

Distribuição

“ Uma distribuição é a entrega de mercadorias aos beneficiários previstos, de forma justa e de acordo com rações especificadas, critérios de seleção e prioridades. Uma distribuição é o processo durante o qual o controlo sobre a mercadoria passa da organização que detém o stock para o beneficiário pretendido.

Adaptado de [ACNUR. Distribuição de mercadorias](#)

O objetivo de cada distribuição é mitigar o impacto nos indivíduos após ou durante uma crise, fornecendo os meios para preservar a sua saúde e assegurar o seu bem-estar, segurança e dignidade.

A distribuição física é a etapa final de um produto antes de chegar ao utilizador final, contudo o processo depende inteiramente de atividades anteriores. Isto pode incluir decisões sobre o que adquirir e quanto, transporte, armazenamento e até mesmo embalagem. É essencial conhecer o máximo de detalhes possíveis sobre a forma como uma dada distribuição vai decorrer para antecipar os possíveis constrangimentos e desafios e estabelecer medidas corretivas para os mitigar.

Para efeitos deste guia, o termo distribuição NÃO inclui o processo pelo qual as mercadorias são adquiridas, nem o processo de transporte, armazenamento e manuseamento, embora estes estejam muitas vezes de alguma forma ligados ao processo de distribuição. Este guia refere-se à distribuição física das mercadorias no ponto de entrega final.

Termos comuns na distribuição

NFI	Sigla inglesa para Non-Food Items (artigos não alimentares): Qualquer artigo não alimentar, ferramenta, utensílio ou outro artigo que contribua para a saúde física e/ou psicológica das populações.
PNE	Pessoas com Necessidades Especiais: As pessoas que podemos esperar ter necessidades especiais são particularmente pessoas mais velhas, crianças pequenas, pessoas com mobilidade reduzida ou mães que amamentam, entre outras, que poderiam necessitar de qualquer outra assistência especial ou em risco.
Kit	Um conjunto de artigos utilizados para um determinado fim ou atividade, geralmente embalados e/ou distribuídos em conjunto.
Mercadoria	Um termo aplicado a produtos alimentares e não alimentares na distribuição em massa.
CF	Chefe de Família, definido como um membro de um agregado familiar que o representa.
Agregado doméstico	Uma unidade social composta por indivíduos, com relações genéticas ou sociais entre si, sob um mesmo chefe ou líder, vivendo sob o mesmo teto, comendo do mesmo tacho e partilhando uma base de recursos comum.
PEA	Ponto de Entrega Alargado
PDI	População Deslocada Interna.

Princípios

Embora cada distribuição deva ser feita de acordo com o contexto e especificidades locais, existem certos princípios que se aplicam a todas as distribuições.

- Toda a distribuição deve ser justa, equitativa, regular, responsável, e transparente. Os beneficiários devem conhecer as rações a que têm direito, o método de distribuição, e o calendário de distribuição. Quanto mais transparente for o sistema, menos serão as oportunidades de abuso que conduzam a práticas de distribuição desleais. Aqueles que distribuem devem prestar contas aos beneficiários, bem como aos doadores.
- Todas as distribuições envolvem coordenação, logística, monitorização e relatórios, que são realizados por uma série de [intervenientes](#); incluindo o governo, agências da ONU, ONG, parceiros locais e os beneficiários. A boa gestão requer, portanto, uma atribuição adequada de responsabilidades entre os diferentes intervenientes, e a autoridade e a tomada de decisões devem ser claramente definidas.
- Uma única autoridade de controlo deve ser responsável pelas questões políticas, determinando as prioridades globais. Os mecanismos de troca de informação e coordenação entre todos os intervenientes devem ser bem planeados. São necessários comités de coordenação compostos por todos os principais intervenientes, tanto a nível nacional para a política e planeamento, como nas principais áreas operacionais para as decisões operacionais.
- Existem elementos comuns na implementação, que incluem a estimativa do número de beneficiários, a seleção do tipo de beneficiários, o tipo de documentos beneficiários, a determinação da organização física da distribuição de alimentos, bem como o controlo.
- A informação sobre a população beneficiária é essencial para a conceção de um sistema de distribuição. Nenhuma distribuição pode começar sem uma estimativa da dimensão da população. A dimensão da população também influencia a escolha do destinatário e a organização física da distribuição, tal como o número de pontos de distribuição. O conhecimento do contexto sociopolítico é crucial para decidir [quem gere](#) a distribuição, ou [quem deve ser o beneficiário](#) da ajuda, e se o registo pelos beneficiários é adequado.
- A participação dos beneficiários deve ser encorajada, a qual pode ser especialmente variada dependendo se a comunidade gere todo o programa ou partes dele. Os [comités](#) são frequentemente recomendados para fornecer um fórum de discussão ou informação sobre a distribuição.
- As questões de acesso e proteção devem ser consideradas em todas as fases do processo de distribuição, desde a conceção da intervenção até à entrega efetiva aos beneficiários, atribuindo recursos e meios a estas questões. Devem fazer parte da avaliação e dos relatórios.

Aspetos fundamentais da distribuição

Modalidades de distribuição

Ao ajudar uma população afetada, a entrega de bens físicos não é a única resposta possível. Com base nas necessidades, podem ser utilizadas diferentes modalidades de transferência:

Em espécie - Os beneficiários recebem os bens diretamente sob a forma de produtos finais, tais como [kits e rações](#).

Dinheiro/Voucher - Os beneficiários recebem uma unidade de valor conversível que pode ser utilizada para adquirir os bens necessários.

As intervenções em dinheiro/voucher têm considerações únicas a ter em conta que não são o objetivo deste guia. Pode encontrar-se informação sobre Assistência sobre Dinheiro e Vouchers (ADV) através da rede [The Cash Learning Partnership \(CaLP\)](#).

Metodologias de distribuição

De um modo geral, existem três metodologias diferentes para a gestão da distribuição, e embora cada uma tenha a mesma meta final, têm abordagens, métodos e objetivos diferentes. Este guia pode ser utilizado por todos os intervenientes possíveis envolvidos numa distribuição, mas presume-se que a distribuição será gerida por uma agência ou por um dos seus parceiros.

Distribuição gerida pelo governo

O governo pode, a diferentes níveis, ser o recetor e o distribuidor de bens, utilizando ou coordenando com os sistemas públicos de distribuição. Para as agências envolvidas na distribuição, *“deve ser feita a máxima utilização das organizações e estruturas existentes nas localidades afetadas, com adaptações e reafetações conforme necessário”* (PAM, 1991). A intervenção governamental envolve frequentemente mecanismos para assegurar a estabilização dos preços, tais como a venda de alimentos através de sistemas de distribuição pública ou vendas subsidiadas de NFI através de lojas de preços justos. A venda de mercadorias pode ser preferencial para distribuição gratuita em larga escala que é geralmente distribuída a grupos vulneráveis selecionados através de escolas, assistência social, clínicas, ou outros mecanismos de coordenação comuns.

O grau de envolvimento governamental nas operações de socorro varia consideravelmente de uma situação de emergência para outra. Enquanto em alguns países a resposta de emergência pode estar inteiramente nas mãos do governo, outros governos com menor capacidade podem estar menos envolvidos ou não estar envolvidos de todo.

Distribuição gerida pela comunidade

Uma variedade de métodos de distribuição tem sido denominada "distribuição gerida pela comunidade". Em alguns casos de distribuição gerida pela comunidade, todos os aspetos do processo de distribuição são geridos pela comunidade, enquanto noutros a comunidade apenas gere parte do programa.

- Em programas geridos inteiramente pela comunidade, os líderes tradicionais registam os beneficiários e distribuem artigos às famílias de acordo com a sua perceção de necessidade.
- Em programas parcialmente geridos pela comunidade, os representantes da comunidade gerem um aspeto do programa ou participam através de comités. Por exemplo, uma agência pode registar beneficiários e monitorizar, enquanto a comunidade distribui. Em alternativa, os representantes da comunidade podem registar os beneficiários e uma agência de ajuda distribui. Em ambos os casos, as comissões podem participar no planeamento e controlo da distribuição.

Distribuição gerida por agência

Um processo de distribuição gerido por uma agência implica a distribuição de mercadorias diretamente a famílias ou indivíduos por uma agência ou uma organização parceira de confiança. A distribuição gerida pela agência exige o registo das famílias beneficiárias, por vezes limitado às listas de beneficiários, mas muitas vezes ligado à emissão de cartões de racionamento. Um membro da família pode precisar de apresentar um cartão de racionamento, BI ou qualquer outra forma de informação biométrica, e recolher o item distribuído. O item é normalmente medido, pesado ou contado pelo pessoal da agência para corresponder ao plano de elegibilidade e distribuição.

São possíveis muitas variações nos sistemas de distribuição geridos por agências. Pode ser necessário um compromisso entre o que é ideal e o que é possível, se não for possível o registo.

Tipos de distribuições

O contexto de cada distribuição informa as decisões sobre os tipos de distribuição que melhor atingem os objetivos desejados. Os fatores contextuais incluem os fatores geográficos e culturais, o tipo de emergência, as vulnerabilidades presentes na população, a natureza dos artigos distribuídos.

Distribuição móvel

Configurações de distribuição portáteis normalmente montadas a partir de veículos para ajudar em múltiplos locais ou áreas sem uma localização permanente.

