© UNICEF/UNI303880/FRANK DEJONGH

NOTA TÉCNICA SOBRE

A IMPLEMENTAÇÃO DO PROTOCOLO DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE A PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS DE EXPLORAÇÃO E ABUSO SEXUAL

PROTECTION FROM SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE

unicef | for every child

United Nations

ÍNDICE

SIGLAS 3

AGRADECIMENTOS 4

MENSAGENS ESSENCIAIS 5

SECÇÃO 1: CONTEXTO E FINALIDADE 6

SECÇÃO 2: PANORÂMICA DA ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS 7

1. Tipos de serviços 8
2. Panorâmica do processo de gestão de casos para apoio a vítimas de EAS 9
3. Etapas da prestação de assistência a uma vítima de EAS 11

SECÇÃO 3: CONSIDERAÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS VITIMADAS POR EAS 13

SECÇÃO 4: LACUNAS NOS SERVIÇOS 15

SECÇÃO 5: COORDENAÇÃO E INTEGRAÇÃO EFICAZES DA ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS DE EAS NOS QUADROS NACIONAIS 16

1. Coordenação para assistência a vítimas 16
2. Integração das vias de encaminhamento de VBG/PC nos PON da rede interagências de PEAS 18
3. Mecanismos de financiamento 20
4. Partilha de dados sobre assistência a vítimas 21

GLOSSÁRIO 22

REFERÊNCIAS 24

The photographs seen in this Technical Note do not depict actual victims /survivors of sexual exploitation or abuse.

© UNICEF/UNI367308/FAZEL

SIGLAS

ACNUR	Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados
AdR	Área de responsabilidade
BSG	Boletim do Secretário-Geral
CCSAS	Cuidados clínicos para sobreviventes de agressão sexual
CdM	Chefe de missão
CH	Coordenador humanitário
CR	Coordenador residente
DDVT	Defensores dos direitos das vítimas no terreno
EAS	Exploração e abuso sexual
ECD	Equipas de conduta e disciplina
EHN	Equipa humanitária nacional
ENNU	Equipa nacional das Nações Unidas
FABN	Fundos agrupados de base nacional
FCRE	Fundo central de resposta a emergências
FNUAP	Fundo de População das Nações Unidas

GCV	Gestão clínica de violações
IASC	Comité Permanente Interagências, ou Inter-Agency Standing Committee
MQBC	Mecanismo de queixa baseado na comunidade
OIM	Organização Internacional para as Migrações
OSC	Organização da sociedade civil
PC	Proteção da criança
PEAS	Proteção contra exploração e abuso sexual
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PON	Procedimento operacional normalizado
PRH	Plano de resposta humanitária
PRR	Plano de resposta para refugiados
PSP	Primeiros socorros psicológicos
RESG	Representante especial do Secretário-Geral
RSDV	Responsáveis superiores de direitos das vítimas
UNSDCF	Quadro de Cooperação das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável
VBG	Violência baseada no género

© UNICEF/UNI328446/WILLOCQ

AGRADECIMENTOS

Esta nota técnica foi elaborada pelo UNICEF, com a estreita colaboração do Gabinete do Defensor dos Direitos das Vítimas da ONU, do Serviço de Conduta e Disciplina da ONU, do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), do Fundo das Nações Unidas para a População (FNUAP), da Organização Internacional para as Migrações (OIM), da equipa de apoio no terreno para PEAS e do grupo temático de peritos do Comité Permanente Interagências (IASC).

Agradecemos a Ivana Chapcakova e Georgette Schutte, que prepararam o rascunho sob a supervisão geral de Katherine Wepplo. Agradecemos ainda às pessoas e entidades seguintes, que contribuíram com a revisão técnica e o desenvolvimento da nota: Jane Connors, Hannah Clare, Lynne Goldberg, Kiyohiko Hasegawa, Alexandra Hileman, Emily Krasnor, Georgina Lund, Penelope Muteteli, Asmita Naik, Katherine Nichols, Carly Owens, Alon Plato, Kate Rougvie, Amit Sen, Yasna Uberoi, a área de responsabilidade da violência baseada no género e o Conselho Internacional de Organizações Voluntárias (ICVA, ou International Council of Voluntary Agencies). Um agradecimento adicional aos colegas do UNICEF na sede e nos gabinetes regionais e nacionais, Khadija Agab, Daniela Baro, Amanda Bissex, Ndeye Marie Diop, Tasha Gill, Aaron Greenberg, Christine Heckman, Sunita Joergensen, Amal Naser, Ana Catalina Fernandez Rojas, e Cornelius Williams pela revisão e pelos contributos técnicos.

MENSAGENS ESSENCIAIS

1. **As Equipas Nacionais e os Coordenadores Residentes da ONU** são responsáveis pela implementação do Protocolo das Nações Unidas sobre a Prestação de Assistência a Vítimas de Exploração e Abuso Sexual (o "Protocolo"), o que inclui assegurar a disponibilização de assistência e apoio a todas as vítimas de exploração e abuso sexual (EAS), independentemente de a vítima iniciar ou colaborar com uma investigação ou qualquer outro procedimento de responsabilização. Os Coordenadores Residentes e as Equipas Nacionais das Nações Unidas (CR/ENNU) podem consegui-lo por meio da integração da proteção contra a exploração e o abuso sexual (PEAS) nos processos e estruturas de coordenação de desenvolvimento, incluindo os quadros de resultados estratégicos a nível nacional, como o Quadro de Cooperação das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável (UNSDCF, ou United Nations Sustainable Development Cooperation Framework). Analisando periodicamente a situação da implementação do Protocolo, os CR/ENNU podem ajudar a assegurar a mobilização de recursos suficientes para fazer face a quaisquer lacunas nos serviços de violência baseada no género e proteção da criança.

2. **As Equipas Humanitárias Nacionais e os Coordenadores Humanitários** são responsáveis pela PEAS no âmbito da resposta humanitária, inclusive na área prioritária de assistência contra EAS do Comité Permanente Interagências (IASC). Os CH/EHN estão empenhados em assegurar a mobilização dos recursos necessários para a programação de violência baseada no género (VBG) e proteção da criança (PC), a fim de obter um alcance e uma qualidade de serviço adequados em toda a resposta humanitária. Tal pode ser promovido, assegurando que a PEAS seja integrada no Ciclo de Programação Humanitária e nos quadros relacionados, como as Panorâmicas de Necessidades Humanitárias e os Planos de Resposta.

3. **Cada entidade da ONU a nível nacional** é responsável pela assistência geral e pela prestação de apoio a qualquer vítima de EAS perpetrado pelo seu pessoal, incluindo os parceiros de implementação, mesmo onde possam trabalhar com outras agências, incluindo atores de violência baseada no género e de proteção da criança, para a prestação dessa assistência. Onde houver lacunas nos serviços, as entidades da ONU devem estar preparadas para utilizar os orçamentos internos a fim de resolvê-las. As entidades da ONU devem incluir informações para todo o seu pessoal sobre como encaminhar vítimas para assistência, como parte da sua formação obrigatória sobre PEAS.

> **A assistência e o apoio deverão ser prestados de forma a que sejam centrados na vítima, baseados nos direitos, sensíveis à idade. à incapacidade e ao género, não discriminatórios e culturalmente adequados.**
>
> Protocolo das Nações Unidas sobre a Prestação de Assistência a Vítimas de Exploração e Abuso Sexual

4. **O coordenador e a rede interagências de PEAS** são responsáveis pela integração de sistemas de encaminhamento existentes de violência baseada no género (VBG) e proteção de crianças nos procedimentos operacionais normalizados (PON) da rede de PEAS e por providenciar formação a todos os pontos focais de PEAS sobre como receber e encaminhar prontamente as vítimas de EAS para esses serviços. Tal deve ser efetuado com **a coordenação e o apoio das áreas de responsabilidade, dos subagrupamentos ou dos grupos de trabalho de violência baseada no género e proteção da criança.**

5. **A segurança e a confidencialidade das vítimas de exploração e abuso sexual** devem estar no cerne da prestação de assistência por todas as organizações responsáveis e prestadores de serviços, conforme descrito no Protocolo e em consonância com uma abordagem centrada na vítima.

6. Em todos os casos que envolvam processos de investigação e responsabilização, a **proteção contra retaliação e revitimização devem ser oferecidas às vítimas** pelas organizações implicadas, como parte da assistência prestada. Deve ser providenciado um gestor de casos/assistente social dedicado para apoiar a vítima ao longo dos processos de responsabilização, se/conforme necessário e acordado com a vítima.

SECÇÃO 1

CONTEXTO E FINALIDADE

ESTA SECÇÃO ABRANGE AS SECÇÕES 1 E 2 DO PROTOCOLO

A exploração e o abuso sexual (EAS) por funcionários e pessoal relacionado[1] das Nações Unidas constituem uma violação grave dos direitos das pessoas afetadas por uma crise, bem como um fracasso do nosso dever de proteger e não causar danos, uma violação dos padrões e normas internacionais e uma traição dos valores fundamentais das Nações Unidas e da comunidade humanitária. Por trás de todos os relatos de exploração e abuso sexual estão pessoas que tiveram as suas vidas afetadas por esses atos de má conduta grave e que são confrontadas com as repercussões destes atos, que podem ser de natureza social, emocional, psicológica, económica, física ou de segurança. Por conseguinte, é essencial que as Nações Unidas auxiliem as vítimas de exploração e abuso sexual de forma rápida e eficaz, e assegurem a adoção de uma abordagem centrada na vítima desde o primeiro momento. As vítimas têm direito a assistência rápida e de uma maneira segura, culturalmente relevante e adequada à idade e ao género. A segurança e o bem-estar das crianças, mulheres e quaisquer pessoas afetadas por exploração e abuso sexual devem ser o fator mais importante na nossa resposta a cada denúncia, alegação ou boato. A nossa resposta pode ter um impacto profundo no bem-estar, cura e recuperação dessa pessoa.

Em 2019, o Protocolo das Nações Unidas sobre a Prestação de Assistência a Vítimas de Exploração e Abuso Sexual (o "Protocolo") foi endossadopelo Grupo Diretivo de Alto Nível do Secretário-Geral das Nações Unidas sobre Exploração e Abuso Sexual , como parte do seu compromisso de promover uma abordagem ao nível de todo o sistema da ONU ao apoio que é prestado às vítimas de EAS. O Protocolo estabelece um conjunto de princípios, normas e medidas operacionais fundamentais para proteger os direitos e a dignidade das vítimas e melhorar a nossa resposta e o nosso apoio às respetivas necessidades. O Protocolo descreve a responsabilização de todas as entidades da ONU em assegurar a prestação de assistência adequada às vítimas de EAS, bem como as funções e responsabilidades para tal, com base na arquitetura humanitária e da ONU existente ao nível nacional. No âmbito dos contextos humanitários, o Comité Permanente Interagências (IASC) privilegiou a aceleração da assistência contra EAS como parte do seu trabalho geral sobre PEAS ao nível nacional. Em dezembro de 2018, os dirigentes do IASC aprovaram o Plano do IASC para Acelerar a PEAS na Resposta Humanitária a Nível Nacional, que privilegia a assistência centrada no sobrevivente. A Estratégia do IASC sobre PEAS (2018-2021) também estabelece a melhoria da qualidade do apoio e da proteção centrados no sobrevivente como uma das três áreas prioritárias.

