

Core Humanitarian
STANDARD

Norma Humanitária
Essencial para a Qualidade
e Prestação de Contas

Publicado por: CHS Alliance, Group URD e o Projeto Esfera.

Primeira Edição: 2014

ISBN: 978-2-8399-1564-9

© Todos os direitos reservados. O copyright deste documento pertence a CHS Alliance, Group URD e o Projeto Esfera. Pode ser reproduzido para fins educativos, incluindo em treinamentos, pesquisas e atividades de programas, desde que a 'Norma Humanitária Essencial sobre Qualidade e Prestação de Contas' seja reconhecida. Para traduzir ou adaptar parte ou toda a Norma Humanitária Essencial sobre Qualidade e Prestação de Contas, é necessário obter permissão prévia através do email info@corehumanitarianstandard.org.

Prefácio

A Norma Humanitária Essencial para Qualidade e Prestação de Contas (CHS na sigla em inglês) é um resultado direto da Iniciativa sobre Normas Conjuntas (JSI na sigla em inglês) onde se juntaram a HAP – Parceria Internacional de Responsabilidade Humanitária, People in Aid (Pessoas em Processo de Ajuda) e o Projeto Esfera, para buscar uma coerência maior para os usuários de normas humanitárias. A JSI consultou mais de 2,000 trabalhadores humanitários nas sedes de organizações, nas regiões afetadas por emergências humanitárias e nos países propensos a desastres. O feedback destacou a necessidade de uma harmonização das normas, centrada nas comunidades e nas pessoas e fundada nos princípios humanitários.

A CHS é o resultado de uma consulta de 12 meses, em três etapas, onde trabalhadores humanitários, comunidades e pessoas afetadas por crises, centenas de Organizações Não Governamentais (ONGs) e redes, governos, agências da Organizações das Nações Unidas (ONU) e de cooperação, e acadêmicos analisaram rigorosamente o conteúdo da CHS, e a testaram nas sedes de organizações humanitárias e no campo.

O resultado de cada consulta foi avaliado e as revisões aprovadas por um Grupo Técnico Consultivo de 65 pessoas, numa representação abrangente de grupos e áreas de conhecimento técnico em ação humanitária e criação de padrões regulatórios.

É a intenção da HAP Internacional, da People in Aid e do Projeto Esfera que a CHS substitua os 'Padrões de Gestão, Prestação de Contas e Qualidade HAP' de 2010, o 'Código de Boas Práticas no Gerenciamento e Apoio dos Trabalhadores Humanitários' da People in Aid, e a seção das 'Normas Essenciais' do Manual do Projeto Esfera.

Agradecimentos

Agradecemos às centenas de organizações e indivíduos que participaram na criação deste instrumento, dando o seu parecer sobre os esboços da CHS, testando-o nas suas organizações¹, ou participando em um dos grupos que supervisionaram o processo de consulta sobre a CHS. O envolvimento de um grupo diverso de comunidades e pessoas afetadas por crises no processo de consulta e testes foi especialmente importante.

A fim de harmonizar os padrões, juntou-se ao HAP Internacional, People in Aid e o Projeto Esfera, o Grupo URD que integrou à CHS o sistema de referência de qualidade COMPAS. O Grupo Técnico Consultivo da CHS e o seu sub-grupo Comissão Técnica de Gestão, foram responsáveis pela supervisão do processo de consulta e da aprovação final da CHS. Ao Grupo Redator da CHS foi confiada a tarefa de revisar a CHS, incorporando o feedback recebido em cada etapa da consulta.

Para garantir resultados inclusivos, representativos e objetivos, o processo consultivo da CHS foi desenvolvido independentemente pelo WolfGroup Consultants.

¹ Uma lista inteira das organizações que testaram a CHS pode ser encontrada em www.corehumanitarianstandard.org

Uma lista completa dos membros do Grupo Técnico Consultivo, o Grupo Técnico Gestor e o Grupo Redator pode ser encontrada em www.corehumanitarianstandard.org. Sem o seu apoio incansável, o processo de consulta não teria sido possível.

O processo da CHS foi apoiado generosamente através de financiamento direto e de projetos dos seguintes doadores: o Departamento de Relações Exteriores e Comércio do Governo da Austrália; a Agência Católica para o Desenvolvimento (CAFOD); o Ministério de Relações Exteriores da Dinamarca (Danida); o Ministério das Relações Exteriores da República Federal da Alemanha; Irish Aid (Ajuda Irlandesa); a Agência Sueca de Desenvolvimento e Cooperação; a Agência Suíça para Desenvolvimento e Cooperação; UK Aid (Ajuda do Reino Unido); e o Governo dos Estados Unidos da América.

O HAP Internacional, People in Aid e o Projeto Esfera também gostariam de agradecer aos seguintes membros da diretoria pelas suas contribuições financeiras ao processo da CHS: Aliança ACT; ActionAid Internacional; Aktion Deutschland Hilft; a Cruz Vermelha Britânica; a Agência Católica para Desenvolvimento (CAFOD); CARE Internacional; Christian Aid; Community World Service Asia; DanChurchAid; a Federação Luterana Mundial; Save the Children International; Save the Children US e a World Vision International.