Exemplo: Áreas abertas concebidas com cordas, camiões.

Por
configuração

Por tipo de mercadoria	Distribuição fixa	Locais de distribuição permanentes ou semipermanentes onde estarão disponíveis infraestruturas básicas para distribuições. <i>Exemplos: MSU, centros comunitários.</i>
	Distribuição recorrente	A mesma população é servida várias vezes pelo mesmo conjunto de mercadorias num período de tempo bem definido. <i>Exemplo: Distribuição alimentar.</i>
	Distribuição única	Um grupo de pessoas ou local é servido uma vez para a distribuição de um tipo específico de fornecimentos. <i>Exemplos: NFI, vacinação.</i>
Por população	Distribuição de cobertores	Em certas localizações geográficas, todas as populações dentro de um grupo específico receberão fornecimentos. <i>Exemplo: Qualquer criança em idade escolar recebe material educativo.</i>
	Distribuição condicional	Os beneficiários são selecionados por critérios específicos geralmente baseados na vulnerabilidade e necessidades. <i>Exemplos: As famílias com três ou mais crianças recebem uma rede mosquiteira complementar.</i>

Sistemas de distribuição

Os sistemas de distribuição podem ser classificados de acordo com a quem as mercadorias são dadas. Existem três grandes categorias de sistema de distribuição.

Líderes comunitários

Descrição do sistema	As mercadorias são dadas em massa a um representante de um grupo de beneficiários que as divide ainda mais entre o grupo.
Tipo de situação em que estes sistemas têm sido utilizados	• Os primeiros dias de uma emergência. • Afluxo em massa de refugiados. • Sem registo formal. • Grandes populações.
Vantagens	• Necessidade limitada de pessoal. • Estruturas de liderança comunitária já em funcionamento. Os próprios beneficiários podem atuar como monitores do processo de distribuição. • Pode ser utilizado nas primeiras fases de um grande afluxo com espaço limitado para distribuição. • Pode ser implementado sem registo ou cartões de racionamento. • A distribuição é relativamente rápida de começar.

Desvantagens	• Os líderes comunitários e/ou os "mais fortes" podem facilmente abusar da sua posição e discriminar partes da população. • Pode haver muitos níveis de redistribuição, desde a liderança a muitas camadas de "sublíderes" até chegar ao agregado familiar individual. • A distribuição pode não ser igual. Com base nas normas das próprias comunidades, certos grupos ou indivíduos (não em risco) podem receber mais do que outros. • Pode ser difícil para os que correm maiores riscos receberem porções adequadas. • Falta de controlo sobre os números dos beneficiários. • Dificuldade em monitorizar a distribuição. • Se as mulheres não estiverem devidamente representadas na liderança, podem ter dificuldades de acesso.
Pré-requisitos para o sucesso	• Boa compreensão das dinâmicas sociais e culturais. • Controlos pontuais e monitorização para assegurar que a distribuição é equitativa. • Um sistema de informação forte. • Um mecanismo de reclamação eficaz.
Grupo de chefes de família	
Descrição do sistema	Todas as mercadorias para o grupo de famílias são entregues a um representante do grupo. As mercadorias são então imediatamente redistribuídas aos chefes de família individuais pelos representantes.
Tipo de situação em que estes sistemas têm sido utilizados	• Quando as pessoas estão instaladas. • Quando está feito um registo e estão disponíveis cartões de racionamento. • Grupos homogéneos. • Pode ser utilizado em campos com populações pequenas ou grandes.
Vantagens	• Promove a interação social no seio da comunidade de refugiados e melhora a adaptação social à nova situação e ambiente. • Influência sobre a seleção de líderes, ou introduzir novas estruturas de liderança comunitária, assegurar a representação das mulheres, etc. • Partilha a responsabilidade pela distribuição com os beneficiários. • Os próprios beneficiários atuam como monitores do processo de distribuição. • Requer um pequeno número de pessoal de distribuição • Rápida implementação. • Os problemas de segurança relacionados com o controlo de multidões são minimizados pela presença dos representantes dos grupos familiares.
Desvantagens	• Necessita de registo e de uma administração substancial para organizar grupos familiares. • É necessária uma extensa campanha de informação. • Mais adequado para um grupo homogéneo de beneficiários. • Necessita de números de população fiáveis e verificados. • Podem ocorrer abusos por parte de representantes de grupos familiares. • A monitorização da redistribuição final dentro dos grupos é necessária quando esta tem lugar fora do local de distribuição da agência.

Pré-requisitos para o sucesso	• Os chefes de grupos devem ser escolhidos pela comunidade. • Controlos pontuais e monitorização para assegurar que a distribuição é equitativa. • Um sistema de informação forte. • Mecanismo(s) de reclamação eficaz(es).
Chefes de família individuais	
Descrição do sistema	As mercadorias são entregues diretamente a cada chefe de família.
Tipo de situação em que estes sistemas têm sido utilizados	• População instalada. • População registada. • Beneficiários que vivem em acampamentos, colónias ou integrados na população local.
Vantagens	• Manter o controlo sobre todo o processo de entrega até ao nível familiar. Isto pode ser importante em situações em que existem estruturas comunitárias inadequadas. • Torna possível focar nos grupos de risco. • Transparência. • As mercadorias chegam diretamente aos beneficiários. • Fácil de monitorizar que os agregados familiares chefiados por mulheres, e as famílias vulneráveis têm acesso adequado.
Desvantagens	• Muito intensiva em pessoal. • Necessita de uma grande quantidade de infraestruturas. • Necessita de registo e de uma administração substancial. • Retira a maior parte da responsabilidade pela distribuição aos próprios beneficiários. • Pode ser difícil para os próprios beneficiários agirem como monitores do processo de distribuição. • Não aplicável nas fases iniciais de uma emergência. • Pode revelar-se difícil monitorizar as quantidades.
Pré-requisitos para o sucesso	• Cartões de registo e de habilitação. • Mecanismo(s) de reclamação eficaz(es).

Adaptado do [Guia de distribuição de mercadorias do ACNUR](#)

As agências de distribuição devem sempre assegurar que aqueles que não possuem as estruturas familiares tradicionais - tais como menores não acompanhados, idosos sem apoio ou pessoas deficientes - também recebam assistência, e devem estabelecer um sistema de distribuição que possa acomodar isto. Isto pode significar o agrupamento de pessoas vulneráveis em "agregados familiares" com o objetivo de receber assistência.

Planeamento da distribuição

Este guia não pretende abordar a segmentação nem as decisões sobre o que distribuir a quem e outras questões-chave; deve haver uma equipa técnica dedicada especializada em segurança alimentar, WASH, educação, abrigo ou outros setores que terão um melhor contributo sobre estas necessidades. No entanto, devido às múltiplas atividades necessárias para distribuir mercadorias a tempo, recomenda-se o envolvimento do pessoal de logística no processo de planeamento e tomada de decisões. Isto assegurará que o que for decidido poderá ser viável e que o plano decidido faz

sentido juntamente com outros planos logísticos.

A distribuição deve ocorrer assim que provas claras informem o plano de distribuição. Infelizmente, por vezes não é possível esperar até que sejam feitas avaliações completas, como na primeira fase de uma emergência. Nestas situações, as distribuições podem começar sem um bom planeamento a fim de salvar vidas e/ou aliviar o sofrimento. No entanto, é fortemente aconselhado que seja necessária alguma forma de verificação para assegurar que os beneficiários identificados tenham uma necessidade legítima. Terá ainda de ser concluída uma avaliação adequada o mais rapidamente possível, mas as distribuições podem potencialmente começar sem avaliações se os planeadores modificarem gradualmente o seu conteúdo e sistematização para se alinharem com novas provas e informação contextual.

Números

Saber quantas pessoas são afetadas por uma catástrofe é essencial para planejar uma distribuição, no entanto, nem sempre é fácil desenvolver um número fiável das pessoas necessitadas - podem surgir grandes diferenças entre os números dados pelas autoridades, agências da ONU, ou pelos representantes da população - e podem sofrer profundas modificações ao longo do tempo. Em grandes catástrofes naturais, o número de beneficiários definidos pode mudar à hora; e com o passar do tempo, os números de registo inicial tornam-se pouco fiáveis devido a nascimentos, mortes e movimentos populacionais. As incertezas sobre os números são uma constante, mas é fundamental que todos os parceiros e intervenientes-chave compreendam que o número exato de pessoas que necessitam de assistência nem sempre será conhecido. À medida que o programa se desenvolve e mais informação está disponível, os pressupostos mudarão e as distribuições alinhar-se-ão mais de perto com as necessidades verificadas.

É necessária alguma forma de registo para todas as distribuições, mas o tipo de registo pode variar desde a simples estimativa do número total de beneficiários, até à recolha de informações detalhadas sobre cada família e/ou indivíduo. O método de registo utilizado está estreitamente ligado ao sistema de distribuição adotado, e tanto as próprias comunidades como as agências externas podem registar os potenciais beneficiários de um programa. Na maioria dos programas, a lista inicial de beneficiários é produzida com a assistência de líderes comunitários ou por funcionários governamentais. O registo é um exercício contínuo, que requer uma verificação regular através da verificação dos dados de registo, e comparações com outras estimativas de números de população.