Porque esta Nota Técnica usa o termo "vítima" em vez de "sobrevivente".
A nota abrange crianças e adultos afetados por exploração e abuso sexual perpetrados pela equipa das Nações Unidas e pelo pessoal relacionado. Também leva em conta a prioridade do IASC quanto à expansão da assistência de qualidade para sobreviventes de EAS, como parte do Plano do IASC para Acelerar a PEAS. Para os fins da nota, o termo "vítima" (em vez de "sobrevivente") é usado para evitar terminologia diversa e obter harmonização com o quadro de políticas da ONU nesta área de trabalho, sem deixar de manter atenção ao uso de várias terminologias por diferentes entidades. O uso do termo "vítima" de modo algum visa menosprezar a força e a coragem necessárias para superar a vitimização ou a autodeterminação das próprias pessoas para decidirem quando ocorre a transição de "vítima" para "sobrevivente".

Esta Nota Técnica foi desenvolvida para apoiar os representantes especiais do Secretário-Geral (RESG), coordenadores humanitários e residentes, equipas nacionais das Nações Unidas e equipas humanitárias nacionais, coordenadores e redes de PEAS, coordenadores e especialistas de subagrupamentos de VBG e PC e profissionais de outros sectores para implementar o Protocolo. A nota também faz referência aos compromissos e estruturas de coordenação do IASC relevantes nesta área, a fim de apoiar a aceleração da assistência contra EAS na resposta humanitária.

Proporciona orientação prática sobre como:

1. Prestar assistência a uma vítima;
2. Atender a considerações especiais para crianças vitimadas;
3. Enfrentar lacunas nos serviços;
4. Apoiar a coordenação e a integração eficazes da assistência à vítima nos quadros nacionais.

Esta Nota Técnica está alinhada com os esforços das Nações Unidas para a prevenção e a resposta em relação a exploração e abuso sexual, e também com as normas e orientações interagências estabelecidas, e deve ser considerada em todos os contextos operacionais, incluindo operações humanitárias, de desenvolvimento e de paz da ONU.

1 Para efeitos da nota técnica, a expressão "elementos das Nações Unidas e pessoal conexo" refere-se a todas as entidades das Nações Unidas e conexas às quais se aplique o Boletim do Secretário-Geral (BSG) ST/SGB/2003/13, incluindo forças não pertencentes às Nações Unidas que operem sob um mandato do Conselho de Segurança e empregados ou outros elementos conexos de um parceiro de implementação das Nações Unidas, de acordo com o Protocolo das Nações Unidas sobre Alegações de Exploração e Abuso Sexuais com a Participação de Parceiros de Implementação.

SECÇÃO 2

PANORÂMICA DA ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS

ESTA SECÇÃO EXPLICA AS INFORMAÇÕES ABRANGIDAS NAS SECÇÕES 3 E 5 DO PROTOCOLO

Assistência a vítimas é a prestação de serviços a pessoas com necessidades diretamente decorrentes da exploração sexual ou do abuso sexual perpetrados por colaboradores das Nações Unidas ou pessoal relacionado. Segundo o Protocolo:

- ✔ A prestação de assistência segura e com qualidade é parte da responsabilidade do sistema das Nações Unidas em resposta aos casos de EAS;
- ✔ Todas as crianças e adultos reclamantes ou vítimas de exploração e abuso sexual têm o direito de receber serviços, independentemente de a vítima colaborar com procedimentos de investigação ou responsabilização das Nações Unidas ou de outros, das decisões de organizações ou de outros de investigarem o caso e do resultado de uma investigação;
- ✔ As vítimas não são obrigadas a identificar o perpetrador ou a provar que são vítimas de EAS para aceder aos serviços.[2]

Conforme especificado no Protocolo (consulte a Secção 3), a ONU prestará assistência e apoio às vítimas logo que recebidas informações acerca de uma alegação. A assistência e o apoio devem ser prestados às vítimas por prestadores de serviços qualificados e competentes, de acordo com a abordagem centrada na vítima e de "não causar danos" e de acordo dos princípios orientadores para a VBG, em especial o consentimento informado.[3] Quando são centrados na vítima e baseados nos direitos, os serviços são específicos, adequados à idade e ao género, cultural e fisicamente acessíveis e movidos pelas necessidades das vítimas individuais e pelo apoio à sua autodeterminação e tomada de decisões.[4]

Uma vítima de EAS tem o direito a assistência e apoio e tem de poder aceder aos serviços de VBG e/ou CP existentes (conforme adequado), os quais devem ser mencionados nos procedimentos operacionais normalizados (PON) da rede interagências de PEAS. Tais serviços podem incluir: assistência imediata, como cuidados médicos urgentes (por exemplo, gestão clínica de violações); segurança e proteção; assistência material básica, como alimentos, vestuário e transporte para acesso aos serviços; apoio psicossocial, serviços jurídicos e apoio para crianças nascidas em consequência de exploração e abuso sexual. A assistência de prazo mais longo pode incluir: cuidados de saúde abrangentes, apoio psicossocial contínuo, incluindo a saúde mental, assistência jurídica, apoio à subsistência, ensino e formação profissional.[6] É preferível que a vítima aceda a serviços de gestão de casos, se existirem, incluindo a opção de dispor de um profissional qualificado, como um assistente social, a acompanhá-la durante todo o processo de prestação de serviços. **Uma vítima tem o direito de fazer as suas**

A denúncia de EAS é **obrigatória** para todos os trabalhadores humanitários, colaboradores das Nações Unidas e pessoal relacionado[5] que tomem conhecimento de um incidente ou alegação. As vítimas devem ser sempre informadas de que há limites à confidencialidade (ou seja, relacionados com a denúncia obrigatória e com a prestação de encaminhamentos e serviços) logo que se apresentem com uma alegação, e tal deve ser explicado no respetivo idioma e de uma maneira que facilite a compreensão das informações e do nível de pormenor do relato, de quem terá acesso e de quais poderão ser as medidas de seguimento. Tal ajudará as vítimas a compreenderem e afirmarem o seu direito à confidencialidade, já que pode proporcionar-lhes uma oportunidade para reflexão sobre quais os aspetos do seu caso que podem querer revelar ou não. Para as crianças que sejam demasiado jovens para entender, esta informação deve ser partilhada com o adulto da respetiva confiança.

2 Para efeitos de prestação de assistência a vítimas, presume-se que todas as pessoas que efetuem denúncias são vítimas, a fim de melhor atender às suas necessidades e também para assegurar a melhor possibilidade de recolha de provas em devido tempo.

3 Para mais informações, consulte, por exemplo, as Normas Mínimas Interagências para a Violência Baseada no Género na Programação para Emergências (2019).

4 Para mais informações sobre a abordagem centrada na pessoa sobrevivente, consulte o Manual para a Coordenação de Intervenções contra a Violência Baseada no Género em Emergências, p. 14.

5 O Boletim do Secretário-Geral sobre PEAS (2003, secção 3.2[e]) e as políticas agenciais/organizacionais conexas obrigam os elementos da ONU e dos parceiros de implementação a denunciarem prontamente todas as preocupações ou suspeitas de EAS por colegas e outros através dos mecanismos de denúncia estabelecidos, seja ou não o alegado perpetrador da mesma entidade.

6 Deve sublinhar-se que não existe uma categorização estabelecida de "assistência imediata" versus "assistência a prazo mais longo" no Protocolo nem na Estratégia Abrangente das Nações Unidas sobre Assistência e Apoio a Vítimas de Exploração e Abuso Sexuais por Elementos das Nações Unidas e Pessoal Conexo (A/RES/62/214). Tal deve-se ao facto de a assistência depender das necessidades individuais da vítima.

próprias escolhas. Tal inclui a opção de recusar assistência ou apoio a qualquer momento, inclusive depois de ter começado a recebê-lo. Também tem o direito de aceder a apoio numa fase posterior se/quando optar por fazê-lo.

Nota sobre a participação de crianças na tomada de decisões relacionadas com a assistência: para as crianças[7] demasiado jovens para compreender informações acerca dos seus direitos e opções de serviços, essas informações também devem ser partilhadas com o adulto da confiança da criança que pode ajudá-la a participar na tomada de decisões. As crianças de pouca idade sentem-se seguras e protegidas com adultos que conhecem e em quem confiam e podem expressar-se mais abertamente na presença do adulto da sua confiança.

© UNICEF/UN056966/OSE

1. TIPOS DE SERVIÇOS

O quadro abaixo descreve os tipos de serviços essenciais para apoio a vítimas de EAS. As vítimas têm direito a assistência e apoio, que devem ser prestados gratuitamente, e não devem incorrer em quaisquer custos, incluindo transporte e alojamento, para aceder à assistência de que necessitam.

TIPO DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Segurança	Medidas imediatas de segurança ou proteção para vítimas, testemunhas e reclamantes, incluindo os denunciantes, para responder ao risco de retaliação ou violência adicional, como o planeamento da segurança do sobrevivente, os abrigos seguros (ou seja, espaços que oferecem segurança temporária para pessoas em fuga do perigo) e o apoio à recolocação.
Cuidados médicos imediatos (incluindo a gestão clínica de violações [GCV])	Resposta médica imediata para curar lesões, administrar medicação para prevenção ou tratamento de infeções e prevenir gravidezes indesejadas. Deve ser prestado tratamento num prazo de 72 horas, em particular para administração de profilaxia pós-exposição (PPE) contra o HIV ou contraceção de emergência; os sobreviventes poderão apresentar-se muito depois das 72 horas e ainda precisar de tratamento. A gestão clínica de violações (GCV) pode incluir tratamento, aconselhamento e cuidados de seguimento, bem como recolha de provas forenses e fornecimento de uma certidão médica. É importante sublinhar que o pessoal médico não está em posição de emitir, nem dele se espera que emita, uma determinação legal sobre se uma pessoa foi sexualmente agredida ou não. Para as vítimas que engravidem e deem à luz em consequência da exploração e do abuso sexual, o serviço pode também incluir cuidados pré-natais e pós-natais.
***Kits* de dignidade**	Os *kits* de dignidade são, em geral, fornecidos a mulheres e raparigas e contêm habitualmente produtos de higiene comuns, como pensos higiénicos, sabonete, escovas de dentes, pasta de dentes e roupa interior, bem como informações sobre os serviços de VBG disponíveis, incluindo onde e como aceder a tais serviços.
Saúde mental e apoio psicossocial	Cuidados de saúde mental e apoio emocional e prático, seja individualmente (por assistentes sociais qualificados) ou com base na comunidade. Inclui também aconselhamento e gestão de casos, avaliação das necessidades de serviços e disposições de encaminhamento e fornecimento de informações e encaminhamento de vítimas para outros serviços a fim de prestar apoio que atenda às suas necessidades. As vítimas que apresentem reações mais profundas ao abuso e ao trauma podem necessitar de serviços especializados prestados por profissionais de saúde mental, como um psicólogo ou um psiquiatra, de forma adequada ao contexto social e cultural local.

7 Para efeitos desta nota, define-se "criança" como uma pessoa com menos de 18 anos, independentemente da maioridade civil ou sexual.

