



Programa Mundial para a Alimentação

SALVAR VIDAS  
MUDAR VIDAS

# Prestação de contas abrangente às populações afectadas:



## Integração da comunicação acessível para a segmentação baseada na vulnerabilidade em Moçambique.

### Finalidade

Juntamente com o plano para a Inclusão da Deficiência (ID) 2020- 2022, o WFP lançou uma parceria de investigação plurianual com o Trinity College Dublin (TCD) para desenvolver uma base de provas para uma programação eficaz que inclua as pessoas com deficiência com insegurança alimentar. Este breve documento de aprendizagem apresenta um exemplo concreto de integração na acção, apresentando os resultados de uma colaboração bem sucedida entre o WFP Moçambique e o TCD.

O documento delinea o processo para desenvolver, testar e implementar suportes de comunicação acessíveis para utilização nas comunidades afectadas, juntamente com conselhos chave para outros escritórios nacionais que desejem tentar uma abordagem semelhante.

### Público Primário

Pessoal do WFP que trabalha em Protecção; Investigação, Avaliação e Monitorização; e Programa.

Abril de 2022

## Contexto

A insegurança alimentar e a pobreza são generalizadas em Moçambique, com 80% da população incapaz de pagar uma dieta adequada.<sup>1</sup> Após a erupção da violência em 2017, quase 800.000 pessoas estão deslocadas internamente na província norte de Cabo Delgado, e as condições meteorológicas extremas contribuem ainda mais para a contínua insegurança. A par da necessidade crescente, a diminuição dos recursos exigiu a introdução de objectivos baseados na vulnerabilidade (OBV) para garantir que a assistência do WFP para salvar vidas chegasse às pessoas nas situações mais vulneráveis. Dado o potencial desta nova abordagem de focalização para aumentar as tensões na comunidade, era vital que as comunidades estivessem claramente informadas sobre o processo e a sua fundamentação.

15% da população mundial vive com uma deficiência, e as pessoas com deficiência correm mais riscos de viver num agregado familiar em situação de pobreza multidimensional, e de insegurança alimentar.<sup>2</sup> As pessoas com deficiência enfrentam frequentemente desafios no acesso tanto à assistência humanitária, como à informação sobre essa assistência, tal como as populações indígenas e as pessoas que falam línguas minoritárias.

Baixos níveis de alfabetização (por exemplo, leitura, digital, numérica e de dados), são mais comuns entre mulheres e raparigas, com níveis de alfabetização para as mulheres moçambicanas inferiores a metade dos dos homens (28% contra 60%),<sup>3</sup> aumentando a lacuna de informação e agravando a exclusão para alguns grupos.

A TCD colaborou com o WFP Moçambique para transformar as suas principais mensagens sobre a focalização e prestação de assistência em formatos de comunicação compatíveis (Figura 1). Estes instrumentos de comunicação são concebidos para serem mais acessíveis às pessoas com deficiências de comunicação. As pessoas com deficiências de comunicação constituem uma pequena percentagem de qualquer população, mas são algumas das mais marginalizadas e excluídas.<sup>4</sup> Ao dar prioridade à acessibilidade da informação para este grupo, também garantiu a acessibilidade às pessoas que enfrentam muitos tipos diferentes de barreiras ao acesso à informação. Atingir o maior atraso em primeiro lugar é um princípio fundamental subjacente à agenda do SDG, e o mandato do WFP de "Fome Zero". Ao dar prioridade à inclusão como um ponto de partida, em vez de um suplemento, o resultado foi um maior acesso para todos.

Figura 1. Um exemplo das ferramentas de comunicação acessíveis



1 [Resumo do WFP Moçambique](#)

2 Mitra, S., Posarac, A. e Vick, B., 2013. Deficiência e pobreza nos países em desenvolvimento: um estudo multidimensional. World Development, 41, pp.1-18.

3 USAID. Moçambique, Educação, 2021. [\[Online\]](#)

4 Wickenden, M. (2013). Wickenden, M. (2013). Alargamento da lente SLP: Como podemos melhorar o bem-estar das pessoas com deficiências de comunicação a nível global. International Journal of Speech-Language Pathology, 15(1), 14-20.

## 1. Qual foi a lacuna/ o problema?

A Em meio a altos níveis de necessidade e deslocamento, a insuficiência de recursos exigiu a priorização da assistência em Cabo Delgado, e o WFP Moçambique implementou uma abordagem de focalização baseada na vulnerabilidade. Para aumentar a adesão e minimizar as tensões na comunidade, a equipa de protecção identificou a necessidade de assegurar uma comunicação transparente com a comunidade, de formas que diferentes pessoas pudessem facilmente compreender.

## 2. Que solução testamos?

Através da parceria global de investigação entre o WFP e o Trinity College Dublin (TCD), investigadores especializados em inclusão de deficiências trabalharam com o pessoal de protecção de Moçambique para desenvolver apoios de comunicação, distribuindo mensagens complexas sobre a abordagem de focalização do WFP numa linguagem simples e gráficos de acompanhamento que poderiam ser mais facilmente compreendidos.

Os 'suportes de comunicação' são materiais que são concebidos para ajudar as pessoas a acessar a informação, geralmente no contexto de uma conversa. Estes suportes são tipicamente utilizados com pessoas com deficiências de comunicação - aqueles que têm dificuldade em compreender os outros ou em se fazer entender. Como se baseiam em provas sobre o que ajuda as pessoas a processar informação, podem ser úteis para quase todos se forem bem projectados.