Plano de distribuição

Um plano de distribuição precisa de considerar os interesses dos beneficiários, as restrições de segurança e logísticas, a forma e frequência das distribuições previstas, o número de indivíduos que irão receber distribuições, e os recursos disponíveis.

Se for seguro, logisticamente possível, e apropriado para a população, a distribuição de todos os artigos de uma só vez ou ao longo de um único dia minimiza o custo e o esforço para a agência de distribuição. As distribuições únicas são também uma escolha mais conveniente para os beneficiários que têm de percorrer longas distâncias para chegar aos locais de distribuição.

Noutros contextos, uma abordagem faseada pode ser mais apropriada, com a distribuição a ocorrer em vários dias, ou mesmo distribuições diferentes separadas por vários dias. A entrega faseada pode dever-se a:

- Espaço de distribuição dedicado a outras atividades.
- Atrasos ou insuficiências na aquisição de artigos distribuídos.
- Feriados nacionais ou religiosos.
- Insegurança.
- Acordos prévios com as populações beneficiárias.

Uma abordagem faseada pode ainda satisfazer as necessidades mais urgentes de uma população, e o foco pode ser colocado em grupos priorizados de alto risco. Pode então seguir-se uma segunda ou mais rondas de distribuições em conformidade.

Deve conceber-se um calendário de distribuição cuidadosamente. Deve incluir um horário de trabalho claro e estabelecer um objetivo de distribuição realista. O calendário deve ser partilhado com pontos focais logísticos para armazenamento e transporte, a fim de assegurar que as mercadorias possam ser preparadas e entregues como planeado.

Uma boa forma de planear o movimento de abastecimento de uma distribuição é fazer recuar o tempo necessário para a preparação com base num dia de distribuição previsto.



Se estiver prevista uma distribuição no dia D, a logística deve desencadear a receção em:

$$D - (2 \text{ dias}) - (5 \text{ dias}) - (15 \text{ dias}) = 22 \text{ dias de antecedência}$$

O pragmatismo é essencial, mas podem surgir problemas quando os princípios técnicos originais são esquecidos.

Principais tipos de mercadorias em espécie

Devido aos diferentes tratamentos e cuidados necessários, é comum falar de duas categorias principais de produtos distribuídos.

- **Alimentos** - Produtos perecíveis para consumo humano - a maioria das vezes, alimentos.
- **Artigos não alimentares (NFI)** - Artigos que a população afetada necessita para manter a sua saúde e bem-estar.

Alimentação

Os produtos alimentares são um dos artigos mais frequentemente distribuídos em contextos de emergência. Não só os alimentos são universalmente necessários, como o seu consumo é constante e cíclico. As agências envolvidas na distribuição de alimentos devem desenvolver um plano de

distribuição baseado nos tipos e quantidades de alimentos a distribuir.

Reembalagem

Os alimentos são frequentemente manuseados em unidades volumosas, quer sob a forma de grandes sacos de cereais com peso até 50 quilos, óleo contido em jarros de plástico ou em latas de metal, ou por vezes artigos de alimentação suplementar em recipientes mais pequenos. Os alimentos também podem ser distribuídos frescos - tais como vegetais inteiros - dependendo dos requisitos programáticos.

Devido à natureza sobredimensionada de algumas unidades de manipulação de alimentos, as embalagens são muitas vezes decompostas e os alimentos são selecionados manualmente e distribuídos em porções mais pequenas. Os grãos de sacos maiores podem ser proporcionalmente pesados ou medidos e reembalados em sacos mais pequenos que correspondam a alvos programáticos, enquanto que as latas de óleo podem ser distribuídas diretamente ou possivelmente em quantidades menores. A teoria por detrás da reembalagem:

- Nenhuma pessoa receberá peso ou volume excessivo.
- As rações alimentares serão distribuídas uniformemente entre as populações beneficiárias.
- As condições limitadas de armazenamento nas casas/locais de residência dos beneficiários podem impedir o armazenamento de grandes volumes de bens perecíveis.

A reembalagem de artigos alimentares requer:

- Planeamento prévio da dimensão da nova embalagem para corresponder aos requisitos programáticos.
- Obtenção e identificação de recipientes e materiais adequados para reembalagem.
- Uma estratégia para a forma como os artigos são reembalados antes de chegarem ao beneficiário.

Os artigos reembalados devem ser colocados em novos recipientes que sejam higiénicos, suficientemente resistentes para sobreviverem ao transporte, livres de buracos e/ou com formato que evite derramamentos, e ser feitos de materiais seguros para alimentos. Os artigos reembalados podem não precisar de ser especificamente etiquetados, mas os recipientes claramente marcados podem facilitar a distribuição. Os rótulos devem ser claramente legíveis, e escritos pelo menos no idioma da população beneficiária.

Devido ao tamanho da maioria das unidades de manipulação de alimentos, é tipicamente mais fácil levar diretamente os recipientes/sacos maiores de cereais ou óleo para um local de distribuição, e realizar a reembalagem diretamente antes da distribuição ocorrer. Para assegurar que a distribuição não se atrase, as pessoas encarregues de reembalar os artigos alimentares devem:

- Ter conhecimento de quais são exatamente os requisitos de embalagem.
- Ter todas as ferramentas necessárias para completar o trabalho (balanças de pesagem, luvas higiénicas de manipulação de alimentos, materiais de embalagem).
- Ser adequadas em número para evitar atrasos na entrega de alimentos reembalados.

Dependendo do contexto, algumas agências podem desejar reembalar rações antes de as transportar para locais de distribuição, o que pode funcionar quer para distribuições mais pequenas quer para distribuições que são planeadas com bastante antecedência. As agências podem também desejar desenvolver requisitos de reembalagem diretamente nos seus contratos de fornecedor, para que os artigos apareçam com a embalagem apropriada diretamente no local de distribuição.

Itens alimentares com procura dependente

Os produtos alimentares são frequentemente distribuídos com procura dependente - isto significa que são emparelhados com diferentes tipos de produtos alimentares para completar as necessidades nutricionais totais da população beneficiária. Se os artigos tiverem de ser distribuídos em conjunto de forma complementar, um atraso na disponibilidade ou reembalagem adequada de um artigo pode ser um atraso para todo o processo. Os planeadores de distribuição devem planear em conformidade

para todos os artigos alimentares com procura dependente, assegurando que todos os artigos estarão prontos no momento e local da distribuição nas quantidades requeridas pelo programa.

Se um ou mais artigos não estiverem prontos ou não estiverem disponíveis em qualquer altura, toda a distribuição deverá ser adiada, ou esses artigos atrasados serão removidos de toda a distribuição para serem distribuídos num dia posterior. Devem evitar-se atrasos ou omissões, se possível. O estabelecimento de uma distribuição secundária duplica os requisitos logísticos, enquanto que o atraso na distribuição pode afetar diretamente a saúde de uma população, e/ou causar graves incidentes de segurança. Se, em qualquer altura, faltarem artigos ou se estes sofrerem atrasos, isto deve ser comunicado atempada e frequentemente à comunidade através de todos os canais disponíveis para evitar confusão ou raiva no dia da distribuição.

Todas as decisões sobre o tamanho das porções devem ser informadas pelo perito setorial em cada agência. Não cabe à equipa logística determinar que porções os membros de uma comunidade beneficiária irão receber. Segue-se um guia geral de tamanhos de ração recomendado por diferentes agências:

Mercadoria g/Pessoa/Dia	UNICEF	MSF	PAM	ACNUR	Oxfam	CICV
Cereais	350–400	400	400 (450)	400 (450)	350–400	433
Leguminosas	50	60	20	60	50-100	133
Óleo	20–40	25	25	25	20–40	50
Comida triturada		100	30			
Açúcar		15	20	15		
Sal		5	5	5		
kcal	1 600-1 970	2 260	1 930 (2 100)	1 930 (2 100)	1 510-2 360	2 450

Artigos não alimentares

Os artigos não alimentares (NFIs) ocupam um amplo subconjunto de bens de ajuda de emergência, incluindo quaisquer bens essenciais para proteger os beneficiários do clima e manter a sua saúde, privacidade e dignidade. Os artigos não alimentares estão estreitamente ligados a todos os setores; alimentação, abrigo, água e higiene, saúde e mesmo o setor da educação podem ser apoiados pelo NFI

É impossível fazer uma lista exaustiva de NFI, uma vez que a sua natureza depende do contexto, das estações do ano, do tipo de necessidades, da cultura populacional afetada, e de outros fatores. Uma lista típica de NFI pode incluir:

Abrigo	• Abrigo pré-fabricado (<i>tendas</i>) • Material para construir um abrigo (<i>ex.: folha de plástico, corda</i>) • Material para reabilitar os abrigos existentes (<i>ex. serra, pregos, martelo</i>) • Kit de limpeza (<i>material para limpar/limpar os abrigos existentes</i>)
Equipamento de cama	• Redes mosquiteiras • Roupa de cama e cobertor • Esteiras ou colchão • Camas

Utensílios de cozinha	• Fogão para cozinhar • Jerricãs para transportar/guardar água • Panelas • Pratos e talheres • Taças e copos • Bacia plástica
Material de higiene	• Sabonete e champô • Escova de dentes e pasta de dentes • Toalha de mão • Sabão para a roupa • Lâminas e creme de barbear • Pente, escova • Pensos higiénicos e fraldas para bebé • Papel higiénico • Recipiente para lavagem anal (<i>em países onde não se utiliza papel higiénico</i>) • Casas de banho para crianças
Roupa	• Luvas • Gorros • Cachecóis • Sapatos • Casacos
Equipamento de aquecimento e iluminação	• Fogão para aquecimento • Combustível • Lâmpada de petróleo

Adaptado de [Guia de bolso para distribuição de NFI, MSF](#)

O processo global de distribuição de NFI varia muito dependendo da necessidade, do contexto e do tipo de NFI. Muito semelhante à distribuição de alimentos:

- Os NFI podem ser distribuídos como uma dupla ou grupos de itens com procura dependente, e todas as considerações devem ser feitas para garantir que os grupos de NFI sejam distribuídos ao mesmo tempo.
- Os NFI devem ter um tamanho e uma quantidade razoáveis para os beneficiários manusearem e transportarem em segurança.
- Os NFI devem ser culturalmente aceitáveis e de forma alguma aumentar os riscos de proteção para os destinatários.