Comentários & Feedback

Os comentários e perguntas sobre a CHS serão sempre bem-vindos e podem ser enviados para info@corehumanitarianstandard.org.

Revisão

Todos os comentários recebidos serão considerados na revisão da CHS, que acontecerá no mais tardar em Dezembro de 2019. Para mais informações sobre a CHS, recursos relacionados e outros documentos sendo criados, por favor visite www.corehumanitarianstandard.org.

Uma nota sobre traduções

A Norma Humanitária Essencial estará disponível em Árabe, Francês e Espanhol. Se você gostaria de traduzir a CHS para outra língua, por favor entre em contato com info@corehumanitarianstandard.org para orientação em relação às traduções. Todas as traduções poderão ser acessadas gratuitamente no www.corehumanitarianstandard.org.

Materiais relacionados

Orientações e ferramentas estão disponíveis para apoiar a implementação da CHS e podem ser acessados no www.corehumanitarianstandard.org.

Índice

i.	Introdução	2 - 3
ii.	Estrutura da Norma Humanitária Essencial de Qualidade e Prestação de Contas (CHS)	5
iii.	Implementando a CHS	6 - 7
iv.	Declarações	7
v.	Ação Humanitária com Princípios	8
vi.	Os Nove Compromissos e Critérios de Qualidade	9
vii.	Compromissos, Ações e Responsabilidades	10 - 18
	1. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem ajuda adequada e relevante às suas necessidades.	10
	2. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias têm acesso a ajuda que precisam na hora certa.	11
	3. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias não são afetadas negativamente e estão mais preparadas, resilientes e com riscos reduzidos como resultado da ação humanitária.	12
	4. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias conhecem os seus direitos , têm acesso a informações e participam nas decisões que lhes afetam	13
	5. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias têm acesso a mecanismos seguros e ágeis para lidar com reclamações.	14
	6. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem ajuda coordenada e complementar.	15
	7. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias podem esperar melhoras no apoio na medida em que as organizações aprendem com experiência e reflexão.	16
	8. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem a assistência que precisam de equipes de trabalhadores e voluntários competentes e bem gerenciadas.	17
	9. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias podem esperar que as organizações que estão lhes ajudando, estão usando os recursos de maneira efetiva, eficiente e ética.	18
viii.	Glossário	19

Norma Humanitária Essencial para a Qualidade e Prestação de Contas

i. Introdução

Todos os dias, no mundo todo, inúmeras pessoas de todas as esferas da vida são chamadas a agir em resposta ao imperativo humanitário – o desejo de prevenir e aliviar o sofrimento humano onde quer que aconteça.

A Norma Humanitária Essencial sobre Qualidade e Prestação de Contas (CHS) estabelece Nove Compromissos que as organizações envolvidas na resposta humanitária podem usar para melhorar a qualidade e eficácia do apoio que oferecem. Também permite maior prestação de contas às comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias: sabendo com o que as organizações humanitárias se comprometeram, permite que cobrem a prestação de contas dessas organizações.

A CHS coloca as comunidades e as pessoas afetadas por crises humanitárias no centro da ação humanitária e promove o respeito pelos direitos humanos fundamentais delas. Ela está fundamentada no direito pela vida com dignidade e o direito de proteção e segurança estipulados na lei internacional, incluindo a Lei Internacional dos Direitos Humanos.²

Como um padrão essencial, a CHS descreve os elementos necessários para ações humanitárias de qualidade, responsáveis e baseadas em princípios. As organizações humanitárias podem usá-la como um código voluntário para adaptarem os seus próprios procedimentos internos. Também pode ser usada como base para a avaliação de desempenho, para o qual foi criado um sistema específico de indicadores para garantir a relevância em diferentes organizações e contextos.