TIPO DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO
Serviços jurídicos	Serviços de assistência jurídica, incluindo aconselhamento jurídico gratuito por um advogado/prestador de apoio jurídico da sua escolha, representação legal, defesa e outras formas de apoio. A assistência jurídica pode fazer parte de vias de encaminhamento de VBG e PC e/ou estar incluída num centro polivalente, como parte de uma abordagem holística. Um coordenador de subagrupamento de VBG/PC e/ou um especialista podem ajudar as vítimas na localização de prestadores de serviços jurídicos. Para processos de responsabilização que envolvam várias jurisdições, deverá ser prestada assistência jurídica transnacional, conforme necessário, e com base nos desejos da vítima.
Assistência material básica, empoderamento socioeconómico/meios de subsistência	Fornecimento de alimentos, vestuário, abrigo, assistência à educação (para prevenir o abandono ou promover a reintegração escolar) e apoio de subsistência (por exemplo: iniciativas geradoras de rendimento, formação profissional e "dinheiro por trabalho" para adultos, bem como formação profissional e planos de poupança para adolescentes mais velhos). Nos casos em que a vítima seja uma criança, os seus cuidadores devem ter acesso a assistência por meios de subsistência com base nas necessidades do cuidador e da criança.
Apoio para crianças nascidas em consequência de EAS	Cuidados médicos e psicossociais e reivindicação de direitos a paternidade e apoio à criança, em conjunto com os governos nacionais relevantes. A ONU também pode facilitar a reivindicação de direitos a paternidade e a pensão alimentícia e benefícios auxiliares, como a nacionalidade ou a cidadania para crianças nascidas de EAS. Tal pode ser solicitado por um tutor ou pela própria criança. A ONU deve encaminhar as vítimas para assistência jurídica, de acordo com os seus desejos, e pode associá-las aos responsáveis competentes no país onde desejem apresentar a sua reivindicação.[8]

2. PANORÂMICA DO PROCESSO DE GESTÃO DE CASOS PARA APOIO A VÍTIMAS DE EAS

As vítimas poderão considerar útil que o principal ponto de contacto para assistência seja um profissional qualificado com bons conhecimentos de assistência a vítimas de EAS e serviços de VBG e com empatia e compaixão para providenciar apoio moral. Dado que as vítimas podem necessitar de um leque de serviços em diferentes sectores, uma abordagem de gestão de casos é muitas vezes parte integrante de uma prestação de assistência eficaz. Uma abordagem de gestão de casos envolve habitualmente um ator de apoio psicossocial ou dos serviços sociais que assume a responsabilidade por assegurar que as vítimas sejam informadas de todas as opções disponíveis, que as suas necessidades sejam identificadas e que os serviços, de acordo com as necessidades e os desejos das vítimas, tenham seguimento de uma maneira coordenada e por prestar apoio emocional à vítima ao longo do processo.[9] É importante lembrar que nem todas as vítimas irão querer ou necessitar de serviços de gestão de casos.

As vítimas podem sentir relutância em receber serviços de apoio por receio do estigma e da perda de assistência, em especial se o suposto perpetrador trabalhar para a organização que presta o serviço. Se puder ser evitado, não deve ser escolhida a organização que emprega o perpetrador e deve ser identificado outro prestador de serviços para a vítima. Se tal não for possível (ou seja, os serviços necessários não são disponibilizados por outro prestador nesse local), recomenda-se que o assistente social siga estas boas práticas:

- ✔ Se a vítima for adulta, explique os riscos associados a esta opção (como retaliação, assédio, etc.), para que ela possa tomar uma decisão informada sobre como quer proceder e se quer receber serviços dessa organização estando plenamente ciente dos riscos.
- ✔ Se a vítima for uma criança, dependendo da idade e do nível de compreensão, deve ser consultada sobre a sua preferência. Para crianças de pouca idade (menos de 12 anos), consulte sempre o adulto de confiança que elas identifiquem e leve em conta os seus melhores interesses ao tomar uma decisão em seu nome.[10]
- ✘ Os serviços não devem ser prestados por um prestador de serviços da organização que emprega o perpetrador se houver alguma possibilidade de a criança vitimada entrar em contacto com o perpetrador.

8 Os Estados-membros têm o dever de facilitar os assuntos relacionados com reivindicações de paternidade que envolvam pessoal militar ou policial. Como medida prática, o SG solicitou aos Estados-membros que facultassem os dados de contacto de um ponto focal adequado no âmbito do seu sistema jurídico nacional para receber e aconselhar sobre reivindicações de paternidade e prestações de alimentos de nacionais de países onde o seu cidadão tenha exercido funções junto da ONU (https://conduct.unmissions.org/remedial-paternity).

9 Diretrizes interagências de gestão de casos de violência baseada no género, p. 8.

10 Consulte a página 102 de Cuidados para Crianças Sobreviventes de Abuso Sexual para orientação sobre a aplicação do princípio dos "melhores interesses da criança" com vista a determinar quais as medidas de segurança e proteção a adotar.

- Explique a disponibilidade de outras opções de serviços e ofereça apoio à vítima para aceder aos mesmos (seja noutro lugar ou através de outro prestador de serviços), dependendo da gravidade dos riscos.

- Pode ser necessária a elaboração de um **plano de segurança ou proteção** imediato para responder aos riscos de proteção. Se for possível a recolocação, e com a concordância da vítima, esta pode ser transferida para um **lugar seguro**, dependendo das necessidades e dos meios disponíveis.

Deve ser providenciada a gestão de casos por um prestador de serviços competente e especializado, com formação sobre o processo de gestão de casos de VBG. **A gestão de casos não compete diretamente ao coordenador de PEAS, ao ponto focal de PEAS, ao coordenador de subagrupamento/AdR de VBG ou PC ou ao defensor dos direitos das vítimas no terreno (DDVT).**

O fluxograma abaixo mostra em detalhes as etapas da gestão de casos para um adulto e para uma criança.[11] Foram incluídas considerações específicas para vítimas de EAS, para que os prestadores de serviços de VBG e PC estejam cientes de problemas adicionais a que devem estar atentos na assistência às mesmas.

ETAPAS DA GESTÃO DE CASOS PARA ADULTOS E CRIANÇAS, COM CONSIDERAÇÕES ESPECIAIS PARA VÍTIMAS DE EAS

1. Apresentação e envolvimento: saúde a vítima e desenvolva o relacionamento; avalie a segurança imediata; apresente os serviços e obtenha permissão (consentimento informado). Para incidentes de EAS, explique os limites à confidencialidade antes de recolher informações. Para crianças vitimadas, peça que identifiquem um adulto de confiança que possa participar em todo o processo de gestão do caso.

2. Avaliação da situação e das necessidades da vítima. Comece por avaliar se a vítima necessita de atenção médica imediata; depois, avalie os riscos imediatos de segurança para a vítima e respetiva família (como ameaças, retaliação ou assédio).

3. Planeamento de ação do caso: elabore um plano para o apoio e os serviços de que a vítima necessita. Decida quem fará o quê e quando. Comece por considerar as necessidades de segurança/proteção da vítima (como a recolocação ou a instalação numa casa segura) e, em seguida, as suas necessidades imediatas (o que pode incluir cuidados clínicos para vítimas de agressão sexual, vestuário, alimentos, água).

4. Implemente o **plano do caso**, incluindo o apoio direto e os serviços de encaminhamento, com o consentimento informado da vítima.

5. Seguimento de casos: se os objetivos foram alcançados e a vítima não precisa de mais assistência, avance para a etapa seguinte. Em caso contrário, reavalie as necessidades da vítima e identifique as barreiras à concretização dos objetivos de cuidados e tratamento. Elabore um novo plano de caso e implemente-o.

6. Encerramento do caso: logo que os objetivos identificados com a vítima no início do processo sejam concretizados e a vítima fique satisfeita com os serviços recebidos e não pretenda receber mais serviços.

Considerações sobre EAS: se a vítima consentiu em participar numa investigação em coordenação e consulta com o investigador, ofereça-se para estar presente em todas as entrevistas com os investigadores a fim de prestar apoio emocional à vítima durante as entrevistas. Ofereça-se também para ser a pessoa de ligação a fim de fornecer atualizações sobre o processo e o resultado da investigação. Dê à vítima a opção de escolher se quer o apoio adicional. Nos casos de crianças vitimadas que assintam na participação, esteja presente em todas as entrevistas com investigadores.

11 Diretrizes interagências de gestão de casos de violência baseada no género

3. *ETAPAS DA PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA A UMA VÍTIMA DE EAS*

QUANDO RECEBER UMA ALEGAÇÃO DE EAS QUE NÃO PROVENHA DA VÍTIMA

Sempre que uma alegação ou um incidente de EAS não seja relatado diretamente por uma vítima (por exemplo: a denúncia é de outro membro da comunidade, é relatado um boato, a alegação é mencionada através de um canal de terceiros, etc.), o recetor da informação deve adotar os passos seguintes para assegurar o princípio de "não causar danos":

Todo o pessoal:

- ✔ Encaminhe a informação para o seu ponto focal de PEAS, respeitando a confidencialidade da informação e da pessoa que a relatou. Sempre que estejam presentes, também pode relatar uma alegação ao responsável superior de direitos das vítimas/defensor dos direitos das vítimas no terreno (RSDV/DDVT) se não existir um ponto focal de PEAS.
- ✘ Lembre-se, **NÃO** procure a vítima para lhe prestar assistência, porque poderá criar um risco de danos para a mesma. Forneça informações sobre quaisquer recursos e apoio que possam estar disponíveis com base nas vias de encaminhamento de VBG/PC existentes ou num levantamento de serviços na área e incentive a pessoa a partilhar essas informações com a vítima em segurança e confidencialidade.

Pontos focais de PEAS, RSDV/DDVT:

- ✔ Informe o coordenador de PEAS acerca da denúncia de acordo com os PON da rede interagências de PEAS – sem partilhar dados de identificação.
- ✔ Faça o acompanhamento junto da pessoa ou organização que relatou a alegação de EAS para confirmar se foi oferecida e/ou prestada assistência de acordo com as necessidades e os desejos da vítima. Forneça qualquer apoio adicional necessário para associar a vítima ao(s) prestador(es) de assistência adequado(s).
  - Se a vítima optar por participar numa investigação, coordene com os investigadores e o(s) prestador(es) de serviços para assegurar a prestação de proteção e assistência à vítima durante a investigação, como parte de uma abordagem centrada na vítima.

Coordenador de PEAS, pontos focais de PEAS, RSDV/DDVT:

- ✔ Realize de forma proativa uma **avaliação de risco de EAS e atividades de consciencialização** em áreas definidas a fim de identificar riscos de EAS, envolver as comunidades na PEAS e fornecer informações sobre como efetuar denúncias de EAS e receber assistência. Tal deve incluir informações acerca dos **direitos das vítimas** e dos **serviços disponíveis**, com o objetivo de assegurar que as vítimas obtenham o apoio de que necessitam e de as incentivar a denunciar incidentes.
- ✔ Coordene com os coordenadores de subagrupamentos/AdR de VBG e PC a fim de partilhar informações sobre o risco de EAS e como receber assistência e sinalizar problemas e preocupações.
- ✔ Trate as informações acerca de uma alegação como confidenciais durante as atividades de consciencialização, a fim de não causar danos à vítima e de evitar o estigma que possa ser associado à comunidade visada pelas atividades de consciencialização.