Alguns NFI, tais como lonas plásticas, podem vir em embalagens excessivamente grandes. No caso dos NFIs serem reembalados ou divididos em unidades mais pequenas, as agências de distribuição devem planear em conformidade. Devido ao processo relativamente intenso de trabalho de reembalagem de NFI, e devido à natureza durável dos NFI, a maioria das agências pode escolher reembalar os NFI antes de os transportar para os locais de distribuição. Os NFI são tipicamente distribuídos segundo linhas programáticas, o que significa que os tamanhos específicos são conhecidos com bastante antecedência. As agências podem desejar realizar uma reembalagem em grande escala de uma só vez, e manter unidades mais pequenas dentro do armazém para facilitar o planeamento futuro.

Kits

As agências podem desejar combinar múltiplos NFI diferentes num pacote ou conjunto de pacotes consolidados para permitir uma distribuição fácil e rápida de múltiplos itens cobrindo uma variedade de necessidades dos beneficiários ao longo de linhas pré-determinadas através de um processo que é conhecido como "em kit". Para facilitar as atividades de previsão e entrega final, (entre outras partes

no processo da cadeia de abastecimento) os artigos sujeitos a distribuição em massa estão geralmente sob a forma de kits, como por exemplo:

- Kit de abrigo para 100 famílias (*material para construir 100 abrigos para 100 famílias*)
- Conjunto de cozinha (*utensílios de cozinha para 1 família*)
- Kit de higiene (*produtos de higiene para 1 família para 1 mês*)

Dependendo do período de tempo, o tipo de emergência, ou as capacidades logísticas no terreno, os kits podem ser construídos seguindo duas estratégias diferentes:

Construído como...	Descrição	Vantagens	Desvantagens
Kits padrão	Cuidadosamente concebidos e preparados com antecedência, os kits padrão são tipicamente desenvolvidos com base na experiência passada. Uma quantidade destes kits está por vezes disponível em grandes reservas pré-posicionadas de emergência, e ocasionalmente grandes vendedores internacionais de NFI vendem kits pré-fabricados.	• Resposta rápida: • Pronto a usar, sem necessidade de montagem • Pré-posicionado (local, regional ou internacional) • Garantia de qualidade: os artigos foram submetidos a um procedimento rigoroso, incluindo inquérito de mercado, concurso.	• Nem sempre adaptado aos costumes locais. As pessoas podem encontrar-se com material que não sabem utilizar, pelo que a razão para a distribuição dos artigos não está coberta • Alguns artigos podem revelar-se culturalmente inadequados. • Alguns artigos não são essenciais, pelo que as pessoas os venderão no mercado local.

Construído como...	Descrição	Vantagens	Desvantagens
Kits montados localmente	Fabricados localmente - as agências devem identificar os fornecedores locais adequados, montar e embalar os kits conforme necessário. A principal vantagem é que podem satisfazer melhor as necessidades da população, tendo em conta as exigências e hábitos culturais atuais.	• Altamente personalizável em termos de artigos incluídos, embalagem e rotulagem. • Mais económico: custos de transporte limitados ou inexistentes. • Adaptado aos costumes locais. • É mais provável que os beneficiários estejam habituados aos produtos principais que o compõem.	• Demorado: Procura de fornecedores para os vários artigos (estudo de mercado, concurso) Montagem dos kits. • Sem garantia de qualidade. • Sem garantia de fornecimento rápido em caso de emergência. • Muitas vezes não é possível encontrar todos os artigos localmente.

Adaptado de [Guia de bolso para distribuição de NFI, MSF](#)

Por vezes há circunstâncias que tornam necessário distribuir artigos para além de kits. Isto pode ser feito:

- Para satisfazer uma necessidade urgente antes de os kits estarem disponíveis (*por exemplo, cobertores num país frio*)
- Para responder a uma necessidade específica (*por exemplo, redes mosquiteiras durante um surto de malária, sabão durante surtos de cólera*).
- Para satisfazer as necessidades dos grupos vulneráveis (*deficientes, idosos*).
- Para completar a distribuição de um kit padrão.

Os itens em kit e NFI estão frequentemente ligados à estratégia central de pré-posicionamento de emergência utilizada pelas agências de ajuda, e tanto os kits como os NFI de unidades mais pequenas podem ser desenvolvidos em conjunção com um plano de aquisição. Idealmente, os vendedores serão capazes de pré-ajustar itens antes de chegarem ao armazém ou local de distribuição de uma organização; contudo, todo ou parte do processo pode ser concluído antes da chegada, tornando o processo global da cadeia de fornecimento mais fácil.

Se os vendedores não quiserem ou não puderem cumprir os requisitos de kits, então os kits terão de ser realizados com base nas premissas da organização ou dos seus parceiros. O ato de uma organização que realiza o seu próprio kit pode ser muito demorado e exigir atenção aos detalhes. Os kits terão de ser formalizados com bastante antecedência para distribuição, mas não com tanta antecedência que os artigos dentro do kit possam perder a validade. As organizações também devem ser responsáveis pelas suas próprias capacidades de armazenamento - serão capazes de armazenar em segurança kits que correspondam às necessidades de distribuição? Em que ponto estarão a armazenar demasiados kits?

Qualquer kit ou item reembalado deve ser transportado e embalado em sobreembalagens duráveis

capazes de suportar não só o movimento num armazém ou transporte para um local de distribuição, mas também o transporte para a casa do destinatário e, potencialmente, até durar semanas ou mais dentro de um local de residência do beneficiário. A sobreembalagem deve ser capaz de resistir a rasgões, e mesmo ser resistente a danos causados pela água. As soluções podem incluir kits de embalagem em:

- Caixas em cartão resistente.
- Sacos de plástico ou juta entrançada.
- Dentro de outros artigos duradouros distribuídos. Exemplo: os artigos podem ser embalados em baldes padrão estilo "Oxfam" que não são apenas recipientes de transporte duráveis, mas também fazem parte do próprio kit.

Antes da distribuição

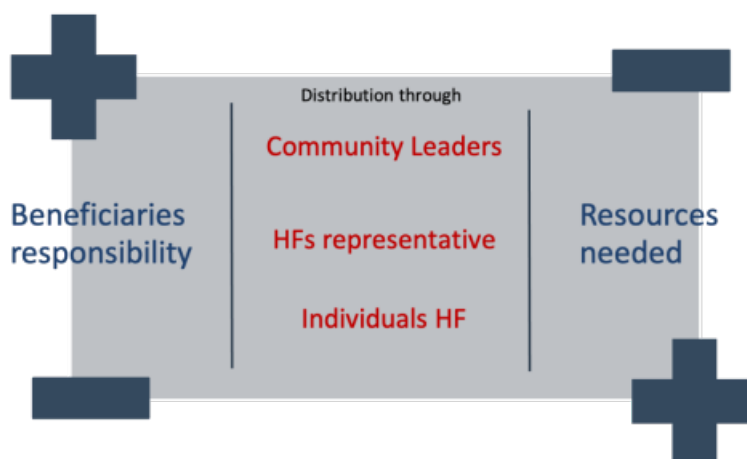
Nos dias que antecedem a distribuição, os organismos implementadores devem pensar na forma como irão criar e gerir a distribuição de uma forma eficaz, eficiente, segura e respeitadora das necessidades dos beneficiários.

Abordagem

As decisões tomadas relativamente à abordagem da distribuição devem ter em consideração as informações fornecidas pelas avaliações sobre as necessidades e a dimensão da população beneficiária, incluindo: os tipos de beneficiários servidos, o número de beneficiários servidos, as estruturas de coordenação e liderança comunitária existentes, o nível de alfabetização da população e as situações de segurança e acesso na área.

Surgem duas questões ao decidir o sistema a ser implementado:

- Quanta responsabilidade é adequada/eficiente/digna de ser atribuída aos próprios beneficiários?
- Que tipo de recursos (isto é, tempo, espaço, pessoal, recursos financeiros) estão disponíveis para criar e gerir o sistema?



Outro aspeto chave a considerar quando se decide a abordagem e a criação de um sistema de distribuição de som é o acesso.

