidade de indivíduos

e famílias. Atuar para “não causar dano” refere-se ao esforço para evitar que as intervenções causem mais dano do que benefícios, tornando usuários de serviços mais vulneráveis ou mais expostos à violação de seus direitos.

- **Accountability¹ para com Populações Atendidas (AAP, ou APA em português):** este princípio torna-se cada vez mais importante na agenda humanitária, refere-se aos compromissos e mecanismos para garantir que as populações atendidas pela assistência humanitária estejam envolvidas de forma significativa e contínua nas decisões que impactam diretamente suas vidas. Na gestão de abrigos, APA refere-se a uma mudança na cultura da gestão, em que acolhidos não apenas recebem assistência, mas desempenham um papel ativo nos processos de tomada de decisão. Na Seção 2, o princípio de APA será apresentado também enquanto abordagem, com indicações de ações que podem ser executadas para aumentar o engajamento das pessoas acolhidas.
- **Sensibilidade cultural:** não é um princípio já categorizado, mas que está implícito nos princípios do SUAS, e tem centralidade no trabalho com refugiados e migrantes no Brasil. Nos últimos anos, com o aumento das solicitações e do reconhecimento da condição de refugiado, são recebidas pessoas de nacionalidades, cultura e religião muito distintas. As intervenções individuais e coletivas não podem ter caráter de “conversão cultural”, que pode mais causar danos do que benefícios aos acolhidos.

O SUAS preconiza como princípio ético o respeito à pluralidade e diversidade cultural, socioeconômica, política e religiosa. Ainda, em seu princípio fundamental de Equidade, declara que a atuação socioassistencial deve respeitar as diversidades regionais, culturais, socioeconômicas, políticas e territoriais.

Dentro deste princípio, na mesma medida em que acolhidos são solicitados a integrar-se e adequar-se à cultura brasileira, os colaboradores da Organização Gestora também devem buscar integrar-se e dar espaço à cultura deles. Eles percorrem a metade do caminho, e nós percorremos a outra metade, ajudando-os a integrar-se a um país para onde foram forçados a ir para poder sobreviver, sem deixar de lado toda sua história de vida anterior.

Outro ponto importante é a centralidade da religião para muitos grupos de refugiados e migrantes. É essencial conhecer, respeitar e dar lugar às manifestações religiosas, como enfatiza O Manual Esfera (p. 16):

¹ Não há ainda, em língua portuguesa, um termo que compreenda todo o significado da palavra *Accountability*. As traduções mais comuns são “prestação de contas” e “responsabilização”. No entanto, em inglês, o sentido da palavra está ligado a um processo muito anterior à prestação de contas. Uma empresa que tem *accountability*, por exemplo, é uma empresa em que seus colaboradores participam da gestão e do processo de tomada de decisões. Não apenas recebem prestação de contas dos resultados alcançados, mas são ativos nas decisões e processos que levaram a esses resultados.

As populações afetadas muitas vezes manifestam uma identidade espiritual ou religiosa e podem se vincular a uma comunidade religiosa. Em geral, **essa é uma parte essencial de sua estratégia de enfrentamento** e influi em uma resposta adequada por meio de uma vasta gama de setores. **Há cada vez mais evidências de que as populações afetadas são beneficiadas quando os agentes humanitários levam em consideração a identidade religiosa delas [...]** Para realizar uma abordagem centrada em pessoas, é necessário que os agentes humanitários conheçam a identidade religiosa das populações afetadas.

Mais informações

- Sobre a Carta Humanitária: O Manual Esfera (p. 30-34)
- Sobre os Princípios de Proteção, com detalhamento de ações para cada princípio: O Manual Esfera (p. 36-46)
- **Sobre não causar dano e AAP, ver compromissos da Carta Humanitária e Princípios de Proteção, em O Manual Esfera (p. 30-37)**
- **Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos, tópico sobre Accountability** para com Populações Atendidas (AAP) - (p. 24-27) - em inglês
- **Guia Operacional do ACNUR para Accountability para com Populações Atendidas (em inglês)**
- Princípios organizativos e éticos do SUAS, ver a NOB-SUAS/2012
- Princípios éticos para trabalhadores do SUAS, ver a NOB-RH-SUAS/2011
- Estrutura da Assistência Social, ver a Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004

Para uma comparação mais detalhada sobre princípios internacionais e princípios do SUAS, ver o documento “**Quadros Comparativos**”, no Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.

2. Os Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos

Os chamados “Padrões Mínimos” é o menor conjunto de **ações** que a gestão de abrigos precisa realizar para cumprir a crença fundamental da Carta Humanitária: de que é direito de todas as pessoas em deslocamento serem respeitadas e terem suas necessidades satisfeitas de uma forma que apoie a sua dignidade.

No SUAS, encontramos orientações similares na **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Aqui, para adequar à norma internacional, serão chamados de “Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos”.

São chamados de “padrões mínimos”, pois indicam os menores níveis possíveis de qualidade para o trabalho de uma gestão de abrigos. Eles esclarecem qual o papel da Organização Gestora, auxiliando no cumprimento de suas funções e responsabilidades.

Os Padrões Mínimos não são um guia de “como fazer”, mas uma descrição do que deve estar presente no abrigo para que as pessoas se recuperem e se reconstruam com dignidade. Ou seja, as Organizações Gestoras podem sempre exceder aos mínimos, mas nunca estar abaixo deles.

Padrões para Gestão de Abrigos

Os Padrões estão divididos em 5 (cinco) áreas, e aplicam-se a todos os contextos em que pessoas em deslocamento forçado buscam proteção e abrigo (abrigos, casas de passagem, repúblicas, centros de trânsito etc.).

1

Políticas e Competências relacionadas à Gestão de Abrigo

Padrão 1.1 Mandato, políticas e presença: Os acolhidos têm acesso equitativo à proteção e assistência por meio de uma gestão local designada, durante o tempo que for necessário.

Padrão 1.2 Planejamento do ciclo de vida do abrigo: Um planejamento adequado e inclusivo garante proteção e assistência apropriadas a partir da abertura do abrigo e durante todo o tempo de permanência dos acolhidos.

Padrão 1.3 Equipe de Gestão em formação contínua: As equipes de gestão do abrigo possuem capacidade técnica e operacional para o trabalho e têm acesso à formação continuada.

Padrão 1.4 Gestão e proteção de dados dos acolhidos: Todas as informações pessoais dos acolhidos que são coletadas, armazenadas e utilizadas de forma adequada.

2

Participação e Representação das Comunidades no Abrigo

Padrão 2.1 Participação comunitária: A população acolhida pode participar de forma substancial na tomada de decisões relacionadas à gestão do abrigo.

Padrão 2.2 Compartilhamento de informações com acolhidos: O compartilhamento de informações e as comunicações com acolhidos e partes interessadas é apropriado e relevante.

Padrão 2.3 Mecanismos de sugestões e reclamações: População acolhida tem acesso a mecanismos seguros e adequados de sugestões e reclamações.

Padrão 2.4 Estruturas de governança: Estruturas de governança inclusivas e representativas estão instaladas e têm capacidade de satisfazer as necessidades de todos os acolhidos.

3

Ambiente do Abrigo

Padrão 3.1 Um ambiente seguro e protegido: Todos os acolhidos, Equipe de Gestão e prestadores de serviços estão em um ambiente digno, seguro e protegido contra danos ou violências.

Padrão 3.2 Um ambiente apropriado: Todos os acolhidos têm um ambiente que é físico, social e culturalmente apropriado.

4

Coordenação e Supervisão da prestação de Serviços em Abrigos

Padrão 4.1 Gestão das áreas e serviços do abrigo: Os serviços são coordenados para satisfazer as necessidades da população acolhida e comunidade do entorno.

Padrão 4.2 Supervisão e relatórios da prestação de serviços: As necessidades da população acolhida são monitoradas e comunicadas por meio de sistemas estabelecidos, como relatórios e outros.

Padrão 4.3 Encaminhamentos aos serviços da rede: Pessoas são encaminhadas aos serviços da rede que podem atender às suas necessidades.

5

Saída e Transição do Abrigo

Padrão 5.1 Transferência para outro abrigo: Em caso de encerramento de um abrigo, a população acolhida continua recebendo apoio e prestação de serviços adequados e oportunos ao serem transferidas para outro abrigo.

Padrão 5.2 Encerramento planejado de abrigo: O encerramento do abrigo ocorre de forma planejada e consultiva, e o seu impacto na população acolhida é mitigado.

Padrão 5.3 Encerramento não planejado de abrigo: O encerramento não planejado e espontâneo é antecipado e o seu impacto na população acolhida é gerido e mitigado.

Padrão 5.4 Desativação e reabilitação do espaço do abrigo: A reabilitação do espaço do abrigo, após desativado, atende às necessidades da comunidade do entorno, ao mesmo tempo em que leva a legislação locais e a sustentabilidade ambiental.

O que significa “mínimo” e o que acontece se não puder ser alcançado?

Mínimo indica qual é o menor conjunto de ações necessárias para que abrigos estejam respeitando os direitos e a dignidade de refugiados e migrantes, sem causar danos e aliviando seu sofrimento.

Fonte: Estândaes Mínimos para gestão de campo (p.1 s1)

O contexto e a forma como a assistência é prestada têm impacto sobre se os direitos humanos e as necessidades das pessoas acolhidas. Uma abordagem baseada nos direitos humanos proporciona, portanto, o quadro e as normas necessárias para as atividades de assistência humanitária.

3. Estrutura dos Padrões

Cada um desses padrões está organizado em “**ações-chave**”, que devem ser executadas para respeitar o direito das pessoas em deslocamento forçado, seguidas de “**indicadores de resultados**”, os quais servem para medir se o padrão está sendo alcançado. Note que cada um desses termos indica coisas diferentes:



- **Padrões** são derivados de normas internacionais, indicando o que deve estar presente no dia a dia da gestão do abrigo.
- **Ações-chave** é aquilo que precisa ser executado para alcançar a norma.
- **Indicadores de Resultados** são uma forma de medir se um padrão está sendo alcançado, com indicadores qualitativos (indicados neste Guia por →) e quantitativos (indicados neste Guia por % e nº).

A norma é universal e não muda, mas os indicadores de resultados, tal como as ações-chave, devem ser adaptados ao contexto em que estão sendo aplicados.

Os capítulos deste Guia são baseados nos padrões mínimos internacionais já aplicados ao contexto da assistência no Brasil. Em cada capítulo, após a definição das áreas da Gestão, há sugestões de ações-chave para cumprir o mínimo naquela área, e de indicadores de resultados, para serem utilizados no planejamento estratégico dos projetos e na mensuração do alcance dos Padrões Mínimos. Para informações mais detalhadas sobre os Padrões Mínimos, consultar o documento Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigo.

A partir do próximo capítulo, este Guia irá apresentar a estrutura da gestão, as tarefas da Organização Gestora, os serviços, o ambiente e estratégias de saída de um abrigo a partir dessa estrutura dos Padrões Mínimos. Todos os temas oferecem sugestões de ações-chave para cumprir o mínimo naquela área, e de indicadores de resultados, para serem utilizados no planejamento estratégico dos projetos e na mensuração do alcance dos Padrões Mínimos.

Gestão de Abrigos

1. Padrões mínimos

Os Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos, na Seção 1, normatizam:

■ **Padrão 1.1:** Mandato, políticas e presença

Os acolhidos têm acesso equitativo à proteção e assistência por meio de uma gestão local designada, durante o tempo que for necessário.

■ **Padrão 1.2:** Planejamento do ciclo de vida e intervenções no abrigo

Um planejamento adequado e inclusivo garante proteção e assistência apropriadas a partir da abertura do abrigo e durante todo o tempo de permanência dos acolhidos.

■ **Padrão 1.3:** Equipe de gestão em formação contínua

As equipes de gestão do abrigo possuem capacidade técnica e operacional para o trabalho e têm acesso à formação continuada.

2. O que é a Gestão de Abrigos?

Abrigos são uma opção de último recurso. Não proporcionam soluções permanentes, mas oferecem uma prestação temporária de proteção e assistência, a fim de satisfazer os direitos humanos básicos de refugiados e migrantes.

A Gestão de um abrigo é aquela responsável por organizar e coordenar todas as atividades e serviços que ocorrem dentro de sua unidade de acolhimento, garantindo proteção e assistência, inclusive monitorando atividades realizadas por outros parceiros. Todas as áreas e serviços no abrigo ocorrem sob supervisão e em coordenação com a Organização Gestora.

- A gestão de um abrigo pode ser realizada por organizações humanitárias (nacionais, internacionais ou voluntárias), ou liderada por autoridades governamentais por meio de acordo com organizações da sociedade civil – OSCs.
- O objetivo da Gestão do Abrigo é garantir que os serviços e a proteção fornecidos estejam em conformidade com a legislação, diretrizes e padrões nacionais e internacionais.
- A base ética de atuação são Princípios Humanitários, os Princípios de Proteção e os Princípios do SUAS.
- A Organização Gestora precisa trabalhar em estreita colaboração e articulação com uma variedade de atores, incluindo autoridades, rede de proteção e serviços, prestadores de serviços, doadores, equipes de

segurança e portaria, voluntários, comunidade do entorno do abrigo, e outras organizações da sociedade civil.

- Toda ação da Organização Gestora deve ser realizada prezando a responsabilidade e a garantia de direitos da população que está sendo atendida, para melhorar sua qualidade de vida e dignidade durante o processo de deslocamento forçado, e para defender soluções de longo prazo.
- A pressão da sociedade, da comunidade local, dos doadores pode influenciar enormemente no início de uma resposta. Isso pode levar as Organizações Gestoras e equipes a fazerem promessas e compromissos que talvez não consigam cumprir. É importante usar princípios, normas e Padrões como base para evitar causar danos aos acolhidos e conseguir manter o foco das intervenções.
- A gestão é realizada de forma eficaz quando se aplicam os pilares da Casa da Gestão (ver tópico a seguir).

3. Por que a Gestão de Abrigos é necessária?

Quando uma Organização Gestora é dedicada e sua equipe é presente entre os acolhidos, a assistência tem mais qualidade e funciona de maneira mais organizada. A presença de uma equipe de gestão melhora a participação coletiva, o monitoramento dos riscos de segurança, promove a responsabilização dos acolhidos e facilita a atualização de informações sobre as necessidades de assistência. Acima de tudo, melhora o ambiente protetor do abrigo.

As metodologias usadas na gestão são muitas vezes fundamentais para capacitar os acolhidos a reestruturar suas vidas e tomar decisões informadas para si e para as suas famílias.

4. Tipos de serviços de acolhimento temporário

Os tipos de locais em que refugiados e migrantes podem procurar abrigo e assistência assumem diversas formas. Eles podem ser planejados ou espontâneos, com Organização Gestora ou não, com maior ou menor número de pessoas. Todas as disposições irão depender do tipo de emergência, das necessidades dos indivíduos, da disponibilidade de serviços, do cenário do país de acolhida.

No Brasil, não há campos de refugiados. Mas há uma série de serviços que acolhem indivíduos e famílias em necessidade de assistência, desde abrigos, casas de passagem, centros de acolhida, centros de transição, alojamentos espontâneos, dentre outros.

- A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais do SUAS (p. 10, 44-53), organiza o acolhimento como política da Proteção Social Especial

de Alta Complexidade, e nomeia os serviços de Acolhimento Institucional (por perfil) e Acolhimento em República.

- Neste Guia, para melhor organização do conteúdo, é utilizado o termo “abrigo” para se referir a todos os tipos de serviço de acolhimento.

5. A “Casa” da Gestão

A Casa da Gestão é uma ferramenta para ilustrar que a gestão de um abrigo implica em uma abordagem holística e uma resposta que é sempre transversal, mas igualmente setorial.

Os pilares da Casa funcionam de maneira orgânica, e os setores são sempre interligados, por isso precisam ter boa comunicação e harmonia para que a resposta seja completa e intersetorial.

- **Assistência e serviços:** Têm o objetivo de aliviar o sofrimento humano e manter a dignidade dos acolhidos suprindo suas necessidades básicas de proteção e segurança, abrigo, alimentação, higiene, água potável, saúde.
- **Leis e padrões nacionais e internacionais:** São a base legal que normatiza a existência e atuação do abrigo. Referem-se aos direitos humanos, direitos de buscar refúgio em outro país, direito de receber ajuda humanitária, direitos dos migrantes no Brasil, bem como direitos universais garantidos pela Constituição de acesso à saúde, educação e assistência social. A Equipe de Gestão precisa conhecer e saber aplicar a base legal em que está inserida.
- **Proteção:** No contexto do abrigo, Proteção tem um sentido mais geral, em que todas as atividades destinadas a obter o pleno respeito pelo direito de indivíduos é proteção. Também possui um sentido mais específico, com metodologias e atividades de proteção executadas pela Equipe de Gestão. No âmbito da Assistência Social, o conceito se assemelha ao de Proteção Social, isto é, ao conjunto de ações para garantia ao pleno direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade. Este Guia tem por objetivo equalizar ambas as conceituações, o que será abordado no Capítulo 5 deste Guia.
- **Participação dos acolhidos:** As normas e os padrões internacionais de acolhimento a pessoas em deslocamento forçado estão em consenso de que a população atendida está no centro da ação humanitária e tem o direito participar ativamente das decisões que envolvem seu próprio bem-estar e restabelecimento (O Manual Esfera, p. 5, 33, 47, 65-69). A participação é um processo pelo qual acolhidos identificam e expressam seus próprios pontos de vista e necessidades, e participam da gestão do espaço. Isso reduzirá suas vulnerabilidades e dependência da assistência recebida. O Sistema Único de Assistência Social também contempla a participação como “condição fundamental para viabilizar o exercício do controle social e garantir os direitos socioassistenciais dos serviços”,

por meio do Art. 126º da Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-SUAS). No Capítulo 6, são especificadas ações-chave para a efetivação do artigo da Norma em conjunção com os padrões e normas internacionais.

- **Gestão do Abrigo:** A gestão é a cobertura da casa, cujo objetivo é garantir que todos os setores estejam em harmonia para a maior proteção e dignidade dos acolhidos e para alcançar os Padrões Mínimos. É o maestro que rege a orquestra de todo o abrigo.



6. Ciclo de Vida em um Abrigo

Abrigos são espaços de assistência temporária, que pode durar por um curto ou longo tempo, mas que não é a solução permanente para refugiados e migrantes. Dentro disso, a experiência internacional estabelece três “fases de vida” para abrigos: sua abertura, período de cuidado e manutenção, encerramento. No contexto brasileiro, em que abrigos, muitas vezes, tornam-se instalações permanentes, mas com grande rotatividade da população acolhida, uma boa forma de aplicar este conceito é pensar que **cada acolhido terá um momento de:**

- **Chegada ao abrigo**
- **Tempo de permanência** e estabilização no Brasil para que possa reestruturar sua vida
- **Saída qualificada** do abrigo para uma solução de longo prazo

A permanência temporária deve ser trabalhada com os acolhidos desde o momento de sua chegada na perspectiva de que o abrigo será o espaço para ele se reestabilizar, e a Organização Gestora o apoiará com os caminhos possíveis para encontrar uma solução duradoura.

7. Planejamento estratégico / Plano de Ação

O trabalho da gestão deve estar baseado em planejamento estratégico, com plano de ação construído a partir de **evidências**, ou seja, com propostas feitas para responder às necessidades e desafios do público específico que será acolhido no espaço. Informações sobre as necessidades específicas de pessoas refugiadas podem ser encontradas em materiais do ACNUR. Mas, considerando o público específico de cada abrigo, sempre serão mais precisas as evidências levantadas a partir de **diagnósticos participativos** com os acolhidos, uma metodologia que permitirá que cada indivíduo tenha oportunidade de expressar suas necessidades, preocupações, riscos a que estão expostos e apoio que precisam para se reestruturar. A partir das informações levantadas no diagnóstico, é possível planejar ações que respondem às reais necessidades da população atendida.

*Os diagnósticos participativos em abrigos são sistemas para mapeamento e avaliação de riscos de proteção. Eles têm como objetivo utilizar ferramentas como **assembleias, grupos focais, entrevistas com atores-chave e observação ativa** e visam criar um entendimento comunitário das necessidades e desafios enfrentados pelos acolhidos. Os **grupos focais**, segmentados por gênero, idade e diversidade, objetivam identificar as dificuldades de cada um dos grupos com necessidades específicas presentes na comunidade. **Reuniões com lideranças estabelecidas e atores-chave** são realizadas para captar demandas específicas, embora seja crucial evitar a exclusão de grupos étnicos ou de gênero. As **assembleias** periódicas fornecem um espaço para a comunidade expressar suas preocupações e receber feedbacks da Equipe de Gestão, promovendo uma comunicação bidirecional e um processo de tomada de decisão mais inclusivo e transparente. Esses métodos, em conjunto, criam um sistema de retroalimentação contínua, fortalecendo a participação e o engajamento da comunidade no processo de melhoria do abrigo.*



Plano de Ação Baseado em Evidências

Trabalhar com diagnósticos participativos é essencial para definir as prioridades alcançar soluções eficazes, principalmente para os mais vulneráveis.

8. Ações-chave

- Garantir que os setores da gestão de abrigos tenham boa comunicação e atuem de forma interligada, completa e intersetorial.
- Ter código de ética e conduta para a Equipe de Gestão, que abranja princípios humanitários, princípios éticos do SUAS e Prevenção da Exploração e Abuso Sexual (PSEA) - o tema PSEA é tratado no Capítulo 5 deste Guia.
- Tornar conhecido para os acolhidos o papel da Gestão do Abrigo, suas atribuições e quais serviços irão prestar.
- Conduzir diagnósticos participativos ao menos a cada seis meses, para basear o preparo do Plano de Ação para o próximo período.
- Desenvolver e aprimorar Plano de Ação para a Gestão do Abrigo, que inclua respostas às necessidades levantadas em diagnósticos participativos.
- Compartilhar o Plano de Ação com os acolhidos, comunidade do entorno (quando se aplica) e autoridades locais.

9. Indicadores de resultados

- A equipe de gestão está completa e possui capacidade técnica e operacional
- Os diferentes setores do abrigo atuam de forma coordenada, harmoniosa e com boa comunicação
- Plano de Ação é desenvolvido de acordo com necessidades baseadas em evidências
- % da população local que está satisfeita com os níveis gerais de serviço
- % de colaboradores que receberam treinamento em Código de Ética e Conduta e PSEA
- nº de diagnósticos participativos realizados
- % de acolhidos participando em diagnósticos participativos
- % de pessoas com necessidades específicas participando em diagnóstico participativo

- nº de sessões informativas com acolhidos sobre o Plano de Ação para gestão do abrigo

Mais informações

- Sobre os Serviços de Acolhimento no SUAS, ver a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, da Proteção Social Especial de Alta Complexidade (p. 44-53)
- Sobre participação dos acolhidos, ver Capítulo 6 deste Guia. Ainda, os fundamentos da Carta Humanitária e o Compromisso 4 da Norma Humanitária Essencial (Carta Humanitária), n'O Manual Esfera (p. 5, 30-34)
- A Proteção será abordada no Capítulo 5 deste Guia. Ver também os Capítulos 8 a 11 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 118-169), e os Princípios de Proteção, n'O Manual Esfera (p. 35-50)
- A assistência e serviços do abrigo serão tratados na Seção 4 deste Guia. Ver também Capítulos 13 a 18 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 186-282)
- Sobre tempo de permanência, saída qualificada e soluções de longo prazo, ver o Capítulo 20 deste Guia
- Leia mais sobre planejamento no Kit de Ferramentas para Gestão de Abrigos, Capítulo 1

Papéis e responsabilidades

1. Níveis de Responsabilidade no Acolhimento em Abrigos

No Direito Internacional, os Estados são plenamente responsáveis pela proteção de todas as pessoas em seus territórios, independentemente do seu estatuto jurídico, quer sejam nacionais ou não. No Direito Nacional não é diferente e, nesse sentido, todos os abrigos para refugiados e migrantes no Brasil estão sob a responsabilidade do Estado brasileiro.

A partir da legislação nacional e internacional, a área de Gestão e Coordenação de Abrigos (CCCM), estabelece três níveis de responsabilidade no acolhimento de refugiados em abrigos, apresentados a seguir:

ADMINISTRAÇÃO

Autoridades Estatais

As autoridades dos Estados são, a nível internacional, as responsáveis por fornecer proteção e assistência a refugiados e outras pessoas em deslocamento forçado que estejam em seus territórios. São a Administração do Abrigo.

Responsabilidades: designar, abrir e fechar abrigos; manter o caráter civil de abrigos; proporcionar segurança para os acolhidos e para as equipes de gestão; manter a lei e a ordem no espaço de acolhimento e entorno; emitir documentação de permanência no país; proteger os acolhidos e prevenir novos deslocamentos forçados; facilitar o acesso das agências humanitárias aos abrigos.

COORDENAÇÃO

Agências Internacionais e Estruturas Organizacionais Nacionais

A Coordenação de Abrigos refere-se às agências internacionais e estruturas organizacionais nacionais que coordenam com diversos atores em diferentes abrigos.

Responsabilidades: coordenar entre os diversos atores atuando em diferentes abrigos; definir e apoiar as organizações que fazem a gestão de abrigos; treinar trabalhadores de organizações de gestão; monitorar e avaliar a prestação de serviços; garantir que os planos de trabalho incorporem estratégias de saída e soluções de longo prazo; garantir a participação coletiva na gestão dos abrigos; promover a aplicação e manutenção dos padrões nos abrigos, e o cumprimento de princípios éticos.

