

O Padrão da PRH Referente à Responsabilidade e Gestão da Qualidade de 2010

O Padrão da PRH
Referente à Responsabilidade
e Gestão da Qualidade de 2010



Publicado pela:

HAP Internacional
Internationale Maison de l'Environnement 2
Chemin Balexert 7
Châtelaine CH-1219
Genebra, Suíça
Tel: +41 22 788 16 41
E-mail: secretariat@hapinternational.org
Website: <http://www.hapinternational.org>

Primeira edição: 2007
A presente edição: 2010

Tradução em Português: Concern Worldwide, Save the Children, CARE Mozambique

ISBN 978-2-9700788-2-1

Original em Inglês: «The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management»,
ISBN 978-2-8399-0830-6

© Todos os direitos reservados. Este material é da autoria da HAP International. Ele pode ser reproduzido por qualquer método para fins educacionais, incluindo formação, pesquisa e actividades do programa, desde que a fonte seja citada. A HAP International terá muito prazer em receber detalhes sobre essas utilizações. Para efeitos de reprodução em quaisquer outras circunstâncias, ou para a reutilização em outras publicações, incluindo tradução ou adaptação, deve-se antes obter autorização por escrito junto do detentor dos direitos de autor.

O Padrão da PRH

Referente à Responsabilidade e Gestão
da Qualidade de 2010

Prefácio

1. Introdução

2. Objectivo e âmbito

3. Termos e definições

4. O compromisso do padrão da PRH

5. Os requisitos do padrão da PRH

5.1 Requisitos gerais

5.2 Requisitos específicos: os marcos de referência do padrão da PRH

Anexo: Os Princípios de Responsabilidade da PRH

Prefácio

A Parceria Internacional de Responsabilidade Humanitária (PRH) foi criada em 2003 para promover a responsabilização em relação às pessoas afectadas por crises humanitárias e para reconhecer as organizações que satisfazem os Princípios de Responsabilidade da PRH, que os membros fundadores desenvolveram como uma condição de adesão à PRH. Com a aplicação destes princípios, uma organização torna-se responsável pela qualidade do seu trabalho para com as pessoas que pretende ajudar e em nome das quais ela actua. Como forma de proporcionar uma abordagem objectiva, coerente e lógica para verificar que os membros da PRH estão a aplicar e a cumprir os princípios de responsabilidade, a PRH desenvolveu o Padrão de Responsabilidade Humanitária e de Gestão de Qualidade de 2007. Este foi o primeiro padrão internacional para avaliar, melhorar e reconhecer a responsabilidade e a qualidade dos programas humanitários.

Como é que se desenvolver o padrão da PRH de 2010

As *Directrizes ISO/IEC Parte 2, Regras para a Estrutura e Elaboração de Padrões Internacionais* (quinta edição, 2004) nortearam o processo de elaboração do Padrão da PRH Referente à Responsabilidade e Gestão da Qualidade de 2010 (referida neste documento como sendo o “Padrão da PRH” ou “A edição de 2010”). A edição de 2010 substituiu a edição de 2007, o que ocorreu depois de um período de transição.

O Padrão da PRH é o resultado de uma extensa revisão da edição de 2007, tendo em conta a experiência sobre como foi aplicada por diferentes organizações, e reflecte a aprendizagem prática havida em matéria de responsabilidade desde 2007. O Conselho da PRH autorizou que um Comité de Gestão fiscalizasse a revisão. O processo de revisão envolveu uma ampla consulta das partes interessadas, incluindo as pessoas afectadas pela crise, trabalhadores humanitários e doadores. Mais de 1.900 pessoas contribuíram para a revisão e para a preparação da edição de 2010, trazendo para o processo experiências autênticas obtidas a partir da perspectiva dos diferentes grupos.

Durante a elaboração do Padrão da PRH, o Secretariado da PRH procurou obter contribuições de iniciativas de qualidade e de responsabilização, incluindo o Sphere Project (Projecto Esfera), People in Aid (Pessoas em Processos de Ajuda), e outros relevantes para os membros da PRH, tais como o Conselho Australiano para o Desenvolvimento Internacional e o Comité de Calamidades de Emergência do Reino Unido. Esse esforço faz parte dos trabalhos em curso por parte da PRH para melhorar a coerência entre o padrão da PRH e outros códigos e padrões pertinentes.

A Campanha Inglês Simples (Plains English Campaign) fez revisão de vários esboços do padrão da PRH, com especial atenção no que respeita à acessibilidade da linguagem.