O acesso inclui uma variedade de considerações, incluindo a forma como os indivíduos são informados sobre a distribuição, como irão chegar ao local de distribuição, como irão transportar a ajuda de volta para as suas casas, se se sentirão seguros para chegar e circular dentro do local, e se sabem como utilizar a ajuda fornecida. Um elemento crítico para garantir o acesso é a divulgação da informação. Os beneficiários devem ser contínua e diretamente informados, e não apenas através dos líderes comunitários, sobre o processo de distribuição e os seus direitos enquanto beneficiários de ajuda humanitária.

Os locais devem também ser estabelecidos de forma a minimizar o número de pessoas que

beneficiam de uma distribuição em cada ponto, uma vez que este pode ser um elemento crítico no controlo de multidões e na garantia de acesso equitativo à ajuda humanitária. Uma forma de evitar grandes multidões é chamar comunidades diferentes em dias diferentes, enquanto outra forma é criar múltiplos pontos de distribuição a gerir simultaneamente. A decisão de uma organização sobre como organizar uma distribuição deve ser baseada numa variedade de fatores, como detalhado abaixo:

	Poucos pontos de distribuição	Muitos pontos de distribuição
Vantagens	• Precisa de menos pessoal. • Menos infraestruturas, locais, estruturas de distribuição, estradas. • Menos transporte necessário para a distribuição.	• Menos problemas de controlo de multidões. • Acesso mais fácil para as mulheres. • Viagens mais curtas de regresso a casa. • Os beneficiários podem ver a distribuição a ocorrer. • Estruturas especiais mais fáceis.
Desvantagens	• Viagens mais longas para casa. • Potenciais problemas de multidão. • Difícil para os beneficiários verem a distribuição. • Acesso difícil para os grupos mais fracos.	• É necessário mais pessoal e transporte. • Mais estruturas, estradas, acessos, locais limpos necessários para a distribuição.

Fonte: ACNUR

Localização

Uma série de fatores determinará a localização e o número de centros de distribuição. Incluem o número de refugiados e o número em cada local, as suas localizações e a distância entre cada local, e a disponibilidade e localização de recursos, tais como locais de armazenamento.

Como regra geral, é melhor ter os pontos de distribuição o mais próximo possível dos beneficiários. Para populações dispersas, os beneficiários não devem ter de percorrer mais de 5 km de cada vez, no entanto, o terreno, as condições e a insegurança podem exigir que os pontos de distribuição sejam estabelecidos a menos de 5 km. Se não for possível chegar ao centro com uma distância que possa ser percorrida a pé, devem ser tomadas medidas para transportar os refugiados de e para o centro. Na seleção dos pontos de distribuição, devem ser tomados em consideração fatores que afetam o acesso físico das pessoas vulneráveis, como a segurança física das mulheres que podem estar ameaçadas, se os beneficiários precisarem de passar perto de um campo militar/policial, a capacidade das pessoas com deficiência de viajarem longas distâncias, a incapacidade de viajar no escuro. As tensões locais entre grupos étnicos ou religiosos também devem ser consideradas ao identificar quais os grupos que receberão ajuda em que locais.

O local selecionado deve preencher algumas condições para facilitar o correto estabelecimento da distribuição. Os locais de distribuição devem ser:

- Acessíveis para camiões ou outros veículos utilizados para o transporte dos artigos distribuídos.
- Não excessivamente expostos ao vento ou ao sol.
- Na medida do possível, livres de insetos e outros vetores.
- Não ser propensos a inundações.
- Fáceis de proteger e evacuar se necessário.
- Claramente marcados no idioma apropriado.
- Estar livres de detritos ou outros artigos nocivos.

Idealmente, os pontos de distribuição devem ser localizados longe de áreas com muita gente, tais como mercados ou hospitais, em áreas fechadas, tais como pátios escolares, que permitam à equipa

de distribuição controlar a entrada e saída, e evitar a sobrelotação. As equipas de distribuição podem também criar os seus próprios locais fechados com estacas e cordas ou outros materiais locais, nos quais as agências de ajuda podem ter de investir em pessoal adicional de controlo de multidões para assegurar a ordem dentro do local. Os pontos de distribuição nunca devem estar nas proximidades de quartéis ou instalações militares, nem devem estar em locais que obriguem os beneficiários a viajar para ou através de áreas altamente militarizadas.

Organização de locais de distribuição

Os locais de distribuição devem ser construídos de modo a que as distribuições e a recolha de mercadorias possam ser efetuadas de forma segura, eficiente e ordenada. O ACNUR recomenda pelo menos um local de distribuição por cada 20 000 indivíduos e dois funcionários de distribuição por cada 1000 beneficiários, não incluindo monitores ou pessoal de segurança.

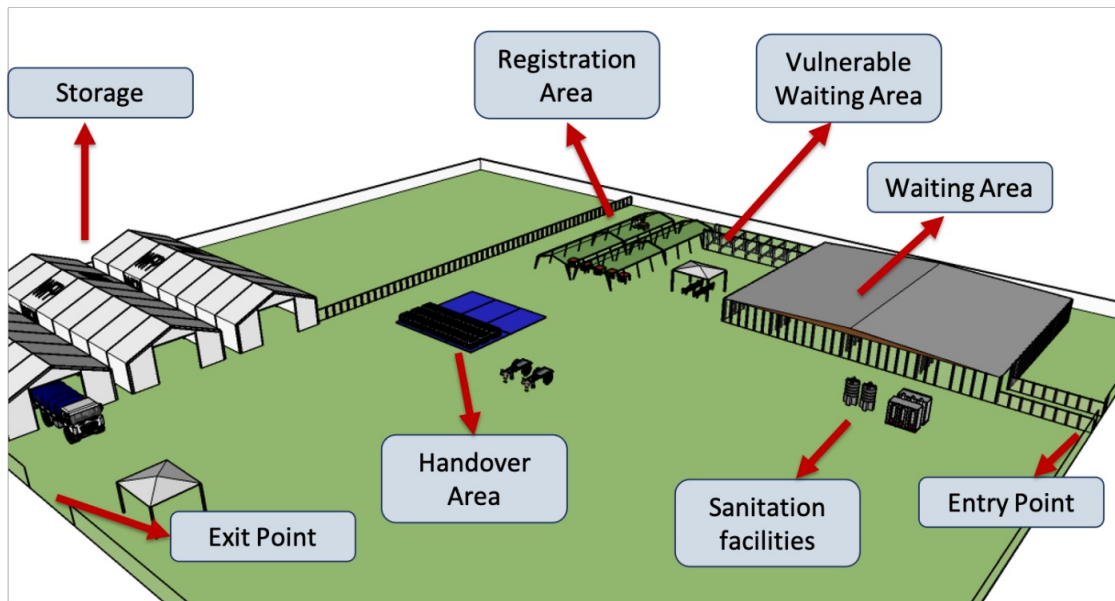
Em geral, os locais de distribuição devem ser:

- Suficientemente seguros para assegurar que os artigos não são roubados ou desviados.
- Próximos de pontos de água e construídos com latrinas separadas para homens e mulheres.
- Suficientemente grandes para armazenamento de mercadorias no local e com abrigo para filas de espera durante atrasos ou chuva.
- Perto de instalações de descanso para os trabalhadores da distribuição.
- Construídos perto de vegetação ou árvores, que fornecem sombra e atuam como quebra-ventos.
- Equipados com cadeiras ou bancos para pessoas incapazes de estar de pé na fila.
- Seguro para mulheres e crianças.

Disposição do local

A disposição de um local de distribuição dependerá de fatores incluindo o terreno disponível, o clima previsto para o dia de distribuição, o sistema de distribuição, a dimensão da população afetada, as estruturas permanentes disponíveis. Todos os locais de distribuição devem ter:

