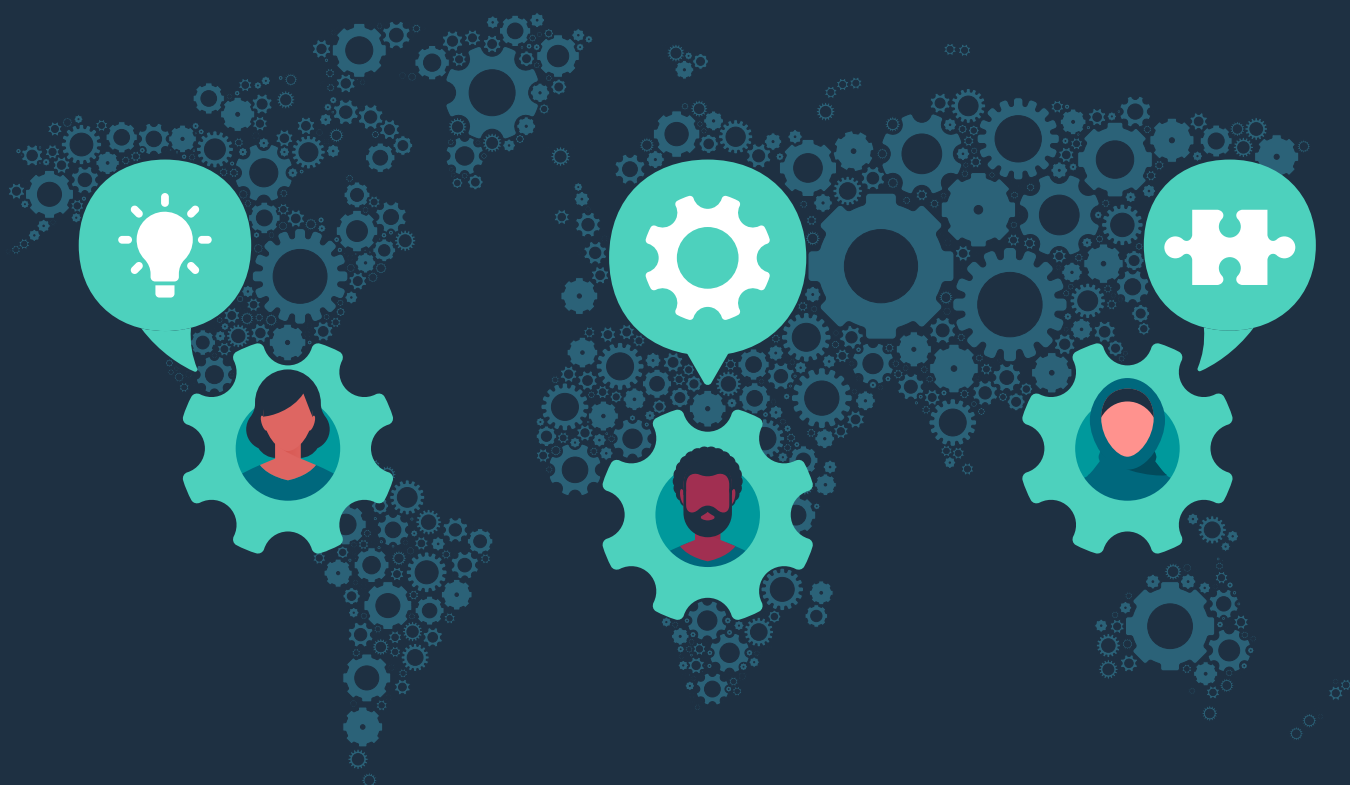


# A INICIATIVA DE RESPONSABILIZAÇÃO E GARANTIA DE QUALIDADE

## MEDIR O QUE IMPORTA

Nota de orientação para as Plataformas de Coordenação WASH



**Primeira publicação:** Junho de 2020

**Revisão:** Fevereiro de 2021

**Autores:** Lise Lacan (Solidarités International)  
e James Brown (Oxfam)

**Edição e design:** Ibex Ideas Ltd



O presente documento foi desenvolvido em nome do setor WASH como parte da Iniciativa de Responsabilização e Garantia de Qualidade (RGQ), liderada pela [Oxfam](#) e a [Solidarités International](#), em parceria com o [Cluster WASH Global](#).

A Iniciativa RGQ é financiada pela [UNICEF](#) e apoiada pelo [Grupo de Trabalho Técnico para a Garantia de Qualidade do Cluster WASH Global](#) e é uma iniciativa prioritária do [Roteiro 2020-2025](#) do setor WASH.



# ACRÓNIMOS

<b>RGQ</b>	Responsabilização e Garantia de Qualidade
<b>IMO</b>	Diretor de Informação
<b>GWC</b>	Cluster WASH Global
<b>PNH</b>	Perspetiva geral das Necessidades Humanitárias
<b>CPH</b>	Ciclo do programa humanitário
<b>PRH</b>	Plano de resposta humanitária
<b>EIC</b>	Entrevista de informante-chave
<b>MEAL</b>	Monitorização, avaliação, responsabilização e aprendizagem
<b>GCE</b>	Grupo consultor estratégico
<b>QOE</b>	Quadro operacional estratégico
<b>TdR</b>	Termos de referência
<b>GTT</b>	Grupo de trabalho técnico
<b>WASH</b>	Água, saneamento e higiene



# ÍNDICE

<b>A INICIATIVA DE RESPONSABILIZAÇÃO E GARANTIA DE QUALIDADE .....</b>	<b>05</b>
<b>O PROCESSO RGQ: PASSO A PASSO .....</b>	<b>09</b>
<b>QUADRO ANALÍTICO MODULAR .....</b>	<b>21</b>
<b>PROCESSO RGQ E O CICLO DO PROGRAMA HUMANITÁRIO .....</b>	<b>26</b>
<b>FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>31</b>
<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>35</b>



# A INICIATIVA DE RESPONSABILIZAÇÃO E GARANTIA DE QUALIDADE



## MEDIR O QUE IMPORTA

As respostas WASH de alta qualidade são críticas para salvar vidas, evitar danos e apoiarmos uma vida com dignidade. A comunidade humanitária investe recursos significativos para fornecer assistência que não seja só tecnicamente eficaz, mas que esteja em linha com os princípios humanitários fundamentais.

No entanto, **as avaliações destacam repetidamente problemas técnicos recorrentes e é comum ouvir das pessoas afetadas pela crise que a ajuda não satisfaz as suas necessidades prioritárias de uma forma segura e dignificada.**



## O QUE QUEREMOS DIZER COM "QUALIDADE"?

Qualidade é um termo lato que abrange muitos aspetos diferentes do desempenho e é relevante para todas as etapas do ciclo do programa humanitário.

**A Iniciativa RGQ utiliza os seguintes critérios para caracterizar uma resposta humanitária de qualidade:**



**ALCANÇA OBJETIVOS.** A resposta é eficaz em alcançar os objetivos.



**EVITA PROVOCAR DANOS.** A resposta evita provocar danos e promove a segurança das pessoas afetadas pela crise e outros que se envolvam na resposta.



**SATISFAZ A COMUNIDADE.** As pessoas afetadas pela crise estão satisfeitas na medida em que a resposta satisfaz as suas necessidades de uma forma atempada e adequada.

## PORQUÊ?

- As abordagens de monitorização e avaliação existentes são limitadas. Embora recolham muitos dados, **concentram-se em atividades de seguimento em vez que compreenderem o que funciona para quem.**
- Os requisitos de relatórios são muitas vezes priorizados, utilizando métricas de vaidade que evidenciam os nossos pontos fortes, **mas falham em abordar as nossas fraquezas.**
- Estamos a perder oportunidades de melhoria, **o que resulta em programas que carecem de qualidade.**



**Não existe um nível de qualidade absoluto.** Os padrões mínimos de qualidade devem ser adaptados ao contexto e acordados coletivamente entre os parceiros, com base na consulta das pessoas afetadas.

**As métricas da resposta devem equilibrar a nossa responsabilidade para com os doadores e as pessoas afetadas pela crise.**

## MÉTRICAS DE VAIDADE VS MÉTRICAS ACIONÁVEIS

### QUAL É A DIFERENÇA?

A recolha de dados e análise são morosas; temos de priorizar métricas que nos ajudem a tomar melhores decisões. A maior parte dos dados atualmente disponíveis destaca conquistas, mas não mostra um quadro completo.

