



Sistema de Prestação de Contas em Ajuda Humanitária

Declaração de princípios e nota de orientação

Primeira versão, fevereiro 2010

Declaração de princípios.....	2
Nota de Orientação	5
a. Introdução.....	5
b. Padrões humanitários	7
c. Objetivos de resposta da CARE	Error! Bookmark not defined.
d. Sistema de conformidade.....	33
e. Ferramentas e recursos para implementar o HAF.....	Error! Bookmark not defined.

Usando o nosso poder com responsabilidade

A prestação de contas é tanto uma forma para a CARE melhorar a relevância, a qualidade e o impacto de nosso trabalho, quanto um fim em si mesmo, uma vez que os atores sociais – especialmente os beneficiários – têm o direito de nos responsabilizar.

A prestação de contas no trabalho humanitário é uma mudança adequada no equilíbrio de poder a favor das comunidades atingidas por desastres.

Declaração de Princípios

O mandato humanitário da CARE Internacional é atender as necessidades imediatas de populações atingidas por desastres nas comunidades mais pobres do mundo, de uma maneira que também aborde as causas estruturais da vulnerabilidade das pessoas. Nosso mandato humanitário requer dos funcionários da CARE os mais altos padrões de eficácia e qualidade.

O Sistema de Prestação de Contas em Ajuda Humanitária (HAF – Humanitarian Accountability Framework, em inglês) é uma declaração acerca do compromisso da CARE com a prestação de contas durante todos os estágios de preparação e resposta à situações de emergência.

CARE define prestação de contas como o meio pelo qual cumprimos nossas responsabilidades com os vários atores sociais e os modos pelos quais eles podem nos responsabilizar pelas nossas decisões, ações e impactos. Comprometemo-nos a nos responsabilizar perante todos os atores, mas em primeiro lugar somos responsáveis frente às mulheres, aos homens, aos meninos e as meninas afetados por catástrofes.

Nosso sistema reúne normas e códigos internos e interinstitucionais sobre a qualidade e prestação de contas no âmbito humanitário com os quais a CARE está comprometida. Isso inclui:

- Princípios programáticos da CARE Internacional
- Mandato Humanitário da CARE Internacional
- Código de Conduta em Ajuda a Catástrofes do Movimento da Cruz Vermelha e da Meia Lua Vermelha
- Carta Humanitária do programa Esfera e Normas Mínimas para Ajuda em Emergências
- Normas da Parceria para Responsabilidade Humanitária (HAP – Humanitarian Accountability Partnership)
- Guia Bom o Suficiente: Medição de Impacto e Prestação de contas em Emergências.
- Código de Conduta da rede People in Aid.

O HAF foi concebido para o contexto de ajuda humanitária, mas durante alguns testes provou ser útil também para melhorar a prestação de contas do trabalho da CARE a longo prazo. Um dos objetivos do HAF é apoiar o desenvolvimento de um sistema de transparência que poderá ser aplicado tanto na resposta a desastres, quanto no trabalho a longo prazo da CARE.

Adotamos um enfoque ‘bom o suficiente’, que significa que reconhecemos que medidas simples e práticas em prestação de contas são necessárias em primeira instância, mas que devem ser melhoradas ao longo do tempo.

Todo o quadro de pessoal da CARE é responsável pelo cumprimento de suas atividades de acordo com este Sistema de Prestação de Contas, inclusive quando trabalhamos com parceiros ou através de parcerias. Ele deve ser considerado quanto da seleção de parceiros. Os gestores da CARE têm a responsabilidade de assegurar que as funções e responsabilidades sejam claras dentro de suas respectivas equipes e entre outras equipes.

Por meio desse sistema definimos nosso comprometimento com a prestação de contas de três maneiras:

1. **Padrões Humanitários** que descrevem as ações que devemos por em prática para que a CARE cumpra com as normas internas e interinstitucionais de qualidade e prestação de contas.

Cada um dos oito critérios tem indicadores baseados em códigos e normas comuns. Esses critérios são:

1. Os gestores da CARE demonstram seu comprometimento com a qualidade e a prestação de contas.
2. CARE baseia sua resposta a situações de emergência em avaliações imparciais de necessidades, vulnerabilidades e capacidades.

3. CARE planeja e monitora seu trabalho de maneira apropriada.
4. CARE envolve as comunidades afetadas durante toda a resposta a situações de emergência.
5. CARE coloca em prática mecanismos formais para retroalimentação e queixas.
6. CARE publica informações sobre nosso mandato, nossos projetos e o que os demais atores podem esperar de nós.
7. CARE utiliza análises e avaliações internas e externas para melhorar o aprendizado e demonstrar a prestação de contas.
8. CARE apóia seu pessoal, seus gestores e as organizações parceiras a melhorar a qualidade e a prestação de contas.

2. Comprometemo-nos a lançar respostas efetivas e de alta qualidade a nível mundial, estabelecendo **metas de resposta** e empenhando-nos para atingi-las.

As metas de resposta são indicadores que usamos para medir nosso desempenho durante resposta a emergências. Esses indicadores medem:

- A rapidez com que respondemos a situações de emergências.
- A qualidade e a prestação de contas da nossa resposta.
- Nossa competência nas principais áreas humanitárias (água e saneamento, segurança alimentar, abrigo, logística).
- Arrecadação de recursos pelos membros de CARE para nossa resposta.
- Financiamento de capacidades de resposta a emergências a nível mundial.

3. Monitoramos nosso **comprometimento** a esses compromissos avaliando regularmente e sistematicamente até que ponto estamos cumprindo os critérios humanitários e as metas de resposta.

Isso nos ajuda a medir e a demonstrar o quanto estamos aplicando o HAF e a identificar áreas para melhora do desempenho. Fazemos isso por meio de monitoramento em processo, revisão após ação (AAR), revisões compartilhadas com parceiros e avaliações externas.

Os diretores seniores têm a responsabilidade de atuar conforme as recomendações de revisões internas e avaliações externas, e o comitê executivo da CARE Internacional tem a responsabilidade de revisar regularmente nosso desempenho organizacional. Tornamos público o resultado de nossas avaliações, para que os demais atores sociais possam nos responsabilizar.

Prestação de Contas em Ajuda Humanitária da CARE

Crítérios Humanitários

Oito critérios definem os principais compromissos com qualidade e prestação de contas do trabalho de resposta a situações de emergência da CARE

1. Liderança em prestação de contas
2. Avaliações imparciais
3. Planejamento e monitoramento
4. Participação
5. Informação e queixas
6. Intercâmbio de informações
7. Avaliação e aprendizado
8. Capacidade do pessoal e gestão de recursos humanos na CARE

Metas de Resposta

Cinco conjuntos de indicadores e metas de resposta nos ajudam a responder com efetividade e a monitorar o desempenho global

1. Rapidez com que respondemos
2. Qualidade e prestação de contas da nossa resposta
3. Nossa competência em áreas básicas (água e saneamento, segurança alimentar, abrigo, logística)
4. Arrecadação de recursos pelos membros de CARE para nossa resposta
5. Financiamento de nossa capacidade de resposta a nível mundial

Sistema de Cumprimento

CARE confirma o cumprimento dos critérios humanitários e das metas de resposta, por meio de atividades de monitoramento e avaliações periódicas, internas e externas

1. Nosso enfoque de avaliação se baseia em aprendizado, alianças, ouvir as pessoas, e o que mais for apropriado para o contexto
2. Estabelecemos funções e responsabilidades claras a respeito do cumprimento do HAF
3. Aplicamos os seguintes processos para monitorar o cumprimento:
 - Monitoramento periódico
 - Revisão após ação
 - Avaliações independentes
 - Revisões do HAF e avaliações participativas de prestação de contas
 - Revisões interinstitucionais

Nota de Orientação

a. Introdução

Objetivo

O Sistema de Prestação de Contas em Ajuda Humanitária é uma declaração do compromisso da CARE com trabalho humanitário de alta qualidade e responsável, bem como um guia de prestação de contas para todos os que trabalham com CARE.

O HAF reflete lições importantes que CARE e outras agências humanitárias aprederam ao longo de décadas de experiência sobre o que é necessário para assegurar que nossa assistência seja adequada, oportuna, efetiva e capaz de prestar contas às pessoas que ajudamos.

CARE tem ajudando a desenvolver, e se compromete a cumprir, uma série princípios humanitários, códigos de conduta e orientações. Por se tratar de muitos, tentar implementá-los pode ser uma tarefa confusa. Até agora, não havia nenhuma maneira coerente de avaliar se as agências estão cumprindo as normas com as quais se comprometeram. O Sistema de Prestação de Contas em Ajuda Humanitária de CARE foi desenvolvido para ajudar a enfrentar esses desafios.

Ao apresentar o seu próprio Sistema de Prestação de Contas em Ajuda Humanitária, a CARE não tem como objetivo criar um novo conjunto de normas. Sua intenção é reunir os elementos de qualidade e prestação de contas existentes, com os quais a CARE já assumiu compromissos internos e externos. Fazendo isso CARE quer:

- Ajudar a assegurar que esses temas continuem sendo visíveis por toda CARE.
- Ajudar a esclarecer os diretores seniores, os quais precisam saber o que os compromissos da CARE significam para eles e para suas equipes.
- Ajudar o pessoal da CARE, especialmente aqueles que trabalham em comunidades afetadas por desastres, a aplicar a prestação de contase em seu trabalho.
- Ajudar o pessoal da CARE em todos os níveis a cumprir nosso compromisso.