### Algumas características típicas dos suportes de comunicação incluem:

- O uso de **frases curtas**. Cada frase deve conter uma **ideia**.
- Enfatizando as **palavras-chave**
- Imagens que **apoiam a ideia principal** da frase.
- Um método consistente de **imagens**.

Os suportes de comunicação podem ser mais facilmente compreendidos por pessoas com baixos níveis de alfabetização, educação limitada, utilizadores de línguas minoritárias, bem como por pessoas com deficiências cognitivas ou de comunicação.

## 3. O que aprendemos?

**1. A simplicidade é difícil:** Transmitir conceitos complexos tais como 'vulnerabilidade' é um desafio. Trabalhar em colaboração, por exemplo, com comités comunitários, para testar os termos e imagens que utiliza. Poderá ver informações mais detalhadas sobre como desenvolvemos os nossos materiais num próximo artigo académico, em desenvolvimento (Abril de 2022).

**2. Partilhar informação estrategicamente:** Equilibrar a transparência da informação com as preocupações operacionais. Em Moçambique, delineámos o processo de como os critérios de vulnerabilidade seriam estabelecidos, mas não partilhámos os critérios de selecção reais.

**Dar Informação para obter Informação:** Tendo várias línguas locais disponíveis (em Cabo Delgado havia 5) apoiado a confiança e a adesão entre os comités comunitários, mensageiros-chave para o WFP. Durante estas consultas, a comunidade também partilhou informações úteis com o WFP que foram depois incorporadas nos instrumentos de comunicação.

**4. Apoio à Comunicação, não um substituto:** Os suportes de comunicação funcionam melhor como parte de uma conversa. A conversa pode ser com indivíduos ou com grupos de pessoas afectadas. As mensagens podem necessitar de esclarecimento, ou podem mesmo mudar com o tempo, por exemplo, se a assistência for reduzida. Para evitar causar confusão ou rumores, não confie nos materiais de comunicação como um recurso de informação autónomo na comunidade.

**5. Proporcionar Formação Básica:** Deve ser dada formação prática para apoiar quem quer que esteja a utilizar os materiais e a comunicar as principais mensagens. É particularmente importante que seja dada formação de acompanhamento para enfrentar os desafios e assegurar que os utilizadores possam utilizar com confiança as ferramentas durante as interações. Em Moçambique, os comités comunitários solicitaram uma formação de encenação para abordar questões comuns que as comunidades possam colocar.



**O Poder da Comunicação:** As consultas comunitárias em Moçambique revelaram que muitos agregados familiares de deslocados internos viviam em alojamentos emprestados e eram regularmente recolocados à medida que os proprietários regressavam. Estas famílias estavam a experimentar lacunas na assistência, uma vez que não estavam registadas no novo local. Para resolver este problema, actualizámos mensagens de comunicação acessíveis para incluir informações sobre porquê e como comunicar uma mudança de endereço (ver Figura 1). À medida que estes materiais forem sendo distribuídos, o WFP Moçambique espera poder ajudar a reduzir erros de exclusão e apoiar a continuidade da assistência às famílias em situações vulneráveis.

**6. Construa para o seu ambiente:** Em Moçambique, laminámos os materiais de apoio à comunicação para os proteger, mas durante os testes de campo era evidente que isto não era suficiente, dado o ambiente agreste. Para garantir que os cartazes pudessem ser amarrados a árvores, drapejados sobre paredes, ou espalhados no chão, as principais mensagens serão reimpressas em material de banner altamente durável.



## 4. Qual é o nosso conselho para os outros?

**1. Relevância:** Esperar que as ferramentas de comunicação acessíveis sejam benéficas em qualquer lugar onde as pessoas enfrentem barreiras (desiguais) de acesso à informação. Em Moçambique, a relevância destes instrumentos estende-se para além do apoio apenas a pessoas com deficiências de comunicação, e uma aplicabilidade semelhante pode ser esperada para outras actividades e ambientes do WFP.

**2. Qualidade:** Ao desenvolver o seu primeiro conjunto de materiais, considere trabalhar com um profissional com experiência em comunicação assistida (por exemplo, um terapeuta da fala e da linguagem). Se for necessária mais tradução linguística, utilize um tradutor profissional.

**7. Orçamento Adequado:** Para ter materiais prontos para uma comunicação oportuna, deve considerar o tempo e os recursos humanos necessários, bem como os custos de tradução e impressão de ferramentas. Concordar com mensagens-chave pode exigir coordenação entre colegas, e em diversos contextos pode ser necessário identificar múltiplos tradutores.



**3. Sustentabilidade:** Apoiar a sustentabilidade e a relação custo-eficácia, capacitando o desenvolvimento local de estes materiais. Evite a utilização de software especializado, por exemplo, as ferramentas de Moçambique foram desenvolvidas utilizando o Microsoft Word, e utilize imagens disponíveis sob Creative Commons (ou seja, de utilização gratuita).

**4. Benefícios públicos da comunidade local:** Embora seja demasiado cedo no processo de Moçambique para reunir provas definitivas, a aprendizagem inicial sugere que materiais de comunicação acessíveis podem ter um impacto positivo significativo no envolvimento e confiança da comunidade. A informação acessível sobre assistência também pode reduzir os riscos para grupos vulneráveis, e apoiar a tomada de decisões a médio prazo entre a comunidade afectada.