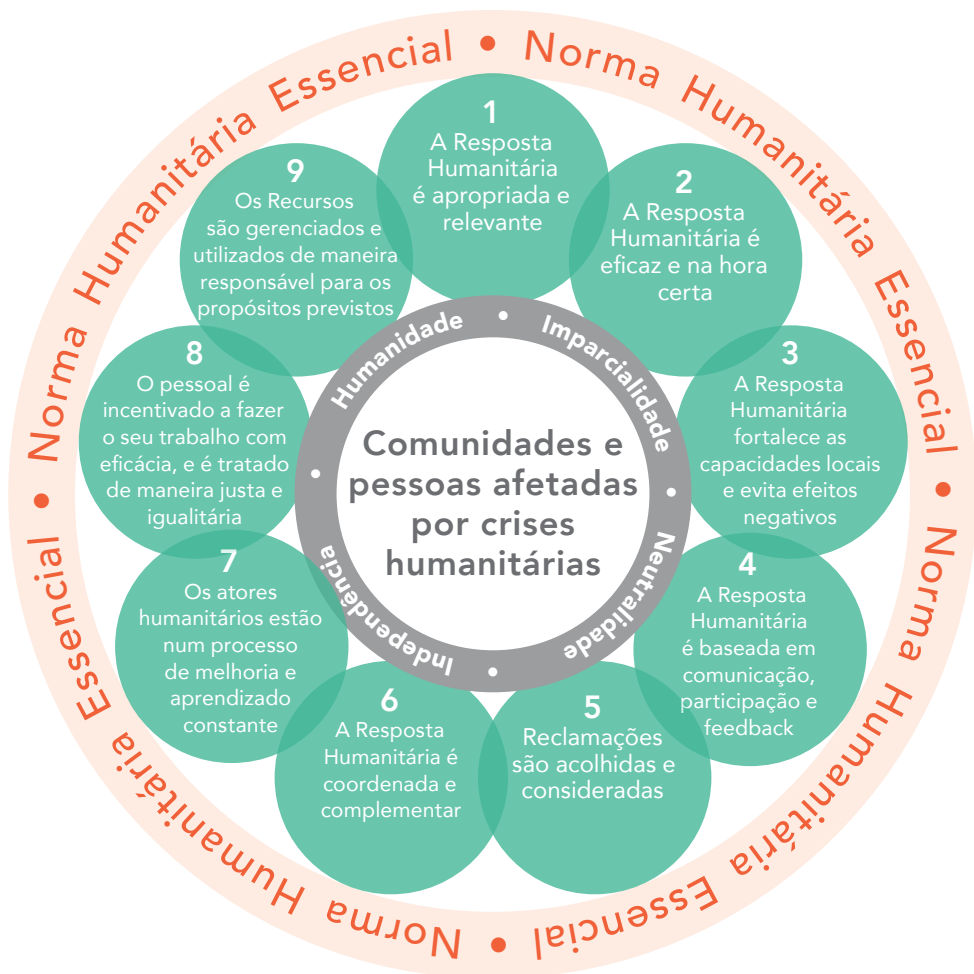
² A Lei Internacional de Direitos Humanos inclui a Declaração Mundial dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, e o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e Protocolos Facultativos.

A CHS pode ser promovida e implementada por indivíduos, organizações, órgãos de coordenação, consórcios e outros grupos desempenhando ou contribuindo para a ação humanitária. Ainda que seja primeiramente direcionado para o setor humanitário, a CHS pode ser usada de uma forma mais ampla por qualquer organização no setor de desenvolvimento para aumentar a qualidade e prestação de contas do seu trabalho para as comunidades e pessoas afetadas pelas crises.

A CHS é o resultado de um processo global de consulta. Ela junta elementos chaves das normas e compromissos humanitários já existentes:

- O Código de Conduta para o Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho e as ONGs envolvidas no Auxílio a Catástrofes;
- A Norma de Qualidade de Prestação de Contas e Gerência HAP de 2010;
- O Código de Boas Práticas no Gerenciamento e Apoio aos Trabalhadores Humanitários da People in Aid;
- O Manual Esfera de Normas Essenciais e a Carta Humanitária;
- O padrão de qualidade COMPAS;
- Os compromissos da Comissão Permanente Interagências em Prestação de Contas às pessoas/populações Afetadas (CAAPs); e
- Os Critérios para Avaliar o Desenvolvimento e Apoio Humanitário da Comissão de Apoio ao Desenvolvimento (DAC na sigla em inglês) da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD na sigla em inglês).

Norma Humanitária Essencial para a Qualidade e Prestação de Contas



ii. Estrutura da Norma Humanitária Essencial

A CHS é um conjunto de Nove Compromissos com as comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias, declarando aquilo que elas podem esperar de organizações e indivíduos que oferecem ajuda humanitária. Cada compromisso é apoiado por um Critério de Qualidade que indica como as organizações humanitárias e o pessoal devem trabalhar para cumpri-la. A estrutura da CHS é a seguinte:

- Os Nove Compromissos;
- Os critérios auxiliares de qualidade;
- Ações Chaves a serem realizadas para cumprir os Compromissos; e
- Responsabilidades Organizacionais para apoiar a implementação consistente e sistemática das Ações Chaves na organização.

As Ações Chaves e as Responsabilidades Organizacionais, respectivamente, descrevem:

- O que o pessoal envolvido na ação humanitária deve fazer para produzir, consistentemente, programas de alta qualidade e para responderem àqueles que procuram ajudar, e;
- As políticas, processos e sistemas necessários para que as organizações engajadas em ação humanitária possam garantir que o seu pessoal ofereça um apoio humanitário de alta qualidade e responsabilidade.