O objetivo do HAF é servir de ponto de referência para que nos ajude a relacionar os compromisos que assumimos com a realidade de nosso trabalho diário.

O HAF foi concebido para atender emergencias humanitárias, mas também pode servir para melhorar a prestação de contas do trabalho de CARE em longo prazo e para apoiar os esforços de CARE na mudança necesaria para adotar um enfoque programático. Um dos objetivos desta versão preliminar é apoiar a elaboração de um sistema de prestação de contas que se aplique tanto ao trabalho humanitário, quanto ao trabalho de longo prazo da CARE.

Responsabilidade de Implementar o HAF

Todo o pessoal da CARE é responsável pelo entendimento de seu próprio papel no cumprimento do HAF. Diretores de escritorios de países (COs), de unidades de gerenciamento regional (RMUs) e dos escritórios centrais (HQ) têm responsabilidades específicas e devem assegurar que as funções e responsabilidades sejam claras dentro de suas equipes, de outras equipes e de parceiros com os quais trabalham. E que estas sejam revisadas e esclarecidas conforme necessário à medida que a situação mude. A responsabilidade de CARE com o HAF continua a mesma, quando trabalhamos ou não com parceiros. Isso precisa ser considerado quando selecionamos parceiros, na elaboração e implementação de acordos e no estabelecimento de sistemas de monitoramento e avaliação.

CEG (CARE Emergency Group) ajudará os membros e os escritórios de CARE nos países, a compreender como devem implementar o HAF, especialmente durante as fases de preparação e de resposta à situações de emergência. Para mais informações sobre as responsabilidades individuais, consultar as ferramentas de prestação de contas que são parte do CARE Emergency Toolkit - CET (ver página 26).

As responsabilidades da CARE com HAF continuarão as mesmas se implementamos programas diretamente ou se trabalhamos com parceiros. Para orientação sobre como implementar o HAF junto com parceiros, ver CET.

Um Enfoque Bom o Suficiente

A rapidez e efetividade com que a CARE possa cumprir os critérios humanitários e as metas do HAF dependerão do contexto. Por exemplo, podem passar dias, semanas ou mesmo meses antes que uma organização possa cumprir as normas mínimas Esfera em um determinado setor. O HAF será utilizado como base para julgar a qualidade e a prestação de contas em cada fase de uma operação de resposta adotando um enfoque 'bom o suficiente'.

Um enfoque 'bom o suficiente' reconhece que, em uma operação de resposta, adotar um enfoque rápido e simples para medir o impacto e a prestação de contas pode ser a única opção viável. 'Bom o suficiente' não significa segundo lugar, mas reconhecer e admitir as limitações de capacidade e tempo, priorizar adequadamente, tomar medidas para prever e preencher lacunas, revisar e fazer as modificações correspondentes, conforme a situação muda.

Recursos necessários para qualidade e prestação de contas

Uma resposta oportuna e de boa qualidade começa com a preparação para emergência. Os escritórios de CARE nos países devem garantir que alocação de recursos seja suficiente (financeira e de pessoal) antes e desde o início de uma operação de resposta para apoiar a prestação de contas:

- Recursos humanos suficientes
- Desenvolvimento de capacidades
- Recursos de comunicação para a prestação de informações
- Sistemas de retroalimentação e queixa dos beneficiários
- Revisões, AAR, avaliações externas, etc.
- Planos de Preparação para Emergência (PPE)

Os doadores estão cada vez mais dispostos a financiar a prestação de contas e o aprendizado dos funcionários em orçamentos de projetos de emergência se as razões para tais custos são claramente explicadas. Alguns doadores exigem que se estabeleçam sistemas de prestação de contas aos beneficiários. Também é importante considerar os recursos em termos de como ajudamos nossos parceiros a cumprir o Sistema de Prestação de Contas em Ajuda Humanitária. Os recursos necessários dependerão de diversos fatores, tais como: as capacidades pré-existentes, a dimensão e a natureza da resposta a uma emergência. Ver o CET para uma lista mais detalhada dos itens a serem incluídos nos orçamentos.

b. Critérios Humanitários

Critério 1: Liderança

As lideranças da CARE demonstram seu compromisso a favor de qualidade e prestação de contas

Por que é importante

As lideranças da CARE são aqueles que estabelecem a direção para a qualidade e a prestação de contas, que articulam nossa prestação de contas aos doadores com nossa prestação de contas às comunidades afetadas por desastres, e que guiam os funcionários na execução de seu trabalho. Portanto, é fundamental que os gestores da CARE realizem todas as medidas possíveis para oferecer liderança, visão e orientação em qualidade e prestação de contas. De um ponto de vista prático, eles devem estar aptos a explicar aos funcionários o que se espera deles e assegurar que eles contem com os sistemas, a assessoria e os fundos necessários para cumprir com os compromissos de CARE com a qualidade e prestação de contas.

Também é crucial que os compromissos de CARE com qualidade e prestação de contas sejam cumpridos em todos e em cada um dos níveis da organização, começando do topo, como Secretário Geral de CI e o Diretório de CARE Internacional, respaldados pela liderança dos diretores sêniores e gerentes de nível médio.

Principais indicadores

1. Os escritórios da CARE nos países e os Membros de CI asumiram o compromisso público de cumprir com as normas, princípios e códigos de conduta que são a base deste sistema.
2. Os líderes da CARE, de todos os níveis e em todas as áreas funcionais, conhecem as normas que a CARE se comprometeu a cumprir. Eles se responsabilizam em cumprir os critérios humanitários e as metas de resposta. Monitoram os impactos do trabalho da CARE e melhoram os sistemas e procedimentos quando é necessário.
3. Os diretores da CARE alocam pessoal e recursos suficientes para assegurar a qualidade e a prestação de contas, bem como para poder cumprir nossos compromissos.
4. Os mecanismos para a tomada de decisões sobre respostas rápidas da CARE são claramente definidos a nível global e nacional, com linhas claras de autoridade e prestação de contas.
5. As avaliações do desempenho dos diretores incluem o que eles tem feito para conscientizar e supervisionar a implementação das normas de qualidade e prestação de contas.

Normas e códigos em que esse critério se baseia

Critério 1 de HAP – A agência estabelecerá um sistema de gestão da qualidade do trabalho humanitário.

Critério 2 de HAP – A agência colocará a disposição dos beneficiários previstos, as comunidades afetadas por desastres, o pessoal da agência e outros atores, a seguinte informação: (a) antecedentes da organização; (b) sistema de prestação de contas em trabalho humanitário; (c) plano humanitário e resumo financeiro; (d) informes de progresso; e (e) procedimentos para apresentar/atender denúncias.

Norma Comum 8 de Esfera – Supervisão, gestão e apoio aos funcionários.

Princípio 3 de People in Aid – A chave da nossa eficácia está em oferecer liderança, gestão e apoio de qualidade ao nosso pessoal.

Mandato Humanitário de CARE – o compromisso de CARE com o imperativo humanitário.



Dicas para aplicação

O que fazer

- ✓ Comunicar os compromissos com qualidade e prestação de contas de CARE a atores sociais, incluindo as comunidades afetadas por desastres.
- ✓ Esclarecer as funções e as responsabilidades dos funcionários e assegurar que haja liderança e prestação de contas para cada um dos Critérios Humanitários e as Metas de Resposta (preparação).
- ✓ Verificar se todos os funcionários entendem suas funções e responsabilidades e têm autoridade, recursos e apoio para cumpri-los.
- ✓ Alocar recursos suficientes (financeiros e humanos) para que se possa cumprir com as normas de qualidade e prestação de contas nas operações de resposta.
- ✓ Assegurar que haja recursos suficientes dedicados às atividades de monitoramento e avaliação, intercâmbio de informação, mecanismos de queixas, e para desenvolver as capacidades dos funcionários e dos sócios.
- ✓ Demonstrar prestação de contas na prática da gestão e boa conduta a todo o momento.
- ✓ Fixar expectativas de desempenho com os diretores sobre a qualidade e prestação de contas, monitorar os progressos frente a tais expectativas, incluindo o que os diretores têm feito para conscientizar e supervisionar a implementação do HAF.
- ✓ Adotar um enfoque bom o suficiente para monitorar o cumprimento do HAF e aproveitar o aprendizado contínuo para reforçar as políticas, os sistemas e as práticas.
- ✓ Identificar um ponto focal de Qualidade e Prestação de Contas em operações de resposta a emergências.

O que evitar

- * Delegar a qualidade e prestação de contas somente para pessoal especializado.

Você tem o pessoal de que precisa?

Durante o primeiro mês de resposta ao Ciclone Nargis, ocorrido em Myanmar em 2008, o escritório de CARE no país decidiu nomear um Coordenador de Qualidade e Prestação de Contas para ajudar as equipes dos projetos a estabelecer sistemas de prestação de contas e para que atuasse como porta voz das comunidades afetadas. Além disso, funcionários encarregados da prestação de contas foram designados a cada equipe de projeto. A decisão dos gestores deixou claro que a prestação de contas era uma prioridade na resposta da CARE à situação de emergência.