GESTÃO

Organização Gestora

Feita pela Organização Gestora, em geral uma OSC, que responde por um abrigo, fazendo a gestão das atividades e serviços prestados. Desempenha papel central para garantir a prestação de assistência e proteção, tendo em conta o bem-estar físico, psicológico, cultural, social e emocional dos acolhidos.

Responsabilidades: recrutar e supervisionar equipe; estabelecer mecanismos de mobilização coletiva; garantir implantação de metodologias de proteção; garantir o cuidado e manutenção de infraestrutura; realizar a gestão de dados da população acolhida; disseminar informações para acolhidos, Coordenação e Administração; planejar a saída qualificada.

Fonte: Gráfico elaborado a partir do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 15, 22-23), e do documento O que é o CCCM?, do CCCM Global Cluster

As autoridades locais são, muitas vezes, as primeiras a responder a uma crise. Em alguns contextos, serão responsáveis pelas três funções no quadro de níveis de responsabilidade (administração, coordenação e gestão). Em outros contextos, os governos nacionais podem solicitar a agências externas que liderem conjuntamente a resposta, as quais irão indicar Organizações Humanitárias ou Organizações da Sociedade Civil – OSCs para realizar a gestão.

No Brasil, está previsto na Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS/1993, Art. 3º, que organizações sem fins lucrativos executem serviços de assistência, e a NOB-SUAS/2005 prevê que **ações da Assistência sejam realizadas em parceria com Organizações da Sociedade Civil – OSCs.**

2. Equipe de Gestão

Seguindo o Padrão Mínimo 1.3, a Equipe de Gestão precisa estar composta por pessoas capacitadas a nível técnico e operacional para desenvolver seu trabalho. É indicado que as equipes sejam compostas de acordo com as áreas de atuação, trabalhadas na Seção 2 deste guia, sendo:

- **Gestor do abrigo**
- **Equipe de proteção**, com profissionais dedicados ao monitoramento dos riscos de proteção, implementação de metodologias de proteção e a gestão de casos, articulação com a rede de assistência, saúde, educação e justiça (técnicos psicossociais, advogados, psicopedagogos etc.) – os conceitos e atividades de proteção são abordados no Capítulo 5.
- Responsáveis pela área de **Participação Coletiva**, estabelecendo a estrutura de governança do abrigo com a participação dos acolhidos na gestão e nas decisões que impactam suas vidas – os conceitos e atividades de participação coletiva são tratados no Capítulo 6.
- Responsáveis pela área de **Meios de Subsistência e Empregabilidade**, responsável pelo acompanhamento individualizado de acolhidos buscando sua inserção socioeconômica no Brasil – tema abordado no Capítulo 19.
- **Mediador cultural e linguístico**, preferencialmente pessoa da mesma nacionalidade ou região dos acolhidos, que atue como “tradutor cultural” de informações relevantes. Contextualizam a realidade do país de origem em relação ao Brasil, e vice-versa, apoiando na superação de barreiras linguísticas e culturais.
- **Responsável pela gestão de dados**, para compilar, armazenar e administrar os dados da população acolhida. O objetivo é estabelecer um sistema eficiente que permita a rápida recuperação de informações, garantindo a tomada de decisões baseada em evidências e a melhoria contínua dos serviços oferecidos.
- **Responsável de logística**, para coordenar a aquisição, armazenamento e entrega de itens alimentares e não alimentares.
- **Responsável de manutenção**, que executará a manutenção da estrutura física, realizando pequenos reparos e melhorias estruturais, de acordo com o que estiver previsto em contrato.
- O tamanho e a composição de uma equipe de gestão estão totalmente ligados ao contexto do abrigo. As sugestões acima tratam das áreas essenciais de atuação. A natureza do serviço assistencial e a quantidade de acolhidos também determina tamanho e composição. Assim, por exemplo, as Casas de Passagem contam com equipes técnicas mais amplas se comparadas às das Repúblicas. É necessário, ainda, que a equipe tenha

um equilíbrio de competências e capacidades, seja em liderança, proteção, assistência, administração, TI, gestão de conflitos, gestão de informação e mobilização comunitária.

- A equipe precisa estar em formação continuada, dentro de sua área de atuação, bem como em temas diversos e metodologias apresentadas neste Guia. É essencial o conhecimento do funcionamento do SUAS no Brasil, sua estrutura, funcionamento, programas, projetos e serviços.
- A atuação da equipe deve estar pautada em Código de Ética e Conduta da Organização, que inclui Princípios Humanitários, Princípios Éticos do SUAS, e compromisso com a Prevenção ao Abuso e Exploração Sexual (PSEA).
- É importante equilibrar a proporção de colaboradores femininas e masculinos, bem como suas faixas etárias, para refletir a diversidade da comunidade acolhida e suas necessidades.
- A Organização Gestora deve estar atenta aos aspectos de saúde mental de seus colaboradores. É comum em contextos de assistência que os colaboradores passem a se sentir da mesma forma que os acolhidos, ou ainda que sofram de trauma vicariante, pela exposição continuada a histórias traumáticas de outras pessoas. Uma abordagem organizacional de manejo de estresse e cuidados com os que cuidam é fundamental para que colaboradores estejam em sua melhor forma para desempenhar com qualidade suas atribuições.

3. Governança do Abrigo

A experiência internacional de trabalho com refugiados tem demonstrado que, para a gestão dos abrigos funcionar bem, é necessária a participação da população acolhida. O compromisso com a participação, a crença no seu valor e uma abordagem criativa e positiva são essenciais para a Equipe de Gestão.

A participação e a mobilização podem assumir muitas formas. Algumas formas de engajar acolhidos incluem:

- Realizar eleições de lideranças comunitárias.
- Garantir a representação e o envolvimento de grupos com necessidades específicas e aqueles em risco elevado.
- Manter diálogo e estabelecer contatos informais com acolhidos.
- Criar Coletivos cujos membros sejam representativos da população do abrigo.
- Envolver acolhidos como voluntários em tarefas/projetos que utilizam e/ou desenvolvem suas habilidades.
- Garantir a presença e acessibilidade de mecanismos de sugestões e reclamações.

- Encorajar iniciativas que partam dos acolhidos e podem trazer melhorias ao abrigo.
- Assegurar espaços para que os acolhidos sejam ouvidos e recebam informações.
- Construir um regimento interno de forma colaborativa com acolhidos.
- Possibilitar aos acolhidos espaços para que expressem e mantenham contato com sua cultura e alimentação.

4. Ações-chave

- Implementar uma estratégia de cuidado em saúde mental com os colaboradores.
- Coordenar com RH para garantir que a equipe seja contratada com equilíbrio de gênero, idade e diversidade.
- Proporcionar aos colaboradores treinamento nos princípios e práticas de gestão e coordenação de abrigos e metodologias de Proteção apresentados neste Guia.
- Treinar a equipe no Código de Ética e Conduta e Prevenção da Exploração e do Abuso Sexual (PSEA).
- Garantir que a Equipe de Gestão do local tenha equipamento suficiente e adequado ao contexto e ao trabalho.
- Garantir que as estruturas de governança estabelecidas proporcionem o engajamento dos acolhidos na gestão do abrigo.
- Realizar reuniões com todos os prestadores de serviços (Equipe de Gestão, supervisores e atores pertinentes que atuam no abrigo) para incremento do padrão de resposta.
- Realizar reuniões com a comunidade para incremento da resposta.

5. Indicadores de resultados

- A Equipe de Gestão está completa e possui capacidade técnica e operacional
- A Organização Gestora tem uma estratégia de cuidado para com os que cuidam, em que são tratados temas como trauma vicariante e estresse emocional de trabalhar com população com alta vulnerabilidade
- A proporção de colaboradores femininas e masculinos, de diferentes faixas etárias e com diversidade é proporcional à população e às características dos acolhidos
- Há uma estrutura de governança implementada que permite a participação dos acolhidos na gestão

- Há um regimento interno estabelecido, pactuado com acolhidos
- % de colaboradores que assinou um Código de Ética e Conduta
- % de colaboradores que concluiu treinamento adequado relacionado à sua função
- % de colaboradores que participaram de sessões sobre Código de Ética e Conduta e Prevenção da Exploração e do Abuso Sexual (PSEA)
- n° de reuniões comunitárias realizadas no mês
- n° de reuniões com prestadores de serviço (Equipe de Gestão, supervisores e atores pertinentes que atuam no abrigo) feitas no mês
- n° de estruturas comunitárias criadas e operantes
- % de mulheres participando das estruturas comunitárias

Mais informações

- Sobre princípios éticos, direitos e deveres, projeção de carreira e outros temas de colaboradores do SUAS, ver a NOB-RH/SUAS
- Leia mais sobre perfis e capacidades da Equipe de Gestão no Capítulo 2 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos
- Para curso sobre padrões, áreas e serviços em Gestão de Abrigos, consulte o site Global CCCM Cluster Learning em www.cccmlearning.org/login/index.php. Curso disponível em inglês, espanhol e francês
- Para mais informações sobre a participação da população acolhida, ver o Capítulo 6 deste Guia, e o Capítulo 3 Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 46-59)



Áreas e tarefas de gestão

Os Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos normatizam para as áreas e tarefas da gestão:

■ **Padrão 1.4:** Gestão e proteção de dados dos acolhidos

Todas as informações pessoais dos acolhidos que são coletadas, armazenadas e utilizadas de forma adequada.

■ **Padrão 2.1:** Participação comunitária

A população acolhida pode participar de forma substancial na tomada de decisões relacionadas à gestão do abrigo.

■ **Padrão 2.2:** Compartilhamento de informações com acolhidos

O compartilhamento de informações e as comunicações com acolhidos e partes interessadas é apropriado e relevante.

■ **Padrão 2.3:** Mecanismos de sugestões e reclamações

População acolhida tem acesso a mecanismos seguros e adequados de sugestões e reclamações.

■ **Padrão 2.4:** Estruturas de governança

Estruturas de governança inclusivas e representativas estão instaladas e têm capacidade de satisfazer as necessidades de todos os acolhidos.

Proteção

1. Definições

A Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 (p. 91) define que a “proteção social” é o fundamento da Assistência Social. A proteção social define tanto uma abordagem pautada na garantia de direitos quanto na prevenção e incidência de riscos e refere-se ao “conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo SUAS, para redução e prevenção do impacto das vicissitudes sociais e naturais ao ciclo de vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação efetiva, biológica e relacional”.

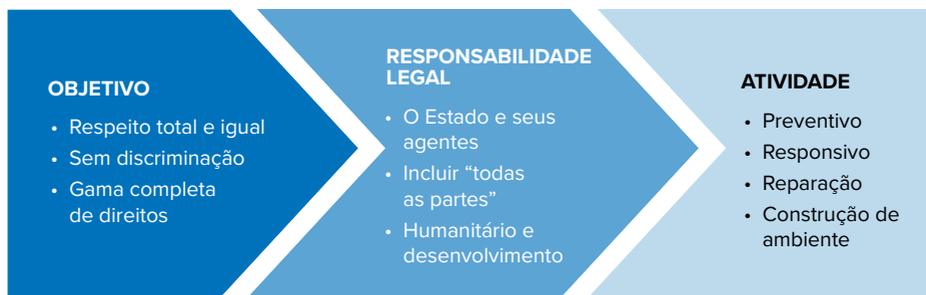
No contexto de assistência internacional, a proteção é definida de forma muito similar, como sendo (ver Política de Proteção na Ação Humanitária, IASC, p. 4):

[...] todas as atividades direcionadas à obtenção do respeito absoluto pelos direitos dos indivíduos, em conformidade com a letra e o espírito do ordenamento jurídico pertinente (i.e. Direito Internacional dos Direitos Humanos, Direito Internacional Humanitário, Direito Internacional dos Refugiados). Esta definição tem um âmbito abrangente, tanto em termos do quadro jurídico para a proteção (“pleno respeito”) como em termos das estratégias e métodos por meio dos quais a proteção pode ser alcançada (“todas as atividades”).

Se observamos a PNAS, proteção é um “conjunto de ações” e na proteção internacional é “todas as atividades”. Ou seja, **tudo que se faz na assistência tanto a nível nacional quanto internacional é proteção.**

Enquanto lugares que existem para garantir os direitos das pessoas refugiadas e migrantes de receberem assistência, abrigos são espaços de proteção. E tudo que é feito na gestão do abrigo é proteção.

A proteção organiza-se em **objetivos**, está baseada em normativas nacionais e internacional que geram **responsabilidade legal**, e se materializa em **atividades**. Neste capítulo, abordam-se conceitos e abordagens da proteção para que ela aconteça por meio de atividades.



2. Quem são as pessoas em risco

O termo “pessoa em risco” é utilizado tanto na PNAS/2004, no âmbito da assistência social, quanto na proteção internacional. O conceito se refere àquelas pessoas que estão em maior vulnerabilidade e mais sujeitas à violação de direitos, ou que já tiveram seus direitos violados. É importante destacar dois conceitos sobre esses grupos:

Necessidades Específicas

Quando se trata de priorizar quem são aquelas que estão em maior risco, o ACNUR utiliza o conceito **necessidades específicas**. **É similar ao termo “vulnerabilidade”.**

Pessoas vulneráveis são pessoas com necessidades específicas (dentro de todo um conjunto de população, suas necessidades são mais específicas do que as necessidades gerais da maioria).

Pessoas em maior risco de violação de seus direitos ou que já tiveram os direitos violados são aquelas com necessidades específicas. A sobreposição de necessidades específicas indica acentuação do risco à sua vida ou risco de que seus direitos sejam violados.

Violência Baseada em Gênero (VGB)

A Violência Baseada em Gênero é um termo guarda-chuva que descreve qualquer ato prejudicial que seja perpetrado contra a vontade de uma pessoa e que se baseie nas diferenças socialmente atribuídas (isto é, diferenças de gênero) entre homens e mulheres. Inclui atos que infligem dano ou sofrimento físico, sexual ou mental, ameaças de tais atos, coerção e outras privações de liberdade. Esses atos podem ocorrer em público ou em privado. A VGB é uma violação dos direitos humanos universais protegidos por convenções internacionais, incluindo o direito à segurança da pessoa; é violação do direito ao mais alto padrão de saúde física e mental; do direito à liberdade da tortura ou tratamento cruel, desumano ou degradante; e do direito à vida.

A violência de gênero tem lugar em todas as sociedades e culturas, sendo o tipo mais comum de violência em todo o mundo. Em abrigos, não é diferente. Mesmo quando não se vê a violência acontecendo, ela não deve ser subestimada. Portanto, a gestão deve sempre assumir que a violência de gênero está acontecendo e atuar com intervenções preventivas e protetivas.

- Prevenir a VGB em abrigos começa no **planejamento de estrutura física**: separação de banheiros por gênero; definição de banheiros em locais que podem ser acessados por mulheres e meninas com segurança, principalmente à noite; colocação de fechaduras em banheiros e quartos; iluminação interna e externa; não colocar famílias com meninas e adolescentes dividindo quartos ou casas com grupo familiar com homens sozinhos ou muito jovens; reservar um “espaço seguro” no abrigo para atender casos de violência.
- Também envolve **participação coletiva**: criar espaços, permitir e convidar mulheres para participarem nas atividades coletivas é também uma forma de responder à VGB. Em grupos dominados por homens, nem sempre forçar uma posição de liderança é benéfico, pois pode colocar as mulheres em ainda maior risco, mas isso não significa que não seja possível dar voz às mulheres. As estratégias para envolver eficazmente as mulheres nesses casos é, inicialmente, fazer uso de sua posição social específica e dos papéis culturais existentes, em vez de tentar envolvê-los de formas que vão contra a tradição. Deve-se sempre apoiar a participação das mulheres

nas funções de liderança, mas mantendo atenção para que isso não a coloque em uma posição mais vulnerável.

- E a **prevenção** nunca pode ser deixada de lado: prevenção pode ocorrer de várias formas e envolve treinamento das equipes, criação de fluxogramas para resposta em casos de VGB, rodas de conversa com homens e mulheres, conscientização quanto às leis de proteção no Brasil.

Tão importante quanto criar rodas de conscientização de prevenção à violência baseada em gênero é a equipe se capacitar e entender como as diferentes dinâmicas culturais moldam a ação das equipes de campo. Em um Centro de Acolhida Especial, no município de São Paulo, foi estabelecido um grupo de homens refugiados afegãos para discutir questões relacionadas à violência baseada em gênero e masculinidades. Essa iniciativa foi fundamental para promover diálogos construtivos sobre temas como identidade de gênero, relações familiares e comportamentos masculinos, visando à prevenção da violência baseada em gênero. A criação e a facilitação desse grupo não apenas proporcionaram um espaço seguro para os participantes compartilharem suas experiências e perspectivas, mas também foram cruciais para informar e orientar ações futuras das equipes de prevenção à violência.

3. Metodologias e Ferramentas de Proteção

Regularização de Documentos

A Lei Brasileira de Refúgio define **refugiado** como todo indivíduo que deixa seu país de origem devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, pertencimento a grupo social ou opiniões políticas, ou devido a uma situação de grave e generalizada violação de direitos humanos em seu país de origem. Para ser reconhecido como refugiado pelo governo brasileiro é necessário solicitar o reconhecimento da condição de refugiado. Toda a solicitação da condição de refugiado tem duas fases distintas, que se inicia com o preenchimento do formulário eletrônico do SISCONARE/MJ e termina com a apresentação à Polícia Federal (PF) para validação de dados e expedição dos documentos. Os solicitantes de reconhecimento da condição de refugiado têm direito a um documento de identidade², a trabalhar (Carteira de Trabalho), a outros inúmeros documentos (como CPF e Carteira do SUS), bem como a permanecer no país até que se alcance uma decisão final sobre seu processo.

É responsabilidade da gestão atuar na garantia desses direitos, prestando as informações e fazendo os encaminhamentos necessários para que refugiados e migrantes possam ter sua documentação em dia.

2 São dois: Protocolo de Solicitação de Refúgio, expedido no momento da apresentação junto à PF, e Documento Provisório de Registro Nacional Migratório - DPRNM, expedido em até 3 meses após o processamento do caso junto à PF.

Monitoramento de riscos de proteção

Quais são os riscos enfrentados pela população do abrigo? A ferramenta de monitoramento de risco relaciona as ameaças, as vulnerabilidades e as capacidades das potenciais vítimas e ilustra quais ameaças podem ser reduzidas por meio do reforço das capacidades. São feitas as perguntas:

- **Quais são as ameaças?** A ameaça é a parte do problema relacionada ao comportamento do perpetrador ou à natureza do perigo, às motivações para ferir os indivíduos, a uma análise de custo-benefício do que o perpetrador obtém com isso e às atitudes que ajudam a promover ou dissuadir uma ameaça de violação de direitos.
- **Quais são as vulnerabilidades?** Estão ligadas à identidade e às ações da(s) vítima(s). As estratégias que reduzem as vulnerabilidades muitas vezes removem potenciais vítimas das fontes de risco ou procuram mudar o seu comportamento para reduzir o risco.
- **Quais são as estratégias de sobrevivência** que os indivíduos já têm para reduzir suas vulnerabilidades e o risco a que estão expostos?

Identificar os riscos de proteção no abrigo contribui para a definição de estratégias e atividades, auxiliando a gestão a priorizar os temas que estão latentes entre a população acolhida.

Proteção de Base Comunitária (PBC, em inglês CBP)

“Abordagem baseada na comunidade” implica que as comunidades se envolvam de forma significativa e substancial em todos os aspectos dos programas que as afetam, fortalecendo seu papel de liderança como força motriz para a mudança.

Muitas vezes, no entanto, são realizados diagnósticos participativos com comunidades e seus representantes, mas depois as equipes voltam para seus escritórios e desenvolvem os projetos sozinhos, sem nenhum envolvimento com o público-alvo. Embora o diagnóstico participativo seja importante, isso não é proteção baseada na comunidade. A proteção realmente baseada na comunidade é aquela que envolve o público-alvo em todas as fases de um projeto: no diagnóstico, na priorização, na concepção, na implementação, no monitoramento e na avaliação. É uma abordagem que enfatiza a autodeterminação e a capacidade das pessoas, mas não elimina a necessidade de mecanismos formais de proteção nem implica que se espera que as comunidades sejam completamente autossuficientes (ver documento Entendendo a Proteção de Base Comunitária).

Neste processo, é importante:

- Cada comunidade encontra formas de proteger seus membros. **É necessário identificar e compreender a proteção liderada pela comunidade para apoiar os mecanismos de proteção positivos** e mitigar quaisquer práticas com efeitos prejudiciais.

- Identificar estruturas comunitárias e iniciativas lideradas pela comunidade; apoiar e desenvolver as capacidades existentes da comunidade; reconhecer e fazer uso dos papéis ativos que os líderes e voluntários comunitários desempenham. Evitar criar estruturas paralelas.
- **Não presumir que todos os problemas de proteção se devem ao deslocamento forçado.** Alguns, incluindo a violência baseada em gênero e a discriminação, têm provavelmente uma história mais longa e, portanto, requerem uma combinação de respostas de emergência e uma abordagem a longo prazo. As estratégias de prevenção são bastante adequadas para criar um ambiente protetivo com potencial de mudanças na comunidade.
- **Não apressar o processo de construção de confiança e envolvimento (construção de vínculos).** Para isso acontecer, é preciso passar o máximo de tempo possível na comunidade e aproveitar todas as oportunidades para interagir com diversos membros e estruturas.

A Proteção de Base Comunitária assemelha-se muito aos conceitos da Proteção Social Básica no SUAS, incluindo seus objetivos e mecanismos. A PNAS/2004 define a Proteção Social Básica como:

- O trabalho social com famílias e comunidades para fortalecer sua função protetiva, identificar suas necessidades e potencialidades, bem como os **mecanismos de enfrentamento da própria comunidade às situações de vulnerabilidade que se apresentam em seu contexto.**
- Tem caráter **preventivo, protetivo e proativo.**
- Precisa possibilitar meios para que as famílias expressem dificuldades, soluções encontradas e demandas, de modo a **construir conjuntamente soluções e alternativas para as necessidades e os problemas enfrentados.**

Ou seja, traduzindo ao contexto brasileiro, introduzir a PBC na gestão do abrigo pode começar com a utilização dos princípios da Proteção Social Básica para fortalecer os mecanismos de proteção já existentes entre os acolhidos, trabalhar com prevenção e construir em conjunto soluções aos problemas enfrentados.

Registro de dados

Para os refugiados e migrantes, o registro de dados é, antes de tudo, uma atividade de proteção. O registro identifica as características e necessidades específicas de uma pessoa, dando subsídios para que possa ser atendida da melhor forma possível. Potencialmente, também, identifica uma pessoa como potencial refugiado ou solicitante de refúgio, necessitada de proteção internacional e, portanto, motivo

de preocupação para a comunidade internacional. Veja no Capítulo 8 deste Guia informações mais detalhadas sobre registro de dados.

Gestão de casos

É o trabalho do atendimento nos abrigos. Dentro de suas necessidades, as pessoas são atendidas e encaminhadas aos serviços da rede que tratam de sua demanda específica. Para além dos encaminhados, o SUAS preconiza que cada família ou indivíduo tenha uma equipe psicossocial de referência, que atenda e acompanhe o passo a passo de resolução de suas questões e da redução de sua vulnerabilidade. É na gestão de casos que as pessoas recebem informações suficientes e específicas para que possam tomar decisões informadas sobre sua própria vida.

Um princípio fundamental na gestão de casos é a CONFIDENCIALIDADE.

Prevenção ao Abuso e Exploração Sexual (PSEA)

A exploração e o abuso sexual são uma forma de violência com base em gênero. Exploração sexual significa qualquer tentativa ou abuso real de uma pessoa em posição de vulnerabilidade ou com menor nível de poder para fins sexuais, que pode incluir ou não troca de favores ou pagamento em dinheiro. Abuso sexual é a invasão física ou a ameaça de invasão de natureza sexual sob condição desigual (ex.: adultos com crianças) ou de natureza coercitiva.

O termo “SEA” (sigla em inglês para Sexual Exploitation and Abuse)” refere-se a situações de abuso e exploração sexual praticadas por trabalhadores da assistência humanitária contra assistidos em projetos e serviços. A exploração sexual e o abuso de poder por parte da Equipe de Gestão, parceiros ou prestadores de serviço são graves violações de código de conduta na assistência e representam uma falha catastrófica na proteção.

Prejudica as pessoas que devemos proteger, compromete a confiança que os acolhidos têm na Organização Gestora e todo o trabalho realizado. Também viola normas e padrões jurídicos internacionais universalmente reconhecidos. Considerando que trabalhadores de assistência humanitária têm influência sobre quem recebe assistência, isso os coloca em uma posição de maior poder em relação às pessoas que precisam de assistência. Por esta razão, muitas organizações humanitárias estabelecem que a equipe não mantenha relações sexuais com pessoas assistidas, pois essas relações fazem com que a ação humanitária e as organizações envolvidas pareçam menos honestas e confiáveis.

A Prevenção ao Abuso e Exploração Sexual é uma responsabilidade

compartilhada entre todos. Todos os colaboradores de abrigos e estruturas semelhantes devem ser treinados nos Princípios Humanitários e de não causar dano, assinar e cumprir um Código de Ética e Conduta que proibida relações de abuso e exploração.

Idade, Gênero e Diversidade (IGD, em inglês AGD)

Toda gestão de abrigo exige uma abordagem sensível e inclusiva, reconhecendo que as vulnerabilidades variam significativamente entre diferentes gêneros, faixas etárias, orientações sexuais, entre outros aspectos da diversidade humana. Cada grupo possui necessidades e riscos específicos que demandam respostas adequadas para garantir sua proteção, segurança e bem-estar.