Um glossário dos termos usados na CHS com uma definição específica está incluído no final deste documento.

iii. Implementando a CHS

As organizações que se comprometem com a CHS procuram cumprir todos os Nove Compromissos. No mínimo espera-se que elas trabalhem para uma melhora contínua dos seus sistemas, estruturas e práticas; para melhorar a qualidade e a prestação de contas das suas atividades humanitárias. Porém as organizações e indivíduos envolvidos na ação humanitária são diversos. Eles precisam agir na hora certa, e adaptar as suas ações às capacidades e mandatos das suas organizações, como também à fase e circunstâncias da crise na qual se encontram.

Quando as organizações encontram dificuldades em cumprir os Nove Compromissos, elas devem refletir e tentar entender como lidar com tais dificuldades. As organizações devem aprender com tais situações, desenvolvendo maneiras em que possam superar as barreiras que enfrentam.

Qualquer análise da aplicação da CHS deve ser baseada na dimensão do desempenho de cada organização em cumprir os Nove Compromissos e não apenas na implementação das Ações Chaves e/ou as Responsabilidades Organizacionais. As Ações Chaves exigidas pela CHS, portanto, precisam ser adaptadas ao contexto.

A CHS aplica-se a organizações e indivíduos que:

- oferecem apoio direto a comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias;
- oferecem apoio financeiro, material ou técnico a outras organizações, mas não participam diretamente na ação de ajuda; ou
- uma combinação dos itens anteriores.

A CHS foi desenhada para ser usada de várias maneiras por aqueles envolvidos em ações humanitárias, incluindo para:

- facilitar uma maior prestação de contas às comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias, e melhorar a qualidade dos serviços a elas oferecidos;
- desenvolver planos de trabalho para a implementação progressiva da CHS e o melhoramento contínuo;
- monitorar a qualidade e a prestação de contas, usando a CHS como sistema para apoiar normas organizacionais e técnicas;
- fazer autoavaliação e melhorar a qualidade dos programas;
- verificar ou certificar a conformidade, e demonstrar essa conformidade aos outros; e
- avaliar, onde for relevante, até onde os processos internos e o apoio para o pessoal estão de acordo com as ações e responsabilidades organizacionais definidas pela CHS.

As organizações que resolvem usar a CHS devem promovê-la internamente e externamente.

As organizações trabalhando em parcerias devem explicar o seu compromisso com a CHS, procurar compreender como os parceiros³ lidam com os Nove Compromissos e fazer todo possível para trabalhar junto com eles para implementar os compromissos da CHS.

iv. Declarações

Qualquer pessoa ou organização envolvida na ação humanitária é incentivada a usar e adotar a CHS, podendo declarar: “estamos trabalhando na aplicação da CHS”. As organizações só podem declarar que cumprem a CHS se forem submetidos a uma verificação objetiva a respeito da implementação.

³ Veja definição no glossário

v. Ação Humanitária com Princípios

As pessoas estão no coração da ação humanitária. A motivação principal de qualquer resposta à uma crise é a de salvar vidas, aliviar o sofrimento humano e apoiar o direito à vida com dignidade.

As organizações humanitárias reconhecem que a imperativa humanitária vem em primeiro lugar e, portanto, procuram oferecer apoio humanitário onde for necessário.

A ação humanitária é orientada por quatro princípios amplamente aceitos⁴:

- **Humanidade:** O sofrimento humano deve ser enfrentado onde quer que seja. O propósito da ação humanitária é de proteger a vida e a saúde e garantir respeito por todos os seres humanos.
- **Imparcialidade:** A ação humanitária deve ser realizada baseada somente na necessidade, dando prioridade aos casos mais urgentes de aflição e sem distinção adversa baseada em nacionalidade, raça, gênero, religião, classe social ou opinião política.
- **Independência:** A ação humanitária deve ser independente dos objetivos políticos, econômicos, militares ou outros objetivos que qualquer outro agente possa ter em relação às áreas onde a ação humanitária está sendo implementada
- **Neutralidade:** Os agentes humanitários devem ser imparciais nas hostilidades e não engajar em controvérsias de natureza política, racial, religiosa ou ideológica.⁵

Os princípios humanitários estão no centro de todo o trabalho humanitário. Eles orientam a ação humanitária e a sua aplicação é essencial para distinguir a ação humanitária de outras atividades ou ações. Na CHS, os quatro princípios estão integrados nos Compromissos, Critérios de Qualidade, Ações Chaves e Responsabilidades Organizacionais.

A Lei Humanitária Internacional, A Lei Internacional dos Direitos Humanos e o Direito Internacional dos Refugiados estabelecem normas legais fundamentais em relação à proteção de indivíduos e grupos, e à natureza do apoio que lhes é oferecido. A Carta Humanitária do Movimento Esfera resume os princípios legais centrais que mais influenciam no bem-estar daqueles que são afetados por desastres ou conflitos.

Aqueles que aplicam a Norma Humanitária Essencial reconhecem a responsabilidade primária dos estados e outras autoridades relevantes de proteger e ajudar aqueles afetados por desastres ou conflitos armados nos seus territórios. A ação humanitária não deve subverter essas responsabilidades; de fato, quando possível, deve complementá-las.