De todas as maneiras, a direção da CARE sinalizou claramente que a prestação de contas não era tarefa só dos especialistas. Era importante que todo o pessoal dedicado às atividades de implementação, que trabalhassem com pessoas das comunidades afetadas, entendesse o papel

que teria que desempenhar. Assim como em muitos outros países, os funcionários não estavam acostumados a dar nem receber retro alimentação. Os moradores das comunidades afetadas não estavam acostumados a apresentar queixas. Muitos deles manifestaram que se não recebiam a assistência que esperavam ou necessitavam, simplesmente 'deixariam pra lá'. Portanto, a liderança e o estímulo por parte do escritório da CARE no país, e o apoio dos coordenadores de projeto, foi fundamental para criar uma cultura de retro alimentação e prestação de contas nos escritórios locais da CARE.

Critério 2: Avaliação

CARE baseia sua resposta a emergências em avaliações imparciais das necessidades, vulnerabilidades e capacidades.

Por que é importante

As avaliações ajudam a identificar a resposta mais apropriada para uma emergência, devem possibilitar a compreensão da situação de desastre e a análise das ameaças à vida, à dignidade, à saúde e aos meios de vida, assim como a capacidade das pessoas para se ajudarem. As avaliações podem ajudar as equipes a determinar, em colaboração com as autoridades competentes, organizações e comunidades afetadas, qual deve ser a resposta da CARE e em que deve se concentrar.

Certos grupos correm maior risco devido a sua idade, gênero, deficiência, posição social, etnia ou religião. CARE tem que entender estas distinções e adaptar sua resposta às necessidades. Nossa ação deve refletir uma avaliação imparcial, e o direito das pessoas afetadas por desastres a contar com as condições mínimas necessárias para viver com dignidade. Deve fortalecer as capacidades locais de autonomia por parte das comunidades e a respostas de parceiros e das autoridades. Deve ter como meta reduzir ao mínimo os riscos de desastre para as pessoas no futuro.

Principais Indicadores

1. CARE baseia sua decisão de responder em avaliações imparciais das prioridades. Realiza essas avaliações com as populações afetadas por desastres.
2. As avaliações levam em consideração as instituições locais, as capacidades locais, os mecanismos de enfrentamento e a redução de riscos, assim como as operações de resposta de outras organizações.
3. Sempre que possível, os dados são desagregados por sexo e idade para assegurar o correto foco nas mulheres e meninas e nos homens e meninos
4. CARE realiza avaliações de capacidade para determinar as fragilidades do escritório da CARE no país e seus possíveis parceiros. Tenta atender a estas necessidades a nível local antes de utilizar recursos internacionais.
5. CARE compartilha e valida o resultado de suas avaliações com outros atores. Consulta com outras organizações relevantes quando determina sua resposta.
6. CARE tem uma estratégia de emergência adequada que guia sua resposta, baseando-se na sua avaliação imparcial. A estratégia reflete as necessidades específicas dos grupos vulneráveis e marginalizados.

Normas ecódigos em que se baseia:

Norma Comum 2 de Esfera – Avaliação inicial.

Norma Comum 3 de Esfera - Resposta.

Norma Comum 4 de Esfera – Seleção de beneficiários.

Princípio 2 do Código de Conduta de RCRC – A ajuda prestada não está condicionada à raça, credo ou nacionalidade dos beneficiários, nem a nenhuma outra distinção adversa. A ordem de prioridade de assistência é estabelecida unicamente em função das necessidades.

Princípio 8 do Código de Conduta de RCRC - A ajuda humanitária terá como finalidade satisfazer as necessidades básicas, além disso, tentar reduzir a vulnerabilidade a desastres no futuro.

Princípios 5 e 6 do Mandato Humanitário da CARE – Imparcialidade e independência.

Princípios Programáticos 2 e 4 da CARE – Trabalhar em parceria com outros. Combater a discriminação.



Dicas para aplicação

O que fazer

- ✓ Envolver as mulheres e os homens afetados por desastres.
- ✓ Assegurar que haja equilíbrio de gênero na equipe de avaliação.
- ✓ Considerar a possibilidade de realizar avaliações conjuntas quando apropriado.
- ✓ Compartilhar os objetivos, planos e resultados das avaliações com a comunidade e comunicar claramente o mandato da organização.
- ✓ Coordenar as avaliações e compartilhar os planos e resultados com as outras organizações e autoridades locais.
- ✓ Garantir que na avaliação os assuntos de gênero, violência, discriminação, proteção e assuntos relativos a estratégia de 'não causar danos' sejam analisados adequadamente.
- ✓ Avaliar as necessidades de proteção dos grupos, incluindo as crianças, que correm maior risco de exploração e abuso.
- ✓ Criar e atualizar continuamente o perfil da comunidade em cada fase ao longo do projeto.

O que evitar

- × Fazer com que as comunidades ou funcionários da CARE corram riscos desnecessários.
- × Continuar realizando avaliações sem prestar ajuda, se esta é urgente e pode ser proporcionada.
- × Fazer promessas que não podem ser cumpridas.

Você está levando em conta as diferentes necessidades?

Na fase inicial da operação de resposta em Gujarat, nossas equipes de distribuição eram integradas quase em sua totalidade por homens. As normas de Esfera nos fizeram enviar uma equipe de avaliação composta somente por mulheres para visita às comunidades afetadas pelo terremoto para falar com as mulheres. Como resultado, preparamos um kit de higiene para as mulheres e conseguimos financiamento para distribuir 23.000 kits.

Fonte: J. Srodecki (2001) 'World Vision use of Sphere standards in a large scale emergency: a case study of the spring 2001 Gujarat response', World Vision (internal, adapted), Good Enough Guide

Deixou alguém de fora?

Durante a resposta ao Ciclone Nargis, CARE Myanmar se deu conta rapidamente que as ONGs estavam excluindo as famílias 'não registradas' situadas na região do delta do rio Irrawaddy. São famílias que não haviam sido registradas formalmente pelo governo como residentes daquela comunidade, apesar de já estarem vivendo lá por muitos anos. Conseqüentemente estas famílias não foram incluídas nas listas de beneficiários elaboradas pelos líderes comunitários.

CARE começou a reunir informações sobre as famílias não registradas, além de informações relativas à idade, sexo, deficiência, e outros dados relevantes como o idioma. Isto ajudou os funcionários da CARE a compreender a situação das famílias não registradas e a criar consciência sobre este assunto nas reuniões setoriais com outras organizações. Foi assegurado que a equipe do projeto falasse com as famílias não registradas como parte das atividades de monitoramento e verificassem como estavam sendo envolvidas na resposta da CARE.

Critério 3: Planejamento e monitoramento

CARE usa planejamento e monitoramento para impulsionar melhoras em seu trabalho.

Por que é importante

As atividades de monitoramento nos permitem entender como a ajuda da CARE repercute nas comunidades afetadas por desastres e confirmar se os fundos estão sendo corretamente usados. É uma forma de se informar com as comunidades sobre o que está ocorrendo e como elas vêem a nossa ajuda. O monitoramento periódico do que estamos fazendo e seu impacto nos permite detectar a tempo qualquer problema para que estes possam ser solucionados.

É necessário compartilhar os resultados e atuar rapidamente se queremos que eles sejam úteis. Uma equipe de resposta pode usar a retro-alimentação para introduzir mudanças imediatas nos programas em execução e para incorporar a aprendizagem em um plano melhorado de projetos em respostas futuras. É provável que a informação vinda do monitoramento seja interessante para os doadores, mas nosso compromisso com a prestação de contas supõe que compartilhemos esta informação também com as comunidades afetadas por desastres e com outros atores locais.

Principais Indicadores

1. Os funcionários aplicam sistematicamente os critérios humanitários e as metas de resposta da CARE, as lições de projetos anteriores, assim como as normas técnicas e de qualidade pertinentes (por exemplo, as de Esfera) para guiar o planejamento e o monitoramento.
2. CARE dispõe de mecanismos para examinar e informar seus processos, resultados e impactos com a finalidade de saber como a ajuda tem sido utilizada e que diferença faz na vida das pessoas. Além disso, acompanhamos o uso dos insumos e produtos para ajudar a monitorar a implementação.
3. As pessoas afetadas por desastres (mulheres, meninas, homens e meninos, assim como grupos vulneráveis e marginalizados) participam no planejamento e no monitoramento.
4. CARE usa os resultados do monitoramento para introduzir mudanças imediatas quando necessário.
5. CARE dispõe de sistemas adequados para o acompanhamento dos recursos financeiros para determinar se eles estão sendo usados como previsto, de acordo com nossas declarações e com nossos compromissos com os doadores.
6. O processo de planejamento dos programas da CARE assegura que nossos programas sejam baseados na gestão e redução de riscos, nos princípios de proteção e de 'não causar dano'.

Normas e códigos em que se baseia:

Norma Comum 5 de Esfera – Monitoramento.

Normas Mínimas de Esfera – Todas as normas relacionadas com o setor.

Guia Bom o Suficiente, Seção 4 – Monitoramento de mudanças e fazer da retro-alimentação um processo de mão dupla.

Princípio 4 do Mandato Humanitário de CARE – CARE demonstra seu compromisso com a efetividade.