Quem aprovou a edição de 2010

O Conselho da PRH, autorizado pela Assembleia Geral da PRH, aprovou a versão em Inglês da edição de 2010, a 20 de Outubro de 2010.

O que é que é diferente na edição de 2010

A edição de 2010 incorpora todo o conteúdo da edição de 2007, que o apresenta numa ordem mais lógica, em conformidade com as *Directrizes da ISO/IEC Parte 2* e usando uma linguagem mais fácil de entender. Os *Princípios de Responsabilidade da PRH* estão incluídos no anexo da edição de 2010. As normas de qualificação para a certificação descritas na edição de 2007 estão incluídas numa secção sobre o sistema de certificação PRH (secção 2.4), na edição de 2010. O *Preâmbulo* e as secções sobre os *Princípios para a Acção Humanitária*, na edição de 2007, foram revistos e incluídos sob o *Padrão de Compromisso da PRH* (secção 4), na edição de 2010. A secção sobre como *Trabalhar com Parceiros Humanitários*, na edição de 2007, está incluída no *Objectivo e âmbito* (secção 2.2.2), na edição de 2010. As secções sobre *Colocação dos Princípios na Prática e Declaração de interesses adicionais*, na edição de 2007, estão sob os requisitos gerais (secção 5.1), na edição de 2010.

O Padrão da PRH foi desenvolvido originalmente para efeitos de aplicação em programas de ajuda humanitária. Com base na experiência e nas consultas de revisão, o âmbito da edição de 2010 foi alargado e o Padrão da PRH também pode ser aplicado em outros aspectos do trabalho de uma organização, incluindo no desenvolvimento e advocacia. Esse alargamento no âmbito não muda necessariamente a natureza da principal área de trabalho da PRH.

De uma maneira geral, a edição de 2010 oferece mais detalhes acerca dos requisitos contidos na edição de 2007. Os elementos da responsabilidade financeira e de prevenção da exploração e abuso sexual foram fortalecidos para reflectir os comentários feitos sobre a edição de 2007 e promover a coerência com outros sistemas de responsabilização. Foi incluída uma secção separada para as organizações que trabalham com os parceiros no âmbito de cada marco de referência.

A ordem dos marcos de referência mudou e foram feitos pequenos ajustamentos na formulação dos marcos de referência. Cinco dos requisitos específicos na edição de 2010 incluem conteúdo que já não era parte da edição de 2007. Estes são os requisitos 1.3, 2.2, 3.1, 3.2.6 e 4.3 na secção 5.2 da Padrão da PRH.

Próxima data de revisão

O Padrão da PRH continuará a evoluir e a melhorar. A PRH convida os utilizadores do Padrão da PRH a partilhar as suas experiências em contacto com o Secretariado do PRH (secretariat@hapinternational.org). Esse feedback ajuda continuamente a PRH a capturar e a partilhar a aprendizagem a partir da aplicação do padrão da PRH.

A PRH irá rever e actualizar o padrão da PRH depois de 2015.

1. Introdução

1.1 Responsabilidade e o padrão da PRH

A responsabilidade tem muitos significados. Tradicionalmente, ela era entendida como sendo a maneira em que aqueles que autorizam os outros a agir em seu nome se certificavam de que a autoridade estava a ser usada tal como acordado. Com mais frequência a responsabilização é agora entendida como sendo também um direito de qualquer pessoa afectada pelo uso da autoridade. Esse significado recente da prestação de contas é a base para o padrão da PRH. Para efeitos do Padrão da PRH, *a responsabilidade é a maneira por intermédio da qual o poder é usado de forma responsável*. É um processo que consiste em tomar em consideração os pontos de vista de e ser responsabilizado por, diferentes actores, e principalmente pelas pessoas afectadas pela autoridade ou poder.

A responsabilização é particularmente necessária para as organizações que ajudam ou que agem em nome de pessoas afectadas ou sujeitas a calamidades, conflitos, pobreza ou outras crises. Estas organizações exercem poder significativo no seu trabalho de salvar vidas e reduzir o sofrimento. Em contrapartida, as pessoas afectadas pela crise não têm qualquer controlo formal, e muitas vezes têm pouca influência, sobre essas organizações. Como resultado disso, torna-se difícil para as pessoas fazer com que as organizações sejam responsáveis pelas acções realizadas em seu nome.

Ser responsável perante as pessoas afectadas pela crise ajuda as organizações a desenvolver programas de qualidade que atendam às necessidades dessas pessoas assim como reduz a possibilidade de erros, abusos e corrupção. Os processos de prestação de contas que são geridos de forma eficaz fazem com que as organizações tenham um melhor desempenho. Neste contexto, o padrão da PRH ajuda as organizações a avaliar, melhorar e reconhecer a qualidade e a prestação de contas sobre o seu trabalho e beneficia tanto as organizações como as pessoas afectadas pela crise.

