

Dia da distribuição

Quando todos os membros da equipa de distribuição estiverem em posição no dia da distribuição, todas as possíveis questões ou preocupações do pessoal estiverem resolvidas, as mercadorias estiverem no local e os beneficiários tiverem sido reunidos na área de espera, a distribuição pode começar.



Registo/verificação

O primeiro passo durante a distribuição é o registo e controlo dos beneficiários. O registo é a fase em que os beneficiários previstos são confirmados como elegíveis. É também o momento em que a equipa de distribuição pode assegurar que a distribuição é documentada e que os recursos distribuídos têm um beneficiário identificável no final da cadeia.

Existem três metodologias diferentes para o registo:

- Listas de distribuição manual
- Cartões de distribuição
- Controlo biométrico/digital

A fim de evitar duplicações e omissões de registos, é preferível que o registo e a verificação tenham lugar ao mesmo tempo, assegurando uma adequada segregação de deveres entre as diferentes partes. Programas com pessoal limitado combinarão frequentemente numa só equipa o processo de recolha, processamento e verificação de dados de registo. Contudo, para minimizar a manipulação de dados e a fraude, é importante segregar estas tarefas.

O pessoal responsável pelo registo/verificação deve assegurar os seguintes passos:

- Formar pessoal envolvido no processo de registo, definir a composição da equipa e divisão de tarefas, considerar potenciais desafios entre os coletores de informação e os inquiridos (tais como barreiras linguísticas e normas de género).
 - Definir papéis e tarefas (recolha de dados, limpeza de dados, processamento de dados e cópias de segurança) em procedimentos operacionais normalizados (PON).
 - Formar equipas em todos os elementos do processo de registo dos participantes: princípios de proteção de dados, consentimento informado e fluxos de trabalho.
 - Explicar os objetivos do registo e destacar quaisquer riscos de segurança de dados e estratégias de mitigação.
 - Introduzir PON e protocolos aplicáveis.
- Conduzir uma verificação de competências pós-formação e colmatar quaisquer lacunas de conhecimento.
- Monitorizar o processo de registo e fornecer mentoria e feedback. No início do processo de registo, as equipas devem verificar regularmente a qualidade dos dados recolhidos (isto é, campos em branco, utilização diferente) para identificar quaisquer lacunas.

Listas de distribuição manual

Utilizadas em grande parte para distribuições de pequena a média dimensão em intervenções de "uma só vez", concebidas para responder a uma necessidade específica. Esta metodologia consiste na recolha e registo manual em papel das informações dos beneficiários, utilizando um formulário normalizado para a recolha de dados básicos. Este processo simplificado facilita a implementação e o

fluxo de distribuições ad-hoc/primeira vez. Contudo, toda a informação recolhida deve ser limpa e processada manualmente numa fase posterior. Como o registo manual é propenso a erro humano, o processo de monitorização/relatório pode tornar-se pesado.

Uma lista de distribuição manual conterá provavelmente apenas os nomes dos beneficiários e algumas informações domésticas, mas nenhuma forma quantitativa de localizar indivíduos. Idealmente, os beneficiários deveriam apresentar alguma forma de identificação para corresponder à lista, mas isto nem sempre é possível, especialmente nas fases iniciais de uma emergência. O método da lista manual também utiliza frequentemente impressões digitais ou uma assinatura como fonte de verificação, que não podem ser verificadas em tempo real e, em grande parte, só podem ser utilizadas para resolver reclamações de fraude ou utilização indevida após o facto.

Cartões de distribuição

Os cartões de distribuição são normalmente utilizados em acampamentos ou em situações em que as distribuições cíclicas são comuns. Os cartões de distribuição também são úteis quando a lista de beneficiários é consistente. Esta metodologia utiliza a criação e distribuição de cartões feitos de plástico ou algum outro material durável. Para facilitar isto, as organizações envolvidas na distribuição identificarão intencionalmente os indivíduos ou famílias que recebem frequentemente artigos distribuídos através de um processo de registo formal, e fornecerão a cada indivíduo ou família um cartão de distribuição. Os cartões de distribuição podem incluir um número de série ou código de identificação que se refere a agregados familiares específicos, contendo toda a informação recolhida durante o registo. O número de série ou códigos de identificação e a correlação da informação do beneficiário são mantidos num sistema separado, geralmente uma base de dados eletrónica através da qual os números podem ser rapidamente pesquisados. As listas em papel podem ser utilizadas em algumas situações em que uma base de dados informática não está acessível, mas é importante que as listas em papel conttenham números de identificação ou de série, e que os dados recolhidos no ponto de distribuição sejam reintroduzidos posteriormente numa base de dados.

Embora um sistema de cartões exija algum investimento em bases de dados, bem como tempo para recolher informações, preparar, emitir e distribuir os cartões, esta metodologia facilita muito o processo de registo, especialmente se o cartão puder ser lido por um leitor de código de barras ou máquina semelhante. Os cartões devem idealmente ser acompanhados por outra fonte de verificação no momento da distribuição para assegurar a identidade do beneficiário.