Por exemplo, mulheres que sofriram violências nos seus países de origem podem ter seus processos de violência agravados durante o deslocamento forçado, jovens LGBTQIA+ podem precisar de apoio psicossocial para enfrentar discriminação ou rejeição familiar – principalmente em culturas que criminalizam esse grupo social. Crianças e adolescentes, por sua vez, requerem cuidados e supervisão adequados à sua idade, bem como atividades de integração com a escola para mitigar os efeitos da xenofobia nestes ambientes. Idosos podem precisar de atenção especializada de saúde e suporte para mobilidade, convivência e construção de vínculos, bem como sensibilidade por parte da Equipe de Gestão para esta explicar como funciona o Sistema Único de Saúde (dado que muitos países não possuem um sistema universal de saúde gratuita).

Uma boa prática para entender e atender às necessidades desses diversos grupos é a realização de grupos focais. Essa abordagem permite que as Equipes de Gestão colem informações detalhadas e perspectivas diretas sobre as experiências, preocupações e necessidades de cada grupo. Ao envolver diretamente os indivíduos em discussões segmentadas, equipes podem identificar soluções específicas que melhor atendam às necessidades de diferentes populações, promovendo um ambiente de abrigo mais seguro, acolhedor e adaptado às diversas realidades. Essa prática não apenas melhora a qualidade dos serviços prestados, mas também fortalece a dignidade e o respeito pela diversidade dos acolhidos.

Ou seja, implementar uma abordagem de IGD na gestão do abrigo significa que todos os serviços prestados e as atividades desenvolvidas levarão em conta os diferentes perfis e haverá espaço e atividades para todos. Na participação coletiva, crianças, adolescentes, adultos, idosos, homens, mulheres, diferentes etnias, diferentes idiomas, diferentes necessidades específicas, terão todos voz, serão vistos e representados.

Comunicação com a Comunidade (em inglês, CwC)

Comunicação com a Comunidade é definida como todas as atividades em que a troca de informação é utilizada para salvar vidas, mitigar riscos, permitir maior *accountability* e moldar uma resposta (ver Política de Idade, Gênero e Diversidade, do ACNUR, p. 11). Assim, abarca o provimento de informações sem as quais as

peças não podem acessar serviços ou tomar as melhores decisões para si e para suas comunidades. Na gestão de abrigos, refere-se à comunicação que é feita em duas vias (bidirecional): da gestão para com os acolhidos e dos acolhidos para com a gestão. Isso garante que os acolhidos tenham informações necessárias para tomar decisões informadas, e que a gestão ouça os acolhidos sobre suas necessidades e opiniões.

Por parte da Gestão, estratégias de comunicação com a comunidade devem ser desenvolvidas sempre que há alguma mensagem importante a ser repassada, tanto para públicos específicos quanto para toda a comunidade acolhida. Há diversas ferramentas que podem ser utilizadas para isso, todas com pontos fortes e desafios. Elas devem ser utilizadas de acordo com as características de cada comunidade, e o ideal é sempre utilizar mais do que uma ferramenta para alcançar o maior número de pessoas. Exemplos são:

Ferramenta	Ponto fortes	Desafios
Quadro de Avisos	<ul style="list-style-type: none"> As informações são padronizadas e uniformes para todos os acolhidos Detalhes dos anúncios podem ser listados e consultados 	<ul style="list-style-type: none"> Nem todos que precisam saber das informações podem passar pelo quadro de avisos Nem todos conseguem ler
Cartazes visuais	<ul style="list-style-type: none"> Bom para pessoas não alfabetizadas Imagens são mais fáceis de serem lembradas 	
Reuniões coletivas e assembleias	<ul style="list-style-type: none"> Maneira simples de passar avisos e possibilidade de abrir para perguntas 	<ul style="list-style-type: none"> Nem todos os acolhidos conseguem participar ou sentem-se confortáveis em expressar duas dúvidas
Visita aos quartos / instalações familiares	<ul style="list-style-type: none"> Capaz de alcançar pessoas que permanecem mais tempo em suas casas / quartos 	<ul style="list-style-type: none"> Pode abrir questões que o colaborador passando os avisos não está preparado para responder Processo demorado para equipe
Peças de teatro	<ul style="list-style-type: none"> Criativo, amplamente apreciado Pode ser facilmente lembrado 	<ul style="list-style-type: none"> Apresentações dramáticas podem levar à desinformação, sem oportunidade de correção ou esclarecimento
Líderes comunitários	<ul style="list-style-type: none"> Probabilidade de serem ouvidos e respeitados 	<ul style="list-style-type: none"> Podem ter em mente sua própria agenda de interesses
Adaptação de histórias tradicionais	<ul style="list-style-type: none"> Podem ser bem conhecidas e amplamente apreciadas 	<ul style="list-style-type: none"> A “moral da história” original pode ser mais marcante do que a nova mensagem que se está querendo passar
Músicas	<ul style="list-style-type: none"> Fáceis de serem lembradas e são divertidas 	<ul style="list-style-type: none"> Pode não ser adequado para todos os assuntos (conteúdo) Podem ser muito curtas para mensagens longas

Ferramenta	Ponto fortes	Desafios
Dia do Abrigo	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente para conscientizar pessoas que não gostam de participar de reuniões formais • Natureza comemorativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Não há espaço para perguntas e respostas
Rádio Comunitária	<ul style="list-style-type: none"> • Largo alcance, ferramenta que pode atingir o maior número de pessoas • Acessível a maior parte dos públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode ter custos elevados • Necessidade de estabelecer um mecanismo de resposta da comunidade
Mensagens de WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> • Alcançam muitas pessoas • Impessoais 	<ul style="list-style-type: none"> • Requer internet • Nem todos possuem um telefone celular • Inacessível para não alfabetizados

Fonte: Quadro elaborado a partir do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 41)

Diante dos desafios para se estabelecer uma comunicação eficaz com a população afegã, notou-se a necessidade do desenvolvimento de novas abordagens para aprimorar essa interação. Em um Centro de Acolhida Especial na cidade de São Paulo, em parceria com o ACNUR e a Organização Gestora, foi implementada uma Rádio Digital destinada aos refugiados afegãos, desempenhando um papel fundamental na comunicação sobre temas de interesse para as pessoas acolhida (por exemplo, direitos e deveres no Brasil e acesso ao mercado de trabalho). A iniciativa é conduzida e operada pela própria comunidade afegã, a qual passou por sessões de capacitação, e que se encarrega de coletar os feedbacks da população, elaborar os roteiros dos podcasts e realizar as gravações dos episódios. Essa ferramenta representa uma forma segura de estabelecer um canal de comunicação acessível e culturalmente sensível junto à comunidade afegã.

Accountability para com Populações Atendidas (APA, em inglês AAP)

O princípio de *Accountability* torna-se cada vez mais importante na assistência. Refere-se aos compromissos e mecanismos para garantir que as populações atendidas estejam envolvidas de forma significativa e contínua nas decisões que impactam diretamente suas vidas. Na gestão de abrigos, APA refere-se a uma mudança na cultura da gestão para uma abordagem em que acolhidos não apenas recebem assistência, mas desempenham um papel ativo nos processos de tomada de decisão.

Enquanto metodologia de proteção, a APA está baseada em princípios estabelecidos pelo Comitê Permanente Interagências das Nações Unidas (IASC, em inglês), que são (ver documento Compromissos em Accountability):

- **Participação e Inclusão:** compromisso de garantir participação contínua e significativa a todos os assistidos; acesso igual e não discriminatório à proteção e assistência para todos; trabalhar para conquista de autossuficiência e autonomia; programar de acordo com as capacidades e prioridades da população atendida.
- **Comunicação e Transparência:** compromisso de compartilhamento de informações corretas, relevantes, em idiomas, formatos e mídias que sejam culturalmente apropriados e acessíveis para todas as idades, gêneros e grupos de diversidade.
- **Feedback e Resposta:** compromisso de estabelecer sistemas de feedback, ter uma rotina de recolha dos feedbacks e fortalecer os sistemas de governança participativa.

Como envolver os acolhidos nas decisões que os afetam?

- Convidar a fazer parte do planejamento do abrigo desde o início;
- Perguntar mais, buscando saber quem é quem e quais são os papéis e responsabilidades no grupo;
- Garantir o acesso à participação, incluir diferentes etnias, crianças, pessoas de diferentes idades e diferentes gêneros, juntos e separadamente;
- Descobrir quais formas de participação e governança são normais na comunidade pré-deslocamento;
- Ser claro sobre os limites da participação; se aspectos da gestão do abrigo não são negociáveis, não precisam ser discutidos (ex: não violência, não discriminação, etc);
- Considere cuidadosamente quem você está convidando para participar e como. É uma seleção representativa? Lembrar que participação não é sinônimo de representação;
- Avaliar com que frequência os representantes da comunidade são incluídos na tomada de decisões e se têm real poder de influência e de decisão.

Assim como em Proteção de Base Comunitária, é crucial estabelecer um fluxo contínuo de comunicação entre a comunidade e a Equipe de Gestão, complementado pela supervisão sempre que necessário. Essa troca deve ser uma via de mão dupla, retroalimentada por meio de assembleias e grupos focais, para permitir que as equipes de gestão compreendam como e quando adaptar o plano de trabalho de maneira a torná-lo o mais sensível possível às diversas culturas, colocando os acolhidos no centro do processo. São os próprios acolhidos que mais conhecem as potencialidades e limitações dos serviços de acolhimento, pois passam grande parte de seu tempo no abrigo e têm clareza sobre o que pode ou precisa ser alterado no projeto.

Além disso, é fundamental garantir um canal de comunicação aberto e seguro entre os acolhidos e os supervisores. Em situações delicadas, como casos de exploração sexual ou violações cometidas por membros da equipe, os acolhidos podem hesitar em compartilhar suas preocupações diretamente com a equipe. Por isso, a supervisão deve disponibilizar constantemente canais ativos de comunicação, seja por WhatsApp, e-mail, caixas de sugestões ou outros meios, assegurando que as denúncias possam ser feitas de maneira confidencial e segura.

4. Ações-chave de Proteção

- Adotar uma abordagem de proteção para a gestão, todos os serviços e atividades. O objetivo principal da existência do abrigo é garantir a proteção e garantir os direitos dos acolhidos.
- Identificar pessoas com necessidades específicas por meio da coleta de dados desagregados, que diferenciam vulnerabilidades.
- Criar espaços seguros para que crianças e adolescentes possam ter atividades recreativas sem estarem em risco.
- Proporcionar espaços seguros para mulheres e meninas, para que possam falar de suas dificuldades e sintam-se confortáveis o suficiente para expressar quando estiverem sendo vítimas de Violência Baseada em Gênero.
- Promover atividades de cuidado e valorização das pessoas idosas acolhidas, proporcionando espaços para que sejam ativos na participação coletiva.
- Assegurar cuidado e acesso à rede para aqueles que estão doentes ou possuem deficiências. Se não puderem ir até os serviços, articular para que o atendimento venha até eles.
- Proporcionar espaços para celebrações culturais e cerimônias religiosas organizadas pelos acolhidos.
- Aumentar a conscientização sobre riscos de proteção e a discriminação que as pessoas LGBTQIA+ podem enfrentar.
- Treinar a Equipe de Gestão sobre o que é a Violência Baseada em Gênero, como responder e quais são as medidas de prevenção.
- Realizar trabalho preventivo de Violência Baseada em Gênero, mesmo quando não há casos visíveis à gestão ou à comunidade.
- Priorizar a segurança, proteção e dignidade das sobreviventes de VBG em todas as circunstâncias.
- Estabelecer fluxos e encaminhamentos claros para a rede, garantindo que a equipe saiba para onde referenciar cada caso.
- Respeitar o princípio da confidencialidade. Todos os casos geridos devem ser tratados com confidencialidade. Relatórios e documentos que

envolvem informações confidenciais devem ser guardados em locais seguros e compartilhados apenas com o consentimento das pessoas envolvidas e com propósitos específicos.

- Conduzir regularmente monitoramento de riscos de proteção, para compreender quais são os riscos mais latentes entre acolhidos e priorizar ações dentro desses temas.
- Treinar todos os colaboradores em Princípios Humanitários, não causar dano e em PSEA.
- Exigir que Todos os colaboradores assinem e cumpram o Código de Ética e Conduta da Organização Gestora.
- Garantir que o Código de Conduta exija que o abuso sexual, a exploração de acolhidos e a violação dos princípios humanitários sejam relatados.
- Desenvolver mecanismos de disseminação de informação em linguagem(s) e formato(s) apropriado(s) para todos os acolhidos.
- Implementar uma abordagem de Proteção Baseada na Comunidade, em que se fortalecem os mecanismos de proteção já existentes entre os acolhidos, trabalha-se com prevenção e se constrói em conjunto soluções aos problemas enfrentados.

5. Indicadores

- A gestão do abrigo possui uma abordagem de proteção
- O abrigo é acessível para idosos, pessoas com deficiência e outros grupos com questões de locomoção;
- O abrigo possui espaço para celebrações culturais e cerimônias religiosas organizadas pelos acolhidos
- A população LGBTQIA+ está protegida
- % de pessoas com necessidades específicas identificadas
- nº de espaços seguros para crianças, adolescentes e mulheres
- nº de atividades executadas para pessoas idosas
- nº de pessoas com doenças graves e crônicas encaminhadas à rede de saúde
- % de colaboradores treinados sobre prevenção e resposta à VBG
- nº de ações de prevenção de VBG realizadas
- nº de monitoramentos de riscos de proteção realizados
- % de colaboradores treinados em princípios humanitários e código de conduta

- % de colaboradores treinados em PSEA
- nº de ações de comunicação com a comunidade realizadas
- % de acolhidos satisfeitos com as ferramentas de comunicação com a comunidade utilizadas
- nº de casos de violência baseada em gênero identificados e geridos
- nº de casos de violência contra crianças identificados e geridos
- nº de casos de violência contra idosos identificados e geridos
- nº de casos de violência contra população LGBTQIA+ identificados e geridos
- nº de casos de casos de violência identificados e geridos
- nº de ações para prevenção à violência contra crianças
- nº de ações para prevenção à violência contra idosos
- nº de ações para prevenção à violência contra população LGBTQIA+
- nº de ações para prevenção à violência

6. Ferramentas

- Monitoramento de Riscos de Proteção: conjunto de ferramentas para apoiar gestores na criação de um sistema de monitoramento - tendo em vista tanto o aspecto preventivo quanto ações em caso de violações

Mais informações

- Veja os Princípios de Proteção para a assistência humanitária n'O Manual Esfera (p. 37-49), e no Capítulo 1 deste Guia
- Plataforma Ajuda do ACNUR, website de apoio para solicitantes de reconhecimento da condição de refugiado, refugiados, suas famílias e organizações envolvidas neste contexto. As informações podem ser acessadas em português, inglês, espanhol, francês, árabe, farsi, pashto, ucraniano e russo. Disponível em: <https://help.unhcr.org/brazil/>
- Sobre regularização de documentos, informações e esclarecimentos são encontrados na Plataforma Help do ACNUR, em: <https://help.unhcr.org/brazil/documentos/>
- Cartilha do ACNUR “Entendendo a Proteção de Base Comunitária”, disponível no Material de Apoio deste Guia, em inglês, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas
- Material do ACNUR sobre Idade, Gênero e Diversidade (Política AGD), disponível em inglês em: <https://www.unhcr.org/publications/unhcr-age-gender-and-diversity-policy>
- Material informativo do ACNUR sobre trabalho com pessoas LGBTQIA+ em deslocamento forçado. Disponível em: <https://help.unhcr.org/brazil/wp-content/uploads/sites/8/2022/03/PORT-NTKG-LGBTIQ-deslocamento-forcado-print-5.pdf>
- Material informativo do ACNUR sobre trabalho com pessoas idosas em deslocamento forçado. Disponível em: <https://help.unhcr.org/brazil/wp-content/uploads/sites/8/2022/03/PORT-Pessoas-idosas-deslocamento-WEB.pdf>
- A Prevenção à Exploração e Abuso Sexual nas ações em que ACNUR está envolvido pode

ser lida em: <https://www.acnur.org/portugues/nossa-luta-contra-exploracao-sexual-abuso-e-assedio/>

- Sobre Proteção, ver o Capítulo 8 do Kit de Ferramentas de Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 118-128)
- Sobre proteção de pessoas com necessidades específicas, ver o Capítulo 11 do Kit de Ferramentas de Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 156-168)
- Sobre Violência Baseada em Gênero, ver o Capítulo 10 do Kit de Ferramentas de Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 144-155)

Veja o documento do Comitê Permanente Intergências das Nações Unidas (IASC, em inglês), de “Normas da conduta sexual para trabalhadores humanitários”, disponível no Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento, e em: <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2019/05/Rules-on-sexual-conduct-for-humanitarian-workers-Portuguese-Brazil.pdf>

Participação Coletiva

1. Definições

A NOB-SUAS/2012, em seu Art. 126º, indica que os serviços da assistência possuam “coletivos de usuários” em seus serviços, como um espaço de participação coletiva. Esses coletivos contribuem para a avaliação do serviço e das ações que afetam suas vidas, orientando as estratégias e as decisões sobre política socioassistencial. A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais apresenta para alguns tipos de acolhimento a modalidade de cogestão e autogestão dos serviços, em que os usuários assumem responsabilidades cada vez maiores. Na estrutura do SUAS, há ainda espaços na participação pública, o chamado “controle social”, para que usuários de serviços e população em geral tenham suas vozes ouvidas, apresentando suas necessidades e sugestões.

Na proteção internacional de pessoas, a participação coletiva é um padrão mínimo para toda a assistência e serviços prestados. Reconhecer que a participação ativa da população afetada é essencial para prestar assistência que supra suas necessidades da melhor forma possível é o primeiro compromisso da Carta Humanitária. Também faz parte do princípio de *Accountability* para com a População Atendida (AAP, em inglês), por meio do qual é garantido o direito das pessoas de participarem das decisões que afetam suas vidas. Como visto no Capítulo 1 deste Guia, no acolhimento, o princípio refere-se a uma mudança na cultura da gestão, em que acolhidos não apenas recebem assistência, mas desempenham papel ativo e crucial nos processos de tomada de decisão.

Na “casa” da gestão de abrigos, a participação é uma de suas bases. Ela é fundamental para defender os direitos básicos das populações em deslocamento e melhorar a eficácia da proteção e assistência prestadas nos abrigos. O objetivo da participação em abrigos não é apenas dar voz aos diferentes grupos, mas ir mais longe, para um modelo mais horizontalizado de assistência, em que acolhidos decidam, dentro das opções disponíveis, qual a melhor forma de serem atendidos.

Por que a Participação Coletiva é essencial?

- **Defende os direitos básicos dos acolhidos:** participar é um passo fundamental para garantir que os diferentes requisitos, capacidades e expectativas de todos os grupos da comunidade acolhida sejam representados e abordados, contribuindo para melhorar a resposta de proteção e assistência.
- **Reduz a dependência:** o deslocamento forçado torna as pessoas vulneráveis e dependentes. Se, além disso, se tornarem recipientes passivos de apoio e assistência, sua dependência e vulnerabilidade aumentam ainda mais. O engajamento positivo dentro do abrigo valoriza as competências e habilidades dos acolhidos, fortalecendo assim sua dignidade e independência.
- **Fortalece a recuperação psicossocial:** acolhidos estão mais vulneráveis à privação, à violação de seus direitos básicos, à violência e aos abusos. A participação devolve a oportunidade de fazer escolhas e restaurar algum sentido de normalidade. É um elemento essencial na recuperação psicossocial pós- crise. Ao criar oportunidades para as pessoas resolverem problemas, a participação contribuirá para aumentar a autoestima e ajudar a superar traumas.
- **Desenvolve competências para a vida:** ao se engajar nas diferentes estruturas de participação no abrigo, os acolhidos adquirem novos conhecimentos, desenvolvem suas capacidades e, ao interagirem mais com Equipe de Gestão e parceiros, fortalecem suas competências para a integração no Brasil e a busca de soluções de longo prazo.
- **Melhora a gestão do abrigo:** a comunidade em diálogo com a gestão ajuda a melhorar a adequação da assistência e proteção prestadas. Permite uma melhor identificação das necessidades prioritárias. Ao utilizar capacidades e competências dos acolhidos, contribui para a sustentabilidade dos serviços e ações realizadas. Aumenta o interesse na vida do abrigo em melhores serviços, segurança e resultados do projeto. Ao reduzir a dependência, também reduz os custos do projeto.
- **Melhora a saúde e bem-estar dos colaboradores:** com acolhidos mais engajados e independentes, a Equipe de Gestão consegue ampliar sua atuação, construindo em conjunto novos projetos e ações. Isso traz uma sensação mais positiva de objetivos sendo alcançados, retira a sensação de sobrecarga e o sentimento de impotência e melhora o bem-estar dos colaboradores. Equipe mais saudável é sinônimo de acolhidos mais saudáveis e melhores resultados do projeto.
- **Melhora a relação com a comunidade do entorno:** um dos objetivos da participação é também atuar e contribuir com a vizinhança do abrigo, criando uma relação mais positiva e mais próxima. A participação, portanto, melhora a relação com a comunidade, diminuindo situações de conflitos e hostilidades entre acolhidos e vizinhos, bem como casos de xenofobia.

O Padrão Mínimo 2.1 significa que independentemente do nível de diversidade da população acolhida, a Organização Gestora garante espaço para mobilização e participação dos acolhidos na governança.

Em nível internacional, esta área é chamada de “Participação Comunitária”. Aqui, seguindo a terminologia da NOB-SUAS, é chamada de “Participação Coletiva”.

2. Níveis de participação

Participação é um processo de longo prazo, que inicia modesto, com pequenas ações para retirar os acolhidos da posição de passividade. Há seis níveis de participação, que vai desde uma atuação mais passiva dos acolhidos, até a completa autogestão do espaço.

Na ilustração da próxima página, a participação tem uma escalada crescente. Cada degrau indica o quanto a voz dos acolhidos é ouvida e qual a abertura para que participem da tomada de decisões. Ela pode ser útil tanto para avaliar a atual fase do abrigo, como para traçar planos de ação com metas de ascender progressivamente aos próximos degraus.

3. Estruturas e metodologias de participação

A participação coletiva, em seus vários níveis, pode assumir muitas formas, desde a participação em celebrações e eventos culturais, até a participação na construção de planos de ação para o projeto. O nível de engajamento e responsabilidade irá variar de acordo com o contexto de cada ambiente, as características da população acolhida, o tempo de permanência no abrigo e as capacidades da equipe. Para contexto com alta rotatividade, por exemplo, em que acolhidos permanecem entre 7 e 15 dias no abrigo, os métodos de comunicação com a comunidade, com grupos focais consultivos e mecanismos de feedback terão resultados melhores. Para permanências mais longas, mantém-se os primeiros tipos de grupos, com acréscimo de coletivos, grupos comunitários, lideranças comunitárias e mediadores de conflitos.

As estruturas e metodologia de Participação Coletiva dialogam com as metodologias da Proteção, apresentadas no Capítulo 5 deste Guia. A participação é uma abordagem de Proteção, enquanto base e objetivo do trabalho de Participação Comunitária. Dessa forma, as metodologias de Participação Coletiva podem ser aplicadas conjuntamente com metodologias de Proteção.

Abaixo, são apresentadas as principais estruturas e metodologias. Para cada uma delas, o ideal é que se construam termos de referências, definindo atribuições, e código de conduta. No Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas, pode ser encontrado um modelo de Termo de Referência e Código de Conduta para Coletivos.

Lideranças comunitárias

São representantes dos acolhidos e de sua diversidade. Podem ser pessoas que já chegaram ao abrigo como figuras de liderança ou pessoas que se sobressaíram

Níveis de Participação Coletiva

Fonte: Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 48)

MAIOR SENSO DE PERTENCIMENTO E RESPONSABILIDADE

Passiva

A informação é partilhada com os acolhidos, que ficam em lugar passivo de receptores das decisões e ações tomadas.

Transferência de Informação

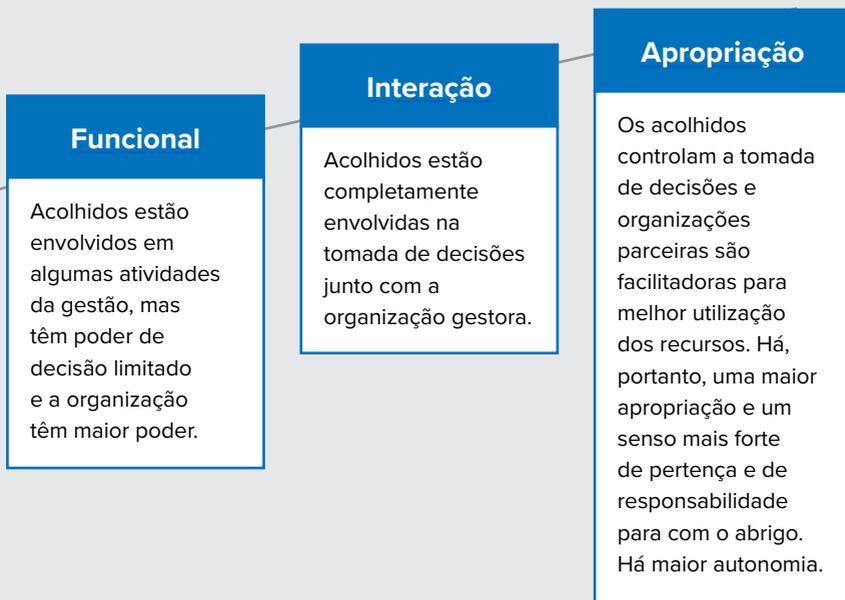
A informação é recolhida junto aos acolhidos, mas estes não participam em discussões que conduzam a decisões.