1.2 Conteúdo da Padrão PRH

O âmbito do Padrão da PRH é definido na secção 2. A secção 3 apresenta alguns dos principais termos e definições utilizados no padrão da PRH. Os princípios que as organizações que aplicam o Padrão da PRH se comprometem a seguir são definidos na secção 4. A secção 5 apresenta os requisitos Padrão da PRH, identificados pela palavra “deve”.

Todas as secções deste documento fazem parte do padrão da PRH, reforçando-se e constituindo-se cada um no outro.

¹ Os requisitos contratuais e os requisitos legais ou estatutários não se encontram cobertos no Padrão.

2. Objectivo e âmbito

2.1 Objectivo

O Padrão da PRH ajuda as organizações que prestam assistência ou que agem em nome de pessoas afectadas ou sujeitas a calamidades, conflitos, pobreza ou outras crises no sentido de conceber, implementar, avaliar, melhorar e reconhecer programas responsáveis. Ele descreve como se deve estabelecer um compromisso com a responsabilidade e os processos que irão oferecer programas de qualidade para as pessoas que vão experimentá-los em primeira mão. O Padrão da PRH destina-se a ser usado por si mesmo como com outras ferramentas, quadros de acção e padrões.

2.2 Âmbito

O Padrão da PRH pode ser aplicado a todos os tipos de organizações locais, nacionais e internacionais que assistem ou que agem em nome das pessoas afectadas ou sujeitas a calamidades, conflitos, pobreza ou outras crises, incluindo os membros e não-membros da PRH, organizações com mandatos múltiplos (ver ponto 2.2.1), e organizações que oferecem assistência directa e aquelas que trabalham com os parceiros (ver ponto 2.2.2).

2.2.1 Organizações com mandatos múltiplos

O trabalho de muitas organizações não se limita a fornecer ajuda humanitária, mas inclui todos os tipos de assistência a pessoas afectadas ou sujeitas a calamidades, conflitos, pobreza ou outras crises. A linha divisória entre a assistência humanitária e a de desenvolvimento é fluida. Por exemplo, actividades como a de redução de risco de calamidades inclui os dois tipos de assistência e, ao longo do tempo, uma organização pode fornecer ajuda humanitária e ajuda ao desenvolvimento ao mesmo grupo de pessoas.

No interesse das pessoas afectadas por qualquer tipo de crise que os membros da PRH e outras organizações visam ajudar, o Padrão da PRH pode ser aplicado em todos os aspectos do trabalho de uma organização, incluindo alívio, desenvolvimento e advocacia. O Padrão da PRH é também relevante para a prontidão em relação a e recuperação dos desastres, já que o mesmo apoia-se em abordagens que reconhecem e fortalecem as capacidades das pessoas afectadas por ou propensas a crises. Os termos utilizados no Padrão da PRH, especialmente o termo “humanitário”, devem ser interpretados de forma ampla, dependendo da decisão de cada organização em relação ao âmbito de aplicação da edição de 2010. As organizações que implementam diferentes tipos de programas no mesmo local são incentivadas a trabalhar no sentido de cumprir com o padrão da PRH em todos os programas no local.

2.2.2 Organizações que trabalham com parceiros

O Padrão da PRH aplica-se sobre:

- Organizações que oferecem assistência directa às pessoas afectadas por uma crise;
- Organizações que fornecem apoio financeiro, material ou técnico a outras organizações, mas que não participam directamente na prestação da assistência e
- Organizações que combinam as duas abordagens.

Uma organização que trabalha por intermédio de parceiros não estará em condições de cumprir com o padrão da PRH em relação às pessoas que pretende ajudar da mesma forma que uma organização que presta assistência directa. No entanto, uma organização que trabalha com os parceiros deve aplicar o Padrão da PRH em relação aos seus parceiros e trabalhar com os parceiros para identificar formas adequadas para que eles cumpram com o Padrão da PRH em relação às pessoas que pretendem assistir e outras partes interessadas, conforme isso for apropriado para os casos em questão. Para esse efeito, cada marco de referência no Padrão da PRH contém requisitos adicionais para as organizações quando elas trabalham com parceiros, para que os seus parceiros possam atender a esses requisitos relevantes para a prestação directa de assistência.