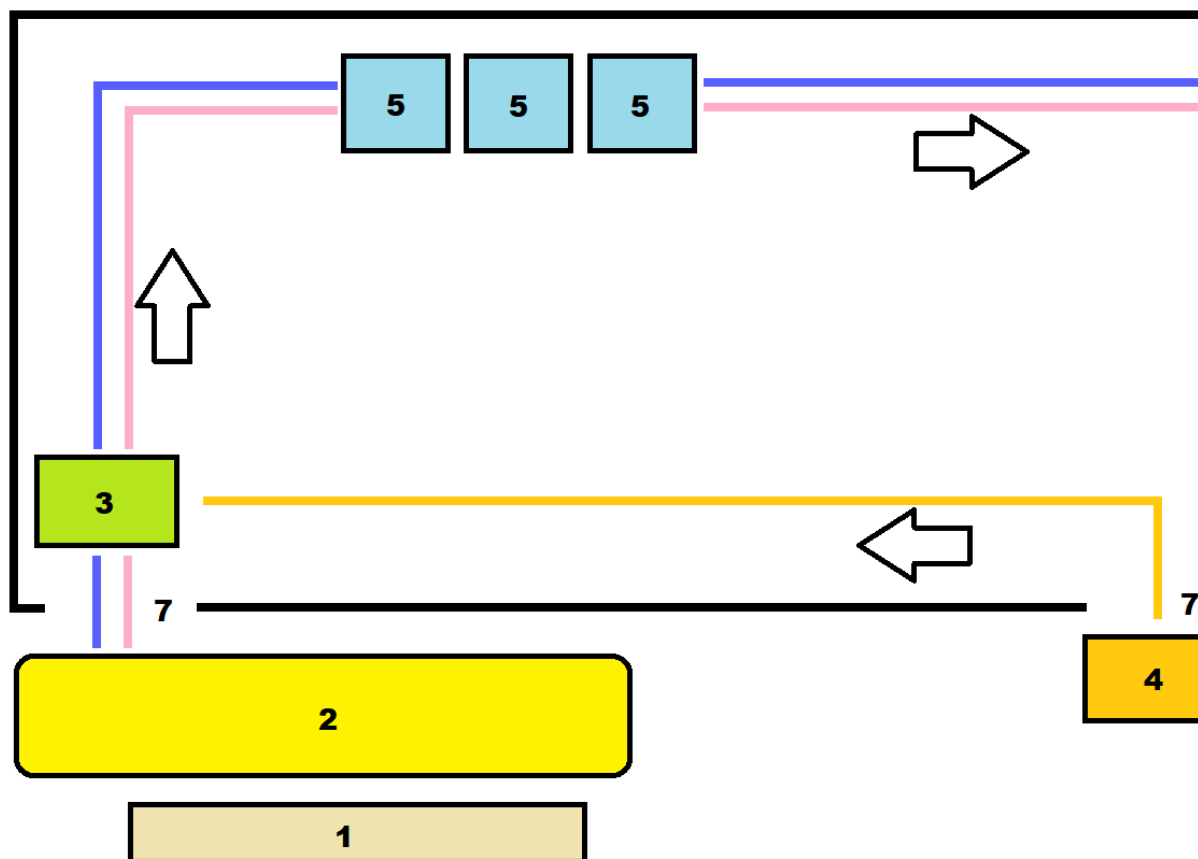
- Pontos de entrada e saída separados
- Uma área de espera (*um lugar onde as pessoas podem esperar antes de serem chamadas para distribuição*).
- Uma entrada separada e uma área de espera para casos vulneráveis e PNE, assegurando uma presença de proteção para ajudar a identificá-los e fornecer referências.
- Uma área de registo.
- Uma área de entrega onde as pessoas recebem artigos.
- Uma área de armazenamento para as mercadorias e equipamento (*edifícios permanentes, tenda, camião ou espaço aberto claramente marcado*).
- Instalações do pessoal: latrinas e fonte de água, mas também uma área de descanso para uma pausa de 10 minutos longe da multidão e abrigada do sol ou frio.
- Instalações populacionais: latrinas, água, espaço de repouso coberto.
- A presença de um gabinete de reclamações, se este for o método escolhido para tratar as reclamações.



Algumas das principais características incluem:

- Um espaço de distribuição claramente delineado.
- Filas diferentes para homens e mulheres, se necessário e quando culturalmente apropriado.
- Uma estrutura simples que facilita o fluxo de beneficiários através do ponto de distribuição; organizar progressivamente as pessoas em linhas únicas.
- A fase de registo pode ser utilizada para organizar os beneficiários de acordo com os tipos de fornecimento (por exemplo, agrupando diferentes tamanhos de família).
- Um fluxo unidirecional de beneficiários: evitar fluxos de pessoas que se sobrepõem ou a necessidade de ter pessoas em movimento contra o fluxo natural de distribuição.
- Espaço livre entre o local onde as pessoas estão à espera e as pilhas de mercadorias para distribuição.
- A área de espera e de registo deve ter sombra e a presença de instalações sanitárias no caso de os beneficiários terem de esperar por longos períodos de tempo. O ideal seria que houvesse latrinas suficientes para a multidão, mas isto não é prático tendo em conta o grande número de pessoas reunidas no local. Uma distribuição rápida ajudará a compensar a sombra ou as instalações limitadas, bem como a evitar que os beneficiários tenham de esperar demasiado tempo.
- É importante fornecer uma fonte de água, especialmente em tempo quente.

Um esquema geral pode parecer-se com:



	1. Instalações	7. Pontos de entrada
	2. Área de espera dos beneficiários	8. Pontos de saída
	3. Área de registo	 9. Fila para homens
	4. Balcão de proteção de pessoas com necessidades especiais (PNE)	 10. Fila para mulheres
	5. Área de distribuição NFI	 11. Linha PNE
	6. Balcão de reclamações	

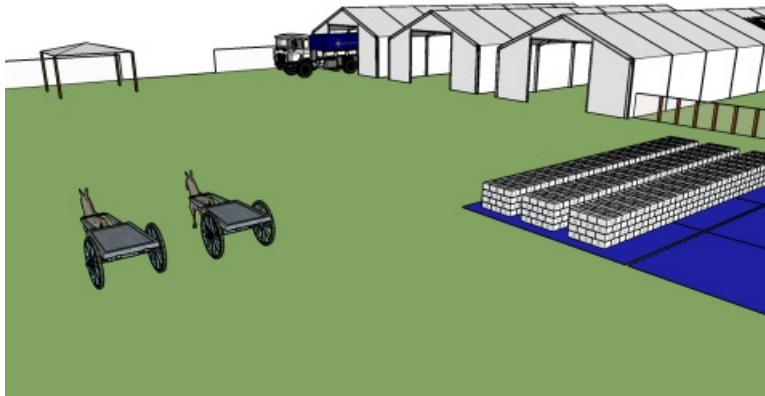
Pessoas com Necessidades Especiais (PNE)

Deve ser feito um esforço adicional para assegurar que a distribuição seja acessível a todos os beneficiários e que quaisquer potenciais necessidades especiais sejam cobertas. Os beneficiários com necessidades especiais podem incluir pessoas idosas, crianças pequenas, pessoas com mobilidade reduzida, ou mães lactantes, entre outros que possam necessitar de qualquer outra assistência especial ou em risco.

Podem ser implementadas algumas medidas para assegurar que é prestado apoio especial sem marginalizar ou prejudicar os beneficiários:

- Remover barreiras físicas.
- Preparar filas de espera rápidas e áreas de espera dedicadas.
- Formar o pessoal e dar recursos para ajudar PNE.
- Facilitar o transporte de artigos pesados ou volumosos do local de distribuição para casas individuais com carrinhos de mão, carroças, ou grupos de apoio comunitário.

Área de distribuição com carrinhos de tração para ajudar as PNE a chegar ao seu local de residência:



Equipas de distribuição

A dimensão de uma equipa de distribuição deve estar ligada à dimensão da distribuição. Geralmente, quanto maior for a distribuição, maior será a equipa. No mínimo, as equipas de distribuição devem conter o seguinte:

- Um chefe de equipa, que será o principal ponto focal para as comunicações com os líderes e beneficiários da comunidade.
- Um ponto focal logístico para lidar com a descarga, contagem de artigos, armazenamento temporário, e composição de kits.
- Um ponto focal de segurança responsável pelo acompanhamento da situação de segurança e pela tomada de decisões, em consulta com a equipa sempre que possível, sobre a evacuação do pessoal e/ou o abandono dos abastecimentos.
- Um ponto focal de queixas para lidar com questões no local à medida que estas surgem.
- Um ponto focal de proteção, se possível, para ajudar a identificar casos vulneráveis, facilitando a sua circulação através do ponto de distribuição, e encaminhando as pessoas para serviços adicionais conforme necessário.

O resto da equipa será normalmente constituída por indivíduos contratados localmente que podem preencher as seguintes funções:

- Tradutores.
- Controladores de multidões.
- Enumeradores para apoiar o check-in.
- Demonstradores (se necessário, para demonstrar a utilização de uma determinada mercadoria).
- Descarregadores/embaladores de kits.
- Segurança, conforme necessário.

Todo o pessoal de distribuição deve ser visível tanto para o outro pessoal como para os beneficiários, usando chapéus, coletes, ou outros materiais de visibilidade, e deve ser equipado com o equipamento necessário para realizar o seu trabalho.

As equipas devem ser constituídas por ambos os sexos e ser sensíveis ao contexto político através de formação e sensibilização, bem como informadas e empenhadas com os códigos de conduta e medidas de proteção aplicáveis.

A entrega de alimentos ou mercadorias é um momento altamente sensível, especialmente se não for bem gerida. O pessoal deve estar familiarizado com a organização geral de distribuição e compreender o seu papel, ser capaz de responder a perguntas ou de as reorientar, e ser instruído para saber o que fazer em caso de problemas de funcionamento ou incidentes graves. O pessoal que trabalha na linha da frente ou que lida diretamente com os beneficiários deve receber formação específica.

Pré-posicionamento dos fornecimentos

O ideal seria que na véspera da distribuição fossem pré-posicionados no recinto de distribuição produtos em quantidade suficiente para a distribuição. As quantidades pré-posicionadas baseiam-se em cálculos prévios baseados no número de beneficiários a servir e na ração acordada. Devem ser pré-posicionadas até 5% de mercadorias adicionais para permitir danos, contagem incorreta ou beneficiários adicionais.

Comunicação com beneficiários e comunidades de acolhimento

Fornecer à população beneficiária prevista informações completas antes da distribuição é a chave para uma distribuição bem-sucedida e sem problemas.

A organização distribuidora é responsável por informar devidamente o destinatário com base no quê, quando, onde e como serão distribuídos os artigos, e quais os critérios que determinam quem irá obter os artigos. A fundamentação utilizada será diferente nas primeiras fases de uma emergência de início rápido e em crises mais prolongadas. A chave para qualquer agência é encontrar a melhor abordagem para atingir a população afetada, assegurando que cada indivíduo vulnerável tenha o máximo de informação precisa possível sobre a distribuição.