Controlo biométrico/digital

O registo biométrico refere-se ao processo de localização dos destinatários da distribuição utilizando características biométricas únicas dos indivíduos. As características biométricas podem incluir impressões digitais, características oculares ou faciais, todas elas capturadas automaticamente por software de reconhecimento e ligadas ao indivíduo com uma base de dados de beneficiários baseada num servidor. Uma base de dados biométricos pode mesmo ser utilizada em diferentes pontos geográficos se o beneficiário for migrante ou móvel. Embora muitos sistemas de rastreamento biométrico ainda estejam em desenvolvimento devido aos elevados níveis de sofisticação e gestão de dados necessários, a utilização desta tecnologia está a aumentar. Um sistema biométrico não só reduz os erros de introdução e duplicação, como também facilita os controlos de atualização, cópia de segurança, relatórios, monitorização e auditoria.

Sempre que forem utilizados dados biométricos para localizar os beneficiários, as organizações devem considerar as implicações sociais e políticas da localização biométrica, e colocar as preocupações de proteção ao mais alto nível. A informação que pode seguir um indivíduo através de múltiplos locais e períodos de tempo também pode ser utilizada para atingir pessoas vulneráveis, e pode ser objeto de escrutínio pelas forças da lei, exércitos e até mesmo por agentes não estatais. Antes de implementar um processo de registo biométrico, as agências devem consultar os profissionais de proteção sobre preocupações, e os organismos governamentais locais sobre as leis que regem a recolha de dados biométricos.

Segurança

As medidas de segurança utilizadas numa distribuição devem ser definidas de acordo com os riscos envolvidos. Estes riscos podem ir desde pequenos assaltos a ataques coordenados em larga escala e a mesma atividade em locais diferentes terá um fator de risco diferente.

Os locais de distribuição podem rapidamente tornar-se caóticos, lotados e locais potencialmente perigosos tanto para o pessoal do terreno como para os beneficiários, particularmente quando há longos períodos de espera ou escassez de mercadorias. A segurança nas distribuições é geralmente da responsabilidade das autoridades governamentais. Contudo, em algumas situações de conflito, as autoridades locais de aplicação da lei não podem ser vistas como neutras, e podem ser necessários outros mecanismos de controlo de multidões. Caso haja eclosão de desordem grave, há pouco que os agentes humanitários que conduzem a distribuição possam fazer, exceto garantir a segurança do pessoal da distribuição, geralmente através da evacuação.

As equipas de distribuição podem frequentemente prevenir estas situações através de uma boa seleção e conceção do local, seguindo procedimentos operacionais, e posicionando estrategicamente pessoal suficiente e treinado em controlo de multidões em todo o local para facilitar o fluxo, minimizando, na medida do possível, longos períodos de espera, e lidando com fraudes de uma forma rápida e transparente.

Durante um plano de distribuição, as equipas de programa, logística e segurança devem trabalhar em conjunto para definir tais regras.

- O primeiro nível de uma medida de mitigação da segurança é o envolvimento da comunidade: é fundamental ter líderes locais a apoiar a divulgação das regras e critérios de distribuição. As equipas especiais que comunicam com as comunidades também desempenham um papel crítico na informação das pessoas sobre as atividades e os critérios de assistência.
- A presença de forças de segurança deve respeitar uma abordagem rigorosa de utilização progressiva da força na gestão de multidões. A força só deve ser aplicada quando absolutamente necessário, e de acordo com o nível de ameaça.
- Ter um plano de contingência preparado e uma estratégia de evacuação.
- A informação é fundamental: uma boa visibilidade e o constante envolvimento da comunidade ajudam a manter as pessoas sob controlo, especialmente em caso de escassez ou mudanças no cesto de alimentos ou nos sistemas de distribuição.
- Atenção às necessidades mínimas de conforto das pessoas: água, sombra, acesso ao saneamento.
- Nomear uma pessoa para ser responsável pelas decisões de segurança no local. Certifique-se de que todo o restante pessoal está ciente de quem é esta pessoa. Ele/ela deve ser facilmente visível.
- Fornecer ao pessoal meios de comunicação como rádios, apitos ou estabelecer outro método para assinalar uma emergência.

Mecanismo de reclamação/feedback

É importante reconhecer as preocupações e queixas dos beneficiários e, ao mesmo tempo, encaminhar as pessoas com problemas específicos para os serviços de distribuição. Deve estar em vigor um sistema de reclamação ou feedback, assegurando que as reclamações sejam registadas, documentadas e tratadas em conformidade. Deve ser visível e acessível sem impedimentos um centro de apoio, mas também estar afastado da área de espera para garantir privacidade e apoio personalizado. É aconselhável nomear um representante do comité de distribuição no centro de apoio. Qualquer centro de apoio deve ser capaz de dialogar no idioma da população beneficiária e, idealmente, fazer parte da comunidade local.

É importante diferenciar entre queixas e perguntas. Ao longo de uma distribuição, o pessoal será muito provavelmente abordado pelos beneficiários, autoridades ou outros, com questões que surjam como:

- Falta de familiaridade com os procedimentos de distribuição e localização.
- Cartões de racionamento perdidos, em falta ou incorretos.
- Artigos defeituosos ou alimentos de má qualidade.
- Alegações falsas a fim de receber mais artigos ou alimentos.

Recomenda-se vivamente que informe o pessoal mais próximo da multidão sobre como lidar com as questões e como encaminhá-las para o centro de apoio, se necessário. Uma resposta eficaz às perguntas e queixas terá um impacto direto no número de questões de segurança que poderão vir a surgir.