Qual o grau de satisfação da população afetada?

Em 2006, CARE realizou, em Sri Lanka, uma avaliação de seu projeto de habitação e abrigos de acordo com as normas de Esfera. Uma equipe visitou as áreas onde a CARE estava construindo habitações e conversou com a população sobre sua experiência. Na primeira localidade, a equipe constatou que as famílias que moravam nas novas habitações tinham acesso a água, transporte e outros serviços básicos. Na segunda localidade, as famílias estavam morando longe de onde originalmente viviam e trabalhavam. Não tinham nem água nem trabalho, e se alimentavam apenas uma vez por dia.

Esta era uma situação de conflito pois o governo havia selecionado as novas áreas. As normas de Esfera enfatizam que as avaliações no caso de habitações devem considerar serviços básicos tais como provisão de água, vias de acesso e meios de vida. A equipe de avaliação identificou as melhoras que deveriam ser feitas na segunda localidade. A aplicação das normas no monitoramento ajudou a identificar e resolver problemas graves. CARE aprendeu a lição: deveria ter realizado uma análise das áreas de reassentamento mais exaustiva por conta própria. Ao invés de aceitar sem discussão a decisão do governo, poderia ter aplicado as normas de Esfera e efetuado uma avaliação das necessidades para habitação e escolher por influenciar as decisões do setor público.



Dicas para aplicação

O que fazer

- ✓ Trabalhar com a comunidade para identificar as mudanças que desejam ver como resultado do projeto.
- ✓ Estar atento aos bens e serviços fornecidos e o que foi prometido.
- ✓ Perguntar à comunidade se está satisfeita com os resultados do programa e com os enfoques adotados.
- ✓ Encontrar uma maneira de medir, junto com a comunidade, os impactos previstos e imprevistos que o projeto teve em suas vidas.
- ✓ Compartilhar os resultados, impactos e satisfação dos atores, incluindo-se as comunidades afetadas por desastres.
- ✓ Atuar de acordo com as lições aprendidas como resultado do monitoramento da resposta.

O que evitar

- × Medir somente os insumos e os produtos.
- × Esquecer-se de informar as comunidades dos resultados e das medidas adotadas.

Você está monitorando os resultados e impactos do programa?

O projeto C-Safe é integrado por CARE, Catholic Relief Services, World Vision e ADRA. No Zimbábue foi testada a ferramenta 'Escutar as Crianças' para monitorar um programa de alimentação escolar e entender a insegurança alimentar do ponto de vista das crianças. A equipe de C-Safe realizou entrevistas pessoais e em grupos focais. Foram eleitas cinco escolas em cada distrito. Formaram-se grupos focais separados para as meninas e os meninos mais velhos. No total foram ouvidas 5.000 crianças.

Os resultados foram bem além que indicadores quantitativos (idade, altura, peso), que por si só são importantes. C-Safe descobriu que muitos dos colegas de classe dos entrevistados não podiam pagar as pequenas taxas que lhes era cobrada para cobrir os gastos de preparação dos alimentos. Estas crianças foram proibidas, em certos casos, de comer os alimentos preparados, e em outros casos, de ir à escola. Enquanto essas taxas eram necessárias para algumas escolas, a análise efetuada revelou que estas taxas estavam causando mais dano que bem. Por isso, C-SAFE consultou com os funcionários públicos e com os professores para buscar formas de eliminar o pagamento da taxa ou diminuir o montante da mesma, e ao mesmo tempo arrecadar mais fundos para as escolas mais necessitadas.

Fonte: C-SAFE Food Security Emergency, 2005. Good Enough Guide

Critério 4: Participação

CARE envolve as comunidades afetadas por desastre em sua resposta.

Por que é importante

As pessoas afetadas por uma emergência são os melhores juízes de seus próprios interesses. Assegurar que os membros das comunidades afetadas por desastres – mulheres, homens, meninas e meninos – participem do planejamento, da implementação e do monitoramento da resposta de CARE está no centro do nosso compromisso a favor da prestação de contas em contextos de ajuda humanitária.

As emergências de grande escala, especialmente os desastres repentinos, submetem as organizações humanitárias a uma grande pressão para responder o mais rápido possível. No entanto, o compromisso com a prestação de contas também exige que encontremos um equilíbrio entre o imperativo de atuar e a necessidade de envolver as pessoas em decisões que afetam suas vidas. Consultar as pessoas pode ser feito na maior parte das vezes, exceto nos casos mais extremos. Sem a participação das pessoas nossos programas podem cometer erros, excluir grupos vulneráveis, desperdiçar dinheiro, e causar ainda mais sofrimento. Portanto, a CARE instaura processos que permitem que os atores, particularmente os membros das comunidades afetadas por desastres, participem e influenciem nas decisões durante a resposta humanitária.

Principais Indicadores

1. CARE envolve a comunidade afetada por um desastre, especialmente grupos vulneráveis, em todos os aspectos da resposta, sobretudo nas avaliações de danos e necessidades, o planejamento, a implementação, o monitoramento e a avaliação final. Isso também inclui a participação dos beneficiários na tomada de decisões sobre as atividades de resposta.
2. CARE identifica e trabalha com os representantes das pessoas mais pobres e vulneráveis.
3. CARE analisa os aspectos da resposta que se relacionam com gênero e adota medidas concretas direcionadas a garantir o empoderamento de mulheres, meninas, homens e meninos para que sua participação seja plena e significativa.
4. CARE proporciona aos beneficiários e às comunidades locais a informação necessária para poder participar. Isso inclui resultados das estimativas, processos de tomada de decisão, planos de projeto, cronogramas, processos de monitoramento e avaliação.
5. CARE envolve o governo local e seus parceiros nas estimativas, na implementação e no monitoramento e avaliação.
6. CARE define sua resposta humanitária a partir das capacidades locais. Planeja projetos de prevenção para melhorar a capacidade de resposta local aos desastres. Constrói sua resposta humanitária a partir das capacidades locais.

Normas e códigos em que se baseia:

Norma Comum 1 de Esfera – Participação.

Critério 3 de HAP – A agência possibilitará a participação dos beneficiários e seus representantes nas decisões sobre os programas e buscará seu consentimento informado.

Princípio 6 do Código de Conduta de RCRC – Trataremos de fomentar a resiliência aos desastres utilizando as capacidades e aptidões locais.

Princípio 7 do Código de Conduta de RCRC - Buscaremos maneira de fazer com que os beneficiários participem na administração da ajuda de socorro.

O Guia Bom o Suficiente, Seção 1 – Envolver a população em cada fase.

Princípios Programáticos 1 e 3 da CARE – Promover o empoderamento; Garantir a prestação de contas e promover a responsabilização.



Dicas para aplicação

O que fazer

- ✓ Quando buscamos as opiniões dos moradores da comunidade, convidar todos, incluindo os grupos de mulheres, para falar com franqueza. Reunir-se com diferentes grupos separadamente. Falar com as mulheres e os homens separadamente. Solicitar a cada grupo suas opiniões sobre as necessidades e prioridades.
- ✓ Entregar à comunidade e às autoridades locais os resultados das estimativas. Apresentar tal informação de maneira que as pessoas possam compreender, levando em consideração a língua, o grau de instrução formal, etc.
- ✓ Convidar os representantes das comunidades a participar do planejamento do projeto. Permitir que comitês das comunidades participem na elaboração do orçamento e do plano dos projetos.
- ✓ Convidar a comunidade, comitês das comunidades e autoridades locais a ajudar na elaboração dos critérios de seleção dos beneficiários. Assegurar que lideranças femininas sejam envolvidas.
- ✓ Formar um comitê de distribuição integrado por membros da comunidade, funcionário(s) público(s) e organizações comunitárias. Assegurar que haja mulheres no comitê.
- ✓ Assegurar que a ajuda humanitária chegue às pessoas vulneráveis e às pessoas que moram longe do núcleo urbano.
- ✓ Convidar o comitê da comunidade (as mulheres incluídas) a ajudar nas atividades de monitoramento. Compartilhar os resultados da organização com a comunidade.

O que evitar

- ✗ Antecipar que não há tempo nem capacidades suficientes para envolver as comunidades afetadas por desastres nos processos participativos.
- ✗ Concentrar-se a tal ponto nas vulnerabilidades das pessoas e comunidades que se perde de vista as capacidades e os recursos com que elas podem contribuir e os conhecimentos que podem compartilhar.
- ✗ Sobrecarregar as comunidades esperando que elas participem bastante.
- ✗ Esperar a participação das pessoas sem fornecer nenhuma ajuda em troca.
- ✗ Não perceber que a informação que se considera inofensiva possa causar hostilidades.
- ✗ Esquecer-se que o trabalho com as organizações comunitárias pode reforçar ou mudar de estruturas locais de poder, especialmente durante conflitos.
- ✗ Pressupor que as mulheres (ou outros grupos) possam participar livremente – é necessário tomar medidas para garantir sua participação.