⁴ Os princípios da humanidade, imparcialidade, independência e neutralidade tem sua origem nos Princípios Fundamentais do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e o Crescente Vermelho proclamados em Viena em 1965 pela 20ª Conferência Internacional da Cruz Vermelha e o Crescente Vermelho; a Resolução 46/182, de 19 de dezembro de 1991; e a Resolução 58/114 da Assembléia Geral da ONU de 5 de fevereiro de 2004

⁵ Algumas organizações, ainda que concordem com o apoio imparcial de não escolher um ou outro lado nas hostilidades, não consideram que o princípio da neutralidade impede a implementação da defesa de direitos em questões relacionadas à accountability e justiça.

vi. Os Nove Compromissos e Critérios de Qualidade



1. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem ajuda adequada e relevante às suas necessidades.

Critério de Qualidade: A resposta humanitária é apropriada e relevante.



2. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias têm acesso à ajuda humanitária que precisam na hora certa.

Critério de Qualidade: A resposta humanitária é eficaz e implementada na hora certa.



3. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias não são afetadas negativamente e estão mais preparadas, resilientes e menos em risco como resultado da ação humanitária.

Critério de Qualidade: A resposta humanitária fortalece capacidades locais e evita efeitos negativos.



4. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias conhecem os seus direitos e prerrogativas, têm acesso a informações e participam nas decisões que lhes afetam

Critério de Qualidade: A resposta humanitária é baseada em comunicação, participação e feedback.



5. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias têm acesso a mecanismos seguros e ágeis para lidar com reclamações.

Critério de Qualidade: As reclamações são bem-recebidas e consideradas.



6. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem apoio coordenado e complementar.

Critério de Qualidade: A resposta humanitária é bem coordenada e complementar.



7. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias podem esperar melhoras no apoio na medida em que as organizações aprendem com experiência e reflexão.

Critério de Qualidade: Os agentes humanitários estão sempre aprendendo e melhorando.



8. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem a assistência que precisam de equipes e voluntários bem gerenciadas.

Critério de Qualidade: A equipe é incentivada a desenvolver bem o seu papel e é tratada de maneira justa e igualitária..



9. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias podem esperar que as organizações que estão lhes ajudando utilizam os recursos de maneira efetiva, eficiente e ética.

Critério de Qualidade: Os recursos são gerenciados e implementados de forma responsável para o seu propósito.



vii. Compromissos, Ações e Responsabilidades

1. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem ajuda adequada e relevante às suas necessidades.

Critério de Qualidade: A resposta humanitária é apropriada e relevante.

Ações Chaves

- 1.1 Conduzir uma análise sistemática, objetiva e contínua do contexto e das partes interessadas.
- 1.2 Desenhar e implementar programas apropriados com base na avaliação imparcial das necessidades⁶ e riscos, e compreensão das vulnerabilidades e capacidades dos diferentes grupos⁷.
- 1.3 Adaptar programas de acordo com as mudanças nas necessidades, capacidades e contexto.

Responsabilidades Organizacionais

- 1.4 As políticas se comprometem a oferecer assistência imparcial baseada nas necessidades e capacidades das comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias.
- 1.5 As políticas estabelecem compromissos que levam em consideração a diversidade de comunidades, incluindo pessoas desfavorecidas ou marginalizadas, e coletam dados desagregados.
- 1.6 Existem processos que garantem uma análise contínua do contexto.

⁶ "Necessidades" incluem assistência e proteção

⁷ Isso pode se referir, por exemplo, a: mulheres, homens, meninas, meninos e pessoas idosas, assim como pessoas portadoras de deficiências e minorias ou etnias específicas sem nenhuma distinção.



2. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias têm acesso à ajuda humanitária que precisam na hora certa.

Critério de Qualidade: A resposta humanitária é eficaz e implementada na hora certa.

Ações Chaves

- 2.1 Desenhar programas que abordam os obstáculos de maneira que a ação proposta seja realista e segura para as comunidades.
- 2.2 Oferecer uma resposta humanitária em tempo hábil, tomando decisões e agindo sem demora desnecessária.
- 2.3 Encaminhar qualquer necessidade não atendida para as organizações com a experiência técnica e mandato relevante, ou lutar para que essas necessidades sejam atendidas.
- 2.4 Usar normas técnicas relevantes e a boa prática utilizada em todo o setor humanitário para planejar e avaliar programas.
- 2.5 Monitorar as atividades, rendimentos e resultados das respostas humanitárias para poder adaptar os programas e lidar com o mau desempenho.

Responsabilidades Organizacionais

- 2.6 Os compromissos dos programas correspondem às capacidades organizacionais.
- 2.7 As políticas garantem:
 - a. o monitoramento e avaliação sistemáticos, objetivos e contínuos das atividades e seus efeitos;
 - b. informações do monitoramento e avaliações são usadas para adaptar e melhorar os programas; e
 - c. as decisões são tomadas em tempo hábil e os recursos alocados de acordo com essas decisões.



3. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias não são afetadas negativamente e estão mais preparadas, resilientes e menos em risco como resultado da ação humanitária.

Critério de Qualidade: A resposta humanitária fortalece capacidades locais e evita efeitos negativos.

Ações Chaves

- 3.1** Garantir que os programas desenvolvam as capacidades locais e trabalhem para uma maior resiliência das comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias.
- 3.2** Aproveitar os resultados de quaisquer avaliações de perigos ou riscos das comunidades e planos de ação rápida para orientar as atividades.
- 3.3** Fomentar o desenvolvimento de lideranças e organizações locais na sua capacidade como os primeiros socorristas no caso de futuras crises humanitárias, tomando medidas para garantir que os grupos marginalizados e desfavorecidos sejam devidamente representados.
- 3.4** Planejar uma estratégia de transição ou saída nas primeiras etapas do programa que garanta efeitos positivos a longo prazo e reduza o risco de dependência.
- 3.5** Desenhar e implementar programas que promovam uma recuperação rápida após um desastre e que beneficiem a economia local.
- 3.6** Identificar e reagir aos efeitos negativos potenciais e reais não intencionais de maneira sistemática, inclusive nas áreas de:
 - a. proteção, segurança, dignidade e direitos das pessoas;
 - b. exploração e abuso sexual pela equipe;
 - c. cultura, gênero e relações sociais e políticas;
 - d. meios de subsistência;
 - e. a economia local; e
 - f. o meio ambiente.

Responsabilidades Organizacionais

- 3.7** Políticas, estratégias e orientações são concebidas para:
 - a. evitar que os programas gerem qualquer efeito negativo como, por exemplo, exploração, abuso ou discriminação pela equipe, contra as comunidades e pessoas afetadas por crises; e
 - b. fortalecer as capacidades locais.
- 3.8** Existem sistemas para salvaguardar qualquer informação pessoal obtida das comunidades e pessoas afetadas por crises que poderia colocá-las em risco.



4. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias conhecem os seus direitos e prerrogativas, têm acesso a informações e participam nas decisões que lhes afetam

Critério de Qualidade : A resposta humanitária é baseada em comunicação, participação e feedback.

Ações Chaves

- 4.1 Oferecer informações para as comunidades e pessoas afetadas por crises sobre a organização, os princípios aos quais ela se adere, o que ela espera do comportamento da sua equipe, os programas que está desenvolvendo e o que pretende oferecer.
- 4.2 Se comunicar em línguas, formatos e mídias de fácil compreensão, respeitosos e culturalmente apropriados para os diferentes membros da comunidade, especialmente entre grupos vulneráveis e marginalizados.
- 4.3 Garantir que a representação seja inclusiva, envolvendo a participação e engajamento das comunidades e pessoas afetadas por crises em todas as etapas do trabalho.
- 4.4 Incentivar e permitir que as comunidades e pessoas afetadas por crises possam opinar sobre o nível da sua satisfação em relação à qualidade e eficiência do apoio recebido, dando atenção específica ao gênero, idade e diversidade daqueles que deram feedback.

Responsabilidades Organizacionais

- 4.5 Existem políticas para partilhar informações e promover uma cultura de comunicação aberta.
- 4.6 Existem políticas para engajar comunidades e pessoas afetadas por crises, refletindo sobre as prioridades e riscos que elas identificam em todas as etapas do trabalho.
- 4.7 As comunicações externas, incluindo aquelas usadas para arrecadação de recursos, são precisas, éticas e respeitadas, apresentando as comunidades e pessoas afetadas por crises como seres humanos dignos.



5. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias têm acesso a mecanismos seguros e ágeis para lidar com reclamações.

Critério de Qualidade: As reclamações são bem-recebidas e consideradas.

Ações Chaves

- 5.1 Consultar com as comunidades e pessoas afetadas por crises sobre o desenho, a implementação e o monitoramento dos processos de gestão de reclamações.
- 5.2 Acolher e aceitar reclamações, além de explicar como acessar o mecanismo para tal e qual é a abrangência das questões que podem ser consideradas.
- 5.3 Gerenciar reclamações em tempo hábil e de maneira justa e apropriada, priorizando a segurança das pessoas que fazem a reclamação e daquelas afetadas em todas as etapas.

Reponsabilidades Organizacionais

- 5.4 O processo de gestão de reclamações para comunidades e pessoas afetadas pela crise está documentado e organizado. O processo deve cobrir programação, exploração e abuso sexual e outros abusos de poder.
- 5.5 Uma cultura organizacional onde reclamações são tratadas com seriedade e resolvidas de acordo com políticas e processos definidas, foi estabelecida.
- 5.6 Comunidades e pessoas afetadas por crises estão bem conscientes do comportamento esperado dos trabalhadores humanitários, incluindo os compromissos organizacionais assumidos em relação à prevenção de exploração e abuso sexual.
- 5.7 As reclamações que não cabem dentro da abrangência da organização são transferidas para uma entidade relevante de uma maneira consistente e com a boa prática.



6. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem apoio coordenado e complementar.

Critério de Qualidade: a resposta humanitária é bem coordenada e complementar.

Key Actions

- 6.1 Identificar os papéis, responsabilidades, capacidades e interesses dos diferentes agentes envolvidos.⁸
- 6.2 Garantir que a resposta humanitária complementa a resposta das autoridades nacionais e locais⁹ e outras organizações humanitárias
- 6.3 Participar nos órgãos competentes e colaborar com outros para minimizar as demandas nas comunidades e maximizar a abrangência e promoção de serviços do trabalho humanitário em geral.
- 6.4 Compartilhar informações necessárias com parceiros, grupos de coordenação e outros agentes relevantes através dos canais de comunicação apropriados.

Responsabilidades Organizacionais.

- 6.5 Políticas e estratégias incluem um compromisso claro com a coordenação e colaboração com outros, incluindo autoridades nacionais e locais, sem abrir mão dos princípios humanitários.
- 6.6 O trabalho com parceiros é gerenciado por acordos claros e consistentes que respeitam o mandato, as obrigações e a independência de cada parceiro e reconhece as respectivas limitações e compromissos.

⁸ Incluindo agentes locais, organizações humanitárias, autoridades locais, companhias privadas e outros grupos relevantes.

⁹ Onde as autoridades fazem parte do conflito, os agentes humanitários devem usar o seu juízo vis-à-vis independentes da ação, mantendo os interesses das comunidades e pessoas afetadas pelas crises no centro na hora de tomar as decisões.



7. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias podem esperar melhoras no apoio na medida em que as organizações aprendem com experiência e reflexão.

Critério de Qualidade: Os agentes humanitários estão sempre aprendendo e melhorando.

Key Actions

- 7.1 Desenhar os programas baseados nas lições aprendidas e na experiência anterior.
- 7.2 Aprender, inovar e implementar mudanças baseando-se no monitoramento e avaliação, no feedback e nas reclamações.
- 7.3 Compartilhar a aprendizagem e a inovação internamente, com as comunidades e pessoas afetadas por crises, e outros intervenientes.

Responsabilidades Organizacionais

- 7.4 Existem políticas de avaliação e aprendizagem, e também os meios para se aprender com as experiências e melhorar a prática.
- 7.5 Existem mecanismos para registrar o conhecimento e as experiências, disponibilizando essas informações em toda a organização.
- 7.6 A organização contribui para a aprendizagem e a inovação em resposta humanitária tanto ao nível individual quanto ao nível setorial.



8. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias recebem a assistência que precisam de equipes e voluntários bem gerenciadas.

Quality Criterion: A equipe é incentivada a desenvolver bem o seu papel e é tratada de maneira justa e igualitária.¹⁰

Ações Chaves

- 8.1** A equipe trabalha de acordo com o mandato e os valores da organização, e com objetivos e padrões de desempenho previamente acordados.
- 8.2** A equipe adere às políticas que são pertinentes e entende as consequências de não aderir às mesmas.
- 8.3** A equipe desenvolve e usa as competências pessoais, técnicas e de gerência para cumprir o seu papel e compreende como a organização pode apoiá-los para fazer isso.

Responsabilidades Organizacionais

- 8.4** A organização tem a habilidade e a capacidade de implementar os seus programas.
- 8.5** As políticas e procedimentos de trabalho são justas, transparentes, não discriminatórias e de acordo com a lei trabalhista local.
- 8.6** As descrições do emprego, os objetivos de trabalho e os processos de avaliação existem para que a equipe possa compreender bem o que é requerido.
- 8.7** Existe um código de conduta que estabelece, no mínimo, a obrigação da equipe de não explorar, abusar ou discriminar pessoas.
- 8.8** Existem políticas para apoiar a equipe na melhoria das suas aptidões e competências.
- 8.9** Existem políticas para garantir a segurança e o bem-estar da equipe.

¹⁰ A equipe ou o pessoal é: qualquer representante designado pela organização, incluindo funcionários nacionais, internacionais, permanentes ou temporários, além de voluntários e consultores.



9. Comunidades e pessoas afetadas por crises humanitárias podem esperar que as organizações que estão lhes ajudando utilizam os recursos de maneira efetiva, eficiente e ética.

Critério de Qualidade: Os recursos são gerenciados e implementados de forma responsável para o seu propósito.

Ações Chaves

- 9.1 Desenhar programas e implementar processos para garantir o uso eficiente dos recursos,¹¹ equilibrando a qualidade, custo, tempo em cada fase da intervenção.
- 9.2 Gerenciar e usar os recursos para cumprir o seu propósito, minimizando desperdícios.
- 9.3 Monitorar e relatar as variações entre despesas e orçamento.
- 9.4 Na hora de usar recursos locais e naturais, considerar o seu impacto no meio-ambiente.
- 9.5 Gerenciar o risco de corrupção e tomar as medidas necessárias se for detectada.