QUANDO RECEBER UMA REVELAÇÃO DE EAS DIRETAMENTE DA VÍTIMA

As vítimas podem optar por contar a sua história a qualquer pessoa em quem confiem, incluindo familiares, amigos, dirigentes da comunidade e prestadores de serviços. É crucial que as vítimas consigam aceder a informações claras, exatas e oportunas para as apoiar ao longo do processo de receção de assistência e participação numa investigação, se assim escolherem. Tal poderá ajudar as vítimas a sentirem-se mais em controlo do processo e auxiliar à sua tomada de decisões. As vítimas devem ser tratadas com dignidade e é nosso dever informá-las adequadamente sobre a assistência a que têm direito. Se uma pessoa adulta ou uma criança se apresentar com uma dúvida ou preocupação, a equipa que recebe a notificação pode transmitir empatia e prestar apoio à vítima obedecendo às diretrizes seguintes:

Todo o pessoal:

- ✔ Escute, apoie e encaminhe prontamente a vítima para a pessoa adequada dentro da organização (ou seja, o ponto focal de PEAS) ou para os serviços por ela escolhidos, usando as vias de encaminhamento de VBG/PC. Para orientação prática sobre como efetuar encaminhamentos, consulte o procedimento LOOK, LISTEN, LINK (ou OBSERVAR, ESCUTAR, CONECTAR), descrito no Guia de Bolso sobre VBG. As cinco etapas do processo são as seguintes:
  1. Depois de se apresentar (com o nome e a sua função na organização), efetue uma verificação de segurança para avaliar as necessidades imediatas de segurança e proteção. Se a vítima estiver em perigo imediato ou iminente de danos graves e necessitar de medidas de proteção imediatas, encaminhe o caso para o principal agente de VBG, ou agente de proteção da criança se a vítima for uma criança.
  2. Informe a vítima acerca dos respetivos direitos e da sua obrigação a respeito da denúncia obrigatória e explique as limitações à confidencialidade, para que a vítima possa avaliar as opções e os possíveis resultados das suas

decisões (riscos e benefícios) antes de dar o consentimento ou, no caso das crianças, assentimento informado.[12]

3. Escute e valide as experiências das vítimas, reafirmando e parafraseando o que elas lhe disseram. Permita que a vítima partilhe tantas ou tão poucas informações sobre o incidente quanto ela queira; não a force a dar informações nem lhe faça perguntas de aprofundamento.
4. Informe sobre os recursos e forneça encaminhamentos de acordo com as necessidades e os desejos da vítima. Saiba quem é o ponto focal de PEAS da sua organização e tenha acesso às vias de encaminhamento de VBG/PC ou à lista de serviços disponíveis, para que as vítimas possam ser encaminhadas para os serviços adequados da sua escolha. Uma vítima também pode ser encaminhada para o coordenador interagências de PEAS e para o RSDV/DDVT, onde existam.
5. Reveja as informações facultadas e confirme se e como a vítima gostaria de ser contactada para seguimento.

O papel de todo o pessoal termina logo que a vítima tenha sido encaminhada para o ponto focal e/ou os prestadores de serviços apropriados para assistência. O pessoal deverá então seguir os procedimentos de relato estabelecidos na sua organização para o relato de alegações de EAS.

Ponto focal de PEAS, RSDV/DDVT:

- ✔ Saiba que serviços de VBG e PC existem, bem como serviços não especializados para encaminhamento de vítimas (consulte a secção 7 abaixo para exemplos de serviços não especializados). Se a vítima tiver pedido para manter a comunicação com o ponto focal de PEAS/RSDV/DDVT, tal deve ser feito de maneira confidencial e segura.
- ✔ Forneça orientação às vítimas sobre "o que vem a seguir" e o que acontecerá com a denúncia.
- ✔ Faça o acompanhamento junto da pessoa ou organização que relatou a alegação de EAS para confirmar se foi oferecida e/ou prestada assistência de acordo com as necessidades e os desejos da vítima. Forneça qualquer apoio adicional necessário para associar a vítima ao(s) prestador(es) de assistência adequado(s).
  - Se a vítima optar por participar numa investigação, estabeleça coordenação entre os investigadores e o(s) prestador(es) de serviços para assegurar a prestação de proteção e assistência à vítima durante a investigação, como parte de uma abordagem centrada na vítima.

Organização/entidade do alegado perpetrador:

- ✔ Assegure a prestação de assistência imediata à vítima por prestadores de serviços qualificados. Tal pode envolver o encaminhamento para prestadores de serviços de acordo com as necessidades e o consentimento da vítima (**num prazo de 24 horas** ou conforme estipulado nos PON da rede interagências de PEAS), se a entidade/organização tiver recebido a queixa diretamente da vítima.
- ✔ Encaminhe a vítima para um prestador de serviços que possa proceder à gestão do caso e providenciar um assistente social (se este existir; em caso contrário, para um prestador de serviços que tenha sido identificado pela rede de PEAS ou pelo ponto focal de PEAS), se houver concordância da vítima.
- ✔ Através do ponto focal de PEAS da organização implicada ou do chefe da entidade, informe o coordenador de PEAS sobre o incidente conforme estipulado nos PON da rede de PEAS – sem partilhar dados de identificação.[13]

Coordenador de PEAS, copresidentes da rede de PEAS:

- ✔ Assegure que os PON da rede interagências de PEAS sejam integrados nas vias de encaminhamento de VBG/PC e que todos os pontos focais de PEAS recebam formação sobre como encaminhar as vítimas pelas vias de encaminhamento caso recebam uma alegação de EAS.
- ✔ Em conformidade com os PON da rede interagências de PEAS, forneça apoio para assegurar que qualquer vítima de EAS que se apresente seja imediatamente encaminhada para assistência, independentemente da afiliação da entidade que receba a alegação e/ou da afiliação do suspeito perpetrador.
- ✔ Informe o CR/CH que o incidente foi relatado no prazo definido segundo os PON da rede de PEAS e partilhe atualizações sobre se foi prontamente oferecida assistência, sem partilhar dados de identificação.
- ✔ Encaminhe a vítima para o serviço por ela escolhido e informe a organização implicada de acordo com os PON da rede de PEAS.

Fornecer informações às vítimas de maneira segura, ética e confidencial, na sua própria língua, sobre os seus direitos e opções de denúncia e acesso a cuidados (incluindo os potenciais riscos implícitos), é uma responsabilidade de TODOS os atores que interagem com as populações afetadas.

12 Para orientação adicional, consulte a pergunta frequente 45 das perguntas frequentes sobre PEAS interagências: "Como respeitamos em simultâneo o consentimento informado da vítima e o dever de denúncia obrigatória?" e as diretrizes Cuidados para Crianças Sobreviventes de Abuso Sexual (pp. 91-95) para orientação exaustiva sobre como cumprir adequadamente o dever de denúncia obrigatória, que pode ser aplicada a pessoas adultas e crianças. Sobre a explicação da confidencialidade às crianças, consulte a página 97.

13 O coordenador de PEAS é informado sobre as alegações de EAS para analisar as tendências da assistência a vítimas, o que ajudará a rede de PEAS a identificar lacunas nos serviços, o que, por sua vez, melhorará os esforços de programação e patrocínio.

SECÇÃO 3

CONSIDERAÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS VITIMADAS POR EAS

ESTA SECÇÃO EXPLICA AS INFORMAÇÕES ABRANGIDAS NA SECÇÃO 6 DO PROTOCOLO

As crianças, incluindo as raparigas e os rapazes adolescentes, são particularmente vulneráveis à exploração e ao abuso sexual devido à idade, ao género e à dependência de outros. Em alguns casos, tal pode até incluir o uso de crianças para solicitação de EAS em nome de perpetradores adultos. A proteção e a assistência a crianças vitimadas é, por conseguinte, uma componente fundamental do Protocolo. Todas as decisões relativas à prestação de assistência a uma criança devem fundamentar-se na determinação dos seus melhores interesses, incluindo o ponto em que a criança poderá ser envolvida no processo de responsabilização. As crianças vitimadas devem receber assistência de profissionais qualificados que possam prestar cuidados. Tal inclui serviços psicossociais, educativos, jurídicos e de saúde, conforme definido pelo Protocolo, num ambiente propício às crianças e que seja adequado às suas idades e fases de desenvolvimento. Em todos os casos que envolvam crianças, as entidades e organizações implicadas podem trabalhar em estreita consulta com o UNICEF (consulte o parágrafo 6.2 do Protocolo) para assegurar a defesa dos direitos e dos melhores interesses das crianças. O UNICEF pode fornecer orientação sobre como apoiar as crianças vitimadas de maneira segura e adequada, inclusive por meio de serviços de PC especializados que possam estar disponíveis. A assistência a crianças deve também incluir aquelas que possam ser testemunhas de EAS, dadas as consequências potencialmente graves para a sua saúde e o seu bem-estar. Tal assistência deve incluir auxílio psicossocial adequado à idade e outros serviços, conforme apropriado e com a devida consideração dos melhores interesses da criança.

CONSIDERAÇÕES SOBRE ASSISTÊNCIA A CRIANÇAS DURANTE OS PROCESSOS DE RESPONSABILIZAÇÃO

O processo de responsabilização (ou seja, a investigação e a ação disciplinar e/ou judicial) aplicado às alegações de EAS pode ter um impacto direto na assistência de que as vítimas necessitam, caso estas optem por participar e tenham consentido/assentido no processo de responsabilização. As crianças têm o direito de participar, de acordo com os seus desejos e capacidade evolutiva, no processo de investigação e/ou no processo judicial. Para o facilitar e assegurar uma abordagem para "não causar danos", deve ser prestada a seguinte assistência:

- ✓ **Apoio psicossocial** antes, durante e depois de uma entrevista investigativa;
- ✓ **Acompanhamento por um assistente social** durante os processos da investigação. Uma vítima adulta pode solicitar um assistente social ou outra pessoa fidedigna confiável para a acompanhar nas entrevistas e uma criança vitimada deve ser sempre acompanhada por um assistente social e pelo adulto "seguro" da sua confiança;
- ✓ **Acompanhamento por um ator de proteção/segurança** nas reuniões durante os processos de investigação;
- ✓ **Apoio logístico** para a vítima; por exemplo: tradução e transporte para entrevistas e medidas de acolhimento para pessoas com deficiência;
- ✓ **Fornecimento de informações à vítima sobre a situação do seu caso**, já que todas as vítimas têm o direito de receber atualizações regulares do seu assistente social ou pessoa de contacto;
- ✓ Em conformidade com a abordagem centrada na vítima, esta deve ser **notificada se houver uma investigação** e se o perpetrador foi informado da alegação contra si. Essa informação é importante para o planeamento da segurança e deve ser fornecida às vítimas, independentemente de elas participarem numa investigação.

Para assegurar uma coordenação adequada na prestação de assistência a crianças vitimadas, o ponto focal de PEAS designado deve estabelecer contacto com o assistente social (ou similar) e o investigador. Para os fins dos PON da rede de PEAS, a rede de PEAS pode considerar acrescentar algumas diretrizes básicas para assegurar que as crianças vitimadas recebam apoio e assistência relacionados com os processos de responsabilização, incluindo as investigações.

