ACADEMIA HUMANITÁRIA · HUMANITAIRES JOBS

Mini MBA Programas e MEAL: conceber, pilotar e provar o impacto

Material do curso · Semana 8 : Prestação de contas às populações: participação, reclamações e feedback

Programa de exatamente 3 meses (12 semanas, 144 horas) para conceber, pilotar e avaliar programas humanitários: avaliação das necessidades e severidade, cadeia de resultados e indicadores, focalização e transferências monetárias, planeamento e orçamento, plano MEAL e qualidade dos dados, amostragem, análise, prestação de contas, avaliação, medição do impacto, otimização dos recursos e gestão adaptativa. Exercícios numéricos corrigidos, três exames mensais com estudos de caso e um diploma verificável da Academia Humanitária.

https://humanitairejobs.org/pt/academia/mini-mba-programmes-meal/semaine-8/

Documento gratuito da Academia Humanitária. Pode ser impresso e partilhado livremente para fins de formação, sem modificações.

Semana 8 : Prestação de contas às populações: participação, reclamações e feedback

Objetivos

- Traduzir a Norma Humanitária Essencial (CHS) em práticas concretas e mensuráveis num programa.
- Conceber e gerir um mecanismo de reclamações e feedback acessível, seguro e que fecha o ciclo.
- Organizar a participação real das pessoas e uma informação transparente, incluindo sobre as decisões difíceis.

O que significa prestar contas às pessoas

A **prestação de contas às populações afetadas** (AAP) é o compromisso de utilizar o seu poder de forma responsável: ter em conta a opinião das pessoas, prestar-lhes contas e responder pelos seus atos perante elas. Não substitui a prestação de contas aos doadores; complementa-a, e as duas entram muitas vezes em tensão (um doador quer números, as pessoas querem ser ouvidas).

A **Norma Humanitária Essencial sobre Qualidade e Responsabilização** (CHS), revista em 2024, fixa nove compromissos para com as pessoas e as comunidades. Em substância: uma ajuda que respeita os seus direitos e a sua participação, acessível a tempo, pertinente, que reforça as suas capacidades e não causa dano, com reclamações tratadas de forma segura, uma ajuda coordenada, uma organização que aprende, um pessoal competente e bem gerido, e recursos utilizados de forma responsável.

Para cada compromisso, uma organização pode fazer três perguntas: o que fazemos concretamente? como o sabemos? o que dizem as próprias pessoas? Os indicadores mais reveladores vêm das pessoas: «Pensa que a ajuda responde às suas necessidades mais importantes?», «Sabe como apresentar uma reclamação?», «Sente-se tratado com respeito?».

> A prestação de contas julga-se pelo que muda. Um programa que consulta sem nunca alterar nada ensina às pessoas que a sua opinião não conta, e a participação seguinte será mais fraca.

Conceber um mecanismo de reclamações e feedback

Um **mecanismo de reclamações e feedback** (CFM ou FCRM) recebe, regista, trata e responde a todas as comunicações das pessoas: perguntas, sugestões, reclamações simples, reclamações sensíveis. A sua conceção parte da consulta: que canais utilizam as pessoas e em quem confiam? As mulheres, as crianças, os idosos e as pessoas com deficiência não dão as mesmas respostas.

Vários canais complementam-se: linha telefónica gratuita, mensagens, caixas de sugestões (para o anonimato, se forem abertas por uma pessoa independente da equipa de distribuição), atendimentos e balcões de acolhimento nas distribuições, visitas domiciliárias para as pessoas que não se podem deslocar, comités comunitários, e feedback recolhido durante a monitorização.

O mecanismo define **categorias** e **prazos** escritos. Por exemplo: pedido de informação, resposta em 3 dias; reclamação de programa (não inscrito, montante errado), resposta em 7 dias; reclamação sensível (fraude, abuso, exploração sexual, segurança), transmissão em 24 horas à pessoa designada, segundo um circuito confidencial separado.

Os princípios inegociáveis: **confidencialidade**, **segurança** das pessoas que reclamam (nenhuma represália), **acessibilidade** (línguas, analfabetismo, deficiência), **gratuitidade**, e **separação** entre quem trata as reclamações e quem é objeto delas.

Fechar o ciclo e medir o desempenho

«Fechar o ciclo» significa que cada pessoa recebe uma resposta, mesmo quando a resposta é não, e que as tendências do feedback alimentam as decisões. A maioria dos mecanismos recolhe, mas muitos não respondem.