MÉTRICAS DE VAIDADE:	MÉTRICAS ACIONÁVEIS:
<p>Números em títulos que se concentram nas <b>atividades concluídas</b>, mas que não captam informações que indiquem onde temos de melhorar.</p> <p><b>Exemplos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Número de pessoas alcançadas</li><li>▶ Número de latrinas construídas</li><li>▶ Número de kit de higiene fornecidos</li><li>▶ Número de comités WASH estabelecidos</li></ul>	<p>Informações que podem ser utilizadas para <b>compreender se as atividades estão a funcionar e conduzem a melhorias específicas.</b></p> <p><b>Exemplos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>⚙ % de pessoas têm acesso a água segura</li><li>⚙ % das pessoas utilizam latrinas</li><li>⚙ % das pessoas estão satisfeitas com os kits</li><li>⚙ % dos comités WASH com mulheres em posições de liderança</li></ul>

### O QUE TEM DE MUDAR?

- As crises humanitárias são complexas e caóticas – **temos de definir coletivamente normas claras para a qualidade e responsabilizar-nos por elas.**
- Temos de nos envolver com as pessoas que pretendemos ajudar para compreendermos o nosso trabalho da sua perspetiva, **para nos avaliarmos face às suas expectativas e para adaptarmos os nossos programas em conformidade.**
- Precisamos de métricas que mostrem onde podemos melhorar para que possamos **fazer mudanças a tempo e que sejam eficazes.**

**Monitorizar o que importa fará com que os programas tenham um impacto mais significativo.**

## COMO IMPLEMENTAR A MUDANÇA

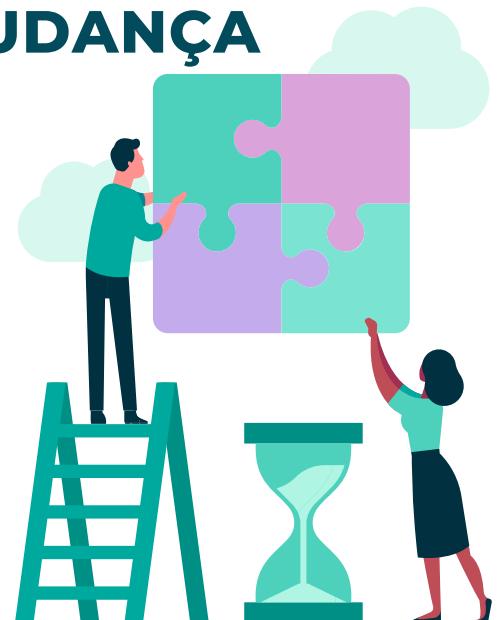
Fornecer programas de alta qualidade que cumpram o nosso compromisso de responsabilidade para com as pessoas afetadas pela crise exige uma mudança na forma como monitorizamos e gerimos coletivamente as respostas humanitárias. A Iniciativa RGQ tem como objetivo dotar o setor WASH com as ferramentas e as abordagens necessárias para se focar naquilo que é importante, adaptar-se continuamente à mudança das circunstâncias e, em última instância, **remodelar os sistemas de monitorização para começar a medir o que realmente importa.**

### A QUEM SE DESTINA?

As ferramentas foram concebidas para serem utilizadas de forma rotineira e coletiva ao nível da coordenação nacional, com foco em pequenas ações concretizáveis.

### O PAPEL DAS PLATAFORMAS DE COORDENAÇÃO:

Embora os parceiros sejam responsáveis por entregar os seus próprios programas e devam ter implementados sistemas adequados para garantir a qualidade e a responsabilização, as plataformas de coordenação nacionais desempenham um papel importante em permitir uma abordagem coletiva e mutuamente responsável à assistência humanitária.



**Diferentes partes interessadas desempenham funções específicas, mas a garantia de qualidade e a responsabilização efetivas são da responsabilidade conjunta de todos os parceiros.**

# A ABORDAGEM RGQ

O OBJETIVO CONSISTE EM CAPACITAR OS PARCEIROS COM AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA FORNECEREM RESPOSTAS DE ALTA QUALIDADE, AVALIANDO O QUE IMPORTA AO MESMO TEMPO QUE DÃO VOZ AOS MAIS AFETADOS PELA CRISE.

## PROCESSO PASSO A PASSO

O processo pode ser implementado seguindo quatro passos fundamentais – estes passos são resumidos abaixo e descritos em mais detalhes na [página 9 da nota de orientação](#).

### **DEFINIR** coletivamente as normas, os objetivos e as abordagens.

O quadro analítico modular é utilizado para definir Indicadores-chave de Qualidade (ICQ) e valores de referência adequados ao contexto. É definida a calendarização, a abordagem e as funções para a recolha de dados, elaboração de relatórios e análise.



### **MEDIR** contra estes indicadores utilizando os dados disponíveis. Os ICQ são monitorizados continuamente. Os dados são reportados regularmente à plataforma de coordenação para a agregação e produção do instantâneo de qualidade.

Os dados são reportados regularmente à plataforma de coordenação para a agregação e produção do instantâneo de qualidade.



**DEFINIR**

**MEDIR**

As etapas **DEFINIR** e **APRENDER** ocorrem como parte do Ciclo do Programa Humanitário. **MEDIR** e **ADAPTAR** constituem um processo contínuo.

**APRENDER**

**ADAPTAR**

### As tendências, os dados de monitorização e os planos de ação são revistos regularmente e as **LIÇÕES APRENDIDAS** são documentadas. Os documentos de definições são revistos para garantir que são adequados ao contexto e aos objetivos de resposta.

Os documentos de definições são revistos para garantir que são adequados ao contexto e aos objetivos de resposta.



Os parceiros WASH analisam conjuntamente as informações no instantâneo de qualidade, desenvolvem planos de ação com base nas lacunas de qualidade e **ADAPTAM os programas com vista a mitigar os riscos e melhorar de forma contínua.**



## QUAIS SÃO AS FERRAMENTAS?

**A NOTA DE ORIENTAÇÃO** é um processo passo a passo seguido pelas plataformas de coordenação a fim de implementar coletivamente a abordagem RGQ.

**O QUADRO ANALÍTICO MODULAR** é uma ferramenta flexível que estabelece as normas WASH, indicadores e abordagens de monitorização para parceiros WASH que procurem priorizar a monitorização da qualidade. Integra vários módulos, que deverão ser selecionados e adaptados com base nas prioridades acordadas pelos parceiros.

[VER A NOTA DE ORIENTAÇÃO](#)

[VER O QUADRO](#)

## CADA MÓDULO BASEIA-SE EM TRÊS DIMENSÕES:



Processo de implementação



Resultados WASH



Satisfação do utilizador

## FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

[VER A MATRIZ](#)

### QUEM ESTÁ A COORDENAR?

**QUEM:** Setor WASH/coordenadores de agregados, co-chefes e gestores de informação.

Na qualidade de coordenador do setor WASH, a sua função consiste em mediar o processo RGQ, conseguir consenso entre os parceiros e partilhar informações úteis.

### ESTÁ A IMPLEMENTAR?

**QUEM:** As organizações nacionais e internacionais implementam programas como parte da resposta WASH.

Na qualidade de parceiro WASH, a sua função consiste em contribuir para o processo, garantindo que é adequado ao contexto e que os programas que gere cumprem as normas acordadas.

### ESTÁ A MONITORIZAR?

**QUEM:** Especialistas de avaliação e MEAL e monitores externos.

A sua função consiste em garantir que os esforços de avaliação e monitorização captam a diversidade de forma adequada, que os dados refletem a verdade no terreno e são partilhados de forma responsável. Sempre que possível, os sistemas de monitorização devem ser concebidos para medir o que importa em linha com o enquadramento RGQ coletivo.

## ENVOLVIMENTO DA COMUNIDADE E FEEDBACK

É da responsabilidade de todos os intervenientes garantir que a informação é repetidamente recolhida na comunidade e que o seu feedback é considerado em todas as etapas do processo RGQ.



### CONTACTE-NOS

Para questões de carácter geral, contacte: [A iniciativa RGQ](#)

Para apoio direto ao programa, contacte: [Centro de apoio GWC](#)

Para mais informações: [Kit de ferramentas da coordenação](#)

A Iniciativa RGQ é apoiada pelo  
Cluster WASH Global.



# O PROCESSO RGQ: PASSO A PASSO



# 1

## DEFINIR



**DEFINIR** coletivamente os padrões, os objetivos e as abordagens. O quadro analítico modular é utilizado para definir Indicadores-chave de Qualidade (ICQ) e valores de referência adequados ao contexto. É acordada a calendarização, a abordagem e as funções para a recolha de dados, elaboração de relatórios e análise.

Este passo forma os alicerces do restante processo RGQ e é importante que os parceiros WASH contribuam e se comprometam com as definições acordadas.

O papel de contextualizar o Quadro analítico modular pode ser entregue a um grupo de trabalho, com o contributo de especialistas de outros setores, conforme necessário.

O trabalho preliminar deve ser partilhado com todas as partes interessadas a fim de recolher comentários antes de ser validado pelo GCE em nome do Cluster.

A etapa DEFINIR deverá ser incorporada nas atividades de preparação em estreita coordenação com as autoridades nacionais, se possível.

### RESULTADO

Definição acordada coletivamente quanto aos padrões de qualidade, indicadores e valores de referência utilizados para monitorizar a qualidade ao longo do tempo.

### QUANDO

INÍCIO SÚBITO: Dia 14 - 30

PROLONGADO: Revisão anual após o PRH finalizado (novembro - dezembro)

### QUEM

O GTT elabora ou propõe revisões e o GCE avalia o QOE revisto.

## DESENVOLVER UM QUADRO OPERACIONAL ESTRATÉGICO (QOE)

O QOE do WASH é um documento que é desenvolvido coletivamente a fim de definir os detalhes operacionais sobre como a resposta WASH está planeada, é coordenada, implementada e monitorizada para alcançar os seus objetivos estratégicos. Estabelece a base da abordagem coletiva do sistema de coordenação e cria os alicerces para a responsabilização mútua entre parceiros. Também define os padrões chave para a qualidade e responsabilização contra os quais o desempenho da resposta será monitorizado.

Embora o QOE não seja um requisito formal do CPH, é recomendado como uma boa prática para todas as Plataformas de Coordenação WASH. Sempre que tenha sido desenvolvido um QOE, o Quadro analítico modular contextualizado e desenvolvido durante a etapa DEFINIR deve ser incluído como se define na [Nota de orientação do QOE](#).



## COMBINAR DADOS

A combinação de diferentes fontes de dados durante a etapa de análise é simplificada se os indicadores e as abordagens forem harmonizados entre os parceiros e terceiros.

Esta combinação deverá ser considerada ao acordar os termos de referência para as equipas de avaliação/monitorização de terceiros.