EXEMPLOS DE DIRETRIZES SOBRE PESSOAS DE APOIO PARA CRIANÇAS VITIMADAS DURANTE A INVESTIGAÇÃO E OS PROCEDIMENTOS LEGAIS[14]

As diretrizes seguintes visam proteger e apoiar as crianças vitimadas durante as investigações de EAS, de acordo com o princípio de "não causar danos" e a fim de evitar a repetição da traumatização. Para apoiar a criança e facilitar o processo de investigação, além de investigadores qualificados com competências e conhecimentos específicos sobre como entrevistar crianças, recomenda-se a presença de uma "pessoa de apoio" adulta para apoiar a criança ao longo do processo de entrevista da investigação e dos procedimentos legais. Os requisitos, funções e responsabilidades dessa "pessoa de apoio" são descritos abaixo.

Requisitos sugeridos para a pessoa de apoio

- A pessoa de apoio pode ser nomeada caso se considere ser n**o melhor interesse da criança** e se a pessoa tiver o perfil adequado para apoiar a criança.
- A pessoa de apoio não pode ser uma testemunha efetiva ou potencial, nem alguém que tenha um envolvimento pessoal no caso e não seja um progenitor ou cuidador primário da criança (tal não impede a presença de familiares durante as entrevistas a pedido da criança).
- A pessoa de apoio será um responsável pela proteção de crianças, assistente social, trabalhador comunitário ou psicólogo que trabalhe com as Nações Unidas ou com um parceiro de implementação do UNICEF identificado que preste assistência a crianças ou que seja de uma organização qualificada que preste serviços a crianças vitimadas por VBG.
- A pessoa de apoio tem a responsabilidade de se familiarizar com as circunstâncias e o estado emocional da criança.
- Nos casos em que a criança vitimada seja uma rapariga, recomenda-se que, sempre que possível, a pessoa de apoio seja do sexo feminino. Se a criança a entrevistar for um rapaz, será decidido em consulta com o mesmo se a pessoa de apoio deverá ser do sexo feminino ou do sexo masculino.
- A pessoa de apoio não interferirá antes, durante ou depois das entrevistas de uma maneira que possa comprometer a investigação ou prejudicar a credibilidade da vítima/testemunha infantil (por exemplo, por orientação, "preparação" ou manipulação da criança).

Funções e responsabilidades sugeridas

Antes e durante a entrevista

- A pessoa de apoio tem por função providenciar apoio emocional à criança antes, durante e depois da entrevista investigativa, conforme necessário, no sentido em que a sua presença durante a entrevista é reconfortante e tranquilizadora para a criança. Caso o testemunho da criança seja necessário num procedimento legal, a pessoa de apoio deve acompanhá-la, bem como verificar e defender a aplicação de medidas de confidencialidade e proteção.
- A pessoa de apoio localizará e informará a criança e os respetivos progenitores (conforme possível e adequado) acerca da entrevista.
- Antes da entrevista, a pessoa de apoio transmitirá ao(s) investigador(es) quaisquer dúvidas ou preocupações que a criança possa ter expressado em relação à entrevista e quaisquer ajustes ou necessidades especiais que ela possa ter ou solicitar.
- Antes de iniciar a entrevista, a sua finalidade e as suas regras básicas serão explicadas pelos investigadores entrevistadores à criança, com o auxílio de uma pessoa de apoio, no idioma nativo da criança e de maneira sensível ao género e à idade.
- Se a criança expressar algum tipo de sinais de cansaço ou angústia, a pessoa de apoio transmitirá esse facto aos investigadores.
- A pessoa de apoio **não participará na entrevista**: não intervirá, não fará nem responderá a perguntas e não dará indicações à criança. A pessoa de apoio tem ainda de estar atenta à sua linguagem corporal e às suas expressões faciais para evitar transmitir quaisquer emoções ou intenções à criança e, tanto quanto possível, estará fora do campo de visão da criança, mas mover-se-á para a reconfortar fisicamente caso tal se torne necessário.
- A pessoa de apoio não traduzirá (esse procedimento caberá a um tradutor profissional) nem tomará notas durante a entrevista.

Depois da entrevista

- A pessoa de apoio verificará o impacto da entrevista no estado emocional da criança e confortará e tranquilizará a criança conforme necessário. Certificar-se-á de que a criança não seja deixada sozinha, mas tenha por perto um adulto responsável de confiança depois da entrevista.
- Na sequência da entrevista, a pessoa de apoio comunicará aos investigadores quaisquer observações importantes sobre o bem-estar ou a segurança da criança em relação à entrevista ou à investigação.
- A pessoa de apoio pode partilhar com o UNICEF quaisquer preocupações a respeito da metodologia de entrevista ou outras questões que afetem o bem-estar da criança em relação à entrevista, para que o UNICEF as levante junto do órgão de investigação se considerado necessário.

Adesão à confidencialidade

- A pessoa de apoio assinará um acordo de confidencialidade antes da entrevista, nos termos do qual concorda em **não divulgar quaisquer informações sobre as entrevistas** à comunicação social ou a qualquer outra pessoa ou organização.
- A violação da confidencialidade, conforme exigido nos termos do referido acordo, pode ser motivo para ação disciplinar ou mesmo rescisão do contrato e demissão sumária da pessoa de apoio pelo empregador.

14 Adaptado das propostas de diretrizes da autoria do UNICEF, da equipa de conduta e disciplina da MONUSCO, dos responsáveis nacionais de investigação do OIOS e do FNUAP para aplicação na República Democrática do Congo (RDC).

SECÇÃO 4

LACUNAS NOS SERVIÇOS

Poderá haver localidades onde não estejam disponíveis serviços de VBG/PC. Em alguns casos, as vítimas podem ter acesso a serviços prestados à distância. Se assim for, é importante encaminhar a vítima para serviços que estejam disponíveis na sua localidade, em função das suas preferências. O coordenador de PEAS deve colaborar com outros dirigentes do sector (juntamente com os coordenadores de subagrupamentos/AdR de VBG/PC) para identificar os serviços existentes que podem ser disponibilizados às vítimas de EAS quando não estão disponíveis serviços especializados.

São apresentadas abaixo algumas opções que podem ser exploradas e oferecidas quando serviços especializados não estiverem disponíveis:

- **Segurança** – Com base no plano de segurança elaborado com a vítima; pode incluir transporte/recolocação para um espaço seguro;
- **Cuidados médicos** – Encaminhamento para qualquer unidade de saúde disponível na localidade, para tratamento ou medicação básica, e para o FNUAP ou o UNICEF, para kits de dignidade se aplicáveis;
- **Saúde mental e apoio psicossocial** – As opções podem incluir estruturas/serviços comunitários que possam oferecer algum apoio emocional, como grupos de mulheres/crianças/jovens;
- **Serviços jurídicos** – Trabalho com entidades como o Gabinete do Alto-Comissário das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ACNUDH) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) a fim de identificar organizações que prestem apoio jurídico ou estabeleçam coordenação com estruturas governamentais que prestam apoio jurídico. Devido às sensibilidades em torno dos casos de EAS, os encaminhamentos legais devem ser cuidadosamente avaliados e dirigidos a uma rede selecionada de prestadores de serviços jurídicos que possam providenciar apoio jurídico sensível e adequado ao género e à idade;
- **Assistência material básica** – Se não estiverem presentes as entidades relevantes, a organização cujo pessoal seja responsável pela alegação deve adquirir produtos de que a vítima possa precisar no imediato, como alimentos, vestuário, kits de dignidade ou medicação;
- **Programas ou serviços de funcionamento à distância** (ou seja, através de comunicações eletrónicas ou telefónicas), como linhas diretas que possam providenciar serviços de aconselhamento e informações à distância, se as vítimas tiverem acesso à tecnologia necessária para a utilização de tais serviços;
- **Colaboração com as comunidades locais** para identificar serviços de apoio, como instituições religiosas e baseadas na fé, grupos femininos e organizações de serviços para pessoas com deficiência que possam prestar algum apoio a vítimas.

Estas opções devem ser pelo menos reforçadas para ser possível atender às necessidades das vítimas. No entanto, a prioridade deve ser investir nos serviços de VBG/PC e expandi-los. A rede de PEAS deve defender a disponibilização dos serviços especializados de VBG e PC necessários em todas as áreas onde estejam presentes atores humanitários ou do desenvolvimento, desde o início da resposta, e o incentivo das entidades para que respondam às necessidades específicas das vítimas de EAS.

A indisponibilidade local de serviços de VBG e PC não absolve as organizações implicadas de terem de tomar medidas para assegurar que as vítimas recebam assistência. Sempre que não haja serviços localmente disponíveis para as vítimas, as entidades de último recurso estão obrigadas a encontrar uma forma de prestar assistência, o que pode implicar agir como assistente social da vítima. Se não for possível o acesso das vítimas a outros serviços, o encaminhamento para prestação de serviços deve ser efetuado para as entidades e missões da ONU como último recurso.[15] Por exemplo:

- Para prestação de serviços a vítimas, os últimos recursos são o UNICEF para as crianças e o FNUAP para as pessoas adultas a partir dos 18 anos.
- Recursos internos das entidades das Nações Unidas, incluindo o Fundo Fiduciário (consulte a secção 5 para mais detalhes).
- Onde não estejam disponíveis serviços locais, podem ser ativados os orçamentos das missões para prestar este tipo de assistência às vítimas.
- Serviços especializados, incluindo PEAS, VBG e PC, devem ser incluídos e financiados no PRH, PRR ou similar. Também podem ser utilizados fundos agrupados humanitários – os fundos agrupados de base nacional (FABN) e o fundo central de resposta a emergências (FCRE).

15 PON Globais do IASC, secção 4.2.2.

© UNICEF/UNI227277/ALHATTAB

SECÇÃO 5

COORDENAÇÃO E INTEGRAÇÃO EFICAZES DA ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS DE EAS NOS QUADROS NACIONAIS

ESTA SECÇÃO EXPLICA AS INFORMAÇÕES ABRANGIDAS NA SECÇÃO 7 DO PROTOCOLO

1. COORDENAÇÃO PARA ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS

O oficial de mais alto nível de senioridade da ONU (chefe de missão/RESG, CR/CH) detém a responsabilidade em última instância pela PEAS interagências no país, o que inclui a implementação do Protocolo. O CR/CH preside à ENNU/EHN ao nível estratégico, constituído pelos chefes das organizações, e ao órgão de nível superior cabem a responsabilidade primária, a tomada de decisões e o poder de supervisão para atividades coletivas de PEAS ao nível nacional. Tais obrigações são ainda reforçadas no âmbito da estrutura de coordenação humanitária de acordo com o Plano do IASC para Acelerar a PEAS na Resposta Humanitária a Nível Nacional e a PEAS faz também parte das funções principais do CR/CH conforme descrito no Manual do CR/CH.[16]

A implementação do Protocolo está dependente da estrutura de coordenação interagências no país e o quadro abaixo descreve os procedimentos propostos que têm de ser ativados para a assistência a vítimas em cada nível onde existam os cargos referidos. Estes procedimentos são complementares às funções e responsabilidades gerais de assistência a vítimas de EAS à escala do sistema da ONU que estão delineadas no próprio Protocolo.

