



Como ser voluntário em situações de desastres

Voluntários

Voluntários por um mundo melhor

A Fundação Telefônica Vivo nasceu da vontade de levar muito mais que comunicação às pessoas. Nasceu para melhorar a qualidade de vida de crianças e jovens usando aquilo que o Grupo Telefônica tem de melhor: tecnologias. Nosso compromisso é impactar de forma positiva a vida de milhares de pessoas. No Brasil desde 1999, a Fundação Telefônica está presente também em outros 16 países.

Buscamos fazer isso de forma inovadora: através da colaboração entre pessoas e instituições. Antecipamos as tendências sociais e o desenvolvimento de novas tecnologias, aplicando-as aos nossos programas e iniciativas em quatro áreas: Combate ao Trabalho Infantil, Educação e Aprendizagem, Inovação Social e Voluntariado.

A área de Voluntariado da Fundação Telefônica Vivo coordena, em conjunto com as áreas de Recursos Humanos e Comunicação Interna, o Programa de Voluntariado do Grupo Telefônica. Voluntário é aquele disposto a olhar o próximo e fazer algo de bom por ele, doando para isso seu tempo, trabalho e talento. Este programa foi desenvolvido para apoiar tanto o colaborador já voluntário quanto aqueles que desejam se engajar em ações desta natureza.

As mudanças climáticas em todo o planeta provocam cada vez mais situações de desastres atingindo milhares de pessoas. Para ajudar a reerguer comunidades afetadas por estes problemas, mais e mais pessoas se engajam como voluntários, contribuindo com novas ideias, auxiliando em diversas tarefas e, principalmente, multiplicando esforços. As tragédias não têm hora para acontecer e demandam prontidão e atuação estratégica no que fazer ou em como se organizar. Pensando nisso, a equipe da Fundação desenvolveu a cartilha de emergências, para enfrentamento de desastres.

Este material pretende sistematizar a atuação das empresas do Grupo Telefônica em situação de desastres por meio de seus voluntários. Desta forma, conseguimos ampliar as ações de ajuda e colaboração em comunidades atingidas de diversas regiões do Brasil e do mundo. Nossa intenção é que esta cartilha sirva como referência para os nossos colaboradores em momentos como estes.

Em todo o Grupo Telefônica, os embaixadores regionais do Programa de Voluntariado, juntamente com os integrantes dos comitês locais, lideram as ações de voluntariado em cada cidade. Eles estão à disposição para sanar dúvidas e orientar os colaboradores interessados em fazer parte das ações voluntárias do grupo, bem como a equipe da área de Voluntariado e de toda a Fundação Telefônica Vivo. Acreditamos que conectados podemos construir um futuro mais generoso, inclusivo e justo.

Françoise Trapenard

Presidente Fundação Telefônica Vivo

Objetivo do plano de ação voluntária em situação de desastres

O objetivo é organizar e sistematizar a atuação das empresas do Grupo Telefônica em situação de desastres por meio de seus voluntários. Possibilita que comunidades vítimas destes eventos possam receber nossa colaboração, oferecendo recomendações gerais quanto à atuação da empresa no que se refere aos seus próprios recursos e áreas.

O que é preciso saber para atuar como voluntário em situação de desastres

A atuação voluntária de qualidade requer preparação e capacitação. O conhecimento e a preparação dos voluntários são de extrema importância para o sucesso de sua atuação em situação de desastres. Entender o que significa ser voluntário e o que são os desastres vai ajudar os voluntários a estarem prontos para seu trabalho, garantindo sua segurança e estimulando-os para a ação. Apresentamos a seguir algumas considerações úteis para preparar voluntários em situação de desastre.

O que é ser voluntário

“Voluntário é o jovem ou adulto que, devido ao seu interesse pessoal e ao espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração alguma, a diversas formas de atividades, organizadas ou não, de bem-estar social ou outros campos.” ONU

“Voluntário é o cidadão que, motivado por valores de participação e solidariedade, doa seu tempo, trabalho e talento, de maneira espontânea e não remunerada, para causas de interesse social e comunitário.” Conselho da Comunidade Solidária

No Brasil, a Lei 9.608 de 18 de fevereiro de 1998, dispõe sobre os serviços voluntários, define o voluntariado como o trabalho não remunerado realizado por pessoas físicas, não gera nenhum tipo de vínculo empregatício, obrigações trabalhistas ou previdenciárias e afins.