**CONSIDERAÇÕES PARA O INÍCIO SÚBITO/AGRAVAMENTO RÁPIDO** ➔

### 1.1 REUNIR O GRUPO DE TRABALHO

O grupo de trabalho deverá ser composto por especialistas técnicos que reflitam amplamente a afiliação do Cluster (incluindo autoridades governamentais, ONG nacionais e internacionais, organizações que representem grupos marginalizados – tais como pessoas com deficiência, grupos de mulheres, etc. – agências da ONU e observadores).

### 1.2 SELECIONAR MÓDULOS DO QUADRO ANALÍTICO

Rever os objetivos estratégicos do Cluster estabelecidos no PRH e selecionar os módulos relevantes do quadro analítico.

Risco de Saúde Pública, Prestação de Serviços WASH e Programação Centrada nas Pessoas são os módulos centrais mínimos recomendados que devem ser aplicados em todas as respostas humanitárias WASH.

### 1.3 PARA CADA MÓDULO, ESTABELECEER VALORES DE REFERÊNCIA ADEQUADOS PARA CADA ICQ

Os valores de referência devem ser definidos com referência às normas dos governos nacionais, normas humanitárias internacionais e informações do envolvimento e feedback da comunidade. Para cada indicador, acordar abordagens para a recolha de dados, elaboração de relatórios e análise.

Utilizar o Quadro analítico modular como base para decidir que dados devem ser comunicados ao Cluster.

Limitar os requisitos para de relatórios dos parceiros a dados que sejam úteis para a análise e tomada de decisões ao nível do Cluster.

Garantir que os dados serão desagregados por idade, deficiência e género.

Identificar fontes de dados existentes de avaliações, investigação operacional e monitorização de parceiros.

Identificar onde é que os dados relevantes são recolhidos pelos diferentes clusters (agregados) e planejar incluir estas informações no Instantâneo de qualidade.

Estabelecer um mecanismo e um calendário para a comunicação de dados de rotina, análise e planeamento de ações, incluindo como as tarefas serão partilhadas entre os níveis nacional e subnacional.

## EXEMPLO DE MÓDULO CONTEXTUALIZADO

COMPONENTE	INDICADOR CHAVE DE QUALIDADE	VALORES DE REFERÊNCIA	MONITORIZAÇÃO
<p><b>ESFERA DE QUANTIDADE DA ÁGUA 2018</b></p> <p>Padrão de abastecimento de água 2.1: Acesso e quantidade da água</p>	% de população afetada a utilizar uma <b>quantidade suficiente</b> de água para beber, cozinhar, limpar e higiene pessoal	<p><b>Quantidade suficiente:</b></p> <p>Campos geridos com redes de água: <b>20 l/p/d</b></p> <p>Locais informais com tanques-cisterna de água: <b>10 l/p/d</b></p>	Os registos de entregas diárias devem ser cruzados com inquéritos mensais aos utilizadores sobre a água para confirmar as quantidades disponíveis ao nível do agregado familiar.
<p><b>ESFERA DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018</b></p> <p>Padrão de abastecimento de água 2.2: Qualidade da água</p>	% de população afetada a utilizar água para beber e cozinhar que é de <b>qualidade aceitável</b>	<p><b>Qualidade aceitável:</b></p> <p>Todos os abastecimentos geridos com cloro para alcançar: <b>0,2—0,5 mg/l</b></p> <p>FRC na torneira e <b>&lt;5 NTU</b></p>	<p>Cada setor deve recolher uma amostra para FRC, pelo menos, 1 vez por dia. Teste mensal da água armazenada pelos agregados familiares.</p> <p>Questões sobre a palatabilidade da água incluídos nos inquéritos sobre a água aos utilizadores.</p>
<p><b>ESFERA DE ELIMINAÇÃO DE EXCREMENTOS 2018</b></p> <p>Padrão de abastecimento de água 2.2: Qualidade da água</p>	% de população afetada que <b>elimina as suas fezes de uma forma segura</b> de cada vez que defeca	<p><b>Eliminação segura:</b></p> <p>Latrinas domésticas situadas nas instalações: <b>A latrina passa na lista de verificação de funcionalidade</b></p> <p>Comum/partilhada: <b>Reportar sempre a utilização de uma latrina para defecar + sem evidência de DA</b></p>	<p>10% das latrinas domésticas por setor verificado quanto à funcionalidade por mês.</p> <p>O inquérito aos agregados familiares reporta os comportamentos de saneamento desagregados por GID</p> <p>Observação semanal de defecação aberta (DA) em áreas com latrinas comuns</p>
<p><b>ESFERA DE LAVAGEM DAS MÃOS 2018:</b></p> <p>Padrão da promoção da higiene 1.1: Promoção da higiene</p>	% da população afetada que lava as mãos com sabão em <b>momentos chave</b>	<p><b>Sabão:</b></p> <p>sólido, sabonete líquido ou cinza</p> <p><b>Momentos-chave:</b></p> <p>Antes de comer, ao preparar a comida ou alimentar uma criança e depois de utilizar os lavabos ou limpar o rabo a uma criança</p>	Autorrelato através de um inquérito ao agregado familiar verificado com a observação de um local para lavar as mãos com água e sabão disponíveis.

Os valores de referência e abordagens de monitorização apresentados têm fins meramente ilustrativos. Cada módulo deve ser contextualizado o ambiente das operações.

# 2

## MEDIR



Recolhe os dados tal como estabelecido no Quadro analítico modular e produz Instantâneos de qualidade regulares para apoiar mais análise.

### QUALIDADE DOS DADOS E VALIDAÇÃO

- A validação dos dados reportados pelos parceiros ao Cluster é um passo importante ao garantir que o Instantâneo de qualidade reflete a realidade
- A validação envolve triangular os dados reportados com outras fontes para compreender se pintam um quadro semelhante.
- A vista regular a locais no terreno e a comparação da situação com dados de monitorização de qualidade reportados pode ser uma forma eficaz para compreender se as lacunas de qualidade estão a ser colmatadas de forma suficiente pelos sistemas de monitorização implementados. Isto pode ser levado a cabo pelas equipas de monitorização do Cluster WASH ou através da monitorização dos pares que realizam visitas aos locais nos quais trabalham ativamente.
- Também pode ser utilizada a triangulação com fontes de dados secundárias, tais como avaliações, mapeamento ou relatórios de envolvimento da comunidade.

### RESULTADO

Instantâneo de qualidade

### QUANDO

Continuamente, com o Instantâneo de qualidade atualizado conforme acordado.

### QUEM

Os parceiros e terceiros reportam informações atualizadas ao IMO do Cluster WASH para agregação.

### MONITORIZAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUAS

A medição e a adaptação ocorrem em simultâneo, com os monitores de parceiros e de terceiros a enviar dados de monitorização para a plataforma de coordenação para atualizar o Instantâneo de qualidade.

Os Instantâneos de qualidade são utilizados para desencadear conversas entre os parceiros sobre os pontos onde existem lacunas de qualidade e como podem ser colmatadas. Os planos de ação para melhoria podem ser desenvolvidos por um único parceiro ou coletivamente, dependendo do âmbito da lacuna. As informações sobre as lacunas identificadas e as ações corretivas podem ser enviadas à população afetadas para garantir a sua concordância.

[VER CALENDÁRIO](#)



CONSIDERAÇÕES PARA O INÍCIO  
SÚBITO/AGRAVAMENTO RÁPIDO >

## 2.1 OS PARCEIROS E TERCEIROS LEVAM A CABO A MONITORIZAÇÃO E REPORTAM OS DADOS PERIODICAMENTE AO IMO DO CLUSTER WASH

- A frequência da recolha de dados e os relatórios devem refletir a estabilidade do contexto e equilibrar a necessidade de informações atualizadas ao mesmo tempo que minimizam o ónus de relatórios dos parceiros.
- O IMO do Cluster WASH agrega as informações dos relatórios do parceiro e combina-as com informações de outras fontes para formar o Instantâneo de qualidade.

## 2.2 OS DADOS REPORTADOS SÃO AGREGADOS E VALIDADOS

- A validação dos dados deverá incluir visitas ao local a fim de garantir que a informação reflete com precisão a realidade no terreno.
- A triangulação de informações de diferentes fontes pode ajudar a identificar necessidades de verificações de validação adicionais.
- As percepções de diferentes grupos afetados e marginalizados formam um ponto de contacto importante para compreender com os dados estão a ser interpretados.
- Os alertas do feedback da comunidade e os mecanismos de reclamações podem ser utilizados para desencadear verificações pontuais ao nível do terreno, embora deva ser exercido cuidado para não colocar os indivíduos em risco.

## 2.3 O INSTANTÂNEO DE QUALIDADE É PARTILHADO COM OS PARCEIROS DO CLUSTER

- O IMO partilha informações atualizadas sobre todos os ICQ, desagregadas por género, idade, deficiência e localização, conforme adequado. Poderão ser utilizados painéis de controlo dinâmicos online (por exemplo, o (e.g. PowerBI), gráficos em folhas de cálculo ou documentos estáticos, dependendo da capacidade.
- O Instantâneo é partilhado antes das reuniões do Cluster, nas quais os resultados atualizados são apresentados e debatidos.
- Destacar sempre que existam lacunas de informações e tomar nota de preocupações sobre a qualidade dos dados.

## EXEMPLO DE GRÁFICO DO INSTANTÂNEO DE QUALIDADE

O gráfico apresentado na Figura 1 é um exemplo de como as tendências podem ser apresentadas ao longo do tempo e entre grupos etários e de gênero.

Definir critérios de pontuação normalizados para diferentes indicadores permite uma análise visual rápida de lacunas de qualidade gerais.