16 Liderança na Ação Humanitária: Manual para o Coordenador Residente e Humanitário da ONU (p. 52).

NÍVEL		PROCEDIMENTOS
STRATEGIC	**Chefe de missão/RESG** **Coordenador humanitário/ residente (CH/CR)** **Equipa humanitária nacional (EHN)/equipa nacional das Nações Unidas (ENNU)/ comissão diretiva de PEAS**	■ O CR/CH assume a função principal na PEAS para a ENNU/EHN, em contextos fora de missão, e é responsável por coordenar a prestação de assistência às vítimas e pelo relato sobre as medidas tomadas no país para prevenção e resposta em relação a EAS. ■ Nos casos em que haja uma operação de manutenção da paz ou uma missão política especial, o chefe de missão (CdM) é o mais alto responsável superior das Nações Unidas para o país em matéria de PEAS, colaborando com o CR/CH.
	Copresidentes da rede de PEAS	■ Os copresidentes da agência apoiam o coordenador e a rede de PEAS na resposta a quaisquer lacunas no alcance da assistência, em coordenação com os atores relevantes da VBG e da PC.
TECHNICAL	**Coordenador de PEAS**	■ Responsável por assegurar que os PON da rede interagências de PEAS incluam as vias de encaminhamento de VBG/PC e que todos os pontos focais de PEAS recebam formação sobre a sua utilização. ■ Coordena com os subagrupamentos/AdR/grupos de trabalho de VBG e PC sobre a prestação de assistência a vítimas de EAS e identifica lacunas nos serviços. ■ Está diretamente subordinado ao CH/CR em matéria de lacunas e necessidades da assistência a vítimas.
	Equipas de conduta e disciplina (ECD)	■ Nas operações de manutenção da paz e missões políticas especiais, a ECD coordena a prestação de assistência a vítimas de EAS perpetrados por pessoal da Missão das Nações Unidas. A ECD estabelece coordenação com os RSDV/DDVT nos casos em que estes existam.
	Responsável superior de direitos das vítimas/Defensor dos direitos das vítimas no terreno (RSDV/DDVT)	■ Apoia a monitorização e a coordenação da prestação de assistência e apoio para assegurar que os direitos das vítimas sejam defendidos, em conjunto com o CR/CH ou o CdM. ■ Apoia o RESG ou o CR/CH numa abordagem centrada na vítima a nível de todo o sistema para a PEAS.
	Rede interagências de PEAS **Pontos focais de PEAS de entidades da ONU, ONG etc.**	■ Integra as vias de encaminhamento de vítimas para os serviços de VBG e proteção da criança existentes nos PON da rede interagências de PEAS. ■ Estabelece coordenação com o subagrupamento/grupo de trabalho de VBG/PC e/ou os especialistas em VBG e PC disponíveis para formar não-especialistas em primeiros socorros psicológicos (PSP), vias de encaminhamento e como encaminhar para os serviços (ou seja, usando o Guia de Bolso sobre VBG), uma vez que estes são geralmente os trabalhadores da linha de frente e é provável que se encontrem com vítimas de EAS. ■ Trabalha com atores que não de VBG/PC a fim de identificar serviços alternativos para encaminhamento das vítimas (juntamente com atores de VBG/PC). ■ Estabelece coordenação com membros da rede de PEAS para sensibilização das comunidades onde estão presentes sobre os direitos das vítimas, incluindo o direito a assistência, bem como sobre quais os serviços existentes e como aceder a eles. ■ Envolve-se com as comunidades para sinalizar problemas e preocupações relativos à assistência a vítimas de EAS para medidas de seguimento pela rede.
	Coordenadores de subagrupamentos de VBG e PC/AdR/grupos de trabalho de VBG	■ Os coordenadores de subagrupamentos de VBG e PC/AdR apoiam a implementação do encaminhamento e da assistência de sobreviventes e fornecem orientação técnica, inclusive sobre a adesão dos princípios orientadores para a VBG na prestação de assistência a vítimas.

Para uma panorâmica completa das funções e responsabilidades em relação ao Protocolo, consulte a secção 7 do Protocolo.

© UNICEF/UNI189982/QUARMYNE

2. INTEGRAÇÃO DAS VIAS DE ENCAMINHAMENTO DE VBG/PC NOS PON DA REDE INTERAGÊNCIAS DE PEAS

A assistência a vítimas de EAS é normalmente prestada através de serviços de VBG ou PC,[17] por meio das vias de encaminhamento existentes. Uma via de encaminhamento é um mecanismo flexível que liga de forma segura as vítimas a serviços de apoio, competentes e com qualidade, o que pode incluir todos ou quaisquer dos seguintes: saúde, apoio psicossocial, segurança e proteção, apoio jurídico e/ou apoio à subsistência/reintegração económica. O quadro abaixo oferece exemplos de boas práticas e procedimentos a evitar na integração das vias de encaminhamento de VBG/PC na rede de PEAS.

✔ BOAS PRÁTICAS	✘ DEVE SER EVITADO
O coordenador de PEAS, sob a chefia do CH/CR e dos copresidentes da rede de PEAS, deve assegurar que as disposições do Protocolo sejam refletidas nos PON da rede interagências de PEAS e que as vias de encaminhamento de VBG/PC sejam formalmente integradas e regularmente revistas, com resolução de quaisquer lacunas.	O coordenador ou a rede de PEAS não devem desenvolver as vias de encaminhamento isoladamente, fora das vias de encaminhamento de VBG/PC. Quaisquer problemas ou lacunas nas vias de encaminhamento existentes devem ser levantados e comunicados a um nível superior para medidas de seguimento, respetivamente, pelos subagrupamentos de Proteção, VBG e/ou PC.
Todos os atores asseguram às vítimas de EAS o acesso aos mesmos serviços de outras formas de VBG ou, se estes não estiverem disponíveis, aos serviços identificados pela rede de PEAS.	A rede de PEAS não deve criar serviços separados para vítimas de EAS (quando necessário, as Nações Unidas devem ponderar o apoio ao desenvolvimento de serviços novos, mas sem desenvolver estruturas duplicadas).[18]
O coordenador de PEAS (juntamente com especialistas em VBG/PC) deve integrar as vias de encaminhamento de VBG/PC existentes nos PON da rede de PEAS e seguir os procedimentos habituais.[19]	O coordenador ou a rede de PEAS não devem prestar assistência direta às vítimas.
O coordenador de PEAS (juntamente com especialistas em VBG/PC) deve descrever nos PON da rede de PEAS como facilitar o encaminhamento e a prestação de assistência através de outros meios e prestadores de serviços de último recurso, onde não existam serviços especializados de VBG/PC.	O coordenador ou a rede de PEAS não são responsáveis por assegurar a prestação de assistência a todas as vítimas/ sobreviventes (ou seja, ter um papel de supervisão em cada caso individual).

17 Dependendo do contexto, a prestação de serviços é efetuada sobretudo através de órgãos governamentais ou organizações da sociedade civil (OSC), ao passo que, em outros casos, as organizações internacionais podem preencher parte ou a totalidade das lacunas.

18 https://undocs.org/A/RES/62/214
Estratégia Abrangente das Nações Unidas sobre Assistência e Apoio a Vítimas de EAS

19 Consulte as páginas 6 e 36 das Perguntas Frequentes sobre a PEAS Interagências (OIM, abril de 2020) para informações sobre vias de encaminhamento para queixas e serviços de assistência a vítimas.

ETAPAS PARA A INTEGRAÇÃO DA ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS NOS PON DA REDE DE PEAS

Os procedimentos operacionais normalizados (PON) de uma rede de PEAS visam proporcionar consistência na forma como as queixas e alegações de EAS são recebidas, geridas, registadas e encaminhadas por/entre membros da rede de PEAS e outras organizações, para investigação ou outros processos de responsabilização e para a prestação de apoio e assistência às vítimas de EAS. São essenciais mecanismos de encaminhamento eficazes para assegurar que as vítimas sejam apoiadas e encaminhadas com prontidão e ética, independentemente de quem escolham para efetuar a revelação, a fim de receberem assistência multissectorial baseada nos seus desejos e necessidades.

Os PON da rede de PEAS sobre o encaminhamento de queixas de EAS devem integrar as vias de encaminhamento de VBG/PC existentes e descrever normas e diretrizes adequadas para encaminhar as vítimas para assistência, de maneira que todos os atores compreendam bem como deve fluir o procedimento e quais as suas responsabilidades individuais e coletivas quanto à prestação de assistência a vítimas centrada no sobrevivente. Os PON também são de importância vital para assegurar que todas as queixas sejam encaminhadas de maneira rápida, consistente e profissional, em conformidade com os princípios descritos no Protocolo, para proteger e promover a segurança e o bem-estar das vítimas que se apresentam. Os procedimentos de encaminhamento devem visar esclarecer as seguintes questões:

- ✔ Para que serviços devem ser encaminhadas as vítimas?
- ✔ Como devem ser efetuados os encaminhamentos e que formulários devem ser utilizados, caso existam?
- ✔ Como podem o ponto focal/pessoal e as organizações de PEAS assegurar que os encaminhamentos estão a ser feitos de maneira segura, em especial no que diz respeito às crianças, e com o consentimento/assentimento da vítima?
- ✔ Que informações são necessárias para o encaminhamento aos prestadores de serviços para assistência a vítimas?
- ✔ Qual é o processo para uma organização fazer o acompanhamento após efetuado o encaminhamento?

Os PON podem fornecer orientação sobre todos estes pontos para que possam ser seguidas práticas consistentes em relação a todas as queixas, a fim de garantir a segurança dos encaminhamentos.

Que informações devem ser incluídas?

Considere as informações seguintes para inclusão nos PON:

- ✔ Uma lista dos diferentes tipos de serviços para vítimas disponíveis no contexto do seu país e orientação sobre como aceder às vias de encaminhamento de VBG e PC na sua totalidade e quem contactar;
- ✔ Um processo detalhado a ser seguido e as principais funções de todos os atores, organizações e entidades relevantes quando é recebida uma queixa e efetuado o encaminhamento para a assistência a vítimas;
- ✔ Descrições dos princípios e normas a serem seguidos e quaisquer diretrizes sobre prazos para o encaminhamento de queixas, o início da assistência à vítima e a finalização de cada etapa;
  - Por exemplo, o Protocolo estabelece que a assistência deve ser iniciada a partir do momento da revelação. Alguns PON refletiram esse aspeto incluindo diretrizes para a notificação do coordenador de PEAS (ou seja, até 24 horas após recebida a alegação pela organização) e a notificação da organização implicada (ou seja, também no prazo de 24 horas) para que possam iniciar a necessária resposta de assistência à vítima e os processos de responsabilização dentro de um máximo de 24-48 horas após recebida a queixa.

É frequente que as vítimas/sobreviventes necessitem de informações sobre as intervenções legais e os serviços relacionados com os processos de responsabilização. Poderá ainda ser útil incluir nos PON orientação específica sobre recursos e procedimentos para prestação de informações e encaminhamentos para assistência jurídica e intervenções legais relativas ao processo de responsabilização. O coordenador e os copresidentes da rede de PEAS devem manter uma lista das entidades locais da área legal e da justiça e dos contactos por local, se disponíveis, se esta informação não estiver já incluída nas vias de encaminhamento de VBG/PC.