Consulta

Os acolhidos são solicitados a dar a sua opinião, mas não decidem o que será feito e como será feito.

após o acolhimento inicial. Os líderes podem ser escolhidos por indicação da comunidade em conjunto com a gestão, ou por meio de eleições de representantes. A melhor forma de saber quem pode ser liderança é sempre perguntando à comunidade. O grupo de lideranças deve ter uma representação de todos os grupos de indivíduos do abrigo em suas idades, gêneros, diversidades e necessidades específicas. Idealmente, com equilíbrio de gênero e de idades. Deve ser avaliado regularmente se as pessoas escolhidas permanecem como representativas da diversidade existente entre os acolhidos – participar não necessariamente é sinônimo de representar.

Faz-se necessário tomar alguns cuidados nessa estrutura, em especial em relação a lideranças pré-existentes na comunidade acolhida e que atuam de forma negativa. Com essas lideranças, a Gestão pode buscar aproximar-se e mudar a influência negativa para que passe a atuar de forma mais construtiva e positiva como liderança. Podem ser feitas conversas, capacitações e até um processo de mentoria sobre liderança positiva. Se as estratégias não funcionarem, o ideal é fazer eleições para dar voz a outras figuras de liderança. É necessário cuidado também para que a Gestão não imponha estruturas que podem gerar riscos de proteção, como, por exemplo, colocar uma mulher em posição de liderança quando



isso pode causar conflitos em sua família e levar à violência baseada em gênero³.

Coletivos

Coletivos, ou comitês, como são chamados a nível internacional, são grupos de acolhidos que se organizam em setores específicos ou de modo transversal. Os exemplos incluem coletivos de Alimentação, Manutenção, Limpeza, Saúde, Meio Ambiente, Meios de Vida, Educação, Artes e Cultura, Recreação, Vigilância, Horta e Jardinagem, Mulheres, Crianças, Jovens etc. Podem ser coletivos de trabalho, com funções e tarefas voluntárias definidas dentro do abrigo (ex.: limpeza, horta, manutenção etc.), ou por temáticas, para representar e defender interesses e necessidades de seu grupo. São grupos que se reúnem regularmente, e funcionam como uma comunicação em duas vias com a Gestão. Eles se formam organicamente, mas muitas vezes é necessária uma ação da Gestão para formação de grupos, convidando participantes de acordo com seus interesses.

3 Tal cuidado não exclui ações específicas visando a engajar todas as pessoas acolhidas na prevenção à violência baseada em gênero, inclusive potenciais perpetradores

Grupos

São geralmente formados por pessoas com uma característica comum, por exemplo mulheres, homens, adolescentes ou idosos, e são menos formais do que Coletivos em termos de função ou representação. Reúnem-se, em geral, para rodas de conversa, ou atividades em comum (dança, teatro, música etc.). São um importante lugar de socialização para acolhidos.

Grupos focais

São grupos de discussão, usados principalmente em métodos de consulta e avaliação que permitam a compreensão e análise de um determinado tema no abrigo. São formados a partir de características comuns, como gênero, idade ou perfil socioeconômico. As discussões em grupo são facilitadas por um membro da Equipe de Gestão, cuja função é obter informações sobre suas experiências em um serviço ou questão específica (ex.: o que adolescentes acham sobre o abrigo e como melhorar o local para ser mais adequado para eles). As discussões são estruturadas por temas-chave e com perguntas de orientação, para as quais não há respostas certas, mas busca-se ouvir tudo que acolhidos tenham a dizer sobre determinado assunto. Quando bem planejados e executados, grupos focais criam um ambiente de aceitação que deixa os participantes à vontade, permitindo-lhes responder cuidadosamente às perguntas com suas próprias palavras.

Reuniões Coletivas / Assembleias Gerais

São reuniões formais para a participação de todos os acolhidos (não apenas lideranças ou coletivos), em que se discutem temas do abrigo do interesse de todos. Há espaço para diálogo e busca de soluções conjuntas – estabelecendo um espaço de governança o qual a comunidade possa tomar decisões em conformidade com a gestão. Uma boa prática é organizá-las em formato de “reunião de condomínio”, em que os acolhidos têm um período anterior à reunião para apresentar pautas. A organização ocorre da seguinte forma: deliberações (respostas dadas ao longo do mês e decisões tomadas em conjunto sobre as pautas apresentadas na assembleia anterior), abertura de novas pautas (trazidas pelos acolhidos que se inscreveram), discussão dos novos temas apresentados e definição de encaminhamentos sobre eles, avisos diversos, fechamento de reunião. O ideal é que a periodicidade seja mensal.

Boas práticas na utilização de assembleias e no incremento da Participação Coletiva em Abrigos

Em São Paulo, em um abrigo público, são organizadas escalas de limpeza para que toda a população acolhida possa realizar a manutenção do espaço. O objetivo principal é desenvolver a autonomia dos acolhidos em

relação ao ambiente temporário em que vivem. Essa abordagem é fundamental para interromper a dependência recorrente entre pessoas acolhidas e a equipe de gestão.

Igualmente, um exemplo bem sucedido foi quando, em 2023, diante da necessidade de melhorias na estrutura do espaço de acolhimento, foi realizado um processo de consulta comunitária com pessoas refugiadas acolhidas no CAE Ebenezer para definir quais mudanças seriam feitas e quais áreas coletivas era consideradas prioritárias para investimento.

Mecanismos de feedback: sugestões e reclamações

Os mecanismos de feedback são um conjunto de sistemas e procedimentos concebidos para permitir que acolhidos forneçam sua opinião sobre os serviços prestados, bem como sugestões de mudanças. Solicitar ativamente feedback crítico é uma declaração poderosa de humildade, aceitação de que erros podem ser cometidos e um compromisso de ouvir e melhorar. Também possibilitam identificar aspectos que estão indo bem e tem aprovação da maioria. Para funcionarem eficazmente, tanto os sistemas de reclamações como os de feedback também necessitam de explicações cuidadosas e de estratégias de comunicação para garantir que são utilizados, compreendidos e confiáveis. Os mecanismos de feedback precisam ser implementados de forma justa e transparente, com igualdade de acesso para todos.

Feedbacks podem ser recebidos de duas formas:

- **Informal:** recebidos diretamente pela gestão, em contatos com os acolhidos. Exemplos: visitas, reuniões coletivas, conversas bilaterais, consultas sobre temas específicos etc.
- **Formal:** recebida por meio de mecanismos mais estruturados, em que há compilação de feedbacks, avaliação dos assuntos e resposta formal. Exemplos: Coletivo de Feedback, caixas de sugestões, rádio comunitária com espaço para falas, cartas direcionadas à Gestão do abrigo, telefones de denúncias, mensagem de WhatsApp, conversa com Gestor do abrigo em horários pré-definidos. A resposta pode ocorrer individualmente ou por meio das estruturas diversas do abrigo, tais como Assembleias, quadro de avisos, grupos de WhatsApp etc., dependendo do teor do feedback e se refere-se a uma demanda individual ou coletiva.

Ambas as abordagens têm seus prós e contras. A definição de qual ser utilizada vai depender de contexto, características do público atendido, taxa de alfabetização, idiomas predominantes, dentre outras coisas. É recomendado utilizar uma mistura de mecanismos informais e formais.

Como criar diálogo com a comunidade acolhida por meio de mecanismos de feedback?

- Estabelecer vários canais de feedback para sugestões e reclamações;
- Considerar as tecnologias disponíveis, a alfabetização e a acessibilidade ao estabelecer mecanismos de feedback;
- Descobrir como as pessoas normalmente reclamariam;
- Ser criativo, criar uma variedade de canais;
- “Fechar o ciclo”: todo feedback recebido precisa ser considerado e respondido. Se sugestões foram rejeitadas, a comunidade precisa saber porquê;
- Estabelecer um fluxo de resposta com prestadores de serviços no abrigo, para definir quem responderá ao que e de que forma;
- Garantir que haja canais seguros e discretos para informações confidenciais;
- Reconhecer que as alegações de abuso sexual ou outro tipo de exploração ou a corrupção não pode ser tratada como qualquer outra reclamação;
- Permanecer realista, não prometer o que não pode ser cumprido ou criar expectativas muito elevadas;
- Compartilhar feedbacks importantes ou incomuns com equipe;
- Mudar as abordagens que não estiverem funcionando;
- Garantir que as informações sobre mecanismos de feedback estejam disponíveis em idiomas e formatos apropriados para atender aos diferentes níveis de alfabetização e uso de tecnologia e sejam acessíveis para pessoas com necessidades específicas;
- Treinar a equipe sobre confidencialidade. Feedbacks recebidos não podem virar “fofoca”. Quando recebidos por membros da equipe, precisam ser encaminhados diretamente à gestão ou ao ponto focal de feedbacks do abrigo.

Passo a passo para configurar um sistema de feedback e resposta

1. Compreender os hábitos de comunicação da população e mapear os sistemas existentes para feedbacks e resposta e o nível de acesso a eles.
2. Consultar as comunidades sobre os métodos preferidos de dar feedback.
3. Acordar sobre os meios de coleta e registro de feedback (mecanismos de feedback).
4. Estabeleça o feedback interno/processo de fluxo de informações de reclamações com cronogramas de resposta e procedimentos de referência.
5. Estabeleça o escopo e as diretrizes para o sistema e comunique claramente o que ele pode e não pode fazer.
6. Aumente a consciência/divulgue o sistema de feedback interna e externamente. Comunicar sobre sua existência e sobre o direito de dar feedback/reclamar.
7. Receber, reconhecer e responder aos comentários.
8. Monitore consistentemente a eficácia e relate os resultados.

Participação em tarefas do abrigo

Participar das tarefas, como limpeza, distribuição das refeições, pequenos reparos, cuidado com a horta etc., é também uma forma de criar um senso de responsabilidade e pertencimento, aumentando a independência dos acolhidos. Isso pode se dar por meio de coletivos de trabalho em cada área, com apoio voluntário e possibilidade de entrega de certificado de contribuição voluntária após um período acordado. Também pode ocorrer como função remunerada, quando houver no projeto possibilidade para isso conforme legislação vigente.

Atividades culturais, recreativas e esportivas

Muitas vezes, essas atividades são a porta de entrada para que acolhidos se engajem mais nas outras metodologias. É importante que o abrigo tenha uma agenda mensal que envolva esportes, cultura e lazer dentro e fora do abrigo. Há muitas possibilidades de parceria para que essas atividades não adicionem custo financeiro ao projeto.

Engajamento com comunidade do entorno

Um importante método de participação coletiva é a aproximação com a vizinhança do abrigo. A comunidade do entorno de um abrigo nem sempre terá uma experiência positiva com a presença de acolhidos em seu bairro. Podem sentir-se ameaçados pela presença do abrigo, preocupados sobre ter por perto muitas pessoas que não conhecem e tem cultura muito diferente da sua, e que podem ameaçar seu estilo de vida de alguma forma, além de possível desinformação sobre desvalorização dos imóveis do entorno. É fundamental enfrentar essas tensões para evitar que conflitos surjam, bem como situações de xenofobia. Acolhidos podem atuar, junto com a gestão, para convidar seus vizinhos a participar de atividades dentro do abrigo, também podem planejar atividades externas conjuntas. Uma tarde de chá com bolo, um dia de jogo de tabuleiro, campeonatos esportivos, piquenique no parque. São todas possibilidades de criar aproximação e vínculo com a vizinhança.

Comunicação em duas vias

As atividades de comunicação em um abrigo são essenciais para a promoção de uma participação significativa da comunidade e da responsabilização de todos os atores envolvidos nas atividades e na gestão. As opiniões dos acolhidos sobre a vida no abrigo devem ser elevadas em consideração e incluídas na maioria dos processos de tomada de decisão.

A comunicação bidirecional implica que existe um diálogo entre duas partes. As informações são transmitidas da Gestão e parceiros para os acolhidos e dos acolhidos para a Gestão. É a partir deste diálogo transparente

e constante sobre os desafios diários do abrigo que a participação coletiva se torna efetiva.

Além dos contatos diretos com acolhidos, é cada vez mais comum a utilização dos meios de comunicação e das novas tecnologias, como mensagens de texto e websites.

4. Construção e aproveitamento de capacidades para a participação

A capacidade de participar nos processos de tomada de decisão aumenta se os acolhidos adquirirem conhecimento e experiência nos setores técnicos e de gestão. A construção de capacidades pode se dar por meio de programas de sensibilização, sessões informativas, treinamentos, bem como mentoria individual com aquelas pessoas que se destacam particularmente em algum aspecto do trabalho de gestão e da assistência (ver Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos, p. 52).

5. Notas de orientação

- Deve-se dar especial atenção à garantia de que todos os grupos possam participar, incluindo aqueles com necessidades específicas, aqueles que são marginalizados ou que não têm voz nos processos de tomada de decisão. Embora as abordagens participativas devam respeitar a cultura dos acolhidos, também devem mitigar, sempre que possível, relações de poder culturalmente enraizadas que podem ser exploradoras ou opressivas.
- Embora por vezes seja complicado e desafiador, envolver as mulheres nem sempre é tão difícil. Mesmo em sociedades dominadas pelos homens, em que as mulheres não estão na esfera pública, elas são muitas vezes as pessoas que tomam a frente das decisões no seio do agregado familiar. As estratégias para envolver eficazmente as mulheres em grupos sociais que são dominados por homens é, inicialmente, fazer uso de sua posição social específica e dos papéis culturais existentes, em vez de tentar envolvê-los de formas que vão contra a tradição. Deve-se sempre apoiar a participação das mulheres nas funções de liderança, mas mantendo atenção para que isso não a coloque em uma posição vulnerável à violência de gênero por parte de seus familiares.
- Gênero, idade e diversidade (incluindo etnia, idioma, cultura, religião, deficiência, status familiar e status socioeconômico) são elementos críticos ao considerar e garantir representação para todos.
- Deve-se compreender que as pessoas com necessidades específicas incluem pessoas que têm deficiências sensoriais, físicas, psicológicas, intelectuais ou outras deficiências de longa duração, além de doenças

crônicas e outros fatores que, na interação com grupos maiores, podem deparar-se com várias barreiras. A Gestão precisa focar nas capacidades dessas pessoas para que também participem de forma ativa, de forma a contribuir para mitigar as múltiplas formas de discriminação.

6. Ações-chave

- Planejar recurso financeiro no projeto para as ações de participação coletiva.
- Treinar a equipe para entender os benefícios e saber implementar as metodologias de participação.
- Garantir igual acesso a todos os grupos e diversidades para participar das atividades do abrigo.
- Construir confiança com a população acolhida e entre ela e a comunidade do entorno.
- Estabelecer lideranças e outras estruturas de governança participativa.
- Promover espaço de diálogo, transferência de informação, sugestões e reclamações.
- Envolver acolhidos como voluntários em diferentes tarefas e projetos específicos.
- Promover e realizar atividades de construção de capacidades.
- Criar termos de referências e código de conduta para lideranças e para os coletivos do abrigo.
- Implementar mecanismos formais e informais de feedback.
- Criar uma agenda de atividades recreativas, esportivas e culturais para a população acolhida.
- Monitorar a relação das lideranças e membros de coletivos com a população acolhida de forma geral, para evitar situações de abuso de poder, exploração e abuso sexual (SEA), corrupção, manipulação ou exploração em troca de favores.
- Criar coletivos que possam desempenhar atividades para o bem comum.

7. Indicadores de resultados

- As populações locais, tanto deslocadas como anfitriãs, têm acesso a locais seguros e mecanismos responsivos para lidar com feedback e reclamações aos prestadores de serviços
- Lideranças foram eleitas, nomeadas ou indicadas
- Coletivos foram criados e estão em andamento

- % da população do local que está satisfeita com as oportunidades que tem para influenciar as decisões do abrigo
- % de mulheres membros dos coletivos que sentem que suas opiniões são levadas em consideração durante os processos de tomada de decisão
- % de reuniões de coordenação envolvendo representantes comunitários
- nº de coletivos criados e em andamento
- nº de pessoas participando de coletivos
- nº de grupos criados
- nº de atividades recreativas, esportivas e culturais
- nº de atividades envolvendo comunidade do entorno
- nº de mecanismos de feedback sendo utilizados
- % da população do site conhece os mecanismos de feedback e sabe como usá-los
- % de manifestações de feedback respondidas
- % de participantes em coletivos que receberam treinamento em código de ética e conduta
- nº de atividades de construção de capacidades nas estruturas de participação
- nº de termos de referências criados e validados em assembleia
- % dos colaboradores treinados para facilitar a participação coletiva e uma governança mais horizontal

8. Ferramentas

- Modelo de Termo de Referência e Código de Ética e Conduta implementado com coletivos e lideranças em abrigos de organização parceira do ACNUR, disponível no Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.
- Modelo de mapeamento de ações comunitárias para apoiar gestores na verificação de ações feitas para prevenção e mitigação de casos de proteção.



Mais informações

- Seção 2, Padrões 2.1 a 2.3, dos Padrões Mínimos para Gestão de Abrigos
- Capítulos 2 e 3 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos
- Compromissos da Carta Humanitária, garantindo a participação coletiva, n'O Manual Esfera, Compromissos (p. 33)

- Sobre mentoria para construir e fortalecer lideranças coletivas, ver www.youtube.com/watch?v=cExBGw9g3aM

Abertura do Abrigo, Acolhimento e Recepção

1. Definições

Abrigos são locais de passagem para refugiados e migrantes em seu processo de deslocamento, desempenhando um papel fundamental na garantia de um acolhimento seguro e na proteção desses indivíduos. Eles servem não apenas como refúgios para recuperação e estabilização, mas também como ambientes propícios para o levantamento de informações vitais e o desenvolvimento de habilidades necessárias para a próxima fase da jornada, visando ao alcance de soluções duradouras após o impacto traumático de abandonar o país de origem. Nesse contexto, o momento em que novos acolhidos chegam é determinante, pois marca o início das primeiras interações e a formação de vínculos. Desde o primeiro dia, é imprescindível que se trabalhe ativamente na promoção da autonomia de pessoas refugiadas e migrantes, apoiando-as para que tracem no Brasil um caminho de independência e autoconfiança.

As orientações e ações-chave deste capítulo são baseadas em boas práticas na abertura e gestão de abrigos para refugiados no Brasil, principalmente em São Paulo.

Abertura de abrigos:

Cinco etapas devem ser seguidas quando um novo serviço estiver sendo inaugurado:

- **Etapa 1 – acolhida:** planejamento logístico para o dia de chegada dos refugiados
 - *Etapa 1.1* – Identificação de grupos com necessidades específicas
 - *Etapa 1.2* – Acompanhamento individual e familiar – Plano Individual de Atendimento (PIA) e Plano de Acompanhamento Familiar (PAF).
 - *Etapa 1.3* – Análise da comunidade
 - *Etapa 1.4* – Elaboração de plano de trabalho
- **Etapa 2 – estabelecer uma rotina de assembleias e reuniões comunitárias** em direção a um (ou mais) plano(s) de trabalho(s)
- **Etapa 3 – estabelecimento de indicadores** para medir o impacto das decisões tomadas pela gestão
- **Etapa 4 – estabelecimento de mecanismo de feedback**

- **Etapa 5 – implementação do plano de trabalho**, da rotina estabelecida e PIAS/PAFS e planos de saída

2. Ações-chave

Definidas essas etapas, no dia a dia do acolhimento, quando novas pessoas chegam ao abrigo, é importante:

- Esclarecer que o abrigo não é um campo de refugiados (muitos estão vindos de contextos em que esta é a forma mais comum de receber refugiados).
- Explicar que o abrigo faz parte do SUAS, e que universalidade e gratuidade são conceitos centrais do SUAS.
- Apresentar a equipe, suas funções e as áreas de atuação da gestão.
- Apresentar os serviços oferecidos no abrigo.
- Explicar a geolocalização do abrigo.
- Identificar, de forma contínua, pessoas com necessidades específicas.
- Apresentar os Coletivos do abrigo e convidar à participação.
- Explicar e apresentar o regimento interno do abrigo.
- Iniciar a elaboração de Plano Individual de Atendimento (PIA) e Plano de Acompanhamento Familiar (PAF).
- Entregar de itens não alimentares (itens de higiene, enxoval, itens de cozinha etc.).
- Incentivar rituais de recepção dos acolhidos aos novos que estão chegando.
- Manter sempre atualizada a planilha de disponibilidade de vagas, considerando novas saídas e novas entradas.

3. Boas práticas

- No acolhimento, equipe enviar por WhatsApp, caso possível: mensagem de boas-vindas, regimento interno em PDF, orientações sobre hospitais mais próximos, contato emergencial da equipe, vídeo sobre o Brasil, link da plataforma Help ACNUR.
- Apresentação do instrumental de Ciclo de Vida, que detalha as etapas das intervenções que serão realizadas pela equipe durante a permanência no abrigo.
- Assinatura de Termo de Aceite após apresentação do serviço e do regimento interno, em que acolhidos declaram estar de acordo com a proposta oferecida.

- Acolhimento humanizado, dedicando toda a atenção e informações necessárias no momento de chegada ao abrigo, cujo objetivo é respeitar a pessoa, colocá-la no centro da intervenção e como protagonista de seu processo de deslocamento.
- Famílias recebem de forma impressa e em seu idioma informações sobre o serviço, regimento interno, processos de documentação e regularização documental etc.
- No primeiro dia de acolhimento, para evitar estresse, não são feitos processos burocráticos, como documentação - CPF, Autorização de Residência ou Refúgio - Cadastro Único ou benefícios sociais, por exemplo. O foco é a ambientação no espaço e organização dos pertences.
- Equipe usa um cronograma para as duas primeiras semanas com cada família, em que há um passo a passo dos encaminhamentos para processos de documentação, vacinação, inserção escolar etc.
- Acolhidos participam de “ritual de acolhimento” de novas famílias, em que todos se reúnem para a recepção portando bandeiras dos países daqueles que estão chegando. A prática auxilia no processo de integração entre refugiados, no senso comunitário, e previne situações de discriminação e conflitos.
- Para facilitar a adaptação cultural, nos itens de higiene e limpeza entregues, a equipe cola rótulos no idioma dos acolhidos, explicando o que é cada item e como são comumente usados no Brasil.

4. Indicadores de resultados

- Plano de Abertura de Abrigo preparado e executado
- Estruturas de gestão implementadas no momento da abertura
- % de acolhidos que assinou o Termo de Aceite dos serviços e regimento do abrigo
- % de acolhidos que recebeu orientações individuais sobre a geolocalização do abrigo, a equipe e suas funções, rotinas internas, uso das instalações, regimento interno e participação coletiva
- nº de sessões informativas sobre regimento interno, rede de assistência, documentação, saúde e educação no Brasil
- % de acolhidos participando de sessões informativas sobre regimento interno, rede de assistência, saúde e educação
- nº de PIAs e PAFs iniciados na primeira semana do acolhido no abrigo
- % de acolhidos com quem foi desenvolvido um plano de permanência, focado em meios de subsistência e saída qualificada
- nº de acolhidos envolvidos no Coletivo de Boas-Vindas

- nº de atividades de integração entre residentes mais antigos e novos acolhidos
- nº acolhidos com seus dados coletados
- % de pessoas com Cartão SUS
- % de pessoas acolhidas vacinadas
- nº de crianças matriculadas na escola
- nº de mecanismos de feedback criados

5. Ferramentas

- Procedimento Operacional Padrão (POP) para abertura de abrigos e equipamentos da rede de acolhimento de População Afegã, do Grupo de Trabalho de Gestão e Coordenação de Abrigos em São Paulo, disponível no Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.
- Guia de Referência – Abertura de Abrigos para Nacionais do Afeganistão, da Unidade de Proteção do ACNUR São Paulo, disponível no Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.
- Procedimento Operacional Padrão de transferências do aeroporto para os abrigos que recebem população afegã em São Paulo e Região Metropolitana, Grupo de Trabalho de Gestão e Coordenação de Abrigos de São Paulo, disponível no Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.



Mais informações

- Para saber mais sobre abertura de abrigos focado nos temas de definição de espaço e planejamento de estrutura física, ver o Capítulo 7 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 96-116)

Registro de Dados e Gestão da Informação

1. Definições

O registro dos dados dos acolhidos em um abrigo é crucial para a resposta de acolhimento. É a base para acessar os direitos de assistência, documentação, saúde, educação. Ainda, é crucial para o processo de identificação de características dos acolhidos, para que suas necessidades sejam atendidas de forma específica.

Portanto, o registro de dados é crucial para garantir a proteção e a boa gestão de um abrigo.

Por que a gestão de dados e informações é importante?

- Ajuda a identificar as necessidades dos acolhidos
- Permite tomar decisões com base em evidências
- Fornece informações para planejar a resposta
- Permite fazer uma defesa com base nos fatos
- É base para as intervenções
- Apoia a coordenação
- Permite medir o impacto do projeto

Os dados devem ser sempre coletados para propósitos específicos, respeitando princípios de proteção de dados. No Brasil, há uma legislação específica para manejo e proteção de dados, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Essa legislação precisa ser seguida nos abrigos, e os acolhidos devem estar cientes de que seus dados estão protegidos, que serão usados apenas para garantir seus direitos e que não serão compartilhados sem seu consentimento.