Indicadores de desempenho úteis:

- Número de comunicações recebidas por mês e por 1 000 pessoas ajudadas, por canal, por sexo e idade.
- Parte das comunicações encerradas dentro do prazo previsto.
- Parte das pessoas satisfeitas com a resposta (verificada por uma chamada de seguimento a uma amostra).
- Parte das pessoas que conhecem pelo menos um canal (inquérito de monitorização).
- Número de alterações ao programa resultantes do feedback durante o trimestre.

Exemplo. 340 comunicações num mês para 17 000 pessoas: 20 por 1 000. 289 encerradas dentro do prazo: 85 %. Comparado com um mês anterior de 2 comunicações por 1 000, não se trata de uma degradação: é muitas vezes o sinal de que o mecanismo é finalmente conhecido e de que as pessoas confiam nele.

> Um mecanismo que recebe muito poucas reclamações raramente é sinal de um programa perfeito: é quase sempre sinal de um mecanismo desconhecido, inacessível ou que não inspira confiança.

Reclamações sensíveis e proteção contra a exploração e o abuso sexuais

As denúncias de **exploração e abuso sexuais** (EAS) por pessoal humanitário seguem um circuito estrito, baseado nos seis princípios fundamentais do IASC: a EAS constitui falta grave que justifica o despedimento; qualquer atividade sexual com uma criança (menos de 18 anos) é proibida, seja qual for a idade de consentimento local; a troca de dinheiro, emprego, bens ou

serviços por relações sexuais é proibida; as relações sexuais com beneficiários são fortemente desencorajadas por assentarem numa dinâmica de poder desigual; o pessoal deve comunicar qualquer preocupação; e os responsáveis devem criar um ambiente que previna a EAS.

No mecanismo, isto significa: qualquer pessoa que receba uma alegação transmite-a **imediatamente** ao ponto focal designado, sem investigar ela própria; a **sobrevivente ou o sobrevivente** é encaminhado para assistência (cuidados médicos, apoio psicossocial, proteção, apoio jurídico) segundo a sua vontade; a pessoa visada é afastada dos contactos com os beneficiários durante a investigação; as informações são partilhadas estritamente segundo a necessidade de conhecimento; o doador é informado conforme o contrato.

Uma abordagem **centrada na sobrevivente ou no sobrevivente** respeita quatro princípios: segurança, confidencialidade, respeito pelas escolhas, não discriminação. Nunca se confronta a pessoa com o alegado autor, e não se pede um testemunho repetido.

Participação e informação

A **participação** vai da informação à decisão partilhada. Na escala clássica, distinguem-se: informar, consultar, envolver, colaborar, e transferir a decisão. A maioria dos programas humanitários fica ao nível da consulta; visar mais alto em certas decisões (escolha dos locais, critérios de focalização, composição dos kits, calendário) melhora a pertinência e a aceitação.

Os comités comunitários são úteis mas frágeis: reproduzem muitas vezes as relações de poder existentes. Cuida-se da sua composição (mulheres, jovens, pessoas com deficiência, minorias), fixa-se um mandato escrito, e não se lhes confia sozinhos a seleção dos beneficiários sem controlo.

A **informação** é uma forma de ajuda: as pessoas têm o direito de saber quem é a organização, o que faz, para quem, segundo que critérios, por quanto tempo, como reclamar, e que a ajuda é gratuita. Utilizam-se as línguas e os formatos adequados (rádio, mensagens de voz, cartazes ilustrados, reuniões separadas para as mulheres).

As **decisões difíceis** (redução das rações, fim de um programa, mudança de focalização) devem ser anunciadas cedo, explicadas com honestidade e acompanhadas: encaminhamento para outros serviços, período de transição. Anunciar um corte no dia da distribuição é uma falha de prestação de contas que cria também riscos de segurança para o pessoal.

Proteção de dados e integração no ciclo do programa

O feedback e as reclamações contêm **dados pessoais**, por vezes muito sensíveis. Regras mínimas: acesso limitado às pessoas que tratam os casos; separação dos dados de identificação e do conteúdo para as análises; anonimização nos relatórios; prazo de conservação definido; nenhuma partilha com autoridades ou terceiros sem base clara e sem avaliação dos riscos para as pessoas.

A prestação de contas deve ser integrada em cada etapa do ciclo do programa, e orçamentada:

- **Avaliação das necessidades**: perguntar às pessoas as suas prioridades e os seus canais preferidos.