Os pontos focais de PEAS de cada entidade têm a responsabilidade de aceder às vias de encaminhamento de VBG/PC existentes ou a uma lista de serviços disponíveis para poderem encaminhar as vítimas de EAS. Os coordenadores de VBG/PC devem partilhar estes documentos com os pontos focais de PEAS. Para informações adicionais sobre como integrar as vias de encaminhamento de VBG/PC nos PON da rede de PEAS, a coordenação entre os especialistas em PEAS e VBG e como proceder se os serviços forem inexistentes/limitados, consulte o Manual para a Coordenação de Intervenções contra a Violência Baseada no Género em Emergências (Secção 1.8) da AdR de VBG e as Perguntas Frequentes sobre a PEAS Interagências.

EXEMPLOS DE CLÁUSULAS DOS PON PARA PROCEDIMENTOS A SEREM SEGUIDOS AO RECEBER E ENCAMINHAR UMA QUEIXA PARA A ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS

Nota: os exemplos de cláusulas podem ser revistos e adaptados para assegurar que o procedimento reflita as realidades do seu contexto nacional específico.

- O coordenador e os copresidentes da rede de PEAS trabalharão com os mecanismos de coordenação de VBG e PC (ou seja, os coordenadores de subagrupamentos de VBG e PC/AdR/grupos de trabalho) para assegurar que as vítimas de EAS tenham acesso a serviços centrados no sobrevivente com qualidade. A assistência a vítimas de EAS será prestada em conformidade com as vias de encaminhamento de VBG e proteção da criança existentes, sempre que as mesmas estejam em vigor e disponíveis.
- Após recebida uma queixa, a rede de PEAS e o coordenador de PEAS asseguram que qualquer vítima seja encaminhada para assistência de maneira imediata (em geral, **dentro de 24 a 48 horas**) na sequência da revelação, de acordo com o Protocolo e os princípios centrados na vítima aplicáveis.
- A pessoa que recebe e regista a queixa tem de assegurar que a vítima ou pessoa reclamante seja informada sobre a política de confidencialidade e quaisquer limitações à confidencialidade resultantes dos requisitos de denúncia obrigatória e de fornecer esclarecimentos sobre como serão utilizadas as informações e a quem será relatada a queixa, a fim de possibilitar que a pessoa reclamante/sobrevivente tome uma decisão fundamentada acerca das informações que deseja revelar.
- A pessoa que recebe a queixa tem de fornecer à vítima informações sobre a assistência e o apoio disponíveis, de acordo com as vias de encaminhamento de VBG/PC estabelecidas, sempre que estas existam, e de facilitar a prestação de serviços (ou seja, tal pode incluir um encaminhamento para serviços de VBG/PC ou de outra natureza por escolha da vítima) **num prazo de 24 horas** e com o pleno consentimento do sobrevivente.
- O consentimento e a divulgação da vítima serão assegurados antes da troca de informações confidenciais. Uma vez obtido o consentimento, serão trocadas informações unicamente para fins de encaminhamento, planeamento de intervenções e esforços de coordenação.
- As informações confidenciais serão tratadas com a máxima discrição pela pessoa que registe a queixa e por qualquer outra pessoa que tenha acesso às mesmas em linha com as suas funções e responsabilidades na gestão e/ou no seguimento da queixa de EAS, conforme descrito nestes PON da rede de PEAS.

3. MECANISMOS DE FINANCIAMENTO

(Esta secção explica as informações abrangidas na secção 7 do Protocolo)

Em março de 2016, o Secretário-Geral criou o Sexual. O Fundo Fiduciário apoia entidades e organizações da ONU e fora da ONU que prestam serviços de assistência e apoio a vítimas. O Fundo Fiduciário é utilizado para: a) apoiar a prestação de serviços existentes para vítimas de exploração e abuso sexual, incluindo assistência médica, serviços jurídicos e apoio psicossocial; b) responder a lacunas dos serviços na prestação de assistência e apoio; c) participar na sensibilização das comunidades; e d) financiar as comunicações para vítimas e crianças nascidas em consequência de exploração e abuso sexual. O Fundo Fiduciário não é um programa de compensação financeira nem desembolsa fundos diretamente para vítimas individuais e/ou crianças nascidas em consequência de exploração e abuso sexual. O Fundo Fiduciário proporciona financiamento a entidades ou organizações elegíveis que prestem serviços de assistência e apoio a esses beneficiários.

As redes de entidades da ONU (redes de PEAS e VBG), os profissionais de conduta e disciplina, os RSDV e os DDVT podem identificar e informar o gabinete de implementação do Fundo Fiduciário[20] acerca de quaisquer lacunas dos serviços de assistência e apoio que possam ser supridas por meio do Fundo Fiduciário. Também podem gerar ideias para projetos e coordenar propostas de projetos. As entidades do sistema da ONU (secretariado, agências, fundos e programas) e organizações não pertencentes à ONU que prestam assistência e apoio a vítimas e crianças nascidas em consequência de EAS são elegíveis para apresentação de ideias e propostas de projetos.[21] Para informações sobre como apresentar uma proposta, visite a página do Fundo Fiduciário.

Planos de resposta humanitária, planos de resposta para refugiados, UNSDCF, fundos agrupados de base nacional, fundos centrais de resposta a emergências e outros de natureza similar contribuem com recursos para os resultados da PEAS e devem ser alavancados para prestar assistência a vítimas de EAS, como parte do trabalho geral sobre PEAS, VBG e PC.

20 O Departamento de Estratégia de Gestão, Política e Conformidade (DEGPC) é o gabinete de implementação (GI) do Fundo Fiduciário. O gestor de programas do Fundo Fiduciário é o serviço de conduta e disciplina (SCD) do gabinete de recursos humanos/divisão de lei administrativa do DEGPC.

21 Recomenda-se que as ideias e os processos dos projetos sejam discutidos informalmente com o gabinete de implementação do Fundo Fiduciário antes da sua apresentação, para que também possam ser discutidos com o DDV.

4. PARTILHA DE DADOS SOBRE ASSISTÊNCIA A VÍTIMAS

(Esta secção explica como aplicar os princípios de "não causar danos" e confidencialidade, conforme descritos na secção 3.1 do Protocolo, à recolha e à partilha de dados sobre assistência a vítimas)

A recolha e a utilização de dados de assistência a vítimas devem ser efetuadas com segurança e ética a fim de fortalecer os esforços de prevenção e resposta. Deve ser incorporado nos PON da rede de PEAS um procedimento de partilha de informações interagências, com aconselhamento de especialistas em VBG/PC, para orientar os atores quanto ao modo como as informações sobre casos ou alegações de EAS devem ser partilhadas com o coordenador de PEAS e pelo coordenador de PEAS com o CR/CH e a organização implicada. A finalidade é facilitar uma abordagem consistente entre todas as queixas recebidas que siga as boas práticas em matéria de recolha e partilha de dados de VBG. Tal destina-se a evitar divulgações por atores que não cumpram as boass práticas. A manutenção de registos e a partilha de informações sobre a assistência a vítimas de EAS têm de obedecer aos princípios de "não causar danos" e de confidencialidade e os elementos de identificação da vítima têm de se manter confidenciais. Nem todas as vítimas consentirão na partilha dessas informações, o que constitui um direito seu que tem de ser respeitado. Consulte os Padrões Mínimos para Prevenção e Resposta à Violência Baseada no Género em Emergências para orientação sobre dados das vítimas.

Para assegurar que qualquer vítima que o deseje receba assistência, de acordo com o Protocolo, o coordenador de PEAS deve fornecer atualizações regulares ao CH/CR com informações não identificativas sobre as queixas recebidas e encaminhadas para assistência. Tal possibilitará que o CH/CR e a EHN/ENNU sejam prontamente informados de quaisquer lacunas na disponibilidade geral de assistência, como parte das suas funções e responsabilidades descritas no Protocolo. O coordenador de PEAS deve fornecer tais informações de uma maneira que esteja em conformidade com os PON da rede interagências de PEAS. Na ausência de PON, a direção da entidade pode definir se podem ser divulgados dados adicionais. A reunião de informações e tendências sobre a assistência a vítimas ajudará a rede de PEAS a identificar: a) lacunas dos serviços em diferentes lugares, b) barreiras à denúncia de casos de EAS e c) procedimentos adotados para suprir as lacunas dos serviços e medidas de prevenção para melhorar os esforços de programação e defesa. Os elementos de identificação pertencentes a casos e indivíduos específicos são confidenciais e não podem ser partilhados. As informações devem ser agregadas e analisadas para efetuar adaptações nos programas.[22]

Em conformidade com as obrigações de PEAS à escala do sistema da ONU, todas as entidades da ONU têm de relatar as alegações de EAS ao Secretário-Geral da ONU, incluindo informações sobre a assistência prestada às vítimas. Essas informações são relatadas através do iReport SEA Tracker, mantendo-se confidenciais para a entidade. Tais informações são geralmente recolhidas por meio de parceiros de implementação (PI), que devem obedecer ao princípio da confidencialidade e respeitar o direito das vítimas à privacidade, não partilhando elementos de identificação. As informações reunidas incluem:

1. Faixa etária **2.** Idade **3.** Género **4.** Reivindicação de paternidade **5.** Paternidade determinada	**6.** Assistência prestada: **a.** Assistência médica de emergência **b.** Assistência médica geral **c.** Aconselhamento **d.** Assistência legal **e.** Abrigos protegidos **f.** Casa segura **g.** Escolaridade de emergência **h.** Centro comunitário **i.** Assistência psicossocial **j.** Cuidados pré ou pós-natais para a mãe/bebé **k.** Cuidados médicos para o bebé/criança **l.** Recolocação assistida **m.** Outra **n.** Não – vítima recusou **o.** Não – vítima não procurou assistência **p.** Não – vítima inacessível **q.** Não – vítima não identificada **r.** Desconhecida
	7. Assistência prestada por [por exemplo, nome da entidade].

22 Por exemplo, dizer que um rapaz vitimado por EAS na localidade X recebeu serviços de gestão clínica de violações (GCV) pode levar à identificação da vítima se houver apenas um serviço de GCV disponível nessa localidade e só um rapaz tiver recebido esse serviço. Se essa informação fosse amplamente divulgada, seria possível identificar o rapaz e, possivelmente, a organização responsável. Tal poderia pôr em risco o rapaz, a sua família, a comunidade e o serviço.

GLOSSÁRIO

ESTA SECÇÃO EXPANDE E COMPLEMENTA AS DEFINIÇÕES ABRANGIDAS NA SECÇÃO 4 DO PROTOCOLO

Focalização na criança
Uma abordagem com focalização na criança (ou centrada na criança) é aquela que leva em conta as suas necessidades em todas as intervenções, concedendo à criança a oportunidade de participar nas decisões que a afetam, incluindo as decisões sobre a assistência a vítimas, e colocando o melhor interesse da criança no centro de todas as ações e decisões tomadas em seu nome.

Proteção da criança (PC) – A prevenção e a resposta em relação a situações de abuso, negligência, exploração e violência contra crianças.