Resumindo, voluntário é a pessoa disposta a olhar o outro, importando-se com ele e fazendo algo de bom pela pessoa que pretende ajudar, doando para isso seu tempo, trabalho e talento.

Em situações de desastres, os voluntários, devidamente capacitados e em sintonia com os órgãos oficiais responsáveis, podem contribuir trazendo novas ideias, colaborando em diversas tarefas, exercendo funções específicas e, principalmente, multiplicando esforços.

Alguns conceitos básicos importantes a conhecer

Ameaça: é um fato ou situação que tem a possibilidade de causar danos e prejuízos caso ocorra.

Desastre: é o resultado de eventos adversos sobre um ecossistema vulnerável, causando danos humanos materiais e/ou ambientais e consequentes prejuízos econômicos e sociais.

Dano: é a intensidade das perdas humanas, materiais ou ambientais ocasionadas às pessoas, comunidades, instituições, instalações e aos ecossistemas, como consequência de um desastre ou acidente.

Prejuízo: é a medida de perda relacionada ao valor social, econômico e patrimonial de um determinado bem, em circunstâncias de desastre ou acidente.

Risco de desastre: é a estimativa da probabilidade e magnitude de danos e prejuízos em um cenário, resultantes da interação entre uma ameaça ou evento, e as características de vulnerabilidade ou capacidade que esse cenário possui.

Vulnerabilidade: é o conjunto de características de um cenário resultantes de fatores físicos, sociais, econômicos e ambientais, entre outros, que aumentam a possibilidade de sofrer danos e prejuízos em consequência de um evento.

O que é o Plano Diretor de Defesa Civil?

É um documento baseado na Política Nacional de Defesa Civil e no programa de governo do estado e/ou município. **Entre seus objetivos deve estar a promoção da defesa permanente contra desastres naturais ou provocados pelo homem.** Deve estar voltado para os aspectos estratégicos, abordar programas, ações, objetivos e metas de longo prazo que envolvam as quatro fases de administração de desastres: prevenção, preparação, resposta e reconstrução. O Plano Diretor de Defesa Civil deve ser integrado ao Plano Diretor Municipal.

O que é o Plano de Contingência?

É o documento no qual devem estar previstas as responsabilidades de cada organização que participará da resposta ao desastre, as prioridades e medidas essenciais a serem tomadas e a forma como os recursos serão empregados. O PLANO DE CONTINGÊNCIA precisa ser elaborado com antecipação, com foco nas ameaças, sendo elaborado um específico para cada possibilidade de desastre. Cada plano determinará diversos aspectos, como localização e organização de abrigos, estrutura de socorro às vítimas, procedimento de evacuação, coleta de donativos, distribuição de auxílios, entre outros.

Tipos de desastres

As manifestações do clima sempre existiram, tais como chuva forte, vendavais, tornados e seca. Porém, é fato que nas últimas décadas estes efeitos tornaram-se mais frequentes e intensos, consequências causadas pelas mudanças dos fatores meteorológicos, segundo cientistas. O desastre é a incapacidade do homem de responder aos resultados destes eventos meteorológicos.

“O desastre é o resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem, sobre um ecossistema vulnerável, causando danos humanos, materiais e/ou ambientais e prejuízos econômicos e sociais.” Política Nacional de Defesa Civil

A origem do desastre pode ser natural (fenômenos ou desequilíbrios da natureza), humana (ações ou omissões do homem) ou mista (ações ou omissões humanas contribuem para intensificar ou agravar os desastres naturais). Situações como acidentes de trânsito, epidemia de Aids e violência urbana também são consideradas desastres, não só os eventos da natureza.

Um evento adverso transforma-se num desastre, não apenas pela incapacidade de resposta do homem, mas também pelo dano que causa a uma comunidade e a extensão dele.

Os principais desastres podem ser assim definidos:

- Deslizamentos
- Enchentes
- Furacões
- Incêndios florestais
- Raios e tempestades
- Seca ou estiagem
- Tornados
- Tsunamis

Deslizamentos

São fenômenos provocados pelo escorregamento de materiais sólidos, como solos, rochas, vegetação e/ou material de construção ao longo de terrenos inclinados. Os deslizamentos estão ocorrendo com maior frequência nos últimos anos devido ao crescimento desordenado das cidades, com a ocupação de novas áreas de risco. A época de ocorrência dos deslizamentos coincide com o período das chuvas intensas. Nos morros, os terrenos são inclinados e, quando a água entra na terra, pode acontecer um deslizamento e destruir as casas que estão abaixo. Os deslizamentos no Brasil afetam mais os estados de Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Bahia, Sergipe, Alagoas e Pernambuco.