Os anúncios pré-distribuição devem:

- Chegar a todos os grupos da população utilizando múltiplos canais de comunicação.
- Envolver particularmente as mulheres e os comitês de distribuição (se já estiverem em funções), a fim de evitar que a informação saia apenas através dos líderes comunitários, que podem ter a sua própria agenda política.
- Utilizar diferentes metodologias e meios tais como reuniões com grupos de beneficiários (incluindo os de risco), cartazes e mensagens com imagens, painéis informativos, rádio, megafone e outros.
- Utilizar o idioma local e comunicar também àqueles que não são alfabetizados.
- Permitir-lhes compreender plenamente as mensagens e dar feedback.

Durante uma campanha de informação, é necessário indicar claramente:

- Que a distribuição é gratuita.
- Como os refugiados podem denunciar quaisquer abusos por parte do pessoal que gere as distribuições.
- Quem receberá as mercadorias que serão distribuídas, e critérios de seleção (se relevante).
- Que artigos os refugiados têm direito a receber (qualidade e quantidade).
- Quando ocorrerão as distribuições (data e hora).
- A localização dos centros de distribuição e as áreas (populações) que cada um irá cobrir.
- Como serão organizadas as distribuições e como se devem comportar aqueles que recebem as distribuições.
- O objetivo e a utilização dos artigos distribuídos (para evitar utilizações indevidas ou efeitos indesejados).
- Quando estão planeadas distribuições futuras, e a sua frequência, de modo a que os refugiados possam planejar com antecedência.

O dia anterior à distribuição

Antes do início da distribuição, a equipa deve assegurar que todas as estruturas, mercadorias e equipamento estão instalados e que os procedimentos operacionais são claros; isto pode ajudar a acelerar o processo de distribuição e a reduzir as hipóteses de desordem ou problemas no local.

O líder da equipa deve assegurar que todos os envolvidos na distribuição conhecem o seu papel, o que se espera deles, e têm conhecimentos suficientes sobre o exercício em si. É obrigatório fornecer instruções à equipa principal, e devem ser dadas instruções detalhadas ao pessoal específico, tais como as pessoas envolvidas no controlo de multidões, equipa de registo, ou mecanismo de reclamações.

O Shelter Cluster desenvolveu uma lista de verificação como guia:

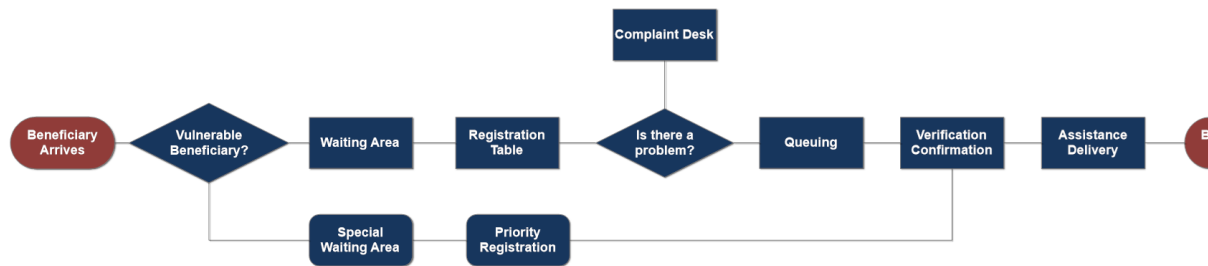
Lista de verificação para o dia anterior à distribuição

- ◊ O chefe da equipa deve informar a equipa principal de distribuição sobre:
 - O número e tipo de artigos a distribuir por agregado familiar.
 - O papel específico de cada membro da equipa durante a distribuição.
 - O processo de distribuição (uma apresentação do local).
 - As horas de início e fim de cada dia, bem como quaisquer pausas (por exemplo, almoço), conforme previamente acordado.
 - O mecanismo de reclamações.
 - Como se devem levantar as questões ou preocupações ao longo do dia.
 - Meios de feedback sobre o processo; por exemplo, reuniões noturnas para discutir como está a decorrer a distribuição, quaisquer questões, lacunas, etc.
 - ◊ Assegurar que os organizadores tenham as listas de inscrição necessárias para o primeiro dia da distribuição.
 - ◊ Assegurar que todos os membros da equipa tenham equipamento de comunicação funcional (rádio VHF, telemóveis, etc.), e que todos os membros da equipa saibam como contactar uns aos outros.
 - ◊ Assegurar que todo o pessoal local necessário, incluindo os trabalhadores diários, tenha sido identificado e esteja consciente das responsabilidades e das horas de início/fim de cada dia.
 - ◊ Confirmar que os beneficiários foram notificados sobre a distribuição, de acordo com o plano.
 - ◊ Se possível, pré-posicionar todos os fornecimentos nas quantidades certas no local de distribuição (ou nas proximidades); a organização de distribuição pode precisar de contratar segurança para vigiar os artigos durante a noite.
 - ◊ Ter os seguintes itens prontos para a distribuição (conforme necessário):
 - Água potável para a equipa de distribuição
 - Kit de primeiros socorros
 - Almofada de tinta
 - Cortador/facas (para stock)
 - Megafone (se necessário)
 - Canetas
 - Fita adesiva/corda extra
 - Bandeira ou materiais de visibilidade, se disponíveis
 - Coletes ou braçadeiras para trabalhadores ocasionais
 - Formulários de inscrição em branco, se aplicável
 - Um furador
 - Mesa e cadeiras para pessoal e pessoas vulneráveis
 - ◊ Se aplicável, assegurar que os veículos estão atestados de combustível e em boas condições de funcionamento.
 - ◊ Se aplicável, assegurar-se de que o equipamento acima foi carregado nos veículos.
-

Adaptado de Shelter Cluster, Diretrizes para a distribuição de kits Shelter/NFI

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 contenham 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.

Encerramento/pós-distribuição

As organizações distribuidoras são também responsáveis pelo encerramento e limpeza adequados de um local de distribuição. Geralmente, isto inclui limpar o local de quaisquer resíduos, resolver quaisquer questões pendentes, compensar os trabalhadores ocasionais, e pôr em prática um plano para comunicar e monitorizar os resultados da distribuição.

Reconciliação

Após a distribuição, as equipas de armazém e distribuição devem conciliar e acordar o número correto de artigos expedidos e distribuídos, detetando problemas tais como: distribuição excessiva e erros nas guias de remessa, problemas de registo e furtos, ou outras discrepâncias. Quanto mais curto for o tempo entre a atividade e a reconciliação, mais fácil será encontrar erros. A equipa de distribuição terá de apresentar um relatório de atividade que exija a utilização de dados do armazém e a reconciliação é uma parte obrigatória do processo.

Todos os números abaixo devem ser tidos em conta:

- Quantidades despachadas da fonte e recebidas no ponto de distribuição.
- Quantia distribuída.
- Saldo restante após a distribuição/exibido como retorno da distribuição.
- Saldo registado na fonte após receção das devoluções.
- Quaisquer perdas registadas.

Comunicação

Após uma distribuição, é essencial que uma organização distribuidora informe interna e externamente sobre a intervenção e os seus resultados, permitindo a todos os interessados conhecerem os resultados, incluindo as insuficiências ou lacunas no número de populações servidas. Em geral, cada relatório deve incluir informação sobre que mercadorias foram distribuídas, em que quantidades, a que populações, em que áreas, e em que período de tempo. Se todas as necessidades da comunidade não foram satisfeitas durante o exercício, sugere-se que a organização de distribuição inclua a percentagem do total das necessidades satisfeitas. Quaisquer problemas que tenham ocorrido durante a distribuição devem ser notados, particularmente se puderem ter impacto na capacidade dos parceiros de operar na área que avança. Sempre que possível, devem anexar-se ao relatório fotografias com legenda.

A fim de consolidar os diferentes relatórios, é uma boa prática concordar e utilizar sempre o mesmo modelo. O Shelter Cluster concebeu um que contém as seguintes informações baseadas nos modelos do ACNUR:

Artigo	Descrição
Organização distribuidora	Preencher o nome da organização que organizou a distribuição.
Sítio(s) e localização	Preencher o nome do local de distribuição (por exemplo, nome de uma escola) e a sua localização (por exemplo: distrito, aldeia/bairro).
Data(s) de distribuição	Indicar as datas exatas da distribuição, inclusive (por exemplo, 4-7 de janeiro de 2017).
N.º de beneficiários	Indicar o número total de beneficiários servidos através da intervenção, organizados por sexo e idade.

Artigo	Descrição
Rações	Especificar o que cada família devia receber, incluindo se foram entregues pacotes diferentes a famílias de tamanhos diferentes (por exemplo, 3 cobertores/família de 6, 1 barra de sabão/pessoa).
Contagem inicial de stock	Indicar o número de artigos entregues no início da distribuição, enumerados por artigo (por exemplo, 1000 cobertores, 1000 colchões, etc.).
Stock distribuído	Indicar o número total de artigos distribuídos, listados por artigo (por exemplo 850 cobertores, 850 colchões, etc.).
Contagem do stock restante	Indicar o número de artigos restantes, se existirem, enumerados por artigo (por exemplo, 150 cobertores, 150 colchões, etc.). Idealmente, este número será igual à contagem inicial do stock menos o stock distribuído.
Porcentagem de necessidades cobertas	Dar uma estimativa das necessidades cobertas. Se houver falta de stock, então este número será inferior a 100%. Do mesmo modo, se houver recém-chegados, a equipa poderá notar que as necessidades, de acordo com a avaliação, foram cobertas mas que surgiram novas necessidades.
Abordagem de distribuição	Detalhar a forma como a distribuição foi criada e gerida.
Problemas encontrados durante a distribuição	Enumerar quaisquer problemas encontrados durante a distribuição, tais como fraude, questões de acesso, alegações de exclusão, etc.
Plano de seguimento	Enumerar quaisquer ações que a organização planeia empreender no rescaldo, por exemplo, um MPD ou uma distribuição de seguimento para dar conta dos recém-chegados.