Participação da comunidade em atividades de monitoramento

O programa de Oxfam na zona do Alto Nilo, no Sudão, vem trabalhando com a distribuição de água potável e saneamento básico, assim como a promoção da higiene. A informação sobre o uso das instalações e as práticas de higiene era coletada por voluntários da comunidade, que eram apresentados ao coordenador do programa pelos agentes de higiene. O sistema demandava muitos trabalhadores e frequentemente a informação não era útil ou não era analisada. O coordenador do projeto argumentava: 'Em primeiro lugar, dá muito trabalho. Em segundo lugar – a comunidade não está completamente comprometida... por isso não beneficia as pessoas a qual o programa é dirigido. O que vamos fazer é limitar o monitoramento a certas áreas.' Hoje em dia, a própria comunidade elege voluntários entre seus membros. Todos os meses apresentam uma lista de novos lares exemplares e lhes entregam uma bandeira verde. Os membros da comunidade decidem como irão definir um lar exemplar. Desta maneira eles podem monitorar as famílias e usar a informação para fazer melhoras naqueles lares que não têm bandeira verde.

Fonte: Oxfam Case Study: 08 Southern Sudan (adapted). Lucy Heaven Taylor and Jane Beesley

Critério 5: Retroalimentação e queixas

CARE instaura mecanismos formais para coletar e atuar de acordo com a retroalimentação e as queixas

Por que é importante

É necessário contar com um mecanismo interno de retroalimentação e queixas que ajude a garantir a qualidade e a demonstrar a transparência. Também é necessário para identificar casos de corrupção, abuso ou exploração.

CARE estabelece mecanismos formais para coletar, monitorar e atuar sobre a retroalimentação dos beneficiários e outros atores sociais. A retroalimentação pode ser positiva ou negativa, mas as queixas significam que algo não está indo bem. Esses mecanismos oferecem aos beneficiários e às comunidades locais uma forma segura e viável de apresentar queixas e reclamar de dano, e de receber respostas ou explicações. Se alguém apresenta uma queixa contra a CARE serão feitas as investigações necessárias e serão tomadas medidas corretivas.

Principais Indicadores

1. Nas fases de planejamento, implementação, monitoramento e avaliação dos programas da CARE, os beneficiários dispõem de oportunidades para darem retroalimentação ou apresentarem queixas.
2. CARE tem um mecanismo formal para registrar, monitorar e responder à retroalimentação e às queixas dos beneficiários e outros atores. Este mecanismo é seguro, não representa ameaça e é acessível a todos (mulheres, homens, meninas, meninos e grupos vulneráveis)
3. Os diretores da CARE supervisionam o sistema de retroalimentação e queixas. Asseguram que a CARE responda à retroalimentação e às queixas, introduzam melhorias e informem as comunidades afetadas sobre qualquer mudança (ou a razão que impede essas mudanças).

Normas e códigos em que se baseia:

Critério 5 de HAP – A agência estabelecerá e executará procedimentos para a apresentação de denúncias, que sejam efetivos, acessíveis e seguros para os beneficiários, as comunidades afetadas por desastres, o pessoal da agência, os parceiros humanitários e outras organizações.

Guia Bom o Suficiente, Seção 4 – Monitoramento de mudanças e retroalimentação: um processo de mão dupla.

Princípios Programáticos 1 e 3 da CARE – Promover o empoderamento; Garantir a prestação de contas e promover a responsabilização.

Política da CARE Internacional sobre Prevenção e Resposta à Exploração e ao Abuso Sexual

As queixas são investigadas rapidamente?

CARE Peru contratou uma assessora em normas, monitoramento e avaliação na fase inicial de sua resposta ao terremoto que ocorreu no litoral sul em agosto de 2007. Foi instalada uma linha telefônica gratuita como mecanismo de reclamação. Durante o primeiro mês de operação, 100 queixas foram apresentadas principalmente por mulheres, as quais foram atendidas. As queixas também podem ser apresentadas na página web da CARE Peru, pessoalmente no escritório da CARE ou dirigindo-se às equipes locais (incluindo participar em discussões de grupos focais). Os moradores participaram na análise das reclamações e na busca por soluções.

Fonte: Estudo de Caso CARE Peru



Dicas para aplicação

O que fazer

- ✓ Fazer com que a comunidade conheça seu direito a dar retroalimentação, apresentar queixas e receber resposta às mesmas.
- ✓ Assegurar que se estabeleçam mecanismos para atender queixas graves tais como acusações de abuso sexual, fraude ou outras denúncias de natureza complexa.
- ✓ Usar a informação proveniente da retroalimentação e as queixas para melhorar o impacto do projeto.
- ✓ Assegurar que os funcionários estejam capacitados para atender às queixas, e saibam o que fazer quando recebem retroalimentação.
- ✓ Ajudar a construir uma cultura de aprendizado interna, em que os funcionários não tenham receio e encarem como positiva a retroalimentação e as queixas.

O que evitar

- × Estabelecer sistemas de retroalimentação ou queixas de difícil acesso aos grupos vulneráveis, ou que possa ser manipulado pela elite.
- × Não investigar nem atuar de acordo com a retroalimentação ou com as queixas apresentadas.
- × Esquecer de fechar o circuito de retroalimentação – você informou as comunidades?

Grupos beneficiários de referência

A organização Tearfund executou no norte do Quênia programas de emergências dirigidos aos nômades afetados pela seca. Os programas buscar dar atenção para a importância da participação da comunidade, mas o desafio consistiu na falta de hábito da população em falar publicamente sobre conflitos de interesses entre os membros do comitê local que participavam na identificação dos beneficiários.

A equipe do Tearfund formou Grupos Beneficiários de Referência (BRG, *acrônimo em inglês*) em dez comunidades. Estes grupos eram formados por jovens, mulheres, senhores e voluntários da igreja que eram respeitados e que não integravam nenhum comitê de Tearfund. Eles eram os 'olhos' de sua comunidade uma vez que recebiam as perguntas e preocupações locais, assim como a retroalimentação, trabalhavam com o pessoal de Tearfund e outras ONGs para tratar desses assuntos com rapidez.

O Tearfund descobriu que os BRG desempenhavam um papel central no que se referia a melhorar a participação e a transparência durante o programa de emergência. Como os BRG não controlavam recursos, eles podiam ajudar a garantir a identificação imparcial dos beneficiários e apoiar na resolução de conflitos. Graças a eles, Tearfund pode escutar as opiniões dos grupos mais vulneráveis e a retroalimentação da comunidade em geral sobre a percepção que tinham de Tearfund.

Fonte: <http://www.hapinternational.org/pool/files/tearfund-north-kenya-programme-increasing-levels-of-participation.pdf>

Critério 6: Comunicação e transparência

CARE comunica publicamente nosso mandato, seus projetos e o que os atores podem esperar da organização

Por que é importante

Os funcionários das ONGs internacionais frequentemente supõem que todas as pessoas sabem quem eles são e o que fazem em operações de repostas a emergências. Entretanto, este pressuposto é quase sempre errôneo. Parte de nossa prestação de contas implica proporcionar, de maneira proativa, às comunidades afetadas por desastres e outros atores locais informação oportuna e útil sobre quem somos, as atividades que nos propomos fazer, a forma em que eles podem participar e como podem ter acesso aos bens e serviços quem têm direito. Isso inclui dar informação que pode influenciar o projeto, dar retroalimentação e apresentar queixas.

A informação deve ser fornecida de maneira que as comunidades possam entender. O que significa considerar as línguas que se falam nas comunidades, os formatos e meios, incluindo os verbais para pessoas não alfabetizadas. As estratégias de comunicação também devem considerar o contexto social para assegurar que informação chegue a todos, incluindo mulheres, meninas, homens e meninos, assim como os grupos vulneráveis e marginalizados. O intercâmbio de informação não é um exercício realizado uma só vez. A informação deve estar à disposição de todos o quanto antes e em cada fase de nossa resposta até o momento em que partimos.

Principais Indicadores

1. CARE proporciona a todos os atores informação relevantes, incluindo:
 - Sua estrutura, as funções, as responsabilidades e formas de contato com seus funcionários.
 - Seu programa de ajuda humanitária, seus compromissos com as normas, os resultados de suas avaliações, seus planos e informação financeira relevante.
 - Seus processos para selecionar beneficiários e tomar decisões.
 - Os direitos dos beneficiários, as atividades e cronogramas do projeto.
 - As oportunidades dos atores de participar, dar retroalimentação e apresentar queixas.
 - O desempenho de CARE, incluindo informes de progresso, resultados de monitoramento e avaliação.
2. CARE compartilha a informação de maneira acessível com todos os beneficiários, as comunidades e as autoridades locais, incluindo os grupos vulneráveis, sem causar dano.
3. A informação que CARE publica oferece uma perspectiva equilibrada do desastre. Destaca as capacidades e os planos dos sobreviventes, não só suas vulnerabilidades e temores.

Normas e códigos em que se baseia:

Critério 2 de HAP – A agência colocará a disposição dos beneficiários previstos, as comunidades afetadas por desastres, o pessoal da agência e outros atores, a seguinte informação: (a) antecedentes da organização; (b) sistema de prestação de contas das ações humanitárias; (c) plano humanitário e orçamento; (d) informes de progresso; e (e) procedimentos para apresentar denúncias.

Princípio 10 do Código de Conduta de RCRC – Em nossas atividades de informação, publicidade e propaganda, reconhecemos as vítimas de desastres como seres humanos dignos e não como objetos que inspiram compaixão.

Princípios Programáticos 1 e 3 da CARE – Promover o empoderamento; garantir a prestação de contas e promover a responsabilização.