A NOB-SUAS, em seu Art. 95º, prevê a coleta de dados e informações dos usuários de serviços do SUAS com o objetivo de orientar o planejamento de políticas públicas da Assistência Social, bem como monitorar e avaliar a oferta e demanda de serviços socioassistenciais. Em adição, é o XIV princípio ético do SUAS a **disseminação de conhecimento e publicização de informações sobre sua atuação e serviços**, para que sejam usadas na defesa da assistência social e na melhoria dos serviços, apoiar as atividades de planejamento, gestão, monitoramento, avaliação e execução dos serviços socioassistenciais, imprimindo caráter técnico à tomada de decisão.

Ou seja, tanto nacional quanto internacionalmente, a coleta de dados de refugiados e migrantes tem o mesmo objetivo: conhecer necessidades para melhor atendê-las, avaliar os serviços oferecidos e orientar o planejamento de intervenções.

O SUAS possui um sistema específico de registro de dados, o CadÚnico. No âmbito da Assistência Social em São Paulo, o SISA – Sistema de Informação do Atendimento aos Usuários, é o mecanismo de gestão das informações. No entanto, no dia a dia da gestão, ainda é necessário utilizar ferramentas como planilhas, formulários, dentre outros, para aprimorar a proteção dos acolhidos e os serviços

do abrigo. A Organização Gestora tem a responsabilidade contínua de alimentar todas essas bases de dados.

A gestão da informação, por sua vez, refere-se a como esses dados serão tratados pela equipe. Envolve a captura, armazenamento, análise e, se necessário, disseminação de dados pertinentes a operações específicas e monitoramento, ações que constituem elementos da gestão da informação

Na gestão do abrigo, os dados que precisam ser coletados são:

- **Dados populacionais:** aqui, precisam ser dados desagregados por idade, gênero, etnia, nacionalidade, vulnerabilidade etc. Quanto mais desagregados, mais subsídios para intervenções os dados podem oferecer.
- **Dados sobre serviços prestados:** refere-se tanto a serviços oferecidos pela Organização Gestora, quanto prestadores e parceiros. É importante para perceber quando há duplicidade de ações, bem como identificar lacunas.

2. Ações-chave

- Determinar quais dados precisam ser coletados e por que aquela informação é necessária. Somente informações que sirvam a um propósito de proteção e que não prejudiquem o informante nem outras pessoas devem ser coletadas.
- Estabelecer e manter um banco de dados dos acolhidos.
- Definir uma abordagem baseada na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.
- Identificar dados que possam ser especialmente sensíveis para garantir procedimentos específicos de coleta e compartilhamento.
- Coletar dados de maneira sensível às questões de proteção, para evitar comprometer a segurança e a privacidade de alguém.
- Garantir que os procedimentos adequados sejam implementados para proteger os dados, incluindo salas seguras e trancadas, backups eletrônicos, senhas e restrições de acesso a dados confidenciais. Os documentos confidenciais devem ser claramente marcados e mantidos em local seguro.
- Remover ou anonimizar informações confidenciais sempre que necessário para garantir confidencialidade.
- Definir com a equipe de gestão, prestadores de serviços e parceiros: quais dados precisam ser coletados e inseridos em um sistema de armazenamento, por quem e como; como os dados serão armazenados e protegidos; quais informações devem permanecer restritas.
- Utilizar um protocolo ou termo de consentimento e confidencialidade com prestadores de serviços, parceiros e acolhidos.

- Monitorar a forma como os dados são utilizados e compartilhados.

3. Indicadores de resultados

- Banco de dados dos acolhidos formado e com proteção de dados
- Sistema de coleta definido, com atividades contínuas de atualização
- Sistema com ciclo da gestão de dados em funcionamento
- % de acolhidos com dados atualizados no sistema
- nº de relatórios criados e compartilhados a partir dos dados, orientando planejamento e intervenções

4. Ferramentas

- Masterlist (lista geral) padrão do GT de Abrigos em São Paulo, disponível no Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.
- Modelo de documento de Lei Geral de Proteção de Dados aplicada ao contexto de abrigo de um parceiro de ACNUR.



Mais informações

- Sobre proteção de dados e gestão da informação em abrigos, ver o Capítulo 5 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigo (p. 72-82)
- Sobre registro de dados como mecanismo de proteção para refugiados e migrantes, ver o Capítulo 9 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigo (p. 130-143)
- Veja a Lei Geral de Proteção de Dados, link de acesso nas referências

Gestão de Parcerias e Articulação de Rede

1. Definições

Diferentes serviços socioassistenciais devem estar sempre articulados e em rede. A principal responsabilidade da Organização Gestora dentro do abrigo é que a organização de todas as áreas de resposta esteja coordenada de maneira harmônica. Essa coordenação é crucial para garantir a eficiência e a responsabilidade na prestação de assistência e proteção aos residentes. Além disso, é fundamental manter padrões de vida adequados no local e garantir o acesso pleno e igualitário aos direitos humanos básicos para todos os acolhidos.

No caso de abrigos em contexto urbano em São Paulo, sob a administração do SUAS, não há agências ou organizações internacionais respondendo pelas diferentes áreas da gestão. No entanto, a coordenação da resposta, em parceria com os diferentes atores, como da rede socioassistencial e de saúde, segue sendo

uma das atribuições mais importantes da gestão. Nesse sentido, dentro do sistema de proteção social no Brasil, é a articulação intersetorial que ganha destaque. A articulação intersetorial, ou articulação de rede, está prevista na PNAS/2004 (p. 88), e na NOB-SUAS/2012, em seu Art. 3º, sendo um dos Princípios Organizativos do SUAS. Ela refere-se à completude dos serviços de vigilância social, defesa de direitos e proteção básica e especial de assistência social e dos serviços de outras políticas públicas e de organizações privadas. Ainda, indica a conexão de cada serviço com outros serviços, programas, projetos e organizações governamentais e da sociedade civil.

Ainda, estabelecer parcerias com outras organizações, projetos e grupos diversos da sociedade civil pode ser a resposta para que o abrigo amplie seus serviços e área de atuação, sem necessariamente precisar aumentar a equipe. É atribuição do Gestor definir as áreas prioritárias de intervenção, e, na impossibilidade de execução por sua equipe, buscar parceiros que possibilitem e/ou fortaleçam a implementação.

A coordenação é essencial para que a engrenagem da gestão funcione de forma correta e em sua máxima potência.

Grupo de Trabalho de Gestão e Coordenação de Abrigos

A necessidade de acolhimento de pessoas refugiadas afegãs, decorrente, em grande medida, da falta de uma comunidade afegã previamente estabelecida no Brasil, representou um novo desafio para o Brasil. Nesse contexto, entre agosto de 2022 a março de 2024, foram inaugurados onze novos espaços e três existentes foram adaptados para abrigar a população afegã, proporcionando aproximadamente 1000 vagas. Os desafios de gestão relacionados a questões culturais foram múltiplos e compartilhados pelas diferentes Organizações Gestoras e, para mitigá-los, o ACNUR promoveu a criação do Grupo de Trabalho de Gestão e Coordenação de Abrigos. O GT foi estabelecido com a presença de todos os abrigos que recebiam população afegã em São Paulo e Região Metropolitana e representantes dos governos locais envolvidos na resposta, com quatro objetivos específicos: I) Ser um espaço de discussão de boas práticas e troca de experiências entre os diversos centros de acolhimento, casas de passagem e abrigos; II) Ser um espaço de troca de informações estratégicas entre as gestões dos abrigos; III) Servir como um local para organização de eventos em comum – como treinamentos para as equipes e para os próprios gestores, e; IV) Harmonizar procedimentos em todos os abrigos, inaugurando uma coordenação conjunta da resposta à crise afegã. Até março de 2024, 22 reuniões foram realizadas, 12 procedimentos comuns criados (destes, cinco Procedimentos Operacionais Padrão) e mais de 300 pessoas treinadas.

Com quem a gestão do abrigo coordena?



2. Ações-chave

- Fortalecer o trabalho em rede, criando diálogo e aproximação com os serviços de saúde, educação e assistência social do território e seus trabalhadores.
- Desenvolver e manter uma rede de parcerias ampla e eficaz.
- Atuar como ponto focal para todas as atividades e questões que ocorrem no local.
- Mapear, caso necessário, todas as instituições que atuam no abrigo (quem, o quê, onde) e definir claramente como as tarefas serão divididas entre elas.
- Manter canais abertos de comunicação e coordenação com as autoridades locais relevantes.
- Estabelecer e manter boas relações com a comunidade do entorno.
- Realizar regularmente reuniões e outras ações de coordenação com todos aqueles que atuam em alguma atividade no abrigo.
- Defender que a procura de soluções duradouras esteja incluída em todas as ações realizadas.

3. Notas de orientação

Parcerias bem-sucedidas e, conseqüentemente, uma coordenação bem-sucedida, dependem em parte de atitudes, competências, boa liderança, comunicação clara e transparente e capacidade de estabelecer consenso e construir confiança.

Permitem que a Organização Gestora planeje e execute ações abrangentes, identifique novas e melhores formas de resolver problemas e conecte necessidades dos acolhidos com competências e recursos complementares de diversas pessoas e organizações.

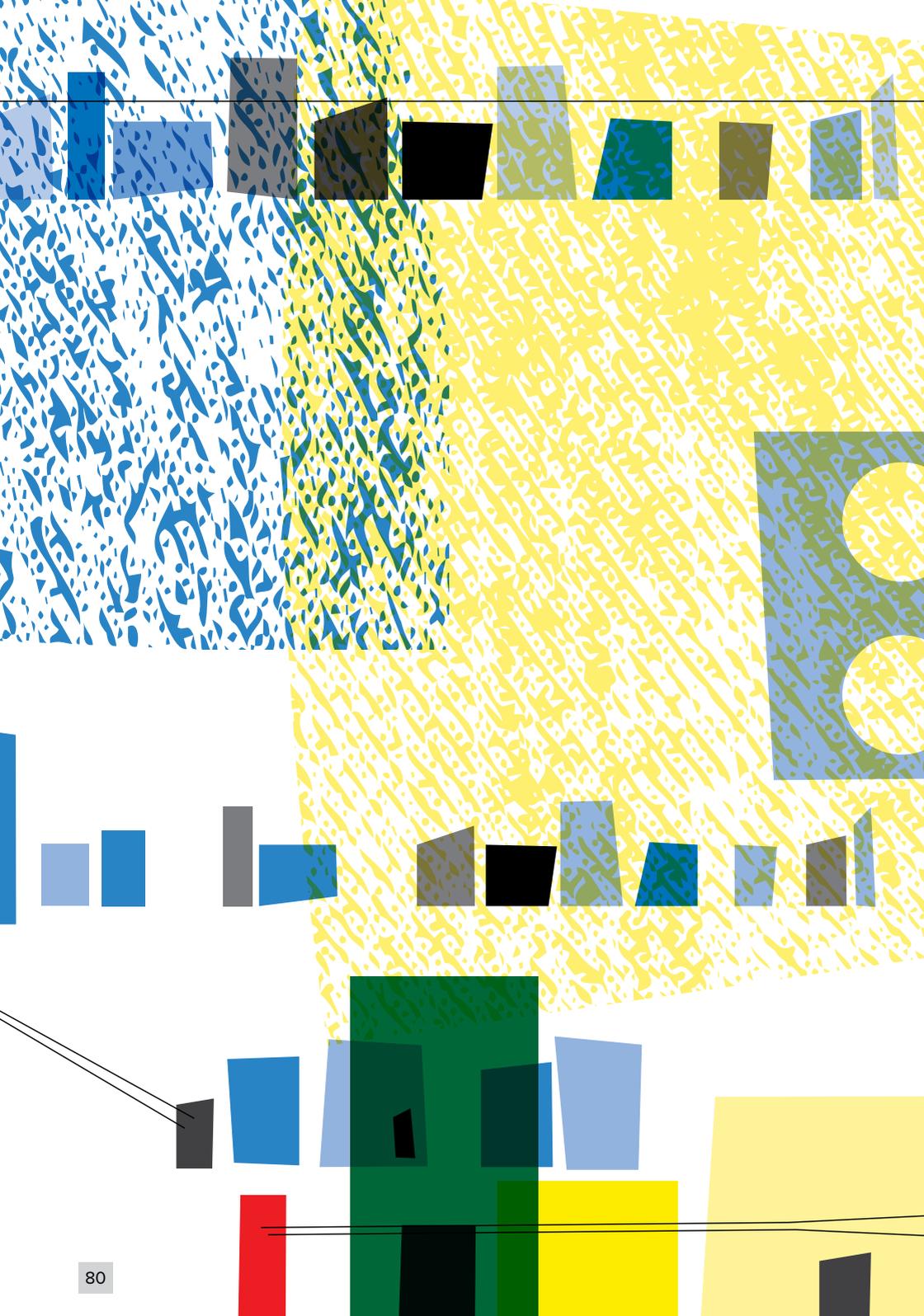
4. Indicadores de resultados

- Estratégias de coordenação estão implementadas, com comunicação eficaz entre gestão do abrigo e todas as pessoas e instituições que atuam de alguma forma com a população acolhida.
- Mapeamento realizado, e disponibilizado para a equipe, de organizações e indivíduos ligados ao.
- nº de ações de articulação com a rede locais de proteção, saúde, educação e outros
- nº de parcerias firmadas com indivíduos e organizações que contribuem com atividades, doações, projetos no abrigo
- nº de ações realizadas com comunidade do entorno.



Mais informações

- Sobre ferramentas e desafios de coordenação, bem como a lista de verificação de coordenação, confira o Kit de Ferramentas para Gestão de Abrigos, Capítulo 4 (p. 60-69). Veja também no Kit a lista de verificação de Coordenação e Monitoramento de Assistência e Prestação de Serviços, Capítulo 2 (p. 30-44)
- Veja como um Gestor de Abrigo coordena em: www.youtube.com/watch?v=7xlp6vmo_LO&feature=emb_logo



Ambiente do abrigo

A localização, o entorno e as características físicas de um abrigo têm impacto crítico na saúde, no bem-estar e na proteção dos acolhidos, bem como na capacidade da Organização Gestora de planejar atividades diárias, garantir a participação coletiva e monitorar riscos de proteção. Pensando nisso, ainda que sejam espaços de permanência temporária, abrigos devem ser planejados para atender necessidades de longo prazo. Além disso, as capacidades e desafios do território em que estão inseridos devem ser considerados em relação aos serviços de saúde, educação, assistência, segurança do entorno e possibilidades de lazer.

Os Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos, na Seção 3, normatizam para o ambiente do abrigo:

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

Todos os acolhidos, equipe de gestão e prestadores de serviços estão em um ambiente digno, seguro e protegido contra danos ou violências.

■ **Padrão 3.2:** Um ambiente apropriado

Todos os acolhidos têm um ambiente que é físico, social e culturalmente apropriado.

Estrutura Física

1. Definições

A estrutura física do abrigo desempenha um papel crucial para garantir a proteção, a segurança, a prestação de serviços, a participação coletiva na gestão. Ainda, um espaço adequado é essencial para manter a dignidade e bem-estar dos acolhidos, bem como melhorar sua saúde mental diante dos traumas do deslocamento forçado. O papel da Organização Gestora é garantir que o abrigo tenha um espaço físico, social e culturalmente apropriados. Deve fazer isso participando do planejamento da estrutura na fase de abertura do abrigo, executando melhorias, e proporcionando a participação ativa dos acolhidos, especialmente daqueles em maior vulnerabilidade, sobre adequações e melhorias para que o espaço reflita suas necessidades.

1. Ações-chave

- Realizar consultas aos acolhidos sobre suas expectativas quanto ao uso apropriado das instalações do abrigo, e como atender às necessidades de todos os grupos.
- Criar espaços para que as pessoas mais vulneráveis expressem suas necessidades, e defender que essas necessidades sejam consideradas na concepção, manutenção e melhorias na estrutura física.
- Garantir que os espaços do abrigo não ofereçam riscos de proteção, principalmente para mulheres, crianças e idosos, e que esses espaços não sejam propícios à violência de gênero.
- Garantir acessibilidade nas instalações.
- Na definição sobre a localização do abrigo, assegurar que tenha acesso adequado a meios de transporte, escolas, unidades de saúde etc.
- Garantir que o abrigo tenha espaços apropriados para atividades culturais, prática de rituais religiosos, esportes e outras atividades recreativas.
- Garantir a manutenção de todas as instalações, sensibilizando para o cuidado por parte da equipe e dos acolhidos.
- Criar Coletivos de Infraestrutura e Manutenção, para facilitar o engajamento dos acolhidos nessa área.
- Capacitar Coletivos para auxiliar a gestão na manutenção e pequenos reparos no abrigo.
- Incluir linha orçamentária para manutenção e pequenos reparos nas propostas de projetos.

2. Indicadores de resultados

- A estrutura física do abrigo atende às necessidades de todos os acolhidos, especialmente daqueles mais vulneráveis
- A estrutura do abrigo mitiga riscos de proteção, de violência baseada em gênero e de surgimento de conflitos
- % de acolhidos que concordam que a estrutura atende suas necessidades
- nº de sessões de consulta coletiva sobre estrutura física
- nº de “espaços seguros”⁴ no abrigo para pessoas mais vulneráveis (mulheres, crianças, idosos, pessoas com deficiência etc.)
- nº de Coletivos em andamento

4 Informações detalhadas sobre “espaços seguros” encontram-se no Capítulo 5 - Proteção.

3. Notas de orientação

- A forma de utilização das instalações do abrigo irá variar em cada contexto, com base em aspectos culturais e sociais, e irá variar ao longo do tempo. É essencial manter avaliações periódicas sobre as necessidades atuais da população acolhida.
- Em espaços urbanos, em que abrigos em geral são instalados para reaproveitar estruturas físicas, a Organização Gestora deve realizar ações de melhorias do local, de acordo com os Padrões Mínimos, com o objetivo de garantir melhor qualidade de vida dos acolhidos. Essas melhorias podem ser feitas de forma gradual, mas constante.

4. Ferramentas

Indicação de espaços e serviços essenciais na estrutura física do abrigo:

Estrutura Física do Abrigo Espaços Essenciais

GESTÃO	ACOLHIDOS		OUTRAS
Sala de equipe	Unidade acolhimento (quartos, casas, etc)	Brinquedoteca	Portaria
Salas de Atendimento de Acolhidos	Banheiros suficientes	Área de Convivência / Recreação	Extintores de Incêndio Acessíveis
Banheiros	Cozinha de Uso Coletivo ou Familiar	Salas de Aulas e Cursos	Portões de Entrada
Copa	Refeitório	Espaço ao Ar Livre / Área Verde	Iluminação noturno adequada
Sala de Descanso	Lavanderia e Varais	Acesso à Internet	Muros (em contexto urbano)
Sala de Reuniões	Sala de Oração		Saídas de Emergência
Depósitos	Acessibilidade em todo abrigo		
Sala de Manutenção			

Mais informações

- Veja o Padrão 3.1, dos Padrões Mínimos para Gestão de Abrigos
- Capítulo d'O Manual Esfera sobre Assentamento e Alojamento (p. 252-304), fornece informações detalhadas sobre o uso e proporções corretas das instalações que podem ser aplicadas em abrigos
- Capítulo 7 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos trata do planejamento e gestão de estrutura física

- Veja também o Checklist de manutenção da estrutura física Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos, Capítulo 2 (p. 42)
- Leia a Norma Brasileira para Acessibilidade, ABNT NBR 9050

Segurança

1. Definições

A segurança de abrigos, a garantia de seu caráter civil, bem com o cumprimento da lei e das regras, são responsabilidades das autoridades nacionais e locais. Para a Organização Gestora, é essencial atuar como facilitadora e em coordenação com autoridades para garantir a segurança da população acolhida e dos trabalhadores humanitários em campo.

Abrigos são espaços de proteção, mas, infelizmente, também podem se tornar espaços de ilegalidade, sujeitos à violência e ao crime. Dependendo de onde estiver instalado, o entorno do abrigo pode ser um local inseguro para acolhidos e Equipe de Gestão. A maior parte do trabalho de segurança é focar na prevenção de situações.⁵

É fundamental que a Organização Gestora atue com a perspectiva de segurança, prevenindo riscos de proteção, e tenha sempre uma abordagem baseada em direitos, lembrando que a Equipe de Gestão não é uma equipe policial.

2. Ações-chave

- Avaliar, no momento de abertura de um abrigo, a proximidade com locais sujeitos a desastres naturais (inclusive alagamentos); níveis de criminalidade na área; espaço adequado para famílias para evitar superlotação; acesso seguro à alimentação, água, higiene e energia elétrica; proximidade dos serviços policiais, escolas, mercados; iluminação adequada; possibilidade de os acolhidos estabelecerem boas relações com a vizinhança do abrigo.
- Utilizar abordagem baseada no monitoramento e mitigação de riscos de proteção, e baseada em direitos.
- Garantir que o abrigo tenha iluminação adequada no período noturno e que, nos espaços urbanos, possua muros e portões.
- Garantir que acolhidos não estejam praticando atividades ilícitas dentro do abrigo.
- Conduzir avaliação periódica de riscos de segurança, quando possível realizada por especialista de análise de riscos.
- Desenvolver procedimento operacional para situações de ameaça à segurança e protocolo de evacuação para a equipe.

5 Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos, p. 170-184

- Proporcionar a todos os colaboradores treinamento referentes a segurança, evacuação e emergências.
- Organizar todas as atividades com planejamento adequado, para não causar danos ou gerar conflitos entre acolhidos e equipe. Importante dedicar atenção aos riscos de segurança das atividades e distribuição de itens.
- Realizar campanhas de informação com os acolhidos para reforçar o respeito às normas do abrigo e às leis nacionais.
- Promover relacionamentos positivos e mutuamente benéficos entre acolhidos e comunidade do entorno.
- Garantir que colaboradores conheçam e pratiquem os princípios do Código de Ética e Conduta de sua organização.
- Proporcionar ações diversas de formação profissional, educação, geração de renda, culturais, esportivas e recreativas, para diminuir o envolvimento com atividades ilícitas.
- Incluir a Violência Baseada em Gênero nos riscos de proteção, e garantir que há medidas para responder aos casos, bem como para a prevenção.
- Orientar refugiados sobre os riscos de segurança no Brasil e fornecer recomendações sobre segurança em vias urbanas.

3. Indicadores de resultados

- Estrutura física do abrigo oferece segurança e proteção aos acolhidos e equipe
- % da equipe treinada em segurança, evacuação e emergências
- % da equipe treinada nos procedimentos de segurança do abrigo e protocolo de evacuação
- nº de avaliações de riscos de segurança realizadas
- nº de Coletivos de Vigilância em andamento
- nº de campanhas de sensibilização com acolhidos para questões de segurança dentro e fora do abrigo
- nº de ações com comunidade do entorno dentro do tema de segurança

Mais informações

- Capítulo 12 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos trata da segurança (p. 170-184)
- Veja o Padrão 3.2, dos Padrões Mínimos para Gestão de Abrigos
- Veja também o Checklist de segurança no Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos, no Capítulo 12 (p. 183)

- Capítulo d'O Manual Esfera sobre Assentamento e Alojamento (p. 252-304) fornece informações sobre segurança
- Treinamento das Nações Unidas em segurança pessoal de colaboradores, BSAFE (2 horas). Disponível em português em: <https://training.dss.un.org/thematicarea/detail?id=19957>

Comunidade do Entorno

1. Definições

A comunidade do entorno de um abrigo pode ter necessidades tão grandes, se não maiores, do que a população acolhida. Também pode ter medo em relação aos acolhidos, por falta de informação ou conceitos pré-estabelecidos. Quando esses medos não são abordados, podem se transformar em xenofobia. É fundamental estabelecer laços de confiança para com esta comunidade, para que seus medos e necessidades também sejam ouvidos, e o impacto do abrigo no local seja gerido de forma positiva. A Organização Gestora deve criar medidas para que a coexistência entre comunidade do entorno e acolhidos seja pacífica e construtiva.

2. Ações-chave

- Apoiar e facilitar medidas para criação de confiança, incluindo reuniões regulares e a criação de coletivos conjuntos (ex.: Coletivo para Reciclagem de Lixo, Coletivo para Vigilância do Quarteirão – Vizinhança Presente etc.).
- Apoiar e facilitar campanhas de sensibilização com a comunidade do entorno para promover um clima de compreensão, aceitação e tolerância. Podem ser direcionadas à comunidade em geral e a grupos ou instituições específicas (escolas, comunidades religiosas, autoridades locais e meios de comunicação local).
- Organizar atividades recreativas e desportivas que envolvam acolhidos e vizinhança do abrigo.
- Apoiar a instalação de locais e criação de atividades aos quais acolhidos e comunidade do entorno tenham igual acesso (escolas, unidades de saúde, quadras esportivas, praças, espaços recreativos etc.).
- Incluir a comunidade do entorno em atividades e projetos de capacitação, oficinas de geração de renda, cursos profissionalizantes, cursos de idiomas, atividades de arteterapia etc.
- Defender os serviços da rede e advogar pela melhoria de serviços, para que a população do território não seja prejudicada com serviços sobrecarregados pela abertura de um abrigo.