Enchentes

Existem diferentes tipos de inundações. Elas podem ser repentinas, bruscas ou enxurradas que ocorrem em regiões de relevo acentuado, montanhoso, como na região Sul do país. Acontecem pela presença de grande quantidade de água em um curto espaço de tempo.

Furacões

O furacão é um tipo de ciclone tropical, acompanhado de raios e trovões, com ventos que podem ultrapassar 390 km/h e causar danos catastróficos nas zonas costeiras e a centenas de quilômetros em terra. Todo o Atlântico e as áreas costeiras do Golfo do México estão sujeitos aos furacões ou tempestades tropicais.

Incêndios florestais

É a propagação do fogo, em áreas florestais e de savana, como cerrados e caatingas. Ocorrem com frequência e intensidade nos períodos de estiagem e estão intrinsecamente relacionados à redução da umidade ambiental.

Os incêndios podem se iniciar de forma espontânea ou ser consequência de ações e/ou omissões humanas. Neste caso, os fatores meteorológicos e ambientais são decisivos para incrementá-los, facilitando sua propagação e dificultando seu controle.

Raios e tempestades

Tempestades são caracterizadas por raios e trovões. São produzidas por uma ou mais nuvens de tempestade. Uma típica nuvem de tempestade tem um diâmetro de 10 a 20 km. Ocorrem anualmente cerca de 16 milhões de tempestades.

A frequência de tempestades em um dado local depende de vários fatores: a topografia, a latitude, a proximidade de massas de água e a posição do continente. Os raios podem ser perigosos e atingir pessoas, árvores e construções.

Seca ou estiagem

A seca ou estiagem é um fenômeno climático causado pela insuficiência de precipitação pluviométrica ou chuva em uma determinada região por um período de tempo muito grande. Há, porém, uma pequena diferença entre seca e estiagem: estiagem é o fenômeno que ocorre em um intervalo de tempo, já a seca é permanente.

Tornados

São redemoinhos de vento formados na baixa atmosfera, apresentando-se com características de nuvens escuras, de formatos afunilados, que descem até tocar a superfície da Terra, com grande velocidade de rotação e forte sucção. Destroem em sua trajetória grande quantidade de edificações, árvores e outros equipamentos do território. Superam a violência do furacão, ainda que seu tempo de ação seja mais curto e atinjam menor área de extensão.

Tsunamis

Os tsunamis são séries de ondas gigantescas, criadas por uma movimentação submarina, como um terremoto, deslizamento, erupção vulcânica ou meteorito. Um tsunami pode se mover a centenas de quilômetros por hora em oceano aberto e atingir a costa com ondas de 30 metros ou mais.

Pode haver mais de uma onda e a seguinte pode ser maior que a anterior. Esse é o motivo pelo qual um pequeno tsunami na praia pode ser uma onda gigante a quilômetros de distância. Podem ocorrer mortes, principalmente por afogamento, e muitos outros danos, como inundações, contaminação de água potável e incêndios.

Campanhas de doação: como organizá-las

Campanhas para auxiliar o poder público na arrecadação de doações destinadas às vítimas de um desastre precisam de orientação da Defesa Civil do município e devem ser organizadas por organizações e/ou instituições credenciadas. Uma campanha mal planejada, ao invés de colaborar, poderá prejudicar as ações de assistência à população afetada.

Importante: para dar início a uma campanha durante e/ou após um desastre, a organização precisa:

- Identificar junto à Defesa Civil quais são as necessidades atuais e futuras;
- Identificar que tipo de campanha é interessante para as necessidades apresentadas (campanhas junto a empresas privadas, sociais, nas escolas, de arrecadação de recursos financeiros etc.);
- Saber o que é preciso arrecadar. Também é preciso observar as quantidades necessárias de doações e os mecanismos para divulgação da campanha;
- Planificar bem as campanhas e promover ações de conscientização da população para evitar que sejam doados objetos ou alimentos em estados inadequados, como roupas rasgadas, alimentos vencidos, sapatos furados ou muito velhos, entre outros;
- Prever quanto tempo ela deve funcionar e se vai trazer benefícios.