O gráfico mostra o número de pessoas que vivem nos locais com cada pontuação de qualidade, bem como a proporção da população alvo total. As lacunas de dados são realçadas para demonstrar que as informações são insuficientes para permitir o cálculo da pontuação de qualidade.

Sempre que seja utilizadas pontuações, os limites de cada pontuação devem ser definidos com base nas metas e nos padrões mínimos definidos no QOE. As pontuações devem ser, até certo ponto, consistentes entre os indicados em termos do que representem, por exemplo:

- 0: Sem dados/dados insuficientes reportados
- 1: Significativamente abaixo do padrão
- 2: Marginalmente abaixo do padrão
- 3: Marginalmente acima do padrão
- 4: Meta alcançada

### PERCEÇÃO DA SEGURANÇA DOS LAVABOS

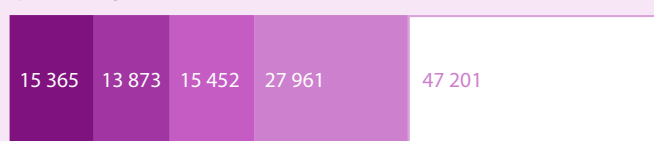
Indica quantas pessoas afetadas vivem em locais nos quais as crianças e as mulheres se sentem seguras ao utilizar os lavabos à noite e durante o dia.

As pontuações de segurança dos lavabos são calculadas com base nas seguintes proporções de mulheres, raparigas e rapazes que reportaram sentir-se seguros ao utilizar os lavabos à noite e durante o dia.

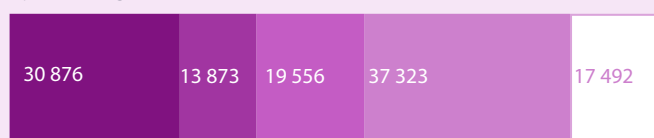
#### POPULAÇÃO AFETADA A VIVER NOS LOCAIS POR PONTUAÇÃO DE SEGURANÇA



#### 1.º TRIMESTRE



#### 2.º TRIMESTRE



### PERCEÇÃO DA SEGURANÇA DOS LAVABOS - DESAGREGADA

Indica a diferença na percepção da segurança em torno da utilização dos lavabos entre mulheres, homens, raparigas e rapazes. Média de respostas em todos os locais.

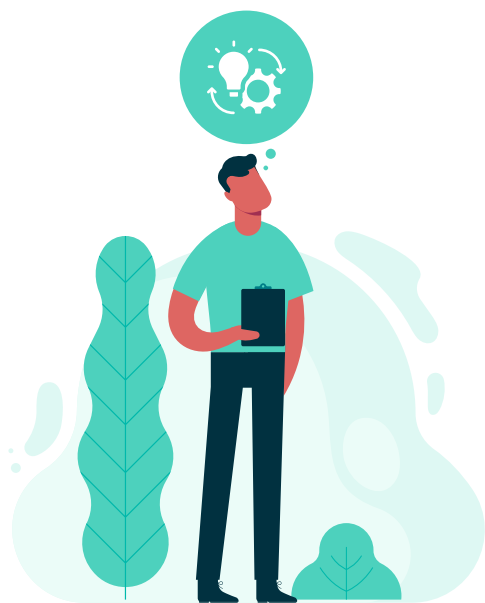
#### % MÉDIA DE TODOS OS HOMENS, MULHERES, RAPAZES E RAPARIGAS AFETADOS QUE SE SENTEM SEGUROS AO UTILIZAR AS LATRINAS À NOITE E DURANTE O DIA



Figura 1: Exemplo de um excerto do Instantâneo de qualidade de Myanmar

# 3

## ADAPTAR



### RESULTADO

Planos de ação, melhorias aos programas e feedback enviado às comunidades.

### QUANDO

Continuamente – debater a análise e os planos de ação durante as reuniões regulares do setor.

### QUEM

Análise conjunta e melhorias a realizar por todos os parceiros. Contributo de especialistas temáticos, conforme necessário.

Os parceiros WASH analisam conjuntamente as informações no instantâneo de qualidade, desenvolvem planos de ação com base nas lacunas de qualidade e adaptam os programas com vista a mitigar os riscos e melhorar de forma contínua.

### 3.1 IDENTIFICAR E PRIORIZAR LACUNAS DE QUALIDADE, TENDÊNCIAS E LACUNAS DE INFORMAÇÃO

- A análise detalhada dos dados deve ser realizada coletivamente pelos parceiros do Cluster.
- A análise pode ser levada a cabo a nível subnacional e/ou nacional, dependendo da estrutura e capacidade de coordenação.
- Resumir as tendências-chave e identificar a existência de lacunas de qualidade.

### 3.2 ACORDAR PLANOS DE AÇÃO PARA COLMATAR LACUNAS DE QUALIDADE

- Identificar e priorizar as causas imediatas e que contribuem para as lacunas de qualidade.
- Identificar que fatores pode ser diretamente controlados, o que poderá ser influenciado através da defesa e o que tem de ser resolvido indiretamente.
- Acordar ações para colmatar lacunas de qualidade, priorizar os "ganhos rápidos" com probabilidade de concretização e sucesso a curto prazo.
- Procurar conselhos de especialistas e consultar evidências globais para compreender o que foi eficaz noutros contextos.
- Acordar calendarizações e como os progressos serão monitorizados.

### 3.3 IMPLEMENTAR PLANOS DE AÇÃO

- Cada parceiro responsável implementa as ações acordadas à medida que a monitorização continua, com o apoio de outras partes interessadas, conforme necessário.





CONSIDERAÇÕES PARA O INÍCIO  
SÚBITO/AGRAVAMENTO RÁPIDO



- As informações sobre os problemas identificados e as ações corretivas levadas a cabo são compartilhadas com as partes interessadas adequadas, incluindo a comunidade afetada.
- Priorizar e documentar temas, tendências e perspectivas que possam ser utilizados para informar a criação de ações corretivas.
- Acompanhar a conclusão de ações corretivas e continuar a monitorizar consequências indesejadas.

### 3.4 ENVIO DE FEEDBACK À COMUNIDADE AFETADA

- Utilizar os canais de feedback existentes para debater as lacunas de qualidade identificadas e os planos de ações corretivas com os grupos da comunidade.
- Garantir que o feedback é dado às pessoas mais afetadas pelo problema.
- Envolver com as comunidades afetadas para confirmar que os problemas estão a ser resolvidos em linha com as suas prioridades.
- Sempre que possível, as comunidades devem desempenhar um papel no apoio das ações corretivas.

## CONTROLAR – INFLUENCIAR – ADAPTAR

É improvável que os parceiros WASH consigam controlar diretamente todas as causas dos problemas de qualidade. Considerar o que pode ser controlado, o que poderá ser influenciado através da defesa e o que tem de ser aceite. Por exemplo, as alterações à conceção das latrinas ou as abordagens à promoção da higiene poderão ser controladas diretamente pelos parceiros, ao passo que os problemas de acesso ou a conceção dos abrigos poderá ser influenciado através da defesa junto de outras partes interessadas. É importante identificar e agir de forma adequada no que respeita aos fatores que podem ser controlados ou influenciados e não ficar preso aqueles que não têm essa capacidade.

## EXEMPLO DE UM PLANO DE AÇÃO

### MODELO DE PLANO DE AÇÃO (AÇÃO IMEDIATA)

PROBLEMA	PRIORIDADE	AÇÕES ACORDADAS	POR QUEM	QUANDO
<b>O que mostram os dados?</b>	<b>Alta Média Baixa</b>	<b>Recolher mais informações para compreender o problema? Visita ao local? Alterar um desenho? Feedback à comunidade?</b>	<b>Quem é responsável?</b>	<b>Título</b>
Baixo FRC no Campo 3	Alta	Confirmar procedimentos de dosagem de cloro com o pessoal no terreno	ONG A	2 de setembro
Falta de latrinas funcionais no Campo 1	Alta	Visita ao terreno com empreiteiro de esvaziamento	ONG C	29 de setembro
Aumento do consumo de água no Campo 5	Baixa	Repetir o inquérito ao utilizador sobre a água e acompanhar com grupo de foco para compreender mais	ONG B	15 de outubro
Satisfação muito baixa no Campo 4 após a última ronda de distribuição	Média	Rever a monitorização da distribuição de correio e planejar reunião da comunidade com o comité do campo	ONG D	29 de setembro
Perceções de segurança em torno da utilização das latrinas comuns à noite	Alta	Rever a orientação sobre a monitorização das reparações das latrinas para especificar o aumento da frequência de superestruturas com folha de plástico	GTT de Saneamento	1 de outubro

### MODELO DE PLANO DE AÇÃO (RECOMENDAÇÃO)

PROBLEMA	PRIORIDADE	BARREIRAS	AÇÃO	QUANDO
<b>O que mostram os dados?</b>	<b>Alta Média Baixa</b>	<b>O que está a impedir a realização da ação?</b>	<b>O que tem de ser feito para derrubar a barreira?</b>	<b>Título</b>
Baixo FRC no Campo 3	Alta	O proprietário do terreno recusa o acesso a locais FSM no Campo 1 desde junho	O GTT deve levantar a questão do acesso ao terreno no ICCG	Reunião do ICCG em setembro

# 4

## APRENDER



**A etapa APRENDER constitui uma oportunidade periódica para aproveitar as lições aprendidas, realinhar as prioridades e identificar e aplicar correções a mais longo prazo.**

O QOE e o Quadro analítico modular são atualizados para refletirem as alterações ao contexto e as melhorias aos métodos e abordagens, garantindo que estes documentos continuam a ser adequados e relevantes para o contexto.