3. Indicadores de resultados

- nº de atividades de sensibilização com a comunidade do entorno
- nº de atividades esportivas e recreativas envolvendo comunidade do entorno
- nº de medidas de criação de diálogo e confiança com comunidade do entorno
- nº de pessoas da vizinhança participando em atividades, oficinas e cursos junto com acolhidos

Mais informações

- Para definições do trabalho com comunidade do entorno e para ações-chave, veja o Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 23 e 174)

Impacto Ambiental

1. Definições

A preservação e conservação do meio ambiente é um dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas – ODSs. Além disso, é uma política do ACNUR que o planejamento de espaços de acolhimento considere o impacto de sua implantação, buscando vias para tentar reduzi-lo (ver a seção de Preparação e Resposta, no Manual de Emergências do ACNUR). A Administração, Coordenação e Gestão de Abrigos precisam considerar estratégias de sustentabilidade ambiental em seus serviços.

2. Ações-chave

- Avaliar o impacto ambiental do abrigo no local onde está sendo instalado, e se isso pode afetar a comunidade do entorno.
- Avaliar se há ecossistemas ou recursos naturais específicos que podem ficar em risco pela presença da população acolhida no local.
- Direcionar corretamente o lixo orgânico e reciclável do abrigo, e buscar reduzir o lixo.
- Criar entre os acolhidos Coletivos de Sustentabilidade Ambiental.
- Reabilitar a vegetação no local do abrigo e entorno sempre que possível.
- Criar espaços verdes no abrigo sempre que possível, para reduzir as bolhas de calor e melhorar saúde mental dos acolhidos.

- Buscar meios de fazer o descarte de forma correta em locais em que não há coleta e tratamento de esgoto.
- Monitorar e prevenir a proliferação de doenças no espaço do abrigo causadas por mosquitos e outros animais.

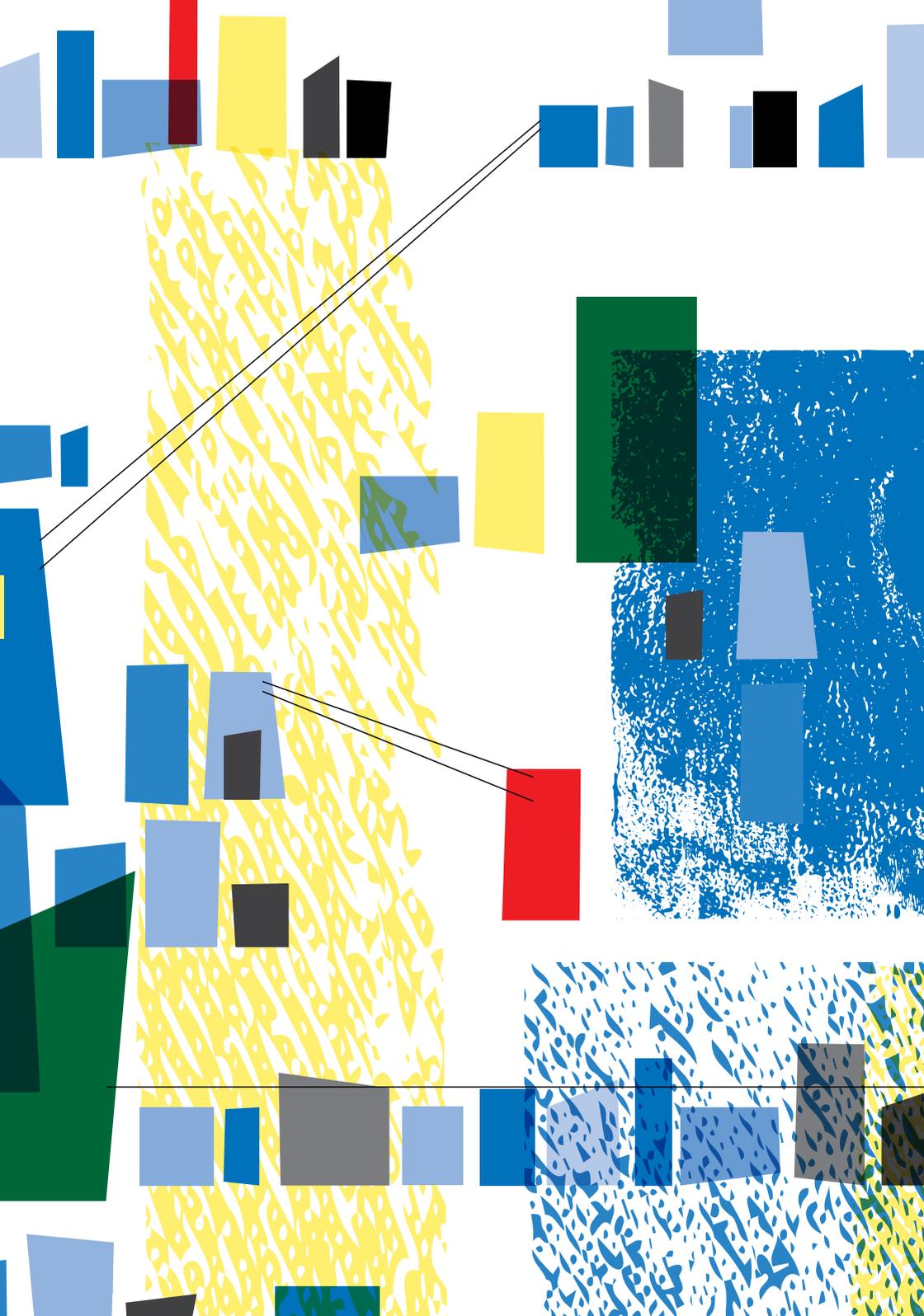
3. Indicadores de resultados

- % de lixo reciclável descartado de forma correta
- nº de Coletivos relacionados à sustentabilidade ambiental
- nº de ações de sustentabilidade ambiental no abrigo e vizinhança
- nº de atividades de criação de espaço verde no abrigo e entorno



Mais informações

- Norma Humanitária Essencial de Alojamento e Assentamentos, Item 7 – Sustentabilidade Ambiental (O Manual Esfera, p. 286-289)
- Capítulo 6 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 84-94)



Serviços do abrigo

Os Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos, na Seção 4, normatizam para os serviços do abrigo:

■ Padrão 4.1: Gestão das áreas e serviços do abrigo

Os serviços são coordenados para satisfazer às necessidades da população acolhida e comunidade do entorno.

■ Padrão 4.2: Supervisão e relatórios da prestação de serviços

As necessidades da população acolhida são monitoradas e comunicadas por meio de sistemas estabelecidos, como relatórios e outros.

Segurança Alimentar e Nutricional

1. Definições

O Art. 6º da Constituição Federal lista a alimentação como um direito social garantido a toda pessoa em território brasileiro. Segurança Alimentar e Nutricional – SAN, de acordo com a Lei Orgânica nº 11.346 de 15 de setembro de 2006 – LOSAN, define-se como:

a realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras de saúde, que respeitem a diversidade cultural e que sejam social, econômica e ambientalmente sustentáveis.

Ou seja, a todos em território brasileiro está assegurado o direito à alimentação de qualidade e que respeite sua diversidade cultural. Em acréscimo, a proteção internacional de pessoas também garante o direito ao acesso de alimentação apropriada e adequada, de uma forma que “garanta sua sobrevivência e bem-estar, que evite a erosão de seus bens pessoais e defenda sua segurança e dignidade” (Kit de Ferramentas, p. 186). Na medida do possível, a assistência com alimentação deve estar de acordo com as especificidades étnicas e culturais das pessoas assistidas, melhorando sua qualidade de vida e dignidade.

Em casos de deslocamento forçado, ter a possibilidade de preparar o próprio alimento é um mecanismo positivo de enfrentamento do estresse de deixar à força o próprio país. A alimentação mantém a conexão da pessoa com seu país, sua cultura, suas tradições e é uma forma de fortalecer a autoestima e autonomia e os vínculos comunitários. É fundamental que a Organização Gestora considere as possibilidades para que isso se realize.

1. Ações-chave

- Seguir as orientações da Segurança Alimentar e Nutricional para a preparação de cardápios e escolha de itens alimentares distribuídos às famílias.
- Considerar sempre a diversidade da cultura alimentar dos acolhidos e buscar adaptar o cardápio sempre que possível.
- Oferecer alimentos de qualidade, em quantidade suficiente e a partir de práticas alimentares promotoras de saúde.
- Priorizar na distribuição de alimentos as pessoas com necessidades específicas, de acordo com a Lei de Atendimento Prioritário.
- Disponibilizar cozinha de uso coletivo, quando possível, e insumos para que as famílias preparem sua própria alimentação.
- Proporcionar espaços para que acolhidos vivenciem sua cultura alimentar de forma coletiva (ex.: preparando comidas típicas em datas comemorativas etc.).
- Coordenar com rede de saúde para a realização de diagnóstico nutricional da população acolhida, principalmente crianças, para que possíveis casos de subnutrição e desnutrição sejam tratados de forma adequada.
- Garantir que acolhidos com restrições alimentares recebam alimentos de acordo com suas necessidades.
- Garantir alimentação adequada para bebês de 6 meses até 2 anos de idade.
- Garantir alimentação adequada para idosos, lactantes e outros grupos com necessidades alimentares específicas.
- Disponibilizar mecanismos de feedback (sugestão e reclamação) específico para alimentação.
- Criar espaços para que acolhidos possam expressar suas necessidades e preferências alimentares e tenham voz na escolha de cardápio (sempre de acordo com SAN).
- Realizar sessões informativas por meio de parcerias ou da própria equipe sobre boas práticas alimentares.

2. Notas de orientação

Nos casos em que a Organização Gestora não atua diretamente como fornecedora de serviços alimentares, ainda assim é de sua responsabilidade monitorar as necessidades dos residentes e a defender o ajuste da alimentação sempre que necessário.

3. Indicadores de resultados

- Plano alimentar executado de acordo com normas de Segurança Alimentar e Nutricional
- Acolhidos com possibilidade de preparar alimentos de acordo com sua cultura
- Alimentação em quantidade adequada, com qualidade e promotora de saúde
- É oferecida alimentação específica para bebês, idosos e pessoas com restrições alimentares
- Há ao menos um mecanismo de feedback em funcionamento, para que as pessoas expressem suas percepções sobre a alimentação servida
- Há estruturas que dão espaço aos acolhidos para participar da decisão sobre o cardápio alimentar
- % de acolhidos satisfeitos com a alimentação oferecida no abrigo
- % de crianças que passaram por diagnóstico nutricional
- nº de sessões informativas realizadas sobre boas práticas alimentares



Mais informações

- Capítulo 13 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 186-199)
- Norma Humanitária Essencial de Segurança Alimentar e Nutrição (O Manual Esfera, p. 165-249)

Itens não alimentares

1. Definições

Conforme estabelecido pela Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, a entrega de materiais de limpeza e de higiene para os usuários é normatizada e considerada essencial. Internacionalmente, essa distribuição de itens não alimentares é uma parte crucial da assistência humanitária, reforçando a ideia de que

tais serviços devem ser prestados de maneira responsável. Eles devem assegurar a sobrevivência e o bem-estar, prevenir a perda de bens pessoais e promover a segurança e dignidade das pessoas assistidas. Sempre que possível, essa assistência deve considerar as especificidades étnicas e culturais dos indivíduos, garantindo um suporte que respeite suas identidades e necessidades particulares.

É importante considerar que, no caso de pessoas refugiadas e migrantes, no país de origem elas podem ter enfrentado escassez de tais produtos, de modo que sua distribuição pode ter importância ainda maior para esse público.

Neste item, são apresentadas orientações com as melhores práticas das atividades de distribuição.

- Em relação aos itens a serem distribuídos, identificar as necessidades é uma das responsabilidades primárias da Gestão de Abrigos. Há itens que são fundamentais, tais como: roupas, itens de higiene pessoal, itens de higiene feminina culturalmente adequados, itens de limpeza de espaços de acolhimento, fraldas para bebês etc.
- As especificações desses itens podem variar de acordo com o contexto em que está inserido o abrigo e as características e necessidades da população. A definição dos itens a serem entregues, portanto, deve sempre partir de avaliação consultiva com os acolhidos.
- As distribuições podem ser feitas pela Organização Gestora, por parceiros ou mesmo prestadores de serviços. No entanto, ainda que a gestão não faça as distribuições, é de sua responsabilidade compartilhar a necessidade dos acolhidos, monitorar todo o processo e solicitar alteração de itens quando não estão de acordo.
- Grupos de risco e pessoas com necessidades específicas devem ser sempre priorizados nas distribuições. Em casos em que os recursos forem escassos, e não cobrirem todas as pessoas, devem ser priorizadas pessoas com necessidades específicas.
- Os critérios de distribuição devem ser sempre conhecidos e claros para toda a população acolhida e equipe. Pessoas devem receber assistência com base em suas necessidades. Não podem ser aceitas práticas de favoritismo ou troca de itens por favores.
- Deve comparecer para retirada de itens uma pessoa por grupo familiar que tenha o papel de ponto focal de família. Preferencialmente, pontos focais devem ser as mulheres, a não ser que isso gere riscos de proteção ou possa criar ruído na relação familiar e levar à violência baseada em gênero.
- Distribuições têm potencial para causar tumultos e conflitos entre acolhidos e com a equipe de gestão. Por isso, requerem processos muito claros e transparentes. É essencial criar Procedimentos Operacionais que organizem as distribuições, estabelecendo critérios de quantidade, periodicidade, forma de entrega etc.

- Prepare um calendário semestral de distribuições, e compartilhe com os acolhidos, para que possam se organizar e não percam a atividade.
- Nos casos em que a distribuição é feita por terceiros, mantenha-os informados de qualquer alteração na população do abrigo que altere a quantidade de itens.
- É fundamental estabelecer mecanismos de feedback para que a população possa opinar sobre distribuições.
- As distribuições devem ser anunciadas com antecedência mínima de 48 horas, por meios diversos de informação (murais, grupos de WhatsApp etc.). As comunicações devem ser feitas no idioma dos acolhidos.
- Devem ocorrer durante o dia, e nunca se estender até o período noturno, como medida preventiva à segurança da equipe.
- Em casos em que a distribuição será feita para um grande número de pessoas, faz-se necessário organizar um espaço adequado para a organização de filas, circulação de pessoas, cadeiras para aqueles que precisam, marcas de separação que garantam certo distanciamento da equipe. A atividade precisa ser rápida, eficiente e evitar aglomerações de pessoas.
- Eventuais conflitos devem ter intervenção imediata, e as pessoas envolvidas precisam ser afastadas do local de distribuição.
- Sobre o armazenamento de itens em depósito, é ideal ter um colaborador da área de logística na equipe. Caso não seja possível, um ponto focal da equipe deve ser indicado para a área de distribuição. Isso limita o acesso ao depósito a um número reduzido de pessoas e ajuda a manter um inventário organizado.
- Deve-se garantir que os depósitos estejam sempre limpos, organizados e protegidos de situações como goteiras, alagamentos etc.
- Durante e após a distribuição, a equipe será certamente abordada pelos acolhidos com dúvidas e reclamações. Um ponto focal da equipe deve ser identificado para ouvir essas demandas e resolver as reclamações. Responder de forma rápida e eficaz terá impactos diretos e positivos no grau de confiança entre acolhidos e gestão.
- É essencial ter um sistema de avaliação das distribuições em que acolhidos possam avaliar a qualidade dos itens e do processo de entrega.

2. Ações-chave

- Fazer processo consultivo para definição de itens a serem entregues.
- Priorizar pessoas com necessidades específicas.
- Preparar e divulgar calendário de distribuição.

- Definir critérios claros de distribuição e corrigir imediatamente situações que demonstrem favoritismo por algum acolhido.
- Planejar distribuições de forma adequada, de acordo com procedimentos operacionais definidos pela Organização Gestora.
- Atentar para a segurança da equipe durante a distribuição, evitando atividades de distribuição à noite, quando há poucas pessoas da equipe presentes ou em momentos de tensão no abrigo.
- Comunicar com antecedência as distribuições, de forma acessível a todos, especialmente aos não alfabetizados e pessoas com necessidades específicas.
- Armazenar itens de forma adequada, com o mínimo de colaboradores tendo acesso ao depósito e autorização para retirada de itens.
- Disponibilizar mecanismos de feedback para avaliação das distribuições e itens entregues.

3. Indicadores de resultados

- Os itens entregues são definidos em processo de consulta coletiva com acolhidos, e são socialmente e culturalmente adequados
- Pessoas com necessidades específicas são priorizadas
- Toda a população do abrigo é adequadamente informada sobre modalidade, data, horário e quantidade de itens a serem distribuídos
- nº de distribuições realizadas
- nº de itens entregues
- nº de indivíduos e famílias contemplados
- nº de pessoas com necessidades específicas atendidas
- % de aprovação dos acolhidos em relação aos itens e às atividades de distribuição

4. Ferramentas

- Monitoramento de Riscos de Proteção: conjunto de ferramentas para apoiar gestores na criação de um siste

A seguir, veja um exemplo de composição de kits de higiene e limpeza, com periodicidade de entrega mensal. Esses itens foram definidos em conjunto com a população atendida no serviço, e devem variar em cada abrigo de acordo com especificidades da população, aspectos sociais e culturais, estrutura física do abrigo (para os kits de limpeza), dentre outros.

Kit de limpeza entregue mensalmente, contém:

- 1 desinfetante de 2l
- 1 água sanitária de 1l
- 1 amaciante de roupas de 2l
- 1 sabão líquido para lavar roupa 2l
- 1 detergente
- 1 pacote de palha de aço
- 1 rolo de saco de lixo de 30l contendo 100 sacos
- 1 pano de prato
- 1 pano de chão

Kit de higiene entregue mensalmente, contém:

- 1 pacote contendo 12 rolos de papel higiênico
- 1 pacote de absorvente
- 1 shampoo e 1 condicionador adulto
- 1 shampoo e 1 condicionador infantil
- 1 sabonete infantil
- 2 sabonetes adultos
- 1 creme dental
- 2 aparelhos de barbear
- 1 desodorante feminino
- 1 desodorante masculino
- Escova dental adulto e infantil entregue a cada 3 meses

Mais informações

- Capítulo 13 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 186-199)
- Norma Humanitária Essencial de Alojamentos e Assentamentos – Artigos Doméstico (O Manual Esfera, p. 274-277)

Água, saneamento e higiene

1. Definições

Os serviços de água, saneamento e higiene estão entre os mais vitais e os primeiros que devem ser prestados em um abrigo, no intuito de garantir que as pessoas tenham acesso à água, permaneçam em boa saúde e mantenham a dignidade. Pessoas afetadas por crises são, muitas vezes, mais suscetíveis a doenças e morte em decorrência delas. Muitas dessas doenças estão associadas ao acolhimento coletivo, e podem ser evitadas com saneamento adequado, boa higiene pessoal e das estruturas físicas e medidas de prevenção, evitando doenças e epidemias.

Dessa forma, a área de Água, Saneamento e Higiene (chamada de WASH em inglês – *Water, Sanitation and Hygiene*), visa reduzir riscos à saúde pública. As principais atividades da área são:

- Promover boas práticas de higiene
- Fornecer água potável suficiente e segura
- Fornecer instalações sanitárias apropriadas
- Reduzir riscos ambientais e riscos à saúde
- Assegurar condições que permitam às pessoas viverem com boa saúde, dignidade, conforto e segurança.

Pontos a serem observados:

- Deve haver água suficiente disponível para beber, cozinhar, higiene pessoal e uso doméstico. Se há bebedouros no abrigo, devem estar em local de fácil acesso e seguro, especialmente para mulheres e crianças durante o dia e à noite.
- Em caso de bebedouros, seus filtros devem ser devidamente higienizados e trocados, conforme recomendação técnica de cada produto.
- As instalações sanitárias devem ser adequadas, suficientes e com acesso seguro para homens, mulheres e crianças. Mulheres e crianças devem poder acessar banheiros em segurança, sem risco de sofrerem qualquer tipo de violência.
- Se não há tratamento de esgoto no território onde está o abrigo, deve-se buscar meios de fazer o descarte de dejetos de forma correta, evitando doenças.
- O lixo precisa ser direcionado de forma correta, evitando-se entulhos espalhados pelo abrigo. De preferência, é salutar ter uma sala de lixo, com acesso restrito para crianças e sem circulação de animais.
- O abrigo deve ser um lugar limpo. Banheiros e outras áreas comuns precisam ser higienizados diariamente, com material apropriado.
- A higiene deve ser sempre promovida. Em caso de escassez de água para higiene pessoal, pessoas com necessidades específicas devem ser priorizadas.
- As noções de higiene são influenciadas pela cultura, levando a distintas percepções do que é considerado limpo, adequado ou sujo por quem acolhe e quem está acolhido.
- A Norma Humanitária Essencial define promoção da higiene como “a combinação entre o conhecimento, a prática e os recursos da população acolhida, e o conhecimento e os recursos da gestão, que, juntos, permitem evitar comportamentos de higiene de risco”. Ou seja, o engajamento coletivo é fundamental em qualquer ação de promoção da higiene.
- Para as ações de promoção da higiene, podem ser utilizados meios diversos tais como rodas de conversa e grupos focais, uso de material visual como cartazes, sinalizações e pinturas, uso de peças de teatro, jogos e músicas, exibição de filmes e apresentações de vídeo, uso de rádio comunitária para anúncios, e até mesmo momentos festivos para celebrar datas relacionadas ao tema.
- Para boas práticas de higiene são necessário itens de higiene adequados. Garantir o acesso a esses itens é prioritário para a gestão do abrigo.
- O controle de vetores de doenças precisa fazer parte da rotina do abrigo,

especialmente as doenças endêmicas no Brasil transmitidas por mosquitos (dengue, febre amarela, chicungunha etc.). A Norma Humanitária define como padrão que todas as pessoas devem ter conhecimento e meios para proteger a si mesmas de doenças e vetores.

2. Ações-chave

- Assegurar condições que permitam às pessoas viverem com boa saúde, dignidade, conforto e segurança.
- Fornecer água potável em quantidade suficiente para toda a população.
- Fornecer instalações sanitárias suficientes e apropriadas, que não ofereçam risco de violência para mulheres e crianças.
- Promover ações contínuas de boas práticas de higiene.
- Direcionar corretamente o lixo do abrigo.
- Engajar acolhidos nas ações de limpeza e manutenção do abrigo como estratégias de manter um local agradável, mas principalmente reduzir riscos à saúde.
- Em locais em que não há coleta e tratamento de esgoto, buscar meios de fazer o descarte de forma correta.
- Monitorar e prevenir a proliferação de doenças no espaço do abrigo causadas por mosquitos e outros animais.
- Fornecer itens de higiene e limpeza suficientes e adequados.
- Promover ações informativas sobre doenças endêmicas no Brasil, como se proliferam e como os acolhidos podem se proteger (ex.: dengue).

3. Indicadores de resultados

- Água potável e para higiene pessoal suficiente para todos
- Bebedores estão distribuídos pelo abrigo, em pontos de fácil acesso
- Número suficiente de sanitários e chuveiros, seguros para mulheres e crianças
- O abrigo está, em geral, limpo
- nº de ações de promoção da higiene realizadas
- nº de pessoas participantes de atividades de promoção da higiene
- nº de acolhidos engajados na limpeza e manutenção do abrigo
- % de pessoas satisfeitas com os serviços de água e saneamento no abrigo

- Ver a Norma Humanitária Essencial sobre Abastecimento de Água, Saneamento e Promoção de Higiene para mais detalhes a respeito de cada uma das áreas, n'O Manual Esfera (p. 94-163)
- Capítulo 14 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos trata sobre o tema (p. 202-218)

Saúde

1. Definições

Saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social. Refugiados e migrantes podem chegar aos abrigos já com sua saúde debilitada por condições prévias ou pela experiência traumática de deslocamento forçado, o qual pode ter envolvido, entre outros, fome, perseguição, violência física e sofrimento emocional, o que resulta em uma vulnerabilidade aumentada, deixando-os expostos a uma série de doenças e condições de saúde. No Brasil, o acesso à saúde é um dos direitos sociais garantidos pela Constituição Federal, em seu Art. 6º. Assim como a Assistência Social, o SUS – Sistema Único de Saúde, é universal, baseado em equidade e integralidade.

Por isso, embora a Organização Gestora não seja responsável por realizar atendimento de saúde, é seu papel considerar o acesso à saúde como garantia de direitos e fazer os encaminhamentos necessários para que acolhidos possam acessar serviços de saúde desde o primeiro dia de acolhimento.

As intervenções devem estar baseadas na busca ativa de casos, bem como na promoção e educação em saúde, de forma que os serviços nessa área estejam disponíveis a todos os acolhidos. O objetivo é reduzir as taxas de mortalidade e de doenças, e contribuir para a qualidade de vida.

Temas prioritários para a área são:

Articulação com a rede de saúde

Boas práticas nesta relação incluem:

- Participação em reuniões de rede, bem como em reuniões bilaterais com a UBS do território, para dar voz às necessidades dos acolhidos e entender quais são as maiores dificuldades dos profissionais da rede.
- Convidar trabalhadores da rede de saúde a visitarem o abrigo.
- Propiciar sessões informativas à rede, especialmente à UBS, sobre quem são os refugiados e quais suas necessidades, com objetivo de sensibilização à causa e de mitigação de situações de xenofobia.

Coleta de dados sobre saúde dos acolhidos

Na chegada de novos acolhidos, deve ser aplicado um questionário básico, com dados desagregados por gênero e faixa etária, em que sejam coletadas informações de saúde no intuito de identificar necessidades e fazer os encaminhamentos adequados. Esses dados irão orientar as intervenções prioritárias com a população acolhida.