Política da CARE Internacional sobre Prevenção e Resposta à Exploração e o Abuso Sexual



Dicas para aplicação

O que fazer

- ✓ Preparar materiais simples para compartilhar a informação com as comunidades desde o início de uma emergência.
- ✓ Assegurar que os funcionários, especialmente recém-contratados, recebam orientação adequada e possam comunicar claramente quem é a CARE e a que se dedica.
- ✓ Identificar formas distintas de compartilhar a informação (por exemplo, um quadro de informações colocado por CARE nas comunidades, posters, folhetos, publicidade em jornais, TV, rádio, reunião com lideranças, etc).
- ✓ Junto com os membros da comunidade realizar uma avaliação simples das necessidades de informação. Assegurar-se que os grupos vulneráveis e de gênero são considerados para garantir seu acesso à informação.
- ✓ Levar a cabo uma auto-avaliação simples das capacidades da CARE para gerenciar e compartilhar as informações, identificar as lacunas e as necessidades de conhecimento, as habilidades e as atitudes.
- ✓ Considerar os riscos associados ao intercâmbio de informação, especialmente em situações de conflito.
- ✓ Ajudar os coordenadores de projeto e as equipes a incorporar a transparência e o intercâmbio de informação em seu trabalho diário.

O que evitar

- ✗ Supor que a informação fornecida somente aos líderes comunitários chegará a todas as pessoas que necessitam.
- ✗ Assumir que as pessoas sabem quem é a CARE e conhecem seu mandato, seus princípios e seu trabalho.

Quem somos?

Durante a resposta ao terremoto ocorrido no Peru em 2007, a coordenadora de Normas e Monitoramento elaborou uma folha de informações gerais sobre o uso da Ferramenta 1 do Guia Bom o Suficiente de CARE. O propósito desta folha informativa era ajudar os funcionários a

comunicar informações chave com clareza e de maneira coerente. Os coordenadores do projeto adaptaram a folha informativa para suas equipes adicionando informações mais específicas, e identificaram oportunidades para o intercâmbio de informação durante a implementação e o monitoramento dos projetos. Por exemplo, os responsáveis pela componente de saúde do projeto de água e saneamento dedicavam 10 minutos de cada reunião comunitária para compartilhar informações relevantes sobre a CARE, o projeto e o mecanismo de queixas.

Você tem compartilhado informações financeiras relevantes?

Antes de perfurar poços de água no Sudão, a equipe da Oxfam compartilhou dados de parte do orçamento em assembleias com a comunidade. Augustino Buya Mashual, coordenador do programa, relatou: 'Além de envolver a comunidade no planejamento e na implementação do programa, fornecemos algumas informações sobre o orçamento. Não demos todos os detalhes, mas comunicamos os custos de perfuração de um poço para que estejam inteirados e possam contribuir responsabilizando-se pela limpeza do poço, e para que os membros da comunidade que capacitamos possam encarregar-se de sua manutenção. Mas não fornecemos toda a informação.' Um funcionário do projeto disse: 'Constitui um risco para minha segurança pessoal se informações sobre o meu salário fossem compartilhadas com a comunidade'.

Fonte: Oxfam Case Study: 07 Southern Sudan (adapted). Lucy Heaven Taylor and Jane Beesley

Critério 7: Avaliações, revisões e aprendizado

CARE aproveita as revisões e avaliações externas para melhorar o aprendizado e exercitar transparência.

Por que é importante

CARE usa revisões e avaliações independentes de diferentes tipos para melhorar as práticas e políticas, para melhorar o aprendizado, a qualidade e a prestação de contas.

O monitoramento é em grande parte um processo interno, enquanto a avaliação externa é uma atividade adicional que oferece a CARE a oportunidade de refletir sobre os efeitos de um programa e julgar o valor de seu trabalho. As avaliações normalmente são realizadas por consultor independente para promover a objetividade. As avaliações externas que são publicadas podem melhorar o intercâmbio de informação e a transparência entre as organizações parceiras, os doadores e apoiadores. Elas põem em evidência nosso compromisso com a qualidade a prestação de contas e devem ser incluídas no orçamento.

Principais Indicadores

1. CARE conduz revisões e avaliações independentes para avaliar seu impacto, desempenho e as lições aprendidas. As comunidades afetadas por desastres participam nos processos de avaliação e revisão.
2. Os escritórios da CARE nos países prevêm recursos para, e organizam, Revisões Após Ação (AAR), assim como revisões e avaliações independentes.
3. Os diretores da CARE atuam conforme as recomendações formuladas nas revisões e avaliações, baseado em planos de ação claros.
4. CARE torna público os resultados das atividades de avaliação e aprendizado nos formatos apropriados para demonstrar nossa prestação de contas e para promover o aprendizado entre os atores.

Normas e códigos em que se baseia:

Norma Comum 6 de Esfera – Avaliação independente.

Critério 6 de HAP 6 – A agência estabelecerá um processo de melhora contínua para seu sistema de prestação de contas e seu sistema de gestão de qualidade da ajuda humanitária.

Rede para Aprendizado sobre Prestação de Contas e Resultados da Ação Humanitária ALNAP – Formulário de Qualidade ALNAP para avaliações.

Princípios Programáticos 1 e 6 da CARE – Promover o empoderamento; Buscar resultados sustentáveis.

Políticas de Aprendizagem e Avaliação da CARE



Sugestões para sua aplicação

O que fazer

- ✓ Promover uma cultura de aprendizagem no escritório do país, na qual as avaliações e revisões sejam bem vistas pelos funcionários.
- ✓ Designar, nos orçamentos do projeto, fundos para cobrir os gastos do pessoal de monitoria e avaliação, AARs e avaliações externas (obrigatórias em se tratando de emergências do Tipo 2), e/ou avaliações de prestação de contas se necessário.
- ✓ Identificar no escritório do país uma pessoa responsável por qualidade e prestação de contas que se encarregue de organizar os AAR, as avaliações e outros processos de revisão.
- ✓ Decidir com sua equipe, com a pessoa responsável por qualidade e prestação de contas na equipe CEG, em quais assuntos específicos e em quais atividades de qualidade e prestação de contas (AAR, avaliações) você deve prestar atenção e qual é a melhor maneira de ajudar a desenvolver a capacidade do seu escritório.
- ✓ Começar a planejar avaliações e revisões com bastante antecipação, fixando a data, o lugar, o orçamento e enviando convites. Identificar, o antes possível, um facilitador adequado para assegurar que sejam selecionados bons candidatos para essas consultorias.
- ✓ Assegurar inclusão de um grande número de empregados. Quando certos empregados não possam estar presentes, identificar a maneira de compartilhar com eles o aprendizado e os resultados.
- ✓ Como parte do planejamento de um AAR ou uma avaliação, considerar como serão usados os resultados. Assegurar que os diretores conheçam e entendam sua responsabilidade de atuar de acordo com as recomendações.
- ✓ Identificar como o aprendizado e as recomendações podem ser vinculados às operações normais de todo o escritório, não só ao trabalho de emergência.

O que evitar

- ✗ Temer as avaliações e revisões independentes. Elas são uma excelente oportunidade de aprendizado para todos, ajudam a CARE a melhorar o seu trabalho e a ganhar o respeito dos patrocinadores, governos anfitriões e demais atores externos.
- ✗ Deixar o planejamento e o orçamento do aprendizado, avaliações e revisões para última hora.
- ✗ Ter certeza que os patrocinadores não estão dispostos a financiar avaliações de prestações de contas e atividades de aprendizado.
- ✗ Supor que dedicar tempo e recursos suficientes às avaliações de prestação de contas e as atividades de aprendizado não tem uma boa relação entre custo e benefício.

Como um escritório de país pode maximizar a utilidade de uma avaliação ou uma revisão após a ação?

Depois do árduo trabalho de resposta ao furacão Jeanne no final de 2004, a CARE Haiti decidiu dar uma maior prioridade ao fortalecimento de sua capacidade de resposta a situações de emergência em seu Plano Estratégico de Longo Prazo (PELP). A CARE Haiti iniciou um processo de avaliação em 2005, realizando um AAR e uma avaliação independente das operações de resposta sobre a tempestade Jeanne. Em 2006, o escritório modificou seu Plano de Resposta a Emergências EPP com base nos resultados da revisão e avaliação, e em 2007 realizou uma revisão da sua capacidade de resposta a emergências como parte integrante da avaliação intermediária de seu PELP. Cada atividade apresentou melhorias significativas na capacidades de preparação e resposta a emergências no escritório.

A CARE Haiti decidiu efetuar revisões rotineiras de seu EPP (incluindo uma simulação) todos os anos antes da temporada de furacões. Em 2008 o Haiti foi afetado por quatro furacões sucessivos e tempestades tropicais, e o escritório foi capaz de dar resposta adequada. A revisão AAR foi realizado quatro meses mais tarde e confirmou que a CARE Haiti havia melhorado significativamente a qualidade e a prestação de contas de sua resposta.

Ao mesmo tempo, o escritório reconheceu que era necessário fazer melhorias, e inclusive antes de começar o AAR havia planejado integrar as recomendações resultantes no plano de ação anual da equipe executiva para garantir que o escritório continuasse a melhorar a qualidade e a transparência de suas ações.