Outros pontos importantes para pensar na hora de organizar uma campanha de doação:

- Alimentos de pronto-consumo, como barras de cereais, leite em pó, bolachas, entre outros, na fase inicial do desastre, costumam ser mais apropriados, uma vez que nem sempre há condições para a preparação de alimentos nos abrigos;
- Uma campanha de doações deve avaliar, além das necessidades de arrecadação, a logística necessária para armazenamento, triagem e distribuição das doações que serão recebidas;
- Dependendo das características e magnitudes do desastre, campanhas de arrecadação de recursos financeiros costumam ser mais eficientes, pois, além de movimentar e fortalecer a economia local, agilizam a aquisição e a distribuição das necessidades, e garantem produtos de qualidade para os afetados. Nestes casos, as campanhas devem ser direcionadas para contas em nome do Fundo Municipal de Defesa Civil, podendo ser previstas no plano de contingência.

Elaboração do plano de atuação em situação de desastre

Para a elaboração do plano de atuação em situação de desastres da área de Voluntariado da Fundação Telefônica Vivo, foram realizadas as seguintes atividades:

- Levantamento de ações que os voluntários das empresas do Grupo Telefônica desenvolveram anteriormente em situação de desastres;
- Pesquisa através de intranet sobre atuações voluntárias e sugestões para próximos trabalhos nessa área;
- Workshop com colaboradores das diversas empresas do grupo, onde os participantes puderam ouvir representantes da Defesa Civil, da Organização das Nações Unidas - ONU, de uma empresa privada com atuação na área, e, partindo dessas escutas e reflexões, puderam sistematizar suas sugestões de atuação de voluntários nessa área.

Objetivos do plano para atuação voluntária em situações de desastres

Sistematizar a atuação das empresas do Grupo Telefônica em situação de desastres, através de seus voluntários, possibilitando que as comunidades vítimas destas tragédias em áreas de atuação da empresa e outras áreas do Brasil e do mundo possam receber a nossa colaboração.

Oferecer recomendações gerais quanto à atuação da empresa com seus próprios recursos e áreas.

Premissas

As atividades previstas nesse plano dizem respeito a ações de iniciativa voluntária dos colaboradores das empresas, na área de atendimento emergencial, podendo se estender ao apoio a abrigos e reabilitação total dos cenários das comunidades atingidas. Porém não exatamente no negócio das empresas do grupo;

As atividades deste plano devem ser realizadas em parceria com organizações públicas ou da sociedade civil com reconhecida atuação nas áreas atingidas; assim como com organizações não governamentais sediadas ou que realizem atividades nessas comunidades ou nos arredores, de notória reputação, avaliadas pela Fundação Telefônica Vivo;

Essas atividades voluntárias em situação de desastres serão realizadas através da governança do programa, executadas ora pelos embaixadores, ora pelos Comitês Locais, na responsabilidade do Suplente do Comitê e aprovadas pela Fundação Telefônica Vivo/Embaixadores;

As campanhas de arrecadação de recursos financeiros a serem eventualmente realizadas podem ter o apoio das empresas do grupo, possibilitando que possam alocar recursos financeiros em valores iguais ou em percentuais a serem definidos do recurso arrecadado pelos voluntários e comunidade;

Recomendamos a criação de um Comitê de Crise, para ser requisitado quando as tragédias de âmbito internacional e nacional ocorrerem. Esse Comitê deve ser composto por pessoas com atuação em áreas representativas para situações de desastres, como as áreas de Logística, Sustentabilidade, Relações Institucionais, Voluntariado, Saúde e Comunicação, entre outras. Ele deve ser criado e coordenado pela área de Sustentabilidade da Telefônica Vivo, que decide quando deve acioná-lo;

Campanhas de arrecadação de alimentos, roupas e afins devem acontecer de forma local. O Programa de Voluntariado da Fundação Telefônica Vivo acredita que os custos com logística não justificam as doações. Além do mais, a região afetada pelo desastre precisa ter sua economia local impulsionada e a realização de compras ajudam a reaquecer a economia;

Recomendamos que desastres internacionais sejam geridos pela Fundação Telefônica Vivo e quando necessário com a participação do Comitê de Crise;

Recomenda-se que o enfrentamento aos desastres deve ser feito tanto com ações preventivas quanto com ações mitigatórias;

Os comitês devem procurar conhecer o Plano de Contingência da Defesa Civil dos municípios onde estiverem sediados.