A revisão das lições aprendidas deve ser informada pelos dados recolhidos como parte da monitorização de qualidade, bem como pelas descobertas das avaliações do programa, visitas de apoio, investigação operacional e grupos de trabalho técnicos do Cluster. Pode ser gerida por um pequeno grupo de trabalho focado na tarefa, mas deve incluir os contributos de todos os participantes no Cluster WASH.

Os contributos podem ser procurados através de inquéritos online, durante reuniões regulares ou através de um curso de revisão presencial dedicado.

Em emergências prolongadas, realizar a fase de aprendizagem em julho-agosto permite a criação de recomendações para informar o PNH e o processo PRH, bem como a análise do QOE em novembro/dezembro.

### RESULTADO

QOE revisto e Quadro analítico modular

### QUANDO

INÍCIO SÚBITO: Após 3 - 9 meses

PROLONGADO: Julho-agosto/antes do processo PNH ou conforme acordado.

### QUEM

Todos os parceiros WASH, especialistas técnicos e representantes de outros agregados, conforme adequado.

#### 4.1

### REATIVAR O GRUPO DE TRABALHO DA ETAPA DEFINIR PARA LIDERAR A REUNIÃO

- Identificar os participantes no grupo de trabalho e garantir a participação das autoridades governamentais, ONG locais e internacionais, organizações que representem grupos marginalizados (tais como pessoas com deficiência, grupos de mulheres, etc.), bem como de agências da ONU.
- Dependendo do contexto da resposta, considerar como incluir a representação de parceiros do Cluster nacionais e subnacionais.
- Considerar os canais de comunicação mais adequados para se envolverem com os parceiros do Cluster WASH, bem como os doadores e o governo.

## REVISÕES E ATUALIZAÇÕES REGULARES

O QOE e o Quadro analítico modular devem ser documentos vivos, que sejam revistos e atualizados regularmente à medida que sejam disponibilizadas novas informações através de avaliações, análises ou contributos dos grupos de trabalhos técnicos. Desde que as informações fornecidas cumpram os critérios de inclusão em termos de exatidão, sentido de oportunidade e representatividade com vista a um consenso, podem ser adicionados ao QOE e ao Quando analítico modular numa base contínua, com a aprovação dos parceiros do Cluster.

CONSIDERAÇÕES PARA O INÍCIO SÚBITO/AGRAVAMENTO RÁPIDO



### 4.2 REVER E SUMARIZAR AS BOAS PRÁTICAS E LIÇÕES APRENDIDAS

- Identificar fontes de informação, incluindo: Instantâneos de qualidade, atas de reuniões, relatórios do GTT, monitorização do desempenho de coordenação do agregado (MDCA), recomendações de avaliações, etc. Também deve ser considerada a informação disponível fora do Cluster WASH.
- Agregar e sumarizar as descobertas chave, recomendações e identificar tendências.
- Considerar lacunas de qualidade que tenham sido identificadas e as ações realizadas para colmatá-las - o que ainda tem de ser feito?
- Rever como o estado dos indicadores mudou ao longo do ciclo de revisão. Determinar a probabilidade de mudança do contexto durante o próximo CPH e destacar as prioridades para aumentar a qualidade.
- Realçar lacunas de informação e áreas em que o processo RGQ deva ser melhorado - o Quando analítico modular consegue identificar lacunas de qualidade prioritárias?

### 4.3 APRESENTAR RECOMENDAÇÕES CHAVE E LIÇÕES APRENDIDAS AOS PARCEIROS WASH PARA OBTER COMENTÁRIOS E GCE PARA VALIDAÇÃO

- Acordar conjuntamente as alterações necessárias às abordagens, padrões e indicadores no QOE.
- Rever as funções e responsabilidades, os TdR, a afiliação do GTT e os acordos de trabalho entre o nível nacional e subnacional.
- O GCE deverá então validar as recomendações chave e as lições aprendidas.

### 4.4 PARTILHAR O RESULTADO DA ANÁLISE DE APRENDIZAGEM

- Considerar a forma mais adequada de partilhar as recomendações e as lições aprendidas com as principais partes interessadas.
- Garantir que as recomendações são apresentadas à população afetada.

# QUADRO ANALÍTICO MODULAR



**O Quadro analítico modular para a qualidade fornece orientação sobre padrões específicos, indicadores e abordagens de monitorização a utilizar para rastrear a qualidade e a responsabilização em respostas WASH.**

VER O QUADRO



## O QUADRO É COMPOSTO POR:

- 1.** Três módulos de base que podem ser aplicados a todos os contextos (Risco de Saúde Pública, Prestação de serviços WASH e Programação centrada nas pessoas) e
- 2.** Módulos opcionais que podem ser selecionados de acordo com os objetivos estratégicos e prioridades do Cluster WASH.

Estes módulos fornecem orientação na definição de padrões e valores de referência, além de monitorizar os indicadores.

O quadro destina-se a ser flexível e deve ser utilizado para recolher dados que sejam relevantes para a melhoria da qualidade (programática e técnica) e a responsabilização ao nível do setor. Além disso, contém recomendações para integrar a perspectivas das pessoas afetadas pela crise na monitorização da qualidade ao mesmo tempo que avalia a responsabilização perante estas pessoas ao monitorizar a inclusão, a segurança, a participação da comunidade e o feedback.

## ESTRUTURA DO MÓDULO

O quadro propõe métricas que se aplicam amplamente às respostas WASH em linha com os padrões humanitários globais, tais como o Sphere e o CHS, bem como com os [Indicadores de avaliação de necessidades do GWC e Banco de perguntas](#). Os ICQ não pretendem captar todos os fatores que poderão ser considerados como parte da programação de qualidade; ilustram sim as tendências chave e as mudanças ao longo do tempo de modo a que as lacunas de qualidade possam ser identificadas e colmatadas.

## CADA MÓDULO CONCENTRA-SE NUMA INTERVENÇÃO WASH DIFERENTE E INCLUI AS SEGUINTE INFORMAÇÕES:

### PADRÕES

Cada módulo inclui referências a padrões reconhecidos globalmente, que ligam os indicadores a princípios humanitários fundamentais. Os padrões são declarações universais que se aplicam a uma resposta humanitária em qualquer contexto.

*Exemplo: As pessoas têm um acesso equitativo e económico a uma quantidade suficiente de água segura para responder às suas necessidades fisiológicas e domésticas.*

### ICQ

Os ICQ são valores mensuráveis, que podem ser utilizados para ilustrar se um padrão está a ser cumprido. Os ICQ são valores relativos que têm de ser desagregados por idade, deficiência e género e comparados ao longo do tempo, entre locais e entre diferentes grupos afetados. Os ICQ são calculados e apresentados num Instantâneo de qualidade atualizado regularmente para informar a análise de lacunas de qualidade e desencadear ações corretivas. Os ICQ devem ser contextualizados por termos-chave especificamente definidos.

*Exemplo: % da população afetada a utilizar uma quantidade suficiente de água para beber, cozinhar, limpar e higiene pessoal*

### VALORES DE REFERÊNCIA

Os valores de referência são pontos de referência que contextualizam como os ICQ são compreendidos. Poderão ser necessários diferentes valores de referência para os diferentes contextos numa resposta; por exemplo, campo vs urbano, contextos agudos vs estáveis, seguro vs de difícil alcance. É fornecida orientação em cada módulo para apoiar o estabelecimento de valores de referência.

*Exemplo: A quantidade de água que é considerada "suficiente" é diferente de um contexto para outro e, portanto, deve ser acordada conjuntamente pelo setor com base na consulta às comunidades e na compreensão da viabilidade. Em cenários de emergência, temporários ou de seca, 5 l/p/d poderá ser considerado suficiente, enquanto que 15, 20 ou 100 litros poderá ser o mínimo noutros cenários.*

### ABORDAGENS DE MONITORIZAÇÃO

Cada indicador poderá ser medido de diferentes formas, dependendo do acesso e da capacidade disponíveis. Embora durante um início súbito ou agravamento rápido de uma crise a disponibilidade e a granularidade das informações possam não ser suficientes para fornecerem medidas quantitativas dos ICQ, os métodos de recolha rápida de dados como as EIC e as observações podem fornecer indicações quanto à presença e gravidade das lacunas. São fornecidas sugestões para as abordagens rápidas e em profundidade à recolha de dados, bem como de fontes de informação que podem ser utilizadas para a triangulação.

### RECOLHA DE DADOS

Também são fornecidas perguntas específicas para as EIC, bem como pontos de observação para visitas ao terreno. Consulte os Indicadores de avaliação das necessidades GWC e o Banco de perguntas para obter orientação sobre os conjuntos de perguntas.



## INÍCIO SÚBITO/AGRAVAMENTO RÁPIDO

O processo RGQ deve ser implementado logo que possível. Em contextos de início súbito ou agravamento rápido, a formulação dos ICQ pode ser adaptada para refletir a disponibilidade limitada e a fiabilidade dos dados. Por exemplo, pode não valer a pena tentar estimar a % da população afetada que elimina as fezes de forma segura de cada vez que defeca se a informação for recolhida através de observações "ad hoc" e EIC. Neste caso, pode ser utilizado um sistema de pontuação simples para ilustrar a gravidade provável da lacuna numa localização ou grupo de população para cada indicador. Num contexto de evolução rápida, um sistema tipo semáforo ou de nível de risco pode apresentar informações de uma forma eficaz que estejam disponíveis de uma forma operacionalmente relevante.