Nutrição / Desnutrição

É comum encontrar casos de desnutrição em populações em situação de acolhimento. Uma avaliação nutricional e a implementação de programas de alimentação baseados nas necessidades são atividades iniciais importantes no abrigo, a fim de garantir que os grupos mais vulneráveis e aqueles com necessidades específicas recebam atenção apropriada.

Vacinação

O quadro vacinal dos acolhidos deve estar completo de acordo com normativas do SUS. A vacinação pode ser realizada por meio de encaminhamentos individuais à UBS local, mas em caso de grande número de pessoas sem vacinas, pode-se articular campanhas de vacinação maciça.

Saúde sexual e reprodutiva

Serviços e ações de saúde sexual e reprodutiva (incluindo saúde menstrual) devem ser fornecidos no abrigo como parte integral do cuidado primário em saúde. Essas intervenções podem ser sempre articuladas com a UBS local, mas não depender exclusivamente dela.

Capacidades da população acolhida e participação como fator chave na prevenção a riscos de saúde

O mapeamento de capacidades é uma estratégia essencial para a promoção da saúde. Esse mapeamento envolve identificar profissionais da área da saúde, como medicina, enfermagem, fisioterapia e educação física, presentes na comunidade refugiada. O objetivo é fomentar a organização de atividades comunitárias que não apenas contribuam para a melhoria da saúde e bem-estar, mas também auxiliem no resgate da autonomia.

Saúde mental e apoio psicossocial

O deslocamento forçado cria uma ampla gama de problemas enfrentados nos níveis individual, familiar, comunitário e social. Cada indivíduo experimentará o mesmo evento de uma maneira diferente e terá diferentes recursos e capacidades para lidar com esse evento. Os problemas psicossociais em situações de emergência e deslocamento estão altamente interligados, mas podem ser predominantemente de natureza social ou psicológica. As necessidades de saúde

mental entre acolhidos abrangem muito mais do que condições psicológicas, como o Transtorno de Estresse Pós-Traumático ou depressão. Focar exclusivamente nesses sofrimentos é inadequado, pois ignora muitas outras necessidades. É ainda fundamental reconhecer que os conceitos de saúde mental variam de acordo com a cultura do país de origem, havendo culturas que veem transtornos psicológicos como fenômenos metafísicos e passíveis de punições severas – o que demanda estratégias de sensibilização culturalmente sensíveis quanto à temática.

A tabela a seguir traz exemplos mais amplos dos sofrimentos sociais e mentais enfrentados por refugiados e migrantes em processo de deslocamento:

Tipo de Condição	Tipo de Estresse Social	Tipo de Sofrimento Psíquico
Pré-existente – antes do deslocamento forçado	<ul style="list-style-type: none"> • Pertencer a um grupo que é marginalizado ou discriminado • Opressão política 	<ul style="list-style-type: none"> • Transtorno mental grave • Depressão • Abuso de álcool
Causada pelo deslocamento forçado	<ul style="list-style-type: none"> • Separação familiar • Falta de segurança • Sofrer preconceito • Interrupção dos vínculos sociais • Desemprego e pobreza • Quebra das estruturas, recursos e confiança • Interações difíceis com a comunidade anfitriã • Envolvimento em sexo por sobrevivência 	<ul style="list-style-type: none"> • Luto • Sofrimento não patológico • Abuso de álcool e outras substâncias • Transtorno de depressão e ansiedade • Senso de desorientação e incerteza sobre o futuro • Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT)
Causada pela assistência social / humanitária	<ul style="list-style-type: none"> • Superlotação e falta de privacidade no abrigo • Enfraquecimento das estruturas comunitárias ou de seus mecanismos de apoio • Dependência da assistência 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedade devido à falta de informação sobre serviços ou à percepção de diferenças na forma como a assistência é prestada

Fonte: Quadro elaborado a partir do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigo (p. 252-253)

Embora se entenda que a prestação de serviços de saúde mental não é da responsabilidade ou capacidade da Organização Gestora, algumas ações podem ser realizadas por ela, tais como:

- Todos os colaboradores devem ser treinados para identificar e referenciar confidencialmente pessoas que pareçam muito confusas, incapazes de cuidar de si mesmas ou que tenham tentado suicídio. No âmbito da equipe, deve-se criar um fluxo de resposta, em que os casos identificados são encaminhados à equipe psicossocial, para que faça o devido atendimento e encaminhamentos.

- A Equipe de Gestão deve garantir que pessoas identificadas em sofrimento social e/ou psicológico sejam protegidas por familiares e vizinhos e encaminhadas imediatamente para cuidados de saúde.

Promoção da saúde

As ações de promoção da saúde devem ser focadas nos temas levantados a partir de coleta de dados dos acolhidos. Mensagens e materiais devem ser formulados nos idiomas maternos, com opções para populações não alfabetizadas. Informações fornecidas devem concentrar-se nas doenças prioritárias dentro do espaço de abrigamento, nos principais riscos para a saúde destas doenças, na disponibilidade e localização dos serviços de saúde e na promoção de comportamentos que protejam e promovam a boa saúde. A educação sobre práticas de alimentação e cuidados de bebês e crianças deve ser implementada, pois é fundamental na prevenção da desnutrição.

2. Ações-chave

- Possibilitar treinamento aos colaboradores para que possam identificar casos de sofrimento psicológico, prestar primeiros auxílios psicológicos e fazer encaminhamentos necessários.
- Conduzir levantamento de necessidades em saúde, com dados desagregados por idade e gênero, no prazo de três dias após a chegada no abrigo.
- Encaminhar à rede de saúde nos primeiros dias de acolhimento.
- Fortalecer o trabalho em rede, criando diálogo e aproximação com os serviços de saúde do território e seus trabalhadores.
- Monitorar o preenchimento do quadro vacinal dos acolhidos.
- Coordenar com rede para a realização de diagnóstico nutricional, especialmente com crianças.
- Fornecer apoio psicossocial holístico nos abrigos, considerando cuidados em saúde mental em todas as atividades programadas.
- Favorecer o envolvimento de instituições em saúde mental, e estabelecer parcerias quando necessário, para que as vias terapêuticas sejam sustentáveis a médio prazo.
- Promover ações de promoção em saúde para públicos de diferentes faixas etárias, sobre diferentes temas.
- Estabelecer Coletivos de Saúde, que possam auxiliar nas ações de promoção da saúde no próprio idioma e contexto cultural.

3. Indicadores de resultados

- % de acolhidos sendo acompanhados pela UBS do território
- % de acolhidos com quadro vacinal completo
- nº de atividades de promoção da saúde
- % de acolhidos participando de ações de promoção da saúde
- nº de acolhidos atuando no Coletivo de Saúde com ações de promoção
- nº de iniciativas de aproximação e criação de vínculo com a rede de saúde o território
- % de colaboradores treinados em primeiros auxílios psicológicos



Mais informações

- Para informações detalhadas em saúde no contexto de abrigos, consultar a Norma Humanitária Essencial em Saúde, n'O Manual Esfera (p. 306-388)
- O Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigo, em seu Capítulo 16, apresenta diversas ferramentas e metodologias na área de promoção da saúde em abrigos (p. 236-257)

Educação

1. Definições

A educação é um direito humano básico e uma medida de proteção essencial em situações de deslocamento forçado. A educação de qualidade salva vidas ao fornecer proteção física contra perigos e exploração frequentemente presentes durante o deslocamento. A educação pode transmitir informações que salvam vidas às crianças e às suas famílias, fortalecendo as competências e os mecanismos de enfrentamento para a reestruturação da vida. Como recurso de sobrevivência, a educação não pode esperar. No Brasil, educação é um dos direitos sociais garantidos pela Constituição Federal, em seu Art. 6º.

A partir disso, é essencial que a Organização Gestora considere a educação como garantia de direitos, mas também como porta de entrada para intervenções de proteção. A inserção escolar é ação prioritária nos primeiros dias de acolhimento, mas não é suficiente. É preciso ainda desenvolver estratégias e atividades que propiciem espaços educativos para crianças e adultos dentro do abrigo.

Para garantir o acesso à educação desde os primeiros momentos dos indivíduos e das famílias no abrigo, é importante que a Organização Gestora esteja ciente de que educação não é apenas a escola formal. Todos os acolhidos podem ser muito beneficiados por espaços de aprendizagem informal no abrigo. Para crianças, espaços seguros para atividades recreativas devem ser estabelecidos o mais rapidamente possível.

Ainda considerando os **benefícios da educação como parte fundamental da integridade humana, para crianças e adolescentes**, para além da geração de conhecimentos, a educação:

- **Previne violação de direitos.** Quando estão em ambientes de aprendizagem seguros, é menos provável que sejam expostos à exploração e a outros riscos.
- **Mitiga o impacto psicossocial.** Ir à escola e participar na aprendizagem com amigos e adultos de confiança é uma atividade que ajuda as crianças e as suas famílias a recuperarem um sentido de rotina, estabilidade e estrutura em um momento de suas vidas que é certamente caótico e desorientador.
- **Fornecer apoio psicossocial,** criando oportunidades para as crianças brincarem com os colegas e discutirem medos, sua história de deslocamento, planos futuros ou experiências passadas.

Já para adultos, a educação é também um meio para que recuperem sua autoestima e dignidade, melhorem sua condição de estresse com o deslocamento forçado, e percebam novas perspectivas de autonomia. Recomenda-se aproveitar os momentos iniciais para tratar temas como:

- Direitos humanos
- Consciência de gênero
- Aspectos sociais e culturais no Brasil
- Aprendizado do idioma
- Leis trabalhistas
- Garantias sociais de saúde, educação, assistência e previdência
- Mediação de conflitos
- Comunicação não violenta
- Higiene e saúde
- Saúde sexual e reprodutiva

O envolvimento dos próprios acolhidos nas ações educativas internas vai tornar os resultados mais positivos e eficazes. A participação pode ser dar por meio da criação de Coletivos de Educação, de Atividades Recreativas ou de Arteterapia. É válido identificar professores entre os acolhidos, que também possam encabeçar essas ações.

Ademais, pessoas adultas podem ser inscritas em programas de Educação de Jovens e Adultos (EJA), contribuindo para seu aprendizado do idioma e fomentando sua sociabilidade e a criação de redes de contato no Brasil.

Articulação com a rede de educação

Ao integrarem refugiados e migrantes em escolas locais, é importante que a Organização Gestora do abrigo esteja próxima dos professores e da direção da escola, para auxiliá-los a criar um ambiente de aprendizado adequado a esses novos alunos. Boas práticas nesta relação incluem:

- Participação da Organização Gestora do abrigo em reuniões escolares, para dar voz às necessidades dos alunos acolhidos e entender quais são suas maiores dificuldades;
- Convidar direção e professores a visitarem o abrigo;
- Propiciar sessões informativas à escola sobre quem são os refugiados, com objetivo de mitigar situações de xenofobia.
- As escolas locais também podem se beneficiar com a presença de um abrigo nas proximidades, e a Organização Gestora pode contribuir com isso por meio de:
 - Estender para os estudantes da escola doações extras do abrigo;
 - Apoiar a escola nas ações de *advocacy* de seus alunos e professores no que tange ao aprimoramento do ambiente escolar;
 - Convidar e buscar inserir pais, professores e alunos adultos para cursos de capacitação oferecidos à população do abrigo;
 - Integrar alunos em atividades recreativas do abrigo e pensar projetos que também abranjam crianças e adolescentes da escola e vizinhança.

A articulação entre assistência social e educação é essencial para a integração dos refugiados no Brasil. A gestão de um Centro de Acolhida Especial, na cidade de São Paulo, trabalha em estreita colaboração com as diretorias das escolas locais, com o objetivo de acompanhar as crianças afegãs e fornecer suporte aos profissionais da educação em questões culturais que possam surgir no cotidiano escolar. Além disso, a articulação entre o Centro de Acolhimento e as escolas foi fundamental para maximizar os benefícios do Programa Portas Abertas (programa de português para estudantes matriculados na Rede Municipal de Ensino, seus Familiares e Comunidades, estabelecido pela Portaria Intersecretarial SMDCH/SME n. 002, de 18 de agosto de 2017). O Abrigo realizou assembleias para apresentar os objetivos do programa e incentivou ativamente a participação dos acolhidos - além de facilitar capacitações para a equipe dos professores da escola, em parceria com o ACNUR, sobre o contexto cultural e social do Afeganistão. Por meio dessa integração com a rede educacional, o programa conseguiu alcançar uma maior disseminação entre a comunidade afegã,

fortalecendo a participação da comunidade no aprendizado da língua portuguesa e a adaptação das crianças no ambiente escolar.

1. Ações-chave

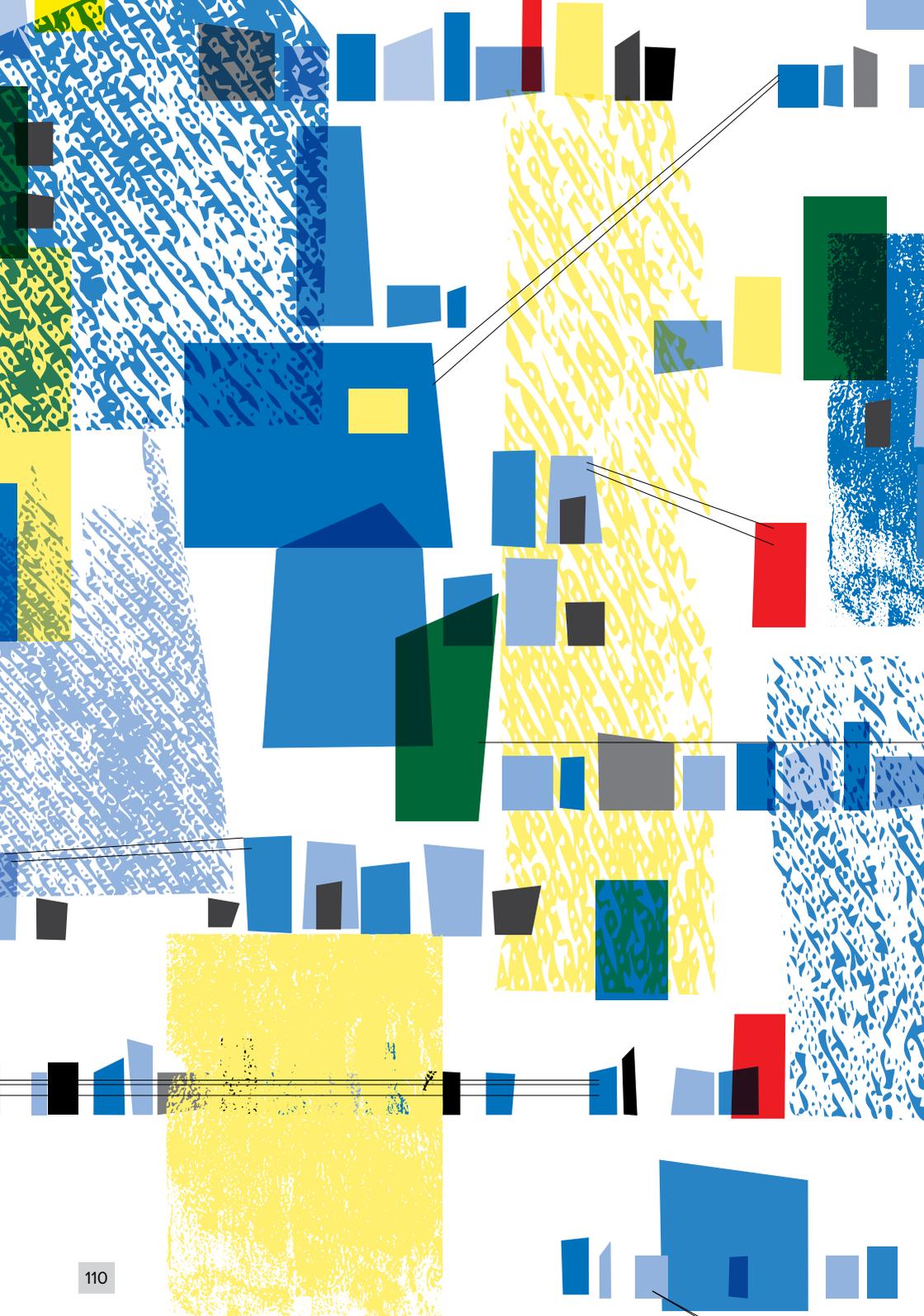
- Buscar inserção escolar nos primeiros dias de acolhimento.
- Sensibilizar constantemente as famílias sobre a importância da frequência escolar.
- Fortalecer o trabalho em rede, criando diálogo e aproximação com as escolas do território, seus professores e alunos.
- Promover atividades educacionais e recreativas para públicos de diferentes faixas etárias, especialmente crianças.
- Criar espaços de aprendizagem informal para todas as faixas etárias, como mecanismo de apoio psicossocial.
- Encorajar o aprendizado do idioma.
- Articular a disponibilização de oficinas e cursos profissionalizantes para acolhidos.
- Consultar crianças e adolescentes sobre as alegrias e dificuldades da escola.
- Monitorar, junto às escolas, a frequência escolar dos acolhidos.
- Estabelecer Coletivos de Educação e Recreação.
- Identificar professores dentre os acolhidos e encorajar que desenvolvam atividades educacionais no abrigo.

2. Indicadores de resultados

- % de crianças e adolescentes inseridos na escola
- % de crianças e adolescentes com frequência escolar mínima
- nº de atividades educacionais e recreativas para crianças e adolescentes
- nº de atividades educacionais e recreativas para adultos, incluindo idosos e outras pessoas com necessidades específicas
- % de acolhidos participando de atividades educacionais no abrigo
- nº de acolhidos atuando como recreadores e professores
- nº de iniciativas de aproximação e criação de vínculo com escolas do território
- nº de iniciativas envolvendo alunos e/ou pais das escolas do território

Mais informações

- Para aprofundar as orientações e ações-chave da seção, ver o Capítulo 17 do Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos (p. 258-272)



Abrigo como espaço temporário

Os Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos, na Seção 5, normatizam para a temporalidade dos abrigos:

■ **Padrão 5.1:** Transferência para outro abrigo

Em caso de encerramento de um abrigo, a população acolhida continua recebendo apoio e prestação de serviços adequados e oportunos ao serem transferidas para outro abrigo.

■ **Padrão 5.2:** Encerramento planejado de abrigo

O encerramento do abrigo ocorre de forma planejada e consultiva, e o seu impacto na população acolhida é mitigado.

■ **Padrão 5.3:** Encerramento não planejado de abrigo

O encerramento não planejado e espontâneo é antecipado e o seu impacto na população acolhida é gerido e mitigado.

■ **Padrão 5.4:** Desativação e reabilitação do espaço do abrigo

A reabilitação do espaço do abrigo, após desativado, atende às necessidades da comunidade do entorno, ao mesmo tempo em que leva a legislação locais e sustentabilidade ambiental.

Como destacado no Capítulo 3 - Gestão de abrigos, embora os padrões internacionais apresentem diretrizes para Encerramento e Desativação de Abrigos, na realidade brasileira nota-se que os abrigos normalmente configuram-se como espaços permanentes para acolhida temporária, ou seja, o espaço permanece e as pessoas acolhidas mudam. Dessa forma, foi feita uma adaptação do Ciclo de Vida em um Abrigo, considerando que cada pessoa acolhida terá chegada, permanência e saída qualificada do abrigo, conforme demonstrado abaixo.



A partir disso, esta Seção foca na última etapa, de Saída do Abrigo, já desde sua intersecção com o período da permanência. Tal intersecção pode ser compreendida em alusão à afirmação do PNAS (p. 93) de que o “SUAS realiza a garantia de proteção social ativa, isto é, não submete o usuário ao princípio de tutela, mas à conquista de condições de autonomia, resiliência e sustentabilidade, protagonismo, acesso a oportunidades, capacitações, serviços, condições de convívio e socialização, de acordo com sua capacidade, dignidade e projeto pessoal e social”, e está detalhada abaixo, no Capítulo 19, Trabalho e Renda – Caminho para a Autonomia.

Ademais, a PNAS (p. 34), em menção à articulação entre a política social básica e a especial, destaca a necessidade de se “garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos, de forma a superar as condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco potencial”. Nesse sentido, o Capítulo 20, Rumo à autossuficiência – Saída qualificada do abrigo, *apresenta diretrizes para que a saída do abrigo aconteça de forma sustentável, como um passo estruturado para a autossuficiência da pessoa refugiada e migrante.*

Trabalho e Renda – Caminho para a Autonomia

1. Definições

Para as comunidades afetadas por deslocamento forçado, é prioridade recuperar e desenvolver os recursos necessários para a segurança alimentar e os meios de subsistência futuros a médio e longo prazo. Fomentar o acesso a oportunidades de trabalho e renda para refugiados e migrantes é ferramenta de proteção e garantia de direitos. Portanto, a Organização Gestora deve apoiar e desenvolver atividades com potencial para geração de renda e apoio para inserção em novas atividades laborais, que possibilitem a recuperação de recursos econômicos e aumentem a autossuficiência.

A Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004 e a Tipificação Nacional de Serviços do SUAS normatizam que a construção da autonomia, a busca por condições de subsistência e a construção de projeto de vida durante acolhimento são o foco prioritário de todos os serviços da Assistência e devem ser o resultado dos atendimentos.

Em um abrigo, onde as pessoas dependem em grande medida da assistência e dos serviços oferecidos para satisfazerem suas necessidades e direitos básicos, atuar em relação a Trabalho e Renda é particularmente importante. Pessoas refugiadas e migrantes vêm com conhecimentos laborais e acadêmicos diversos dos seus países de origem. Nesse contexto, é essencial que o abrigo mapeie as **habilidades** da população acolhida para incentivá-la a se inscrever em cursos de capacitação voltados para sua área e, conforme possível, fazer seu encaminhamento ao mercado de trabalho. Igualmente, destaca-se a importância da realização de

formações interculturais sobre o mercado de trabalho e leis trabalhistas no Brasil. A inclusão em cursos de língua portuguesa também é essencial para fomentar o acesso ao mercado de trabalho, já que esse é um conhecimento requisitado pela ampla maioria das vagas. Todas essas ações estão circunscritas em um longo caminho intersetorial, aliado a todas as atividades do abrigo que focam na recuperação da autonomia do refugiado. Os impactos de ações de trabalho e renda, para refugiados, trazem um impacto a curto, médio e longo prazo.

Pode-se elencar alguns impactos positivos:

- Fomentar Trabalho e Renda contribui para a segurança alimentar, previne a dependência, reduz a vulnerabilidade, aumenta a autossuficiência e promove um conjunto de competências específicas que podem causar impacto positivo e proporcionar oportunidades futuras.
- A disponibilidade de iniciativas de subsistência no abrigo minimiza a pressão nos acolhidos em recorrer a mecanismos negativos, como o sexo por sobrevivência ou atividades criminosas.
- Têm um impacto positivo na segurança interna e no entorno do abrigo, pois o trabalho e a abordagem construtiva que resulta dele pode ajudar a reduzir o tédio, a frustração e os níveis de violência.
- Pode também ajudar a combater os riscos de proteção relacionados com o abuso de álcool ou outras substâncias e os casos de Violência Baseada no Gênero (VBG).
- Trabalhar, envolver-se mesmo que em atividades de pequena escala, tem um impacto positivo na dignidade e no respeito próprio.

2. Iniciativas visando a promoção da Autonomia

- **Inscrição em Programas de Transferência de Renda do Governo Federal:** Pela universalidade do SUAS, refugiados e migrantes podem ser inseridos nos Programas de Transferência de Renda, tais como Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada, Auxílio Gás, dentre outros, de acordo com os critérios estabelecidos.
- **Diagnóstico das habilidades,** recursos, competências e enquadramento socioeconômico dos acolhidos.
- **Diagnóstico de demanda local por bens e serviços** específicos que podem ser oferecidos por refugiados.
- **Aprendizado de Língua Portuguesa:** o aprendizado do idioma é prioritário para o processo de integração sociocultural e econômica no Brasil. A Organização Gestora deve proporcionar alternativas para o estudo do idioma, que pode ser por meio de colaboradores de sua equipe, voluntários, organizações parceiras, projetos com financiamento específico, ou ainda facilitar o ingresso em cursos gratuitos on-line.

- **Certificação profissional no Brasil:** muitas pessoas refugiadas e migrantes trazem conhecimentos e experiências profissionais anteriores, porém, devido à falta de certificação válida no Brasil, não conseguem se inserir em suas áreas de conhecimento. Nesses casos, não havendo a possibilidade de validação/reconhecimento de idiomas, ou nos casos em que esse processo pode ser moroso, a realização de cursos certificados no Brasil pode constituir uma alternativa que possibilitará tal inserção posteriormente. Para aquelas pessoas que não possuem certificação anterior ou desejam se inserir em uma nova área, a inscrição em cursos profissionais também aumenta as possibilidades de inserção no mercado laboral.
- **Inclusão em programas de inserção laboral do poder público:** a Organização Gestora pode buscar conhecer os programas disponíveis em seu município e orientar os acolhidos sobre o ingresso. No tópico Ferramentas deste capítulo são citados alguns exemplos.
- **Integração social e cultural:** é o processo em que refugiados e migrantes conseguem estabelecer vínculos com o Brasil para além das paredes do abrigo, criando uma rede de apoio e encontrando oportunidades de integrar-se com outras pessoas de mesma nacionalidade e com a comunidade brasileira. A Organização Gestora pode apoiar nesse processo promovendo atividades externas ao abrigo, em parceria com poder público, que promovam circulação dos espaços da cidade e contato com a cultura brasileira.
- **Horticultura urbana:** a horticultura urbana é aquela desenvolvida com poucos recursos, em pequenos espaços. É de fácil acesso, e em pouco tempo pode gerar renda para acolhidos. A Organização Gestora pode proporcionar espaço para que seja realizada, apoiar com a primeira compra de mudas e materiais, prover orientações básicas sobre a venda de ervas e hortaliças em feiras urbanas, assim como fomentar a organização comunitária para tal fim.
- **Atividades diversas de geração de renda:** podem estar relacionadas às habilidades identificadas entre os acolhidos. A Organização Gestora faz diagnóstico de habilidades e interesses e promove, por meios próprios ou parcerias, oficinas e cursos de formação, incluindo na área de empreendedorismo.
- **Empregabilidade:** a inserção no mercado de trabalho é desafiadora nos primeiros meses de refugiados e migrantes no Brasil. A Organização Gestora pode apoiar, tendo uma estratégia de empregabilidade que faz busca ativa de vagas, prepara e acompanha refugiados no processo seletivos e nos primeiros meses de contratação.
- **Apoio financeiro:** quando disponível, os auxílios em dinheiro, em geral, por meio de crédito em cartões pré-pagos entregues às famílias, são uma excelente metodologia para a dignidade e autonomia.