Avaliação

Após o encerramento total de uma distribuição, as organizações de distribuição podem querer começar a pensar em realizar um exercício de monitorização pós-distribuição (MPD) a fim de avaliar a eficácia, adequação e cobertura da intervenção, e satisfação geral com a assistência prestada. Idealmente, os MPD deveriam avaliar uma única resposta cerca de um mês após a ocorrência da intervenção. Isto dá tempo aos beneficiários para utilizarem os artigos fornecidos e darem um feedback útil sobre a qualidade, e assumir a possibilidade de os beneficiários da ajuda se terem deslocado.

Em paralelo, as agências podem desejar realizar um inquérito de mercado onde é recolhido regularmente o preço das mercadorias nos mercados locais. O mercado tende a ser distorcido em contextos de emergência ou conflito, e pode haver grandes flutuações de preços provocadas pelo calendário das distribuições, tornando muito difícil a interpretação dos dados quantitativos. Os estudos

de mercado podem revelar impactos das distribuições sobre os vendedores locais, se os artigos estiverem a ser revendidos, ou mesmo se estiverem disponíveis localmente artigos mais baratos ou mais apropriados para a aquisição ou para o recebimento de dinheiro.

Envolvimento da comunidade de distribuição

Intervenientes chave

É importante conhecer as funções e responsabilidades dos principais intervenientes envolvidos nas várias fases da distribuição de mercadorias. Na maioria das circunstâncias, os intervenientes-chave incluem o seguinte:

- Pessoas afetadas: PDI, retornados, comunidades de acolhimento ou outros potenciais beneficiários de auxílio.
- Agência distribuidora: Agência, ONG ou qualquer tipo de parceiro que efetue a distribuição.
- Doador ou organização contribuinte: Agência que contribui com stock, fundos ou outro tipo de apoio para a distribuição.
- Autoridades governamentais: autoridades locais ou nacionais que cobrem a área de intervenção.
- Cluster: organismo coordenador que pode ajudar na organização da intervenção.

Os papéis e responsabilidades de cada um destes intervenientes-chave podem incluir:

Interveniente	Papéis e responsabilidades
Pessoas afetadas	• Assistência no planeamento da distribuição. • Assistência na identificação de pessoas em risco. • Estabelecimento de comissões com representação adequada de mulheres. • Partilha de informações sobre as preocupações específicas dos diferentes grupos. • Divulgação de informação sobre as mercadorias e o processo e sistema de distribuição. • Controlo de multidões no local de distribuição e outra mão-de-obra ocasional para atividades relacionadas com a distribuição. • Ajudar os membros vulneráveis da população deslocada.
Agência de distribuição	• Estabelecimento do local de distribuição e processos relacionados com a distribuição. • Divulgação de informação às populações afetadas. • Gestão e distribuição equitativa dos produtos de socorro utilizando o sistema de distribuição apropriado. • Participação, inclusão, segurança, e responsabilização no processo de distribuição. • Monitorização no local dos processos de distribuição. • Relatórios sobre a qualidade, quantidade e impacto das distribuições de mercadorias.
Doador ou organização contribuinte	• Movimento de stock para o terreno para distribuição (se aplicável). • Fornecimento de fundos ou outros tipos de apoio para a intervenção. • Orientação sobre questões técnicas, quando apropriado, por exemplo, encaminhamentos de proteção. • Monitorização do programa de distribuição e apresentação de relatórios aos doadores e governos, conforme relevante.

Interveniente	Papéis e responsabilidades
Autoridades governamentais	• A segurança e a criação de espaços seguros para distribuição. • Criação de listas iniciais de beneficiários em consulta com as comunidades (quando apropriado). • Acesso livre e seguro do pessoal de assistência aos beneficiários e dos beneficiários à ajuda. • Consultas sobre o estabelecimento, abordagem e processo de distribuição. • Permissões relevantes.
Clusters	• Coordenação da distribuição e apoio à capacidade adicional, se necessário. • Advocacia em torno do acesso. • Receção e revisão dos relatórios de distribuição. • Gestão da informação • Criação de espaços de coordenação intersectorial.

Adaptado de Shelter Cluster

Comités de distribuição

Para assegurar o envolvimento da população afetada no processo e garantir que a sua participação seja eficiente e eficaz, uma boa prática demonstrou ser a criação de comités de distribuição. Os comités de distribuição tendem a funcionar melhor em ambientes estáveis, deveriam idealmente refletir a proporção de homens e mulheres na população, e todos os grupos populacionais deveriam estar representados. Os comités podem reunir-se tanto antes como depois das distribuições, onde todas as questões relacionadas com a distribuição devem ser discutidas livremente dentro do comité e levadas à atenção da agência apropriada. Estes comités funcionarão como um elo de ligação entre a agência encarregada da distribuição e a população afetada, ajudando a:

- Manter sob controlo as expetativas irrealistas.
- Assegurar a compreensão geral dos procedimentos e restrições.
- Assegurar a receção de feedback da comunidade ou da população do acampamento sobre todas as questões relacionadas com a distribuição.

Considerações de proteção

A generalização da proteção significa que as organizações de distribuição, parceiros, terceiros empregados e todas as outras entidades envolvidas na distribuição estão a desenvolver atividades de forma a salvaguardar as pessoas da violência, coação, privação, e discriminação.

A organização distribuidora deve empreender todos os esforços para integrar a proteção em cada parte do processo de distribuição incorporando os quatro elementos-chave da integração da proteção, que incluem:

1. Evitar causar danos e dar prioridade à segurança e dignidade.
2. Garantia de acesso significativo.
3. Praticar a responsabilização.
4. Promover a participação e o empoderamento.

Deve incluir-se uma abordagem baseada na proteção ao planejar a logística da distribuição para defender e realçar a importância da imparcialidade e da não discriminação para se conseguir uma distribuição bem-sucedida e sólida. Todos os membros da equipa têm um papel a desempenhar para garantir a segurança, dignidade e integridade das pessoas na distribuição da ajuda. Coordenação, equidade e planeamento são cruciais para responder às suas necessidades específicas, valores culturais, contexto físico e preservação do ambiente.

Como compêndio, deve considerar-se a seguinte lista:

- Os tempos de distribuição são seguros para os beneficiários viajarem até ao ponto de distribuição e regressarem a casa sem exposição a mais perigos.
- A localização física da distribuição pode ser acedida facilmente e com segurança, particularmente contra o risco ou ameaça de violência baseada no género e ataques de grupos armados.
- As distribuições de mercadorias são concebidas para serem respeitosas e inclusivas da prática cultural e religiosa.
- A metodologia de distribuição de mercadorias é concebida para preservar a segurança e a dignidade.
- Opções para a entrega ao domicílio de material de abrigo/infraestruturação para pessoas vulneráveis (por exemplo, pessoas com deficiência que não podem aceder ao ponto de distribuição, idosos, famílias chefiadas por menores, etc.) ou sistemas através dos quais os representantes podem recolher pacotes de assistência em seu nome.
- As mercadorias são embaladas de forma a evitar ferimentos ou tensão para os beneficiários. Os artigos distribuídos não devem ser de tamanho ou peso excessivo, e devem ser fáceis de gerir para idosos ou pessoas com deficiências.
- O fornecimento de NFIs adicionais essenciais para a higiene pessoal, dignidade e bem-estar, incluindo material sanitário para mulheres e raparigas, é consistente com as tradições culturais e religiosas.
- Os mecanismos de reclamação e monitorização são parte integrante dos planos de distribuição.

Ferramentas e recursos de distribuição

Sítios e recursos

- [Projeto Esfera, Manual \(2018\)](#)
- [Manual de Normas Logísticas Universais \(ULS\)](#)
- [Guia de Distribuição de mercadorias do ACNUR](#)
- [A parceria para a aprendizagem do dinheiro](#)
- [Projeto PARCEL](#)
- [Associação de logística humanitária](#)
- [Normas humanitárias fundamentais](#)
- [INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INTERNACIONAL, Distribuição Geral de Alimentos em situações de emergência](#)
- [CONSELHO NORUEGUÊS PARA OS REFUGIADOS. Kit de ferramentas de gestão de acampamento. Distribuição de alimentos e artigos não alimentares](#)
- [Guia de bolso MEDICINS SANS FRONTIERS Distribuição NFI](#)
- [OXFAM Distribuição NFI](#)
- [IASC Género e NFI em Emergências](#)
- [Livro de bolso das operações de campo de emergência do PAM](#)
- [Diretrizes do ACNUR para a redução dos riscos de proteção em distribuições em espécie](#)