Passo a passo para a atuação dos voluntários no momento em que ocorrer um desastre

Os desastres podem ocorrer em quatro cenários distintos:

- Desastres internacionais
- Desastres de dimensões nacional ou regional
- Desastres em área onde não há Comitê Local
- Desastres em área onde há Comitê Local

Passo a passo para desastres internacionais

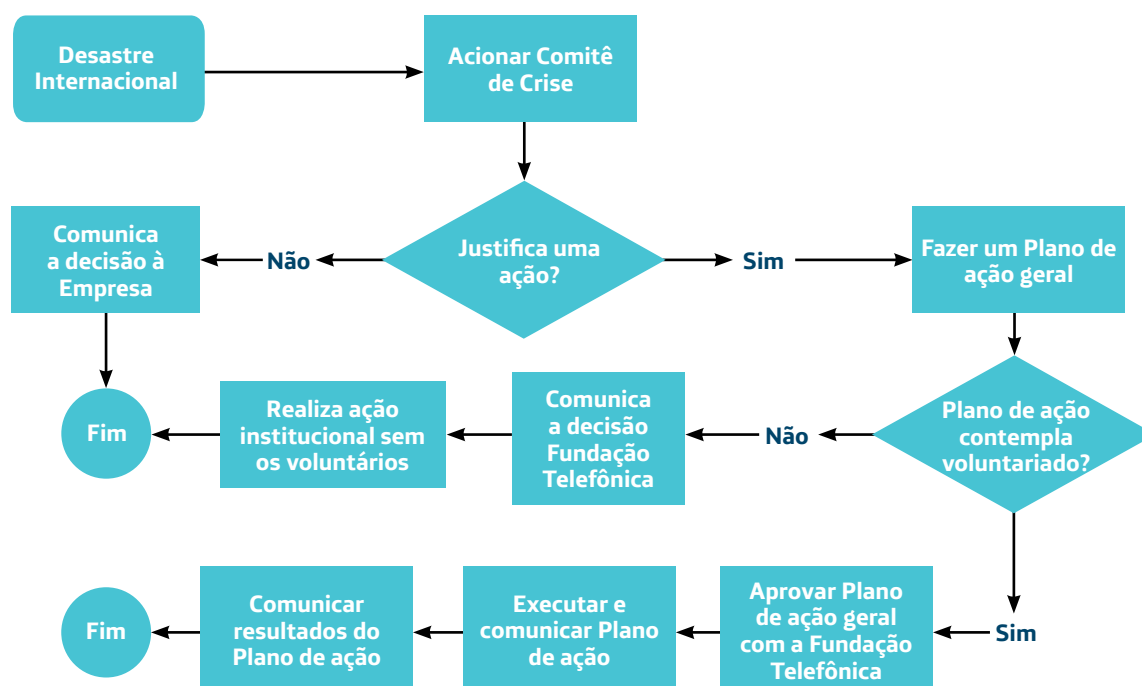
Quando se tratar de um desastre internacional, a Fundação Telefônica Vivo e/ou o Comitê de Crise deverão se reunir e avaliar a conveniência do envolvimento de voluntários e o tipo de trabalho a ser realizado.

Após essa decisão, os Embaixadores Regionais e os Comitês Locais deverão ser comunicados e solicitado seu apoio para a realização das atividades a serem planejadas. Ao término, deve-se fazer o comunicado dos resultados e encerrar a ação.

Fluxograma representa o Cenário A - Ação em Desastres Internacionais Coordenada pela Fundação Telefônica Vivo