- **Cuidados com crianças, idosos e pessoas que possuem condições de saúde:** o cuidado de determinados grupos geralmente é um trabalho assignados a mulheres, o que pode interferir em sua disponibilidade para participar de iniciativas vinculadas a Trabalho e Renda. Dessa forma, para serem inclusivas e evitar fortalecer a disparidade de gênero, ações vinculadas a Trabalho e Renda dependem da utilização de mecanismos que possibilitem a participação de pessoas cuidadoras, como é o caso da matrícula de crianças em creches e atividades de contraturno, fomento à criação de redes de cuidadoras e disponibilização de espaços *kids* nos abrigos.

3. Ações-chave

- Ajudar a melhorar o padrão de vida geral da população acolhida e apoiar estratégias positivas de subsistência, identificando e coordenando com parcerias relevantes para fornecer formações e atividades geradoras de renda.
- Apoiar a inclusão de todos os acolhidos dentro do perfil nos programas de transferência de renda do governo brasileiro.
- Realizar diagnóstico das habilidades, recursos, competências e enquadramento socioeconômico dos acolhidos.
- Diagnóstico de demanda local por bens e serviços específicos que podem ser oferecidos por refugiados.
- Incentivar e proporcionar meios de ingresso em cursos de Língua Portuguesa.
- Apoiar acolhidos na inserção em programas de auxílio de renda e trabalho dos governos municipais.
- Executar estratégias e atividades de integração local e apropriação dos espaços da cidade.
- Apoiar iniciativas diversas de geração de renda por meio de oficinas, cursos e projetos, incluindo a área de horta urbana.
- Estabelecer um Coletivo de Trabalho e Renda e Autonomia, que irá apoiar na escolha e execução de metodologias de acordo com as necessidades, habilidades e contexto cultural de sua comunidade.
- Contratar refugiados e migrantes como colaboradores em projetos da Organização sempre que possível. De preferência, que acolhidos em um abrigo não trabalhem no mesmo local em que recebem assistência, mas em outras unidades, evitando conflito de interesses e tensões no local de acolhida.
- Concentrar-se em pessoas com necessidades específicas e grupos em risco que tenham capacidade para ser ou tornar-se economicamente

ativos. É necessário buscar atividades de formação ou de geração de renda apropriadas para esses públicos.

4. Indicadores de resultados

- As iniciativas de Trabalho e Renda são baseadas nas habilidades existentes entre acolhidos e centrados em suas principais necessidades
- A população do abrigo, incluindo as mulheres, desempenha papel central no desenvolvimento de todas as iniciativas de Trabalho e Renda e é apoiada adequadamente por planos de cuidados de suas crianças (atividades internas educativas e recreativas, Coletivo de Mães, crianças inseridas em contraturno escolar etc.)
- Grupos com necessidades específicas e mulheres são encorajados e apoiados a serem economicamente ativos
- Um Coletivo de Trabalho e Renda e Autonomia é formado
- São apoiados pequenos projetos protagonizados pelos acolhidos de geração de renda
- % de famílias inseridas nos Programas de Transferência de Renda
- % de acolhidos adultos envolvidos em atividades de geração de renda
- nº de pessoas inseridas em programas de auxílio financeiro e trabalho dos governos locais
- nº de ações de integração local desenvolvidas
- nº de pessoas com emprego formal
- nº de pessoas com necessidades específicas que se tornaram economicamente ativas
- % da população empregada
- % da população que se engajou nas oportunidades de inserção laboral oferecidas no abrigo
- % da população desempregada
- % da população que não se engajou nas oportunidades de inserção laboral oferecidas no abrigo

5. Ferramentas

- Programa Operação Trabalho – POT, da SMADS, oferece aos trabalhadores desempregados residentes na cidade de São Paulo, pertencentes a família de baixa renda, oportunidade em projetos da prefeitura, com carga horária semanal reduzida e auxílio financeiro mensal. Também pode ser acessado por refugiados e migrantes. Mais informações: <https://www.prefeitura>.

sp.gov.br/cidade/secretarias/desenvolvimento/cursos/operacao_trabalho/index.php?p=610.

- Página do ACNUR com mais orientações e iniciativas sobre meios de vida: <https://www.acnur.org/portugues/construir-futuros-melhores/meios-de-vida-e-inclusao-economica/#:~:text=O%20ACNUR%20trabalha%20para%20promover,um%20lugar%20seguro%20para%20dormir>.
- Cartilha de Informações Financeiras para Migrantes e Refugiados. Disponível em: https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2021/11/cartilhaBC-Port_v4.pdf.
- *Coursera For Refugees*, plataforma que disponibiliza cursos especializados gratuitos para pessoas refugiadas e migrantes, em inglês, espanhol, francês, árabe e outros idiomas, com diversas opções de legendas.
- Plataforma *Fluency Academy* oferece cursos online de português, 100% gratuitos, para pessoas refugiadas e migrantes fluentes em espanhol. Disponível em: <https://www.fluencytv.com/fluency-academy>.
- Os instrumentais PIA (Plano Individual de Atendimento) e PDF (Plano de Desenvolvimento Familiar), são importantes ferramentas para traçar planos de alcance de autonomia durante a permanência no abrigo. O uso está previsto da Tipificação/2009.
- Modelo de mapeamento de capacidades (profissão, ocupação e renda no Brasil) da comunidade acolhida

Mais informações

- Plataforma Empresas com Refugiados, do ACNUR e Pacto Global da ONU no Brasil, reúne práticas corporativas que beneficiam a integração de pessoas refugiadas e migrantes no país, e dá orientações sobre processo de contratação Disponível em: <https://www.empresascomrefugiados.com.br/>
- Plataforma Refugiados Empreendedores, do ACNUR e do Pacto Global da ONU no Brasil. Tem como objetivo divulgar empreendimentos liderados por pessoas refugiadas e migrantes em diversas cidades do país. Reúne ainda uma série de recursos para quem quer empreender. Disponível em: <https://www.refugiadosempreendedores.com.br/>
- Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos, Capítulo 18 trata de meios de vida (p. 274-282)
- Sobre os conceitos tratados neste capítulo, ver PNAS/2004 e Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, para os termos: inclusão social ou sociocultural, sair da situação de vulnerabilidade e risco, inserção produtiva, inclusão produtiva, construção da autonomia e inserção social, como sendo os focos do trabalho realizado pela Assistência Social

Rumo à Autossuficiência – Saída Qualificada do Abrigo

1. Definições

Viver em um abrigo nunca deve ser considerada uma solução de longo prazo. É sempre uma **resposta temporária** para uma situação de deslocamento forçado. Dentro disso, todas as intervenções feitas pela gestão em um abrigo precisam considerar estratégias para a saída do serviço, que seja segura e qualificada, oferecendo soluções de longo prazo.

A PNAS/2004 refere-se à restauração da autonomia como objetivo maior da Assistência Social, que trabalha para que seus usuários, em longo prazo, não dependem dos serviços, projetos e programas do SUAS. A NOB-SUAS/2005, por sua vez, fala de autonomia e sustentabilidade dos usuários, ou seja, a autonomia conquistada com o apoio da Assistência é duradoura, sustenta-se em longo prazo.

Quando superada a condição de vulnerabilidade, em que os indivíduos possuem meios de manter-se em estabilidade econômica, social e familiar, há um processo de saída qualificada dos serviços de acolhimento institucional. A SMADS, na Nota Técnica nº 1 de 18 de maio de 2023, define “saída qualificada” como:

superação da situação de risco social que ensejou o acolhimento, devido à compreensão do usuário frente às suas demandas e sucesso das ações adotadas pela rede socioassistencial e demais políticas públicas em conjunto com o próprio usuário. A desvinculação por saída qualificada em geral associa-se ao entendimento de que o usuário não apresenta mais demandas que justifiquem o atendimento no serviço de proteção social de alta complexidade. São motivos de desvinculação que configuram saída qualificada, por exemplo: inserção no mercado de trabalho e moradia autônoma.

Para pessoas refugiadas e migrantes, também é válida esta avaliação. Sugere-se analisar os critérios abaixo para avaliar se uma família ou indivíduo possui uma estrutura que possibilite a autossuficiência fora do abrigo, entendendo essa autossuficiência como algo que vá além da inserção no mercado de trabalho e moradia.

2. Critérios a serem observados em uma saída qualificada

Os critérios apresentados são sugestivos e não significa que acolhidos só devem sair quando todos estiverem alcançados. No entanto, quanto mais critérios alcançados, maiores são as chances de que consigam viver em uma autossuficiência sustentada.

1. Acesso à documentação

2. Acesso e conhecimento sobre como acessar a rede de serviços saúde, educação, assistência social e justiça
3. Alcance de estabilidade psicossocial no grupo familiar, com ferramentas adquiridas para lidar com seus desafios
4. Aprendizado básico de Língua Portuguesa
5. Acesso a meios de subsistência e renda fixa de, ao menos, um membro do grupo familiar
6. Inserção adequada nas políticas públicas de transferência de renda
7. Acesso à moradia
8. Acesso à educação e frequência escolar mínima de crianças e adolescentes
9. Existência de rede de apoio para além do abrigo (vínculos com outros refugiados e migrantes, participação em projetos para além do abrigo, vínculos com comunidade religiosa, ter bom acesso à cidade, amigos fora do abrigo etc.)

3. Atividades para a Saída Qualificada

Além das atividades diversas mencionadas em capítulos anteriores, especialmente no Capítulo 19, sobre autonomia, outras atividades que podem ser desempenhadas pela Organização Gestora são:

Tempo de Permanência no Abrigo

Para manter o caráter de espaço temporário do abrigo, é importante estabelecer um tempo máximo de permanência para os acolhidos, o qual deve ser informado no momento do acolhimento. O tempo deve ser suficiente para que a Organização Gestora desenvolva sua estratégia de saída qualificada, e para que o acolhido consiga alcançar autossuficiência, que pode ser avaliada pelos critérios acima.

Estratégias de Saída

Para que consigam sair do serviço de assistência por acolhimento, os indivíduos e famílias irão necessitar do apoio da Equipe de Gestão para conhecer os meios disponíveis. Uma estratégia de saída contempla as intervenções que serão realizadas pela equipe desde o momento de acolhimento até que, ao fim do tempo de permanência estabelecido, o acolhido tenha alcançado possibilidades para uma saída qualificada. A estratégia deve considerar um plano de estadia, que estabeleça um cronograma durante o tempo de permanência, com períodos definidos para, por exemplo: regularização de documentação, acesso à saúde e educação, aprendizado do idioma, acesso a benefícios do SUAS, busca por emprego, busca de moradia etc.

Inserção em Programas de Transferência de Renda do Governo Federal

Muitas vezes, apenas a renda mensal de um membro da família não será suficiente para a saída do abrigo. É fundamental que os acolhidos sejam todos inseridos nas políticas públicas de transferência de renda, e que tenham suficientes informações para buscar o CRAS quando precisarem tratar de seus benefícios.

Rede de apoio Pós-Saída

Conseguir restabelecer-se em um novo país é um desafio grande para quem foi exposto ao deslocamento forçado. Sair do abrigo nem sempre significa que o indivíduo encontrou uma solução permanente, pois estará sujeito agora a todas as dificuldades econômicas e sociais do país de acolhida. É importante ter uma rede de apoio para além daquela dentro do abrigo. A Equipe de Gestão pode apoiar nesse sentido incentivando para que os acolhidos estabeleçam contato com outros refugiados e migrantes no Brasil, que façam parte de coletivos (comunidades religiosas, projetos sociais etc.), e que busquem construir vínculos positivos com pessoas diversas fora do abrigo. No momento da saída, é fundamental que se estabeleça um contato com o CRAS do território para onde está indo a família, para que sejam inseridos no serviço PAIF – Proteção e Atendimento Integral à Família e possam continuar sendo acompanhados pela rede de assistência.

4. Ações-chave

- Desenvolver uma estratégia de saída qualificada do abrigo, que envolva o acompanhamento de cada indivíduo e família desde o momento do acolhimento, visando a alcançar os critérios para uma saída qualificada, e como eles serão trabalhados pela Equipe de Gestão durante o período de permanência no abrigo.
- Estabelecer o tempo de permanência no abrigo e torná-lo conhecido por todos os acolhidos.
- Realizar um plano de estadia com cada indivíduo e família, estabelecendo um cronograma durante o tempo de permanência, em que será trabalhada a saída qualificada (ex.: períodos para aprendizado do idioma, regularização de documentação, acesso à saúde e educação, acesso à assistência, busca de emprego, busca de moradia).
- Determinar qual será o momento em que o acolhido estará pronto para a saída qualificada, e como será conduzido o processo de saída.
- Incentivar o acolhido e promover ações para que construa uma rede de apoio para além da equipe do abrigo e demais acolhidos.
- Definir se haverá e qual será o apoio oferecido pela Organização Gestora no momento da saída (aluguel de imóvel, doação de móveis e

eletrodomésticos, doação de roupas, entrega periódica de cesta básica etc.), e deixar claro para todos.

- Encaminhar famílias ao serviço PAIF do território onde irão residir, para seguirem acompanhadas pela assistência.

5. Indicadores de resultados

- nº de pessoas com saída qualificada e segura
- nº de planos de estadia / cronograma de permanência realizados
- nº de estratégias de saída executadas com indivíduos e famílias
- nº de indivíduos e famílias apoiados com doações na saída do abrigo
- nº de famílias com rede de apoio externa ao abrigo
- nº de famílias com renda mensal fixa
- nº de famílias inseridas nas políticas públicas de transferência de renda
- nº de famílias encaminhadas ao PAIF

Encerramento de Abrigos/Alteração da Organização Gestora

1. Definições

Como já mencionado anteriormente, no contexto brasileiro, não é comum o encerramento de um abrigo, sendo que o ciclo detalhado neste documento se referiu primariamente à entrada, permanência e saída de uma pessoa do abrigo. Por outro lado, é mais comum a transferência da responsabilidade da gestão de um abrigo a outra Organização Gestora. É essencial que, mesmo em momento de transição, os serviços continuem a ser devidamente providos às pessoas que precisam de proteção e assistência.

O conhecimento pela população acolhida dos aspectos centrais dessa mudança é essencial para manter a harmonia no espaço de acolhimento, assim como para evitar a criação de incertezas que podem impactar seu bem-estar, levar a temores de falta de assistência, afetar o gradual desenvolvimento da autonomia, além de gerar efeitos de longo prazo que impactem a convivência pacífica no espaço. Por esses motivos, a participação dos acolhidos nesse processo é central.

É crucial também considerar as vontades coletivas e individuais da população acolhida. Durante os processos de transição de gestão, é plausível que os acolhidos não desejem mais permanecer no abrigo. Isso pode abrir possibilidades para planos de saída qualificada ou para a realocação em serviços que promovam melhor autonomia para os acolhidos, como é o caso dos serviços tipificados como República. Nesse contexto, a transição de gestão requer um cuidadoso

gerenciamento da comunicação: tanto em nível coletivo, ao explicar todo o processo de mudança para todos os residentes, quanto em nível individual, ao lidar com as expectativas e possíveis realocações de cada família, bem como com os processos de saída qualificada, quando necessário.

Esta seção, com enfoque na troca de Organização Gestora, apresenta orientações visando evitar que esse tipo de transição afete negativamente as pessoas acolhidas, mitigando a possibilidade de causar danos e contribuindo para a continuação da prestação do serviço socioassistencial.

2. Ações-chave

- Estabelecer um plano de ação, com ferramentas de monitoramento, para condução da transição, com definição de responsabilidades de cada ator envolvido.
- Estabelecer calendário, traduzido na língua materna dos acolhidos, com as datas estabelecidas e acordadas entre os atores envolvidos.
- Informar à comunidade, tão logo quanto possível, sobre a transição, inclusive previsão de datas e nova organização responsável.
- Fazer reuniões com os diversos grupos com necessidades específicas (homens, mulheres, adolescentes, idosos, população LGBTQIA+, minorias religiosas e étnicas) para entender quais são as expectativas de cada um dos grupos – e como manejar em plano prático.
- Comunicar a comunidade sobre quaisquer alterações de planos em relação à transição.
- Informar atores externos de interesse/relevância sobre a transição.
- Organizar e transferir todos os documentos relevantes para a nova Organização Gestora, inclusive no que tange a gestão de casos complexos e identificação de necessidades específicas. Os relatórios e documentos confidenciais de gestão de casos devem ser repassados de acordo com normas estabelecidas para Assistentes Sociais e Psicólogos(as).
- Realizar inventário de todos os recursos materiais no abrigo e preparar para assinatura das suas Organizações o termo de repasse de patrimônio.
- Informar à nova Organização Gestora sobre os recursos materiais que pertencem ao abrigo, os que são cedidos pela administração pública e aqueles que serão retirados pela Organização anteriormente responsável.
- Preparar relatório detalhado sobre temas essenciais referentes à gestão do espaço, inclusive aspectos estruturais e pendências, bem como atividades regulares, parcerias em andamento etc.
- Preparar relatório sobre as estruturas de governança do abrigo, quais são as lideranças em exercício e em treinamento, quais são os coletivos

e quem participa deles, quais são os mecanismos de feedback e nível de engajamento dos acolhidos.

- Preparar relatório sobre o processo de autonomia de cada grupo familiar, indicando quem está inserido em programas sociais, quem possui renda não formal e quem está no mercado de trabalho formal, para que os acompanhamentos não sejam interrompidos.
- Estabelecer quais famílias tem interesse em permanecer no acolhimento.
- Estabelecer quais famílias tem interesse em saída qualificada.
- Estabelecer quais famílias estariam elegíveis para ir para serviços de República ou outros serviços que consigam trabalhar de maneira mais acurada a autonomia dos acolhidos.
- Se for o caso, repassar contratos de prestação de serviço para nova gestão, mediando o contato entre Organização Gestora e prestadores de serviço.
- Organizar um período de transição de, ao menos, uma semana, em que a nova Equipe de Gestão atua junto com a antiga equipe e começa a assumir os setores e atividades.
- Apresentar os novos membros de equipe e suas funções à comunidade.
- Apresentar a nova Equipe de Gestão a atores externos de interesse/relevância, principalmente aqueles da rede de serviços do território em que está o abrigo.
- Organizar a distribuição de itens de primeira necessidade para evitar a falta ou perda do acompanhamento durante o processo de transição.

3. Indicadores de resultado

- Plano de ação para a transição desenvolvido e executado
- Estratégia de comunicação com a comunidade para todo o processo de transição
- Relatórios de cada setor da Gestão, com relatórios de gestão de casos transferidos respeitando os princípios de confidencialidade e em acordo com normas dos sindicatos da área psicossocial
- Inventário repassado à nova gestão
- Termo de transferência de patrimônio assinado
- % da população acolhida que está satisfeita com os serviços prestados durante os períodos de transição
- Mecanismos de feedback são mantidos durante todo o processo
- nº de questões de proteção e segurança são comunicadas e encaminhadas

4. Ferramentas

- Modelo de calendário de transição para ser apresentado às pessoas acolhidas, disponível nos Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.
- Modelo de formulário para mapeamento de planos de vida da população acolhida em caso de transição de gestão, disponível nos Material de Apoio deste Guia, conforme link disponibilizado nas referências bibliográficas no final deste documento.



Lista de Materiais de Referência Utilizados

Os documentos a seguir estão em ordem alfabética. Todos os materiais citados também estão disponíveis da pasta de Material de Apoio deste Guia, disponível no link bit.ly/3IRQvYjT, também acessível por meio do QR Code ao lado:



- **Compromissos em *Accountability*, do IASC:** documento apenas em inglês. Disponível em: <https://reliefweb.int/report/world/iasc-commitments-accountability-affected-people>.
- **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 – CF 88.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.
- **Dados sobre Populações em Necessidade de Proteção Internacional no Brasil, do Pacto Global sobre Refugiados.** Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZTdmYzg5YmUtNGJhNS00OTI1LWFkNWYtMjZiMDcwM-GY3OTI5liwidCI6ImU1YzM3OTgxLTY2NjQtNDEzNC04YTBjLTY1NDNkMmFmOD-BiZSIslmMiOjh9>.
- **Dados sobre Refugiados no Mundo, do Relatório de Tendências Globais do ACNUR:** relatório anual sobre refugiados no mundo. O mais recente é de junho de 2023, apenas em inglês. Disponível em: <https://www.unhcr.org/global-trends-report-2022>.
- **Entendendo a Proteção de Base Comunitária – Política de Proteção:** documento apenas em inglês. Disponível em: <https://www.unhcr.org/ngo-consultations/ngo-consultations-2014/Understanding-Community-Based-Protection.pdf>.
- **Estatuto dos Refugiados de 1951 – Lei nº 9.474, de 1997.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9474.htm.
- **Guia Operacional do ACNUR de *Accountability* para com Populações Atendidas:** documento apenas em inglês. Disponível em: <https://www.unhcr.org/media/unhcr-aap-operational-guidance>.

- **Guia de Monitoramento de Riscos de Proteção, do ACNUR**
- **Kit de Ferramentas para Gestão e Coordenação de Abrigos:** não possui versão em português. Disponível em espanhol e em inglês. Em inglês: <https://www.ccmcluster.org/resources/camp-management-toolkit-1>. Em espanhol, na pasta de Material de Apoio.
- **Lei de Migração – Lei nº 13.445, de 2017.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13445.htm#:~:text=Institui%20a%20Lei%20de%20Migra%C3%A7%C3%A3o.&text=Art.,pol%C3%ADticas%20p%C3%BAblicas%20para%20o%20emigrante.
- **Lei de Prioridades no Atendimento – Lei nº 10.048, de 2000.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm.
- **Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018.** Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/aceso-a-informacao/governanca/integridade/campanhas/lgpd#:~:text=A%20partir%20da%20Lei%20n%C2%BA,ou%20indireta%2C%20da%20pessoa%20natural.>
- **Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS.** Versão anotada disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/LoasAnotada.pdf.
- **Lei Orgânica de Segurança Alimentar e Nutricional – LOSAN, Lei nº 11.346, de 2006.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11346.htm.
- **Manual de Emergências do ACNUR:** documento apenas em inglês. Disponível em: <https://emergency.unhcr.org>.
- **Manual Prático para uma Alimentação Saudável, da SMADS.** Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/assistencia_social/arquivos/arte_final/manual_de_nutricao.pdf.
- **Normas da Conduta Sexual para Trabalhadores Humanitários, do Comitê Permanente Interagências das Nações Unidas (IASC).** Disponível em: <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2019/05/Rules-on-sexual-conduct-for-humanitarian-workers-Portuguese-Brazil.pdf>.
- **Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS.** Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/NOB-RH_SUAS_Anotada_Comentada.pdf.
- **Norma Operacional Básica do Sistema Único da Assistência Social – NOB-SUAS.** Disponível em: <https://blog.mds.gov.br/redesuas/resolucao-no-33-de-12-de-dezembro-de-2012/>.
- **Nota Técnica SMADS nº 1 de 18 de maio de 2023, define “saída qualificada”.** Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/>

[nota-tecnica-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-s-mads-1-de-18-de-maio-de-2023.](#)

- **O Manual Esfera: Carta Humanitária e Normas Mínimas para Resposta Humanitária:** Disponível no Brasil em versão impressa. Em versão digital, disponível em português em: <https://spherestandards.org/>.
- **O que é o CCCM?** Documento em inglês do Cluster Global de CCCM, disponível em: https://www.cccmcluster.org/sites/default/files/2018-10/CCCM%20Brief_052012.pdf.
- **Padrões Mínimos para a Gestão de Abrigos:** não possui versão em português. Em inglês, disponível em: <https://www.cccmcluster.org/resources/minimum-standards-camp-management>.
- **Plataforma Help do ACNUR Brasil.** Disponível em: <https://help.unhcr.org/brazil/documentos/>.
- **Política de Idade, Gênero e Diversidade, do ACNUR:** documento apenas em inglês. Disponível em: <https://www.unhcr.org/media/policy-age-gender-and-diversity-accountability-2018>.
- **Política de Proteção na Ação Humanitária, do IASC:** documento apenas em inglês. Disponível em: <https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2020-11/IASC%20Policy%20on%20Protection%20in%20Humanitarian%20Action%2C%202016.pdf>.
- **Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004.** Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf.
- **Procedimento Operacional padrão (POP) para abertura de abrigos em São Paulo, do ACNUR.**
- **Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.** Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/documentos/livro%20Tipificaca%20Nacional%20-%2020.05.14%20%28ultimas%20atualizacoes%29.pdf>.