Responsabilidades Organizacionais

- 9.6 Existem políticas e processos que orientam o uso e gestão dos recursos, incluindo como a organização:
 - a. aceita e distribui fundos e doações em espécie, eticamente e legalmente;
 - b. usa os seus recursos de maneira responsável com o meio ambiente;
 - c. previne e confronta a corrupção, fraude, conflitos de interesse e o mau uso de recursos;
 - d. conduz auditoria, respeita as normas e faz relatórios transparentes;
 - e. avalia, gerencia e mitiga os riscos regularmente; e
 - f. garante que a aceitação dos recursos não prejudique a sua independência.

¹¹ O termo “recursos” deve ser entendido no sentido mais amplo, englobando o que a organização precisa para cumprir a sua missão, concluindo, mas não descartando os demais: fundos, pessoal, bens, equipamento, tempo, áreas de terra, solo, água, ar, produtos naturais e o meio-ambiente em geral.

viii. Glossário

Para os fins dessa CHS, se estabelecem as seguintes definições:

Ação Humanitária: ação com o objetivo de salvar vidas, aliviar o sofrimento e manter a dignidade humana durante e depois de uma crise natural ou induzida por humanos, além de ações para prevenir e se preparar para essas crises.¹²

Prestação de Contas: o processo de usar o poder com responsabilidade, tomando conta das diferentes partes interessadas e prestando conta para eles, principalmente aqueles que são afetados pelo exercício desse poder.

Comunidades e pessoas afetadas por crises: a totalidade das mulheres, homens, meninas e meninos com diferentes necessidades, vulnerabilidades e capacidades que são afetadas por desastres, conflitos, pobreza ou outras crises num local específico.

Documento: qualquer forma de relato das discussões, acordos, decisões e/ou outras ações que pode ser reproduzido.

Eficácia: até onde uma atividade de apoio consegue atingir os seus objetivos.

Eficiência: até onde os resultados qualitativos e quantitativos são alcançados como resultado das contribuições recebidas.

Engajamento: os processos pelos quais as organizações se comunicam, consultam e/ou facilitam a participação das partes interessadas e/ou afetadas, garantindo que as suas preocupações, desejos, necessidades, direitos e oportunidades são considerados no estabelecimento, implementação e revisão dos programas que os assistem.

Organização: uma entidade que tem a estrutura de gestão e o poder para aplicar a CHS.

Parceiros: organizações que trabalham juntas num acordo formal para alcançar uma determinada meta, com papéis e responsabilidades claros e acordados.

Pessoal ou Equipe: qualquer representante designado de uma organização, seja nacional ou internacional, funcionários permanentes ou temporários, além de voluntários e consultores.

Política: uma declaração documentada das intenções e regras para as tomadas de decisão.

Proteção: todas as atividades voltadas para garantir pleno e igual respeito pelos direitos de todos os indivíduos, independente de idade, gênero, etnia, classe social, religião entre outros. Vai além das atividades imediatas para salvar vidas que muitas vezes são o foco durante uma emergência.

Qualidade: a totalidade dos atributos e características da ajuda humanitária que apoiam a sua capacidade de, na hora certa, satisfazer as necessidades declaradas ou implícitas e as suas expectativas, e respeitar a dignidade das pessoas a quem veio ajudar.

Resiliência: a capacidade de uma comunidade ou sociedade exposta aos riscos de resistir, absorver, acomodar e se recuperar dos efeitos dos riscos a tempo e de maneira eficiente.

¹² Como é definido na Guia Piloto para uma Avaliação da Ação Humanitária da ALNAP (A Rede de Aprendizagem Ativa de Responsabilidade e Desempenho em Ação Humanitária), 2013, p.14.

A Norma Humanitária Essencial sobre Qualidade e Prestação de Contas (CHS) estabelece Nove Compromissos que as organizações e indivíduos envolvidos na ação humanitária podem usar para melhorar a qualidade e eficácia da ajuda que oferecem. Também facilita para uma maior prestação de contas diante das comunidades e pessoas afetadas por crises: sabendo com que as organizações humanitárias se comprometeram lhes ajudam a cobrar a prestação de contas dessas organizações.

Como norma essencial, a CHS descreve os elementos essenciais de ações humanitárias de princípios, responsável e de alta qualidade. As organizações humanitárias podem usá-la como um código voluntário para adaptarem os seus próprios procedimentos internos. Também pode ser usada como base para a avaliação de desempenho

A CHS é resultado de uma consulta de 12 meses em três etapas, facilitado pela HAP Internacional, People In Aid e o Projeto Esfera, durante a qual centenas de indivíduos e organizações analisaram rigorosamente o conteúdo da CHS e a testaram na sede e no campo.



corehumanitarianstandard



@corehumstandard

www.corehumanitarianstandard.org | info@corehumanitarianstandard.org

ISBN: 978-2-8399-1564-9