- **Conceção**: critérios de focalização explicados, mecanismo de reclamações previsto, linha orçamental (pessoal, linha telefónica, material de informação).
- **Execução**: informação, feedback tratado, ajustamentos.
- **Monitorização**: indicadores de prestação de contas no painel de controlo.
- **Avaliação e aprendizagem**: as próprias pessoas julgam a pertinência e a qualidade da ajuda.

Ao nível coletivo, os mecanismos comuns (linhas de informação interagências) reduzem a confusão para as pessoas, que muitas vezes não conhecem o nome das organizações. Exigem acordos claros de partilha e de transferência dos casos.

Exercício: corrigir um mecanismo de reclamações

Situação. Programa de 24 000 pessoas. Em seis meses, 31 comunicações recebidas, todas pela caixa de sugestões instalada no escritório da organização e aberta pelo chefe de local; 12 receberam resposta. Um inquérito de monitorização mostra que 22 % das pessoas conhecem um meio de reclamar (13 % das mulheres, 31 % dos homens). Um inquiridor relata um rumor segundo o qual um distribuidor pediria favores sexuais a mulheres em troca de uma inscrição.

Trabalho pedido. 1) Calcule a taxa de comunicações por 1 000 pessoas e a taxa de resposta. 2) Identifique os quatro problemas principais. 3) O que faz nas 24 horas seguintes em relação ao rumor? 4) Proponha três indicadores de monitorização.

Correção. 31 comunicações para 24 000 pessoas: 1,3 por 1 000 em seis meses, extremamente baixo. Taxa de resposta: 12 / 31 = 39 %. Problemas: canal único, pouco acessível e situado no escritório; caixa aberta por uma pessoa que pode ser visada (sem independência); fraco conhecimento, sobretudo entre as mulheres; ciclo não fechado. Nas 24 horas: transmitir o rumor ao ponto focal PSEA sem investigar pessoalmente, organizar o afastamento preventivo do distribuidor das atividades de inscrição, prever assistência para qualquer sobrevivente identificada, informar a direção e o doador segundo os procedimentos. Indicadores: comunicações por 1 000 pessoas por sexo e canal; parte encerrada dentro do prazo; parte das pessoas, por sexo, que conhecem pelo menos um canal.

A reter

- A CHS fixa nove compromissos; os melhores indicadores vêm do que as pessoas dizem.
- Um mecanismo de feedback tem vários canais escolhidos com as pessoas, prazos escritos e um circuito sensível separado.
- Fechar o ciclo: cada comunicação recebe uma resposta e as tendências mudam o programa.
- Poucas reclamações assinalam muitas vezes um mecanismo desconhecido ou que não inspira confiança, não um programa perfeito.
- Alegação de EAS: transmissão imediata ao ponto focal, assistência centrada na sobrevivente ou no sobrevivente, nenhuma investigação improvisada.

Quiz

1. Um mecanismo recebe 3 reclamações em seis meses para 20 000 pessoas ajudadas. A interpretação mais provável:
   A. O programa é excelente
   B. O mecanismo é desconhecido, inacessível ou não inspira confiança
   C. As pessoas não têm nada a dizer
   D. É preciso suprimir o mecanismo

2. Um agente recebe uma alegação de exploração sexual contra um colega. Deve:
   A. Interrogar ele próprio o colega
   B. Transmiti-la imediatamente ao ponto focal designado, sem investigar ele próprio
   C. Esperar até ter provas
   D. Falar disso numa reunião de equipa

3. Segundo os princípios do IASC, qualquer atividade sexual com uma pessoa com menos de 18 anos é proibida:
   A. Apenas se a idade de consentimento local for 18 anos
   B. Seja qual for a idade de consentimento local
   C. Apenas para o pessoal internacional
   D. Apenas durante as horas de trabalho

4. Quem não deve abrir uma caixa de reclamações?
   A. Um responsável de prestação de contas independente
   B. O chefe da equipa de distribuição cujas atividades são objeto das reclamações
   C. Uma dupla que inclua uma mulher
   D. Um membro da equipa MEAL

5. É decidida uma redução das rações. A prática conforme à prestação de contas é:
   A. Anunciá-la no dia da distribuição
   B. Anunciá-la cedo, explicá-la com honestidade e encaminhar para outros serviços durante uma transição
   C. Não a anunciar
   D. Deixar as autoridades anunciá-la

Respostas do quiz : 1. B · 2. B · 3. B · 4. B · 5. B