Critério 8: Pessoas (Recursos Humanos)

A CARE ajuda seus funcionários, supervisores e parceiros a melhorar a qualidade e prestação de contas.

Porque é importante

As lições aprendidas demonstram que o sucesso de uma resposta depende, em grande parte, de contar com o pessoal certo no momento oportuno e com capacidades gerenciais, processos internos e apoio adequados. A organização deve ser responsável perante seus próprios funcionários. Nisso inclui-se a capacitação, políticas e procedimentos adequados.

Os funcionários e os supervisores da CARE e as organizações sociais têm direito a uma gestão que os prepare para cumprir com o seu trabalho. Os gerentes devem estar preparados para ajudar os seus funcionários a cumprir com suas responsabilidades no que se refere à qualidade e prestação de contas, e todo o pessoal deve receber uma capacitação apropriada e apoio para poderem entender seu papel, e possa desenvolver as competências requeridas para implementar programas de emergência com responsabilização.

Indicadores principais

1. CARE define claramente a conduta e as competências específicas que espera dos seus funcionários, e assegura que os funcionários mobilizados em operações humanitárias tenham descrições de funções que definam claramente suas responsabilidades em relação à prestação de contas.
2. CARE documenta suas políticas e práticas de contratação de pessoal. Os funcionários estão familiarizados com elas.
3. A CARE prepara seus funcionários antes de intervir em uma emergência, e este recebem orientação e capacitação. Isso inclui orientação sobre a qualidade e prestação de contas, princípios, normas e sistemas relevantes.
4. Os funcionários e parceiros entendem e põem em prática o princípio de não discriminação exposto no Código de Conduta da RCRC, e os princípios de imparcialidade e neutralidade em todas as suas operações de ajuda humanitária.
5. Os gerentes são responsáveis por apoiar seus funcionários e avaliar periodicamente o seu desempenho.

Normas e códigos nos quais está baseado:

Norma Comum 7 de Esfera – Competências e responsabilidades dos trabalhadores em ajuda humanitária.

Norma Comum 8 de Esfera – Supervisão, gestão e apoio de funcionários.

Critério 4 de HAP – A agência determinará as competências, aptidões e necessidades de desenvolvimento do pessoal necessárias para implementar seu sistema de gestão de qualidade do trabalho humanitário.

Princípio 2 da rede People in Aid – Nossas políticas de recursos humanos aspiram ser eficazes, imparciais e transparentes.

Princípio 3 da rede People in Aid – A chave da nossa eficácia está em oferecer liderança, gestão e apoio de qualidade ao nosso pessoal.

Princípio 5 da rede People in Aid – Nossas políticas e práticas têm como objetivo atrair e selecionar uma força trabalhadora diversa com as habilidades e capacidades para cumprir nossas obrigações.

Princípio 6 da rede People in Aid - O aprendizado, a capacitação e o desenvolvimento de pessoal são promovidos em toda a organização.

Política da CARE Internacional sobre Prevenção e Resposta à Exploração e ao Abuso Sexual



Sugestões para sua aplicação

O que fazer

- ✓ Proporcionar informação ao pessoal de emergência que participa da resposta.
- ✓ Priorizar o desenvolvimento de capacidades/a orientação do pessoal de campo da CARE e parceiros que são os principais pontos de contato com as comunidades.
- ✓ Assegurar que haja pessoal suficiente para limitar a carga excessiva de trabalho.
- ✓ Dar suporte e apoios funcionários e seguir de perto o seu estado de ânimo dada a intensidade das operações de resposta a emergência.
- ✓ Construir confiança em sua equipe. Isto é importante para a motivação, a efetividade da resposta e promover uma cultura aberta de aprendizado e prestação de contas.
- ✓ Verificar se funcionários tem responsabilidades claras, as entende bem, e seu desempenho foi avaliado.
- ✓ Assegurar que, ao final das tarefas, sejam feitas avaliações pessoais de todos os funcionários que participaram na resposta, e que suas avaliações estejam em seus arquivos pessoais.

O que evitar

- * Concentrar-se exclusivamente na capacitação técnica do novo funcionário.
- * Supor que o novo funcionário conhece o mandato da CARE e a sua forma de trabalho.

Desenvolver as competências do pessoal e inspirar confiança

CARE Zimbabwe elaborou um plano de ação integral destinado a melhorar sua prestação de contas aos beneficiários em todos os critérios. Em resposta ao Critério 8, desenvolveu um processo detalhado de introdução para novos funcionários. O pessoal recebe orientação nos valores essenciais da CARE, os Princípios Humanitários, o Guia do IASC, o Código de Conduta de RCRC, o Sistema de Queixas e Denúncias e outros assuntos. Esta orientação se complementa com reuniões e oficinas periódicas, que permitem reforçar o compromisso da CARE com os beneficiários. Também são organizados cursos específicos de capacitação, como a análise das normas Esfera. Os contratos dos funcionários também afirmam o compromisso da CARE de prestar contas aos beneficiários.

Uma lição importante aprendida pela CARE Zimbabwe é a importância de que a comunicação seja clara e crie confiança entre os funcionários, ajudando-os a entender a prestação de contas como um processo positivo que permite melhorar nosso trabalho. Muitos funcionários temem que seu trabalho seja objeto de críticas ou ameaças caso haja melhorias na prestação de contas. A CARE Zimbabwe comprometeu-se a continuar trabalhando para superar este desafio porque reconhece que para continuar tendo sucesso é essencial melhorar a prestação de contas às comunidades e aos doadores.

c. Metas de Resposta da CARE

Objetivo

Na segunda parte do Sistema de Prestação de Contas em Ajuda Humanitária da CARE são apresentadas as metas de resposta.

As metas estão desenhadas para medir o desempenho da CARE em termos de qualidade e efetividade de seu trabalho em emergência em nível mundial.

Os escritórios de país devem conhecer as metas de resposta e seus indicadores e estabelecer como objetivo seu cumprimento.

Recolhem-se dados sobre o desempenho alcançado frente às metas, e apresenta-se um relatório ao Diretório de CI para assegurar que a prestação de contas do trabalho em emergência seja monitorada aos mais altos níveis de governança.

Metas e indicadores

As metas e seus indicadores representam fatores-chave estratégicos, operacionais e organizacionais que a CARE considera essenciais para conseguir que a resposta seja, em nível mundial, sistematicamente de alta qualidade, efetiva e capaz de prestar contas.

Os indicadores foram selecionados a partir de experiências passadas e lições aprendidas. Estes representam os principais desafios que devem ser superados para conseguir uma resposta efetiva e de boa qualidade tanto em nível mundial como a nível nacional.

Resultado 1: A resposta de CI aos desastres será mais rápida

- As decisões relacionadas com as emergências rápidas são informadas em toda a CARE Internacional em 24 horas.
- As intervenções de resposta a emergências são lançadas no máximo 48 horas depois de um desastre (a meta para o ano 2012 é de 80%).
- Nível adequado de recursos do Fundo para Resposta a Emergências da CARE são alocados em 24 horas em desastres rápidos, e em 3 dias em desastres lentos.
- A CEG recebe a Avaliação de Capacidade de Resposta a Emergências em no máximo 72 horas.
- Pessoal internacional é mobilizado (está a caminho) no máximo 72 horas depois de receber a respectiva solicitação.
- Os gerentes imediatos efetuam uma visita inicial na zona de desastre a curto prazo.
- Material de comunicação para uso público sobre o desastre e a resposta da CI circula em toda CI no máximo 24 horas depois do desastre.

Resultado 2: A qualidade e a prestação de contas da resposta da CI irá melhorar

- Os escritórios de país, unidades regionais e os membros de CI têm planos de preparação para emergências que foram revisados/modificados nos últimos seis meses, e com evidência de prontidão e uso.
- Uma estratégia de resposta é elaborada no máximo uma semana depois do desastre e é modificada de acordo com a necessidade. Esta estratégia pode incluir uma estratégia de

recuperação que guie a transição da programação de ajuda humanitária à programação a longo prazo.

- Informação desagregada sobre a população (ou seja, por sexo e por idade) é disponibilizada aos beneficiários da CARE em duas semanas no máximo.
- O monitoramento e a avaliação das operações de resposta da CARE indicam que as normas internas e interinstitucionais definidas pelo nosso Sistema de Prestação de Contas foram cumpridas.

Resultado 3: CI será conhecida pela sua competência nos três setores básicos

- Intervenções importantes em pelo menos um dos setores básicos (meta para 2012 é de 70%).
- O monitoramento e a avaliação das operações de resposta da CARE indicam que as normas internas e interinstitucionais definidas pelo nosso Sistema de Prestação de Contas foram cumpridas ou superadas.

Resultado 4: Gastos e captação para atender emergências

- 70% da meta de financiamento para responder ao desastre foi alcançada em três meses.
- Alavancagem média anual das alocações ERF em CI (a meta para o ano de 2012 é 1:6).
- Total de gastos anuais de CI para atender emergências (a meta para o ano de 2012 é de € 160 milhões).

Resultado 5: Recuperação de gastos para atender emergências

- Recuperação de gastos por mobilização de pessoal internacional para zonas de emergências do Tipo 2 (a meta para o ano 2012 é de 80%).
- Porcentagem dos custos unitários de emergência dos membros de CI e CEG coberta por fontes de financiamento restrito (a meta para o ano de 2012 é de 50%).