Confidencialidade – É um princípio fundamental que está no cerne da assistência a vítimas. A confidencialidade é a responsabilidade de proteger as informações que alguém partilhou e as suas opções acerca da revelação. As vítimas têm o direito de escolher a quem irão ou não contar a sua história e qualquer informação sobre as mesmas só deve ser partilhada com o seu consentimento informado.

Revelação – É o processo de expor informações sobre um incidente/experiência de EAS; é o modo como o pessoal toma conhecimento de uma situação de EAS diretamente por uma vítima ou indiretamente por outra pessoa (ou seja, um progenitor/cuidador) que age no melhor interesse da vítima. Embora qualquer pessoa possa estar em posição de receber uma revelação e deva saber como falar com a vítima em condições seguras e éticas, os especialistas em VBG/PC e PEAS têm formação para dar seguimento a uma revelação de EAS.

Princípio de "não causar danos" – Implica tomar todas as medidas necessárias para evitar expor as vítimas a danos adicionais em consequência dos nossos procedimentos durante a prestação de assistência. Tal significa proteger as vítimas de assédio, intimidação, retaliação, trauma ou vitimação adicionais. Os atores podem reforçar o princípio de "não causar danos" seguindo os princípios orientadores para a VBG.

Violência baseada no género (VBG)
É uma designação abrangente para qualquer ato nocivo perpetrado contra a vontade de uma pessoa e baseado em diferenças socialmente atribuídas entre pessoas dos sexos masculino e feminino (ou seja, de género). Inclui atos que infligem sofrimento ou danos físicos, sexuais ou mentais, ameaças de tais atos, coerção e privação da liberdade. A exploração e o abuso sexual são formas de VBG.

Princípios orientadores para a VBG
Um conjunto de princípios que orienta o trabalho de todos os atores, independentemente das suas funções, em todas as interações com pessoas que tenham sofrido VBG. Tais princípios incluem o direito à segurança, à confidencialidade, à dignidade, à autodeterminação e à não-discriminação.

Serviços especializados de VBG/PC
São os serviços que foram identificados pelos subagrupamentos/grupos de trabalho de VBG e PC num país e integrados nas vias de encaminhamento de VBG. Tal significa que o prestador de serviços oferece cuidados e apoio com qualidade às vítimas de VBG e que o seu pessoal está dotado das competências técnicas necessárias para auxiliar adequadamente as vítimas de VBG, aderindo aos princípios orientadores para o trabalho com crianças e adultos vítimas de VBG. São estes os serviços que têm de ser disponibilizados aos sobreviventes de EAS.

Consentimento informado
Consentimento informado significa que há uma escolha informada, livre e voluntária por parte de pessoas numa relação de poder igual. É um ponto de partida essencial na prestação de assistência à vítima, em que esta tem de estar informada sobre todas as opções disponíveis e compreender plenamente o que está a consentir, bem como os riscos, incluindo os limites da confidencialidade, e os benefícios, antes de concordar. Deve ser apresentado à vítima o leque completo de escolhas, independentemente das crenças individuais do prestador de serviços. A vítima não deve ser pressionada para consentir em qualquer serviço, entrevista, exame, análise, etc. Uma vítima pode retirar o seu consentimento em qualquer momento.

Assentimento informado – É a vontade expressa de participar nos serviços. Para as crianças de pouca idade, que, por definição, são demasiado jovens para dar o seu consentimento informado, mas têm idade suficiente para compreender e concordar com a participação nos serviços, é solicitado o "assentimento informado" da criança.

Elementos de identificação (ou elementos de identificação pessoal)
Dados incluídos em registos escritos que, direta ou indiretamente, tornam uma pessoa específica reconhecível ou conhecida; incluem: nomes, endereços, datas de nascimento, etc.

Denúncia obrigatória
Denúncia obrigatória no contexto do Boletim do Secretário-Geral sobre PEAS (2003) refere-se a uma obrigação de denunciar EAS perpetrados por colaboradores da ONU ou pessoal relacionado, forças que não sejam da ONU a operar no âmbito de um mandato do Conselho de Segurança e colaboradores dos parceiros de implementação e pessoal relacionado em linha com os procedimentos de denúncia estabelecidos. Todas as organizações estão obrigadas a dispor de protocolos para responder a EAS. Fora deste contexto, a denúncia obrigatória refere-se geralmente a leis e políticas estatais que obrigam os trabalhadores de certas profissões (ou seja, professores, assistentes sociais, prestadores de cuidados de saúde, etc.) a denunciarem, geralmente à polícia ou ao sistema legal, o conhecimento ou a suspeita de situações de abuso ou negligência que envolvam pessoas vulneráveis, como crianças, pessoas

com deficiência e idosos. Em muitos países, a denúncia obrigatória aplica-se sobretudo ao abuso infantil e aos maus-tratos de menores, mas, em outros, estende-se à denúncia de agressão sexual, violação ou violência conjugal contra qualquer pessoa.

Não-especialista
Neste documento, um não-especialista é um ator que não tem experiência ou conhecimento especializado de VBG ou PC.

Ponto focal de PEAS
Esta é a pessoa designada numa organização que apoia o seu chefe de escritório no cumprimento das normas mínimas sobre PEAS. É responsável, por exemplo, pela formação dos seus colegas sobre EAS; receberá as alegações de EAS na sua organização e representará a sua organização na rede de PEAS.

Coordenador de PEAS
É a pessoa que, como parte da sua função de apoio à PEAS interagências no país sob o comando do CR/CH, coordenará a rede de PEAS ao nível nacional e participará ativamente nos sectores da VBG e da PC para assegurar um apoio coerente às vítimas de EAS.

Encaminhamento
Os processos pelos quais uma vítima entra em contacto com profissionais e/ou instituições a respeito do seu caso e os processos pelos quais diferentes sectores profissionais comunicam e colaboram entre si, de maneira segura, ética e confidencial, para proporcionar normalmente à vítima uma resposta multissectorial com inclusão de vários serviços.

Exploração e abuso sexual (EAS)
"Exploração sexual" é qualquer abuso real ou tentativa de abuso de uma posição de vulnerabilidade, diferencial de poder ou confiança para fins sexuais, incluindo, entre outros, a obtenção de lucro monetário, social ou político da exploração sexual de outra pessoa. "Abuso sexual" é a intrusão física real ou tentativa de intrusão física de natureza sexual, seja pela força ou sob condições de desigualdade ou coerção. Incluem a exploração e o abuso sexual sem contacto e online.

Procedimentos operacionais normalizados (também denominados PON da rede de PEAS)
Constituem o modo de trabalho acordado e formalizado para o programa de PEAS, conforme aprovado pela liderança superior nacional, incluindo o compromisso coletivo de assistência a vítimas. Os PON podem incluir procedimentos de encaminhamento previamente acordados para o tratamento de queixas, o encaminhamento entre organizações e o modo como as vítimas/sobreviventes serão associadas a serviços de assistência, pela incorporação de vias de encaminhamento de VBG/PC, bem como das funções das partes interessadas no país, dos princípios e normas subjacentes ao tratamento de queixas e aos encaminhamentos e da gestão de informações de alegações de EAS no país.[23] Alguns países referem-se a esses acordos como PON de mecanismos de queixa baseados nas comunidades (MQBC). Para mais informações, consulte os Procedimentos Operacionais Normalizados Globais sobre Cooperação Interagências em MQBC, 2016.

Vítima
Para efeitos da nota, é usado o termo "vítima" (em vez de "sobrevivente") para evitar terminologia diversa, apesar da consciência de que diferentes entidades usam vários termos, e de acordo com a definição contida no glossário da ONU sobre EAS. A nota abrange as vítimas de exploração e abuso sexual perpetrados por colaboradores das Nações Unidas e pessoal relacionado, conforme definido no Protocolo das Nações Unidas sobre Alegações de Exploração e Abuso Sexual com o Envolvimento de Parceiros de Implementação. O termo "sobrevivente" poderá ser preferido nos sectores do apoio psicológico e social para uma pessoa que tenha sofrido EAS ou outras formas de violência sexual ou baseada no género, por se considerar que implica resiliência. Embora a grande maioria das vítimas de EAS relatadas seja constituída por mulheres e raparigas, os rapazes e homens também podem sofrer EAS.

Abordagem centrada na vítima
Uma abordagem centrada na vítima (também denominada abordagem "centrada no sobrevivente") visa criar um ambiente de apoio em que os direitos, os desejos e a autodeterminação de cada vítima são respeitados e em que a pessoa é tratada com dignidade e respeito.

23 Conforme aprovado pelos dirigentes do IASC nos PON Globais do IASC sobre Cooperação Interagências em MQBC (2016).

© UNICEF/UNI137664/FRIEDMAN-RUDOVSKY

REFERÊNCIAS

Caring for Child Victims of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings, Comité Internacional de Socorro e UNICEF, 2012

Frequently Asked Questions on Inter-Agency PSEA (OIM, abril de 2020)

GBV AoR Coordination Handbook

Gender Based Violence Area of Responsibility

Generic PSEA Coordinator TORs

How to Support a Victim of Gender-Based Violence When There is no GBV Actor in your Area – GBV Pocket Guide 2018 (GBV Guidelines Reference Group)

IASC Best Practice Guide Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms, 2016

Inter-Agency Gender-Based Violence Case Management Guidelines, First Edition, 2017

Inter-Agency Guidelines for Case Management and Child Protection: A Guide for Policy and Programme Managers and Case Workers, Global Protection Cluster: Child Protection, janeiro de 2014

IASC Global Standard Operating Procedures on Inter-Agency Cooperation in Community-Based Complaint Mechanisms, 2016

Inter-Agency Standing Committee Plan for Accelerating Protection from Sexual Exploitation and Abuse in Humanitarian Response at Country-Level (IASC, 2018)

IASC Interim Technical Note – Protection From Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) during Covid-19 Response

Key Initiatives to Prevent and Address Misconduct – Operações de Paz das Nações Unidas (maio de 2018)

Minimum Standards for Prevention and Response to Gender-Based Violence in Emergencies

Apresentação: Improving the Quality of Sexual Exploitation, Abuse Harassment Investigations, Reunião de Seguimento de Órgãos de Investigação do IASC, 2019

Protection from Sexual Exploitation and Abuse: UNICEF IASC Championship 2018-2019

Terms of Reference, Victims' Rights Advocate

Normas Mínimas Interagências para a Programação sobre Violência Baseada no Género em Emergências, Área de Responsabilidade da VBG, 2019

Trust Fund in Support of Victims of Sexual Exploitation and Abuse

United Nations Comprehensive Strategy on Assistance and Support to Victims of Sexual Exploitation and Abuse by United Nations Staff and Related Personnel (2007)

UN Office of the Victims' Rights Advocate (OVRA) Annual Report 2020

UN Protocol on Allegations of Sexual Exploitation and Abuse Involving Implementing Partners

UN Protocol on the Provision of Assistance to Victims of Sexual Exploitation and Abuse, 2019

Guidelines on Assessing and Determining the Best Interests of the Child, ACNUR, 2021

unicef | for every child

OUTUBRO DE 2021

Para informações adicionais, formação e assistência
técnica disponibilizadas pelo UNICEF, contacte:
Katherine Wepplo pelo endereço kwepplo@unicef.org
Ivana Chapcakova pelo endereço ichapcakova@unicef.org