## PROMOVER A PARTICIPAÇÃO DOS INTERVENIENTES LOCAIS

No caso do início súbito ou agravamento rápido de uma crise, as organizações locais e nacionais poderão ser as únicas no terreno. Em circunstâncias normais, têm um acesso mais fácil e conhecimentos locais que serão essenciais no processo contínuo de recolha de dados, elaboração de relatórios e análise.

- Compreender as barreiras à participação significativa dos parceiros WASH locais e planear a sua resolução.
- Desenvolver ou reforçar mecanismos que permitam aos parceiros locais e nacionais participar em todo o processo RGQ, da etapa DEFINIR à etapa APRENDER.
- Identificar parceiros WASH nacionais e locais que se possam juntar ao grupo de trabalho técnico da RGQ para que possam contribuir para as discussões e decisões que irão moldar o processo RGQ.
- Os parceiros WASH locais e nacionais poderão precisar de apoio adicional em termos de capacidade de gestão da informação e do conhecimento.
- Traduzir os documentos chave nas línguas locais ou nas línguas faladas pela maioria dos parceiros WASH locais para garantir que são incluídos nas discussões e nos processos de tomada de decisões.
- Preparar listas de verificação para partes específicas do processo RGQ para guiar os parceiros WASH locais e nacionais.
- Formar os parceiros locais e nacionais na recolha de dados, elaboração de relatórios, análise e abordagens de monitorização.
- Apoiar os parceiros WASH locais para melhorar a infraestrutura de TI para que possam realizar inquéritos digitais, proceder à recolha de dados digitais e outras atividades conexas.





## GENERALIZAÇÃO DA PROTEÇÃO

- As agências de assistência têm de conhecer as barreiras que poderão impedir que os destinatários do auxílio denunciem os abusos.
- Devem desenvolver mecanismos de denúncia sensíveis com a população local para proporcionar às vítimas e aos sobreviventes, bem como às suas famílias e amigos, uma forma segura de verbalizar as suas preocupações e reclamações.
- As organizações de assistência devem garantir que os destinatários do auxílio são integralmente informados dos seus direitos e sabem o que é ou não é um comportamento aceitável por parte dos trabalhadores de assistência.

As agências de assistência os extremos desequilíbrios de poder que têm caracterizado o setor e conceber os seus programas de uma forma que capacite os beneficiários. Os gestores têm de instilar nas suas organizações uma cultura aberta e inclusiva, que seja ativamente antirracista, em que todos os funcionários sejam valorizados e em que proteção da exploração sexual e do abuso seja integrada nas atividades diárias.

## INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

É importante garantir que as pessoas com deficiências, que são muitas vezes marginalizadas, são incluídas no processo RGQ, da recolha de informações qualitativas ao feedback das informações:

- Os dados sobre grupos marginalizados (tais como pessoas com deficiência) podem ser limitados, pelo que é essencial envolver as comunidades locais e as organizações de pessoas com deficiência para atestar/alcançar a desagregação dos dados.
- A estigmatização das pessoas com deficiência é um obstáculo ao seu envolvimento. Certifique-se de que as organizações de pessoas com deficiência são integradas e utilizam abordagens de sensibilização para combater o estigma e a discriminação.
- As informações devem ser adaptadas e acessíveis para todos. Por conseguinte, é vital garantir que as equipas têm competências básicas para comunicar com as pessoas com deficiência, através da utilização de um intérprete de linguagem gestual, por exemplo.
- Certifique-se de que é dado feedback a todos os membros da comunidade, incluindo a pessoas com deficiência. O feedback deve ser fornecido em formatos acessíveis.

# PROCESSO RGQ E O CICLO DO PROGRAMA HUMANITÁRIO



## EMERGÊNCIAS DE INÍCIO SÚBITO

Em emergências de início súbito ou durante o agravamento rápido de uma crise em curso, a implementação e a monitorização devem ser iniciadas ou intensificadas logo que possível (ver a Figura 2).

O processo RGQ é iniciado logo que seja estabelecida uma plataforma de coordenação para que as informações sobre as lacunas de qualidade e responsabilização possam ser partilhadas e a ação corretiva conjunta possa ser iniciada de uma forma básica antes da definição de um QOE. O ênfase deve ser dado à promoção de abordagens ágeis para a promoção, análise e melhoria. A etapa DEFINIR pode ser iniciada em paralelo com o elemento de planeamento de resposta estratégica do CPH. Isto permite que os aspetos fundamentais da qualidade sejam reafirmados no início da resposta.

Nesta etapa, o QOE será um documento leve, baseado em padrões chave acordados

globalmente com contextualização (tanto quanto possível), apoiado por evidências de respostas anteriores. Dependendo da evolução do contexto, é provável que o QOE tenha de ser atualizado regularmente à medida que sejam disponibilizadas mais informações.

Deve ser realizada uma Análise de aprendizagem num prazo de 9-12 meses após um início súbito, dependendo do contexto e da trajetória do CPH. Nesta fase, o QOE é analisado e revisto para se alinhar com os objetivos estratégicos estabelecidos no PRH.

A análise de aprendizagem também deve destacar lacunas chave, sucessos e constrangimentos ocorridos durante a fase de emergência aguda e identificar onde é necessária ação para apoiar uma transição eficiente para a programação a médio prazo.

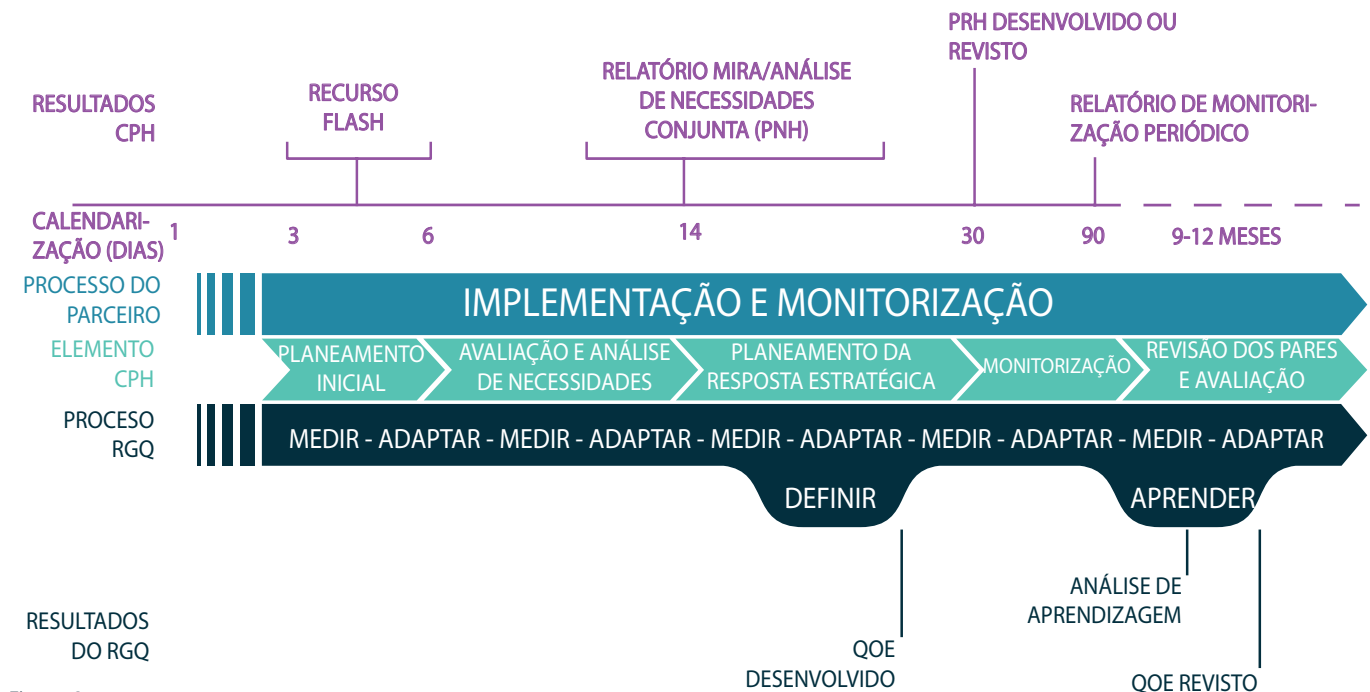


Figura 2

## DEFINIR

Em emergências de início súbito ou durante o agravamento rápido de uma crise existente, deve ser desenvolvido um QOE leve, baseado nas informações disponíveis nos primeiros 30 dias da resposta. Foque-se principalmente nos padrões mínimos de qualidade e nos riscos prioritários para garantir a adesão dos parceiros.

- Comece por selecionar os módulos fundamentais mais adequados do Quadro analítico modular e contextualize rapidamente os valores de referências, utilizando dados secundários disponíveis e informações recolhidas no terreno.
- Concentre-se inicialmente em definir os padrões mais básicos para obter a adesão dos parceiros.
- Capitalize os ganhos rápidos - tais como a partilha de desenhos padrão para instalações WASH mais seguras e acessíveis, baseados na experiência de outros contextos - que deverá adaptar à medida que recolhe mais informações sobre a ccessibilidade e aceitabilidade.
- Identifique os riscos mais críticos (por exemplo, saúde pública, proteção/GBV) e os grupos da população com mais probabilidade de vulnerabilidade (por exemplo, crianças, mulheres, comunidades marginalizadas, idosos e pessoas com deficiência) para garantir que os diferentes grupos são incluídos nas avaliações rápidas.
- Identifique os riscos mais críticos de provocar danos e crie abordagens para monitorizá-los no plano de monitorização.
- Consulte especialistas cruzados (por exemplo, inclusão de género, idade e deficiência, proteção e GBV, responsabilização, coesão social, mercados) para compreender as ligações multissetoriais.
- Trabalhe com o Grupo de Coordenação Intersetorial para garantir os sistemas de responsabilização e feedback são implementados tão brevemente quanto possível e que existe um mecanismo acordado para encaminhar os problemas apresentados, considerar questões sensíveis (tais como GBV, PSEA e proteção das crianças) que necessitem de recomendações seguras e éticas de acordo com a orientação do agregado GBV.
- Reveja o QOE num prazo de 3 meses com base na experiência e informações reunidas através da monitorização de qualidade.