Cenário A

Fluxograma do Cenário A



Passo a passo para desastres de dimensões nacional ou regional

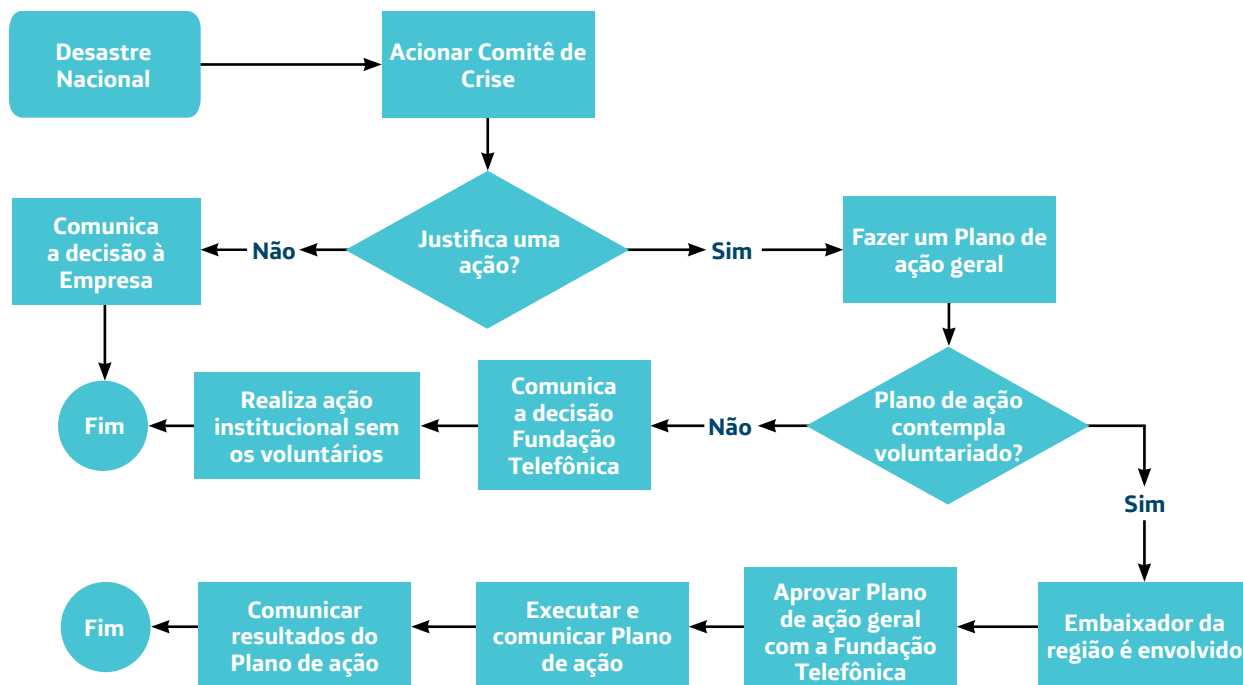
Cenário B

1. Fundação Telefônica Vivo analisa se o desastre é de grandes proporções e pode, eventualmente, comunicar-se com a área de Sustentabilidade recomendando o acionamento do Comitê de Crise;
2. Depois de definido como o Grupo Telefônica vai agir, a Fundação Telefônica Vivo irá comunicar o plano para atuar no desastre, envolvendo os Embaixadores Regionais e os Comitês Locais dos municípios/regiões atingidas. Compete à Fundação Telefônica Vivo elaborar um plano para a atuação dos voluntários e não um plano para o Comitê de Crise;
3. Os Comitês Locais e o Embaixador Regional das áreas atingidas apoiarão a Fundação Telefônica Vivo para desencadear o processo de mobilização para o planejamento das ações a serem realizadas;
4. O(s) Comitê(s) Local(is) realiza(m) os contatos com organizações públicas ou da sociedade civil dos municípios afetados pelo desastre, para avaliar a necessidade de se recrutar voluntários para o atendimento dos atingidos;
5. O Plano de Contingência da Defesa Civil deverá ser levado em consideração na formulação do plano de ação;
6. O Comitê Local do Programa de Voluntariado elabora um plano de ação levando em conta a dimensão do desastre (campanhas de arrecadação de produtos, recursos financeiros, apoio para o trabalho em abrigos, triagem de produtos arrecadados, entre outros) e as potencialidades locais (plano de contingência do município, organizações locais parceiras...);
7. Se no plano for definida a participação de clientes das empresas do grupo, as áreas ligadas aos mesmos deverão ser acionadas;
8. Comitê identifica as organizações que podem ajudar na ação, como o apoio da Prefeitura Municipal, lideranças locais (pároco, presidentes de associações de bairros, presidentes de clubes de serviço, entre outros) e organizações da sociedade civil. É preciso que o Comitê Executivo aprove a organização com a qual o Comitê Local queira trabalhar;
9. Com todas estas informações, a Fundação Telefônica Vivo e os Embaixadores devem elaborar um plano de ação levando em conta a dimensão do desastre, detalhando as ações sugeridas, tais como

campanhas de arrecadação de produtos, recursos financeiros, apoio para o trabalho em abrigos, triagem de produtos arrecadados, bem como todas as informações colhidas pelos Comitês Locais das áreas atingidas;