Nota: O objetivo da CARE é obter, frente a cada indicador, resultados de 90% para o ano de 2012 a menos que se indique o contrário.

Coleta de dados

Em cada resposta para emergências do tipo 2 ou 3, o Grupo de Emergência da CARE coletará dados para medir o desempenho frente às metas.

As fontes de informação incluem relatórios de situação (sitreps), estratégias de resposta a emergência, relatórios de monitoramento e avaliação, relatórios de Análise após a Ação (AAR), avaliações de prestação de contas e atas de reunião.

Estes dados serão reunidos para medir o desempenho da CARE em nível mundial.

Relatórios

CEG irá prepara três tipos de relatórios sobre o desempenho da CARE em situações de emergência:

- **Relatórios de desempenho individual por cada resposta de um escritório de país:** CEG prepara relatórios de desempenho individual por cada resposta, habitualmente um mês depois de receber o relatório de Análise após a Ação (AAR). O relatório de desempenho é compartilhado e validado com o escritório antes da utilização dos dados nos relatórios globais.
- **Relatório semestral de desempenho:** A cada seis meses é elaborado um relatório que recolhe os resultados das respostas a emergências em nível mundial. Este relatório é distribuído para CEG e EWRG para sua análise e seguimento.
- **Relatório anual de desempenho para o Conselho da CI:** CEG produz um relatório final de desempenho para cada ano fiscal. Este relatório é disponibilizado ao menos um mês antes da reunião do Conselho (que normalmente ocorre em novembro). Esta informação é também incluída no sistema de gestão de desempenho da CARE USA, Ubora.

d. Sistema de Cumprimento

Objetivo

CARE assegurará o cumprimento do HAF aplicando os princípios e processos assinalados abaixo em todas as suas operações de resposta a emergências. Este sistema de garantia tem como objetivo ajudar CARE a avaliar se estamos cumprindo nossos compromissos em relação à prestação de contas. Também nos ajudará a aprender com nossas experiências, a identificar boas práticas e setores para melhoria.

Princípios

Os seguintes princípios são a base do foco da CARE para o cumprimento do HAF:

- **Estabelecer relações de colaboração**
- **Usar um foco de aprendizado**
- **Prestar atenção às vozes locais**
- **Ser apropriado para o contexto**

Atribuir a responsabilidade de cumprimento

Para assegurar o cumprimento, é importante que os papéis e as responsabilidades quanto ao HAF estejam claros. Cada escritório da CARE tem o dever de cumprir com o HAF. Como os escritórios têm estruturas e equipes diferentes, em cada uma deverá ser examinado o HAF e alocados os papéis e as responsabilidades claras para implementar as atividades segundo o HAF. Consultar os recursos do HAF na seção e) ou visitar a página web da CARE (www.careemergencytoolkit.org/quality-and-accountability/).

Além disso, uma pessoa do escritório será responsável por monitorar o cumprimento do HAF e coordenar as atividades do mesmo. Esta pessoa deverá trabalhar com os demais integrantes da equipe para garantir que os critérios humanitários e as metas de resposta da CARE sejam cumpridos.

Processos de monitoramento do cumprimento

Os escritórios de país, os membros da CARE e a CEG recorrerão a uma combinação de processos entre os mencionados na página seguinte para monitorar o cumprimento do HAF. Estes processos não são novos. Eles representam uma série de processos de monitoramento e avaliação que o HAF reuniu de forma sistemática. O fator decisivo é que os escritórios de país devem garantir que os critérios de ajuda humanitária e as metas de resposta sejam incluídas em seus sistemas de monitoria e avaliação, passando a ser obrigatórios.

O que	Quando	Quem	Como
Monitoramento do projeto	Sempre (desde o início)	Pessoal de M&A de programas do escritório de país, incluindo gestores	Os compromissos a favor da prestação de contas devem ser incorporados nos sistemas de monitoramento existentes. Os critérios humanitários devem ser integrados, assim como as metas de resposta, nos indicadores da estratégia do programa de emergência e nos indicadores de cada projeto.
Revisão rápida HAF – auto avaliação	No início da emergência, e a partir daí, periodicamente	ERT, pessoal de M&A e gestores do escritório de país	Uma revisão rápida do HAF é uma autoavaliação simples dos sistemas e práticas de prestação de contas em um escritório de país. São valorizações rápidas realizadas periodicamente para avaliar as capacidades, identificar lacunas e ações de resposta a emergências a partir do HAF.
Revisão completa HAF	Durante a preparação ou depois da resposta imediata	Facilitada pela equipe ou CEG. Participam as comunidades, equipe e parceiros	Uma avaliação criada para proporcionar um bom entendimento dos sistemas e as práticas de prestação de contas no escritório de país, com o propósito de identificar lacunas. É mais exaustiva que uma avaliação rápida, e é facilitada por um funcionário da CARE com experiência em transparência, permitindo desenvolver habilidades do escritório.
Revisão de propostas por parte dos membros da CI	Durante a elaboração de propostas e visitas	Representantes de membros da CARE e do escritório de país	Existe uma série de mecanismos que os membros da CI empregam para monitorar os projetos que financiam no país, que podem ser utilizados para cumprir o HAF. Por exemplo, a CARE Austria integrou elementos de prestação de contas em suas orientações para viagens e processos de revisão interna de propostas.
Revisão por terceiros	Periodicamente	Organizações parceiras	Consiste no compartilhamento entre diversas agências para revisarem periodicamente umas as práticas das outras, seus sistemas internos e suas práticas de prestação de contas às comunidades afetadas. Após a avaliação são elaboradas recomendações de melhoria.
Análise após a Ação (AAR)	3 a 4 meses após início da emergência	Facilitador externo. Toda ERT, funcionários do escritório, assim como parceiros	As AAR são de caráter obrigatório depois de emergências do Tipo 2, porém, é recomendável realizá-las após toda resposta. O objetivo de uma AAR é discutir como a operação de resposta foi desenvolvida, destacar as boas práticas e identificar lições aprendidas. As AAR são uma excelente oportunidade para refletir sobre a efetividade dos sistemas de qualidade e prestação de contas, bem como avaliar o cumprimento do HAF.
Avaliações	Ao final da resposta de emergência	Avaliador externo independente	As avaliações independentes são obrigatórias quando ocorrem emergências do Tipo 2. Elas oferecem um juízo independente sobre a qualidade e a efetividade de uma operação de resposta. O HAF deve ser incorporado aos termos de referência de toda avaliação. A CARE tem como política tornar público o relatório de avaliação final.
Avaliação participativa de transparência	Permanentemente	Funcionários da CARE, parceiros, autoridades locais e famílias das comunidades	Este é um processo participativo (de 2 a 5 dias de duração) no qual uma equipe de avaliação composta por até 25 pessoas toma parte, com o objetivo de refletir e avaliar até que ponto os compromissos estão sendo cumpridos a favor da qualidade e prestação de contas em certo projeto. A equipe de avaliação consulta com os participantes do projeto e outros atores, e posteriormente formula recomendações.

d. Ferramentas e Recursos para Implementar o HAF

Fontes básicas

- The Code of Conduct for International Red Cross and Red Crescent movement and NGOs in Disaster Relief <http://www.ifrc.org/publicat/conduct/>
- The Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards for Disaster Relief www.sphereproject.org
- The Humanitarian Accountability Partnership (HAP) Standards www.hapinternational.org
- The Good Enough Guide: Impact Measurement and Accountability in Emergencies <http://www.ecbproject.org/page/41>
- The People in Aid Code of Conduct www.peopleinaid.org
- ALNAP www.alnap.org
- The CARE Emergency Toolkit and Pocketbook www.careemergencytoolkit.org

Ferramentas de prestação de contas

Todas as ferramentas indicadas a seguir podem ser baixadas em www.careemergencytoolkit.org/quality-and-accountability/
Consultar também as ferramentas do Guia Suficientemente Bom.

- Ferramenta de papéis e responsabilidades
- Implementar o HAF com os parceiros
- Listas de verificação de prestação de contas para o escritório do país por função
- Procedimento de mecanismo de queixas e lista de verificação
- Revisão rápida do HAF – formato de autoavaliação
- Lista de verificação de revisão completa do HAF
- Ferramentas de AAR (TdR. modelos de relatórios)
- Ferramentas de avaliação (TdR. formato do relatório)
- Relatórios sobre métrica do desempenho
- Ferramentas de troca de informação (questões de autoavaliação, modelos)
- Ferramentas de grupos focais
- Ferramentas de cumprimento com as normas Esfera
- Módulos de capacitação de Um Guia Suficientemente Bom
- Linhamentos para o monitoramento da prestação de contas da CARE
- CARE Indonesia Practical guidelines for accountability
- Proforma de qualidade de ALNAP
- Perguntas e respostas das iniciativas de qualidade e prestação de contas
- Guia de ALNAP para a participação em emergências
- Estudos de caso pormenorizados

Outros recursos

- Listen First www.listenfirst.org
- One World Trust www.oneworldtrust.org
- Quality Compass www.projetqualite.org
- CARE Program Quality Digital Library www.pqdl.care.org