## MEDIR



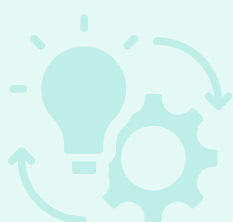
A partir de uma fase precoce, procure pró-ativamente informações sobre as necessidades de informantes chave que possam representar grupos com maior probabilidade de risco - por exemplo, mulheres e raparigas, crianças e idosos, pessoas com deficiência - em vez de tentar recolher estatísticas que possam ser generalizadas.

Triangule os dados dos informantes chave com outras fontes de dados, incluindo dados secundários, para garantir uma melhor exatidão na análise e nas conclusões.

Logo que possível, certifique-se de que os dados recolhidos são desagregados por género, idade e deficiência para que se possam fazer comparações entre os diferentes grupos afetados.

Utilize as listas de verificação da instalação WASH para monitorizar a conformidade com os designs padrão.

## ADAPTAR



Identifique e priorize os riscos de saúde pública e proteção/GBV entre locais e grupos afetados.

Identifique e planeie colmatar as seguintes lacunas de qualidade, por ordem de prioridade:

- Instâncias em que a resposta provoque ou arrisque provocar danos.
- Instâncias em que a resposta não tenha probabilidades de alcançar os objetivos para todos os grupos afetados.
- Instâncias em que a resposta utilize os recursos de uma forma ineficiente ou ponha em causa a futura transição para abordagens mais sustentáveis.

Realce a responsabilidade conjunta por colmatar as lacunas de qualidade na resposta, em especial, sempre que exista uma disparidade na capacidade dos parceiros.

Utilize as informações sobre as lacunas de qualidade WASH e as barreiras à sua resolução para informar a priorização ao nível da coordenação intersectorial.

## APRENDER



Em emergências de início súbito ou durante um agravamento rápido de uma crise existente, o QOE será um documento leve, que terá de ser atualizado regularmente à medida que o contexto evolui.

Planeie rever e atualizar o QOE nos primeiros 9-12 meses para garantir que é claro e adequado para o contexto das operações.

## EMERGÊNCIAS PROLONGADAS

Em emergências prolongadas, ao trabalhar num PRH anual ou plurianual, o QOE é um processo contínuo, com as etapas DEFINIR e APRENDER alinhadas com o CPH (ver a Figura 3). Embora as análises de aprendizagem e as alterações ao QOE possam ser realizadas a qualquer momento, dependendo das necessidades, recomenda-se que a etapa DEFINIR seja realizada logo após a finalização do PRH. A etapa APRENDER deve

ocorrer antes da avaliação das necessidades e do elemento de análise do PRH. Este calendário foi concebido para permitir que os resultados chave beneficiem e seja encaminhados para os processos do CPH relevante, evitando a sobrecarga durante períodos em que o volume de trabalho seja significativo.

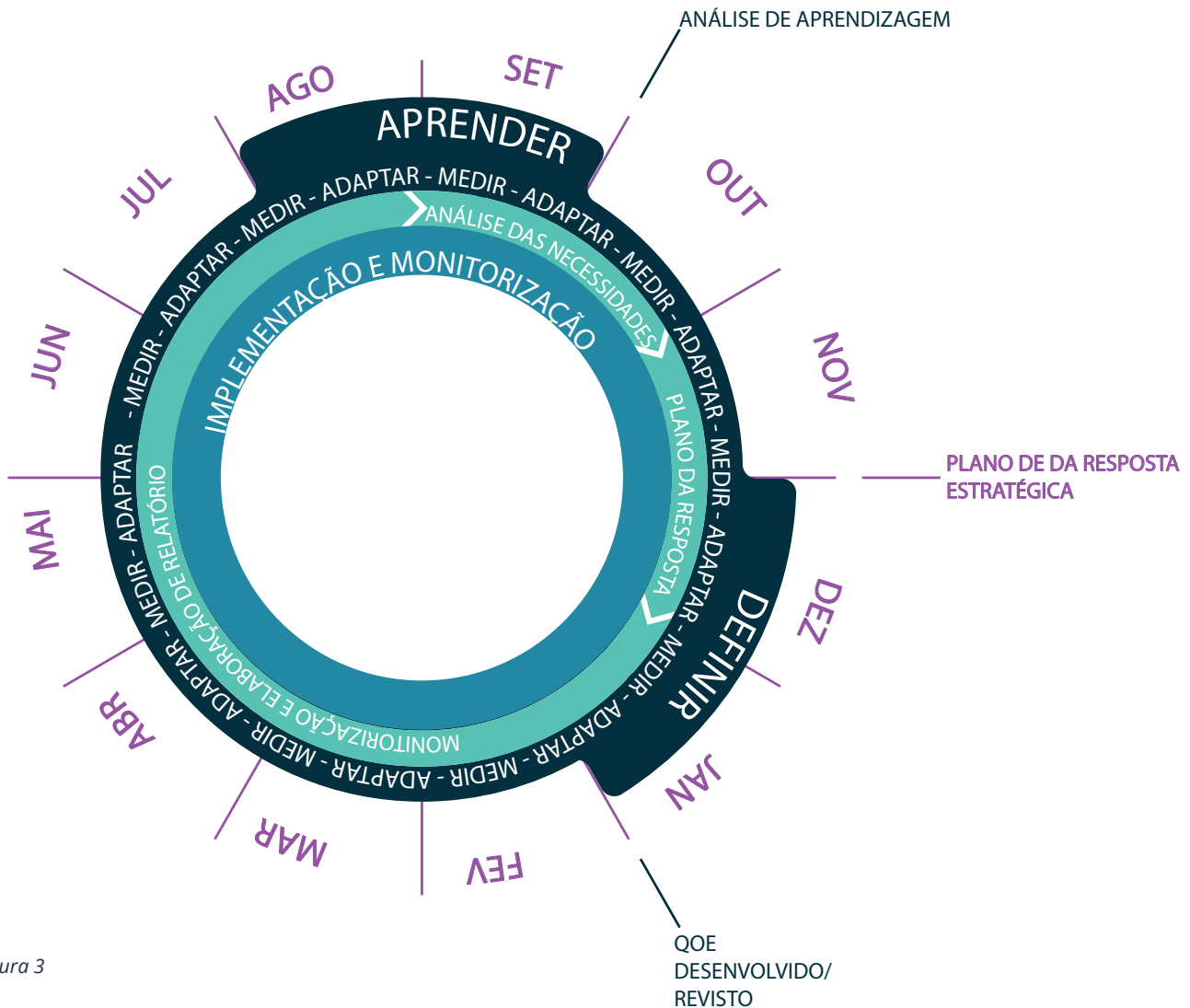


Figura 3

# **FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES**



A Garantia de qualidade é um processo de colaboração, que inclui as partes interessadas chave indicadas abaixo. A matriz de funções e responsabilidades na página 34 indica quem é responsável em cada etapa do processo. Este quadro deverá ser adaptado ao contexto para considerar a estrutura medidas de trabalho de cada agregado nacional.

## **POPULAÇÃO AFETADA**

As pessoas que tenham sido afetadas pela crise são as principais constituintes da ajuda humanitária e devem ser envolvidas de forma significativa nos processos que as afetam.

As suas perspectivas devem ser procuradas como parte do processo de monitorização através de entrevistas, inquéritos e métodos participativos e os relatórios devem ser disponibilizados de uma forma acessível. Os planos de ação propostos devem ser debatidos com as comunidades afetadas. A população afetada não é um grupo homogêneo. Diferentes pessoas têm diferentes necessidades, enfrentam obstáculos diferentes e têm vulnerabilidades diferentes aos vários riscos. Também têm diferentes capacidades e estratégias de superação que as ajuda a ultrapassar a crise. Estas diferenças são normalmente expressas nas dimensões do género, idade e deficiência (GID), mas fatores como o estatuto social, de saúde ou jurídico, os antecedentes étnicos ou religiosos e a orientação sexual serão importantes em diferentes contextos.

## **AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS NACIONAIS**

Os governos nacionais têm o papel primordial de fornecer ajuda atempada e garantir a proteção das pessoas afetadas pela crise. As autoridades governamentais, através dos departamentos ou ministérios adequados, devem conduzir as plataformas de coordenação WASH humanitárias sempre que possível.

## **MEMBROS DO CLUSTER/ SETOR WASH (PARCEIROS)**

As organizações nacionais e internacionais implementam programas como parte da resposta WASH em que tenham escolhido participar na abordagem do Cluster/setor num dado contexto.

## **COORDENADO DO CLUSTER/ SETOR WASH (WCC)**

O representante designado da Agência Líder do Agregado (ALA) responsável por coordenar a resposta WASH; pode ser apoiado por coordenadores adjuntos, co-coordenadores e congêneres ao nível subnacional.



## **GRUPO DE TRABALHO TÉCNICO (GTT)**

Um grupo de especialistas temáticos formado sob TdR específicos para trabalhar num conjunto específico de tarefas ou projeto em nome do Cluster WASH mais alargado.