10. Após a elaboração do Plano de Ação e sua socialização com os Embaixadores Regionais e Comitês Locais envolvidos, inicia-se o trabalho;
11. Havendo lojas do Grupo Telefônica ou lojas franqueadas no município e/ou na região, esse trabalho deve ser realizado em parceria entre as lojas e essas organizações sociais de apoio as vítimas;
12. Comitê Local deve manter o Embaixador Regional e o Comitê Executivo informados de suas ações, contando com o seu apoio consultivo.

Fluxograma do Cenário B

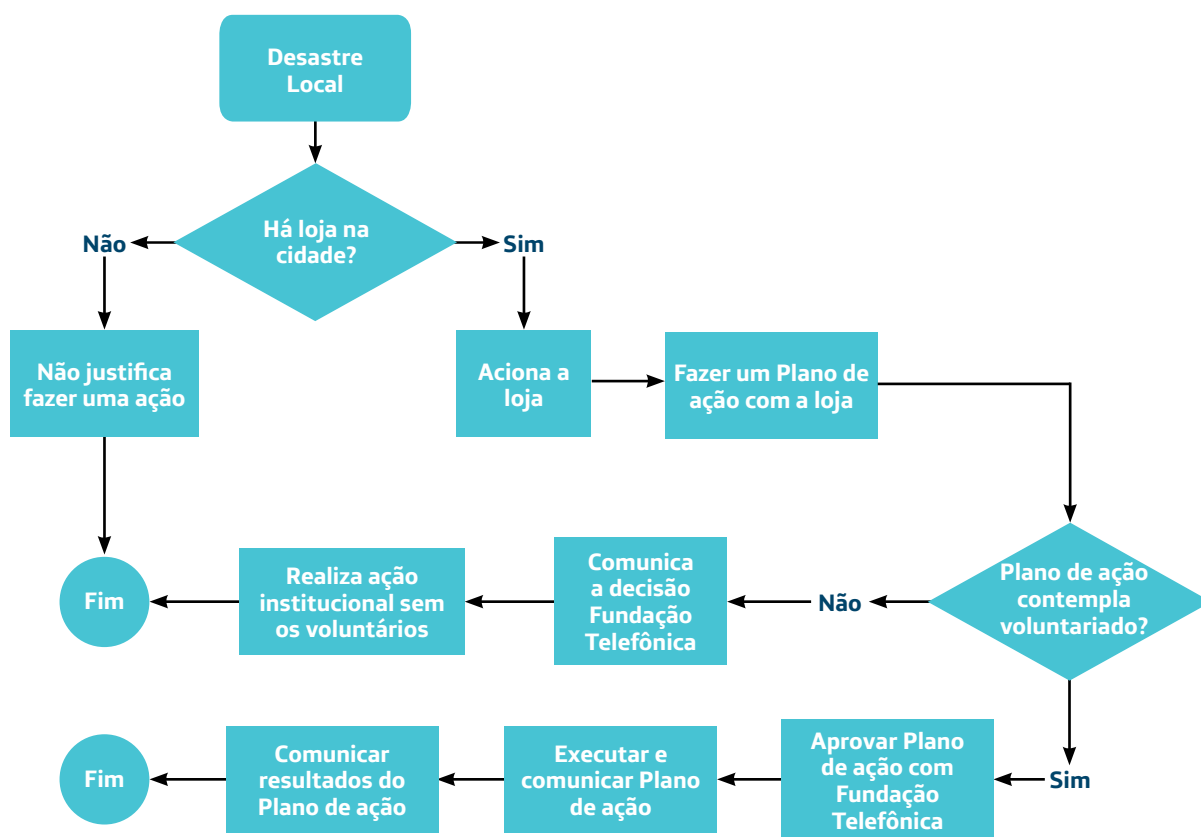


Passo a passo para desastres em área onde não há Comitê Local

Cenário C

1. O Embaixador Regional identifica o desastre na área onde não há Comitê Local e consulta a Fundação Telefônica Vivo sobre a possibilidade de atuação voluntária na área;
2. Com o aval da Fundação Telefônica Vivo, o Embaixador Regional deve propor uma ação com menos envolvimento local, identificando apenas uma organização parceira local para definir ações a serem desencadeadas e deve envolver colaboradores de lojas próximas ao local atingido pelo desastre;
3. Não havendo Comitês Locais nem lojas próximas, aconselha-se que não seja realizada nenhuma ação voluntária, pois sem apoio local, o trabalho se torna muito difícil e o resultado provavelmente pouco significativo.

Fluxograma do Cenário C

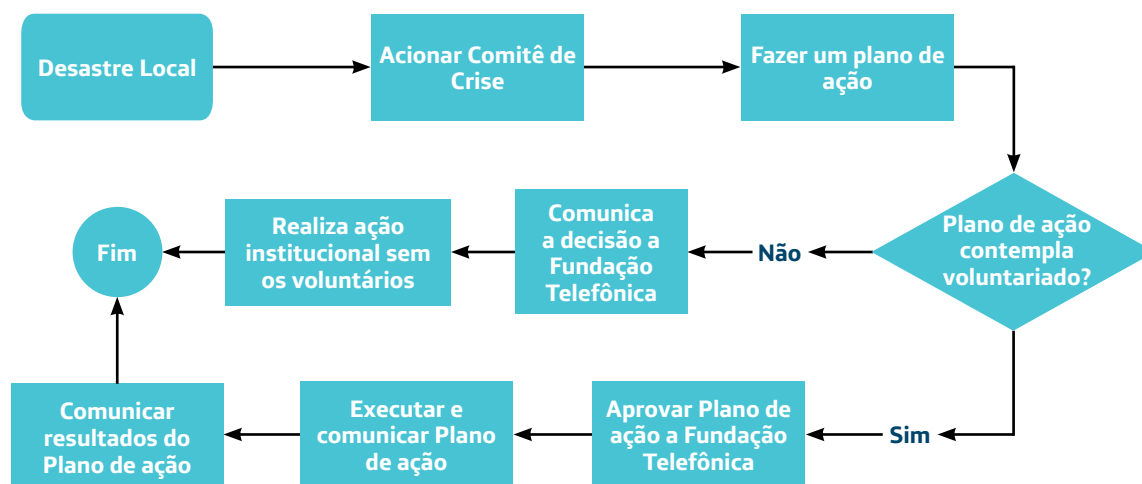


Passo a passo para desastres em área onde há Comitê Local

Cenário D

1. O Comitê Local, liderado pelo Suplente, ponto focal das ações de emergências, se reúne para desencadear o processo de mobilização para o planejamento das ações a serem realizadas, comunicando ao Embaixador Regional, que por sua vez, comunica à Fundação Telefônica Vivo;
2. Ele realiza os contatos com órgãos públicos ou da Sociedade Civil do município atingido para avaliar a necessidade de se recrutar voluntários para colaborar no atendimento aos atingidos;
3. O Comitê identifica as organizações que podem ajudar na ação com o apoio da Prefeitura Municipal, lideranças locais (pároco, presidentes de associações de bairros, presidentes de clubes de serviço, entre outros) e organizações da Sociedade Civil. É preciso que o Embaixador aprove a organização com a qual o Comitê Local sugere trabalhar;
4. Se no plano for definida a participação de clientes, as áreas ligadas aos mesmos deverão ser acionadas;
5. O Plano de Contingência da Defesa Civil deverá ser levado em consideração na formulação do plano de ação;
6. O Comitê Local do Programa de Voluntariado elabora um plano de ação levando em conta a dimensão do desastre (campanhas de arrecadação de produtos, recursos financeiros, apoio para o trabalho em abrigos, triagem de produtos arrecadados, entre outros) e as potencialidades locais (plano de contingência do município, organizações locais parceiras...);
7. Após colhidas todas as informações e o Comitê Local decidir as atividades a serem realizadas, inicia-se o trabalho, com o acompanhamento do Embaixador Regional;
8. Tendo lojas da empresa ou lojas franqueadas no município ou próximo a ele, todo esse trabalho deve ser realizado em parceria com as organizações sociais de apoio às vítimas;
9. O Comitê Local deve manter o Embaixador Regional informado das ações, que por sua vez, mantém o Comitê Executivo informado dos resultados e ações locais.

Fluxograma do Cenário D





Esse plano de atuação voluntária em situação de desastre será comunicado amplamente e disponibilizado no Portal Global dos Voluntários e nos demais portais internos das empresas do Grupo Telefônica.