## **GRUPO CONSULTOR ESTRATÉGICO DO CLUSTER/ SETOR WASH (SAG)**

Um grupo de especialistas WASH seniores, eleitos a partir da Afiliação ao Cluster/Setor WASH para conjuntamente tomar decisões estratégicas em nome do Cluster/Setor WASH geral. Presidido pelo Coordenador do Cluster//Setor WASH

## **MONITORES DE TERCEIROS**

Organizações contratadas para a realização de avaliações ou monitorização da resposta em nome da resposta humanitária. Os monitores de terceiros podem ter termos de referência determinados por uma única agência ou moldados com o contributo do cluster/setor.

	<b>É UM COORDENADOR DO SETOR WASH?</b>	<b>É UM PARCEIRO WASH?</b>	<b>É ESPECIALIZADO EM MEAL?</b>
	<p><b>Coordenadores e co-chefes do setor/ cluster WASH.</b></p> <p>Na qualidade de coordenador do setor WASH, a sua função consiste em mediar o processo RGQ, conseguir consenso entre os parceiros e partilhar informações úteis.</p>	<p><b>As organizações nacionais e internacionais implementam programas como parte da resposta WASH.</b></p> <p>Na qualidade de parceiro WASH, a sua função consiste em contribuir para o processo, garantindo que é adequado ao contexto e que os programas que gere cumprem as normas acordadas.</p>	<p><b>Especialistas de avaliação e MEAL e monitores externos.</b></p> <p>Na qualidade de alguém que se concentra em MEAL, a sua função é garantir que as suas abordagens de monitorização, avaliação, responsabilização e aprendizagem podem alinhar-se com o processo RGQ coletivo, que os dados refletem a verdade no terreno e são partilhados de forma responsável</p>
<p><b>DEFINIR</b></p> <p><b>RESULTADO:</b> Quadro analítico modular contextualizado</p>	<p>Facilitar o acordo coletivo entre os parceiros quanto a abordagens operacionais, padrões mínimos e indicadores que serão utilizados para monitorizar a resposta.</p>	<p>Contribuir com a sua perícia e conhecimentos da resposta para elaborar ou atualizar o Quadro analítico modular coletivo.</p> <p>Garantir que os programas WASH são concebidos para se alinharem com o Quadro analítico modular e que as propostas dos doadores incluem o fornecimento da monitorização da qualidade.</p>	<p>Contribuir com a sua perícia para ajudar a definir indicadores e abordagens de monitorização.</p> <p>Garantir que as equipas de monitorização recolhem as informações certas para partilhar com a plataforma de coordenação (por exemplo, recolha de dados que sejam desagregados por género, idade e deficiência).</p>
<p><b>MEDIR</b></p> <p><b>RESULTADO:</b> Base de dados da monitorização e Instantâneo de qualidade</p>	<p>Configurar (com o IMO) um sistema de relatórios que compile os dados submetidos pelos parceiros e permita uma síntese dos indicadores a acompanhar e partilhar com os parceiros na forma de um instantâneo de qualidade regular.</p> <p>Verificação cruzada das informações submetidas através de visitas ao terreno e triangulação com outras fontes.</p> <p>Sempre que seja realizada a monitorização ou avaliações por terceiros, garantir que os indicadores e a recolha de dados estão em linha com os definidos no Quando analítico modular.</p>	<p>Garantir que a sua organização reporta informações de boa qualidade à plataforma de coordenação.</p> <p>Comprometer-se com abordagens de recolha de dados que priorizem as perspetivas das pessoas afetadas pela crise.</p>	<p>Apoiar a partilha atempada de informações de monitorização de boa qualidade com as plataformas de coordenação.</p> <p>Partilhar descobertas relevantes do feedback da comunidade e mecanismos de resposta com a plataforma de coordenação.</p> <p>Garantir que os dados sensíveis são adequadamente anonimizados antes de serem partilhados.</p>
<p><b>ADAPTAR</b></p> <p><b>RESULTADO:</b> Planos de ação</p>	<p>Garantir que a revisão do Instantâneo de qualidade é um ponto permanente na ordem de trabalhos das reuniões da coordenação.</p> <p>Documentar as lacunas de qualidade identificadas pelos parceiros, bem como os planos de ação.</p> <p>Resolver obstáculos sistémicos à qualidade através de esforços de defesa.</p>	<p>Analisar conjuntamente o Instantâneo de qualidade, identificar problemas de qualidade chave e desenvolver planos de ação para resolvê-los.</p> <p>Debater as lacunas de qualidade e os planos de ação com as comunidades e responder a quaisquer questões específicas levantadas.</p> <p>Sempre que possível, as comunidades devem desempenhar um papel no apoio das ações corretivas.</p>	<p>Contribuir com a sua perícia para ajudar a analisar o Instantâneo de qualidade e identificar lacunas de qualidade.</p> <p>Fornecer feedback às pessoas afetadas relativamente aos progressos feitos.</p>
<p><b>APRENDER</b></p> <p><b>RESULTADO:</b> Quadro analítico modular revisto</p>	<p>Liderar um curso de análise da aprendizagem com os parceiros para identificar e documentar as mudanças necessárias no Quadro analítico modular.</p> <p>Partilhar as descobertas relevantes com o grupo de coordenação intersetorial, doadores e o agregado (cluster) global.</p>	<p>Participar no processo de análise da aprendizagem e contribuir para a revisão do Quadro analítico modular.</p>	<p>Contribuir para a análise da aprendizagem e a revisão do Quadro analítico modular.</p>

# GLOSSÁRIO



## **RESPONSABILIZAÇÃO PARA COM A POPULAÇÃO AFETADA**

Responsabilização é o processo de utilizar o poder de uma forma responsável, ter em consideração e assumir a responsabilidade pelas partes interessadas, principalmente as partes afetadas pelo exercício de tal poder<sup>1</sup>. A responsabilização na resposta humanitária envolve garantir e demonstrar que o poder está a ser utilizado de forma responsável em benefício daqueles a quem a assistência se destina. A responsabilização pode enfrentar diferentes partes interessadas e exige que as organizações sejam responsabilizadas perante e pelas pessoas afetadas pela crise, bem como perante as pessoas que fornecem os recursos.

## **AÇÃO CORRETIVA**

Uma ação ou mudança que se destina a retificar uma lacuna de qualidade depois de ter sido identificada.

## **EFETIVIDADE**

A medida em que uma atividade de assistência alcança os seus objetivos. A efetividade de uma resposta humanitária é uma responsabilidade que é partilhada entre os agentes que respondem e os resultados a avaliar conjuntamente com as comunidades afetadas pela crise.

## **EFICIÊNCIA**

A medida em que os resultados dos programas humanitários, qualitativos e quantitativos, são alcançados em virtude dos contributos.

## **MECANISMO DE FEEDBACK**

Um sistema formal estabelecido e utilizado para permitir que os beneficiários da ação humanitária (e, em alguns casos, outras populações afetadas por crises) forneçam informações sobre a sua experiência com uma agência humanitária ou o sistema humanitário mais alargado. Tais informações são depois utilizadas para diferentes fins, na expectativa de uma grande variedade de benefícios, incluindo a realização de ações corretivas para melhorar alguns elementos da resposta.

## **PARTICIPAÇÃO**

Envolve permitir que as pessoas afetadas pela crise desempenhem um papel ativo nos processos de tomada de decisões que as afetam. Alcança-se através do estabelecimento de diretrizes e práticas claras para envolver as pessoas de forma adequada e garantir que as pessoas mais marginalizadas e mais afetadas são representadas e têm influência.

## **PARCEIROS**

As organizações trabalham conjuntamente num enquadramento formal para alcançarem um objetivo específico, com funções e responsabilidades claras e acordadas. No presente documento, parceiros ou parceiros WASH referem-se às organizações que participam na Plataforma de Coordenação WASH.

<sup>1</sup> *Notas de orientação e indicadores CHS*

## **QUALIDADE**

Qualidade é um termo abrangente que pode incluir muitos aspectos diferentes do desempenho. No presente documento, consideramos qualidade em termos de assistência humanitária e utilizamos os critérios estabelecidos na página 5 para caracterizar uma resposta de qualidade.

A qualidade pode ser aplicada a todos os aspectos de um ciclo de programa humanitário, passando pelas fases de avaliação, concepção, implementação e avaliação e inclui todos os fatores que afetam a capacidade de a resposta cumprir os critérios indicados acima. Gerir o nível de qualidade numa resposta envolve abordar todos estes fatores de uma forma sistemática e tomar decisões coletivas sobre o equilíbrio destes diferentes critérios.

## **GARANTIA DE QUALIDADE**

Um aspecto da gestão da qualidade focado no fornecimento da confiança de que os requisitos de qualidade sejam cumpridos. O objetivo da garantia de qualidade consiste em prevenir os defeitos antes da sua ocorrência e apoiar a melhoria contínua dos processos organizacionais. A confiança fornecida pela garantia de qualidade é bipartida – internamente para a gestão e externamente para os clientes, agências governamentais, reguladores, certificadores e terceiros, pelo que a garantia de qualidade está intimamente associada ao conceito de responsabilização. O termo inclui "todas as atividades planeadas e sistemáticas implementadas no sistema de qualidade que podem ser demonstradas para fornecer a confiança de que um produto ou serviço cumpre integralmente os requisitos de qualidade".

## **LACUNA DE QUALIDADE**

As lacunas de qualidade descrevem instâncias em que uma resposta não cumpre os padrões acordados de qualidade e responsabilização.

## **VULNERABILIDADE**

Na medida em que as pessoas podem ser desproporcionalmente afetadas pela perturbação do seu ambiente físico e os mecanismos de apoio social após um desastre ou conflito, resultando num risco aumentado de exploração, doença ou morte. A vulnerabilidade é específica de cada pessoa e de cada situação.