2.3 Utilizadores do Padrão da PRH

O Padrão da PRH é concebido para todos aqueles que fornecem, contribuem para fornecer, recebem, observam, avaliam e garantem qualidade da acção humanitária. O Padrão da PRH permite que:

- As organizações concebam e implementem processos de responsabilização, de acordo com exigências claras, para informar os interessados acerca da sua abordagem, e para permitir que eles tenham uma base clara para avaliar e melhorar a sua prática;
- As partes envolvidas e interessadas possam identificar, avaliar e comentar sobre a responsabilidade e sobre a qualidade de uma organização, utilizando critérios e requisitos associados que sejam claros, e
- Os que se ocupam de fazer garantias a analisar e comentar sobre a responsabilidade de uma organização e para avaliar o seu desempenho a partir da perspectiva das pessoas e outras partes envolvidas e interessadas afectadas pela crise. O Padrão da PRH oferece a base para a avaliação e reconhecimento das organizações que cumpram com ele através do sistema de certificação da PRH (ver secção 2.4). Por esta razão, os requisitos foram declarados como critérios que podem ser auditados.

O Padrão da PRH também pode ser usado por:

- Assessores e consultores, para avaliar e comentar sobre a responsabilidade e sobre os sistemas de gestão da qualidade e ajudar na concepção e implementação;
- Praticantes profissionais de desenvolvimento e de formação, para a formação

da competência na prestação de contas e sistemas de gestão da qualidade e

- Outros organismos de padronização, para trazer uma compreensão clara acerca da responsabilidade no seu próprio trabalho.

2.4 O esquema de certificação e de garantia de qualidade da PRH

Com base numa auditoria completa e independente, o sistema de certificação da PRH verifica e reconhece que uma organização cumpre com o Padrão da PRH. A PRH, ou por um organismo acreditado pela PRH para este fim, é que realiza a auditoria. Para se qualificar para uma auditoria de certificação da PRH, uma organização deve fornecer provas de que:

1. É formalmente declarada como sendo uma organização para fins não lucrativos no país ou nos países onde se encontra legalmente registada e onde ela trabalha;
2. Cumpre com os requisitos de responsabilidade financeira nos termos da lei do país ou países onde ela se encontra legalmente registada e onde trabalha e que tem um sistema interno de controlo fiável para garantir que os fundos sejam utilizados de forma adequada e
3. Torna público o seu quadro de responsabilização, reviu o seu estatuto de acordo com esse quadro e tem um plano para melhorar o seu desempenho em função do mesmo.

Detalhes completos sobre o esquema de certificação da PRH, incluindo o período em que a certificação é concedida assim como o controlo obrigatório intermédio, estão disponíveis no Guia de Certificação da PRH.

2.5 Relação com outras iniciativas

O Padrão da PRH visa complementar outros padrões que dizem respeito à prestação de contas em relação às pessoas afectadas por diferentes tipos de crises, bem como a padrões de questões e orientações específicas sobre sistemas de gestão da qualidade, direitos humanos e protecção contra o abuso e a corrupção. Exemplos disso incluem os padrões da ISO pertinentes, *Boletim do Secretário-Geral das NU: medidas especiais de protecção contra a exploração sexual e o abuso sexual* (ST/SGB/2003/13), as *Directrizes para a Prestação de Contas sobre Sustentabilidade e Suplemento do Sector das ONGs da Iniciativa Global de Prestação de Contas*, o *Quadro de Responsabilidade* da One World Trust e do Manual da Transparência Internacional sobre *Prevenção da Corrupção nas Operações Humanitárias* (2010).

De forma particular, o Padrão da PRH destina-se a complementar o trabalho das Pessoas em Processos da Ajuda (People In Aid), o Projecto Esfera (Sphere Project), o Projecto de Capacitação de Emergência, o Grupo URD (Urgência, Reabilitação, Desenvolvimento/Urgence, Réhabilitation, Développement), a Rede da Aprendizagem Activa para a Responsabilidade e Desempenho na Acção Humanitária (ALNAP) assim como os sistemas nacionais de auto-regulação que se concentram sobre a prestação de contas e qualidade no sector sem fins lucrativos.

O Secretariado da PRH vai preparar documentos de trabalho sobre como o padrão da PRH se relaciona com outras iniciativas relevantes. Esses documentos serão regularmente actualizados para reflectir a aprendizagem e as mudanças no padrão da PRH e as respectivas iniciativas e serão disponibilizados no site da PRH.

3. Termos e definições

Cada organização tem os seus próprios termos e definições e utiliza uma linguagem adequada às suas necessidades específicas. O objectivo das definições que se seguem é o de promover uma compreensão compartilhada dos termos utilizados no padrão da PRH. A definição de quais são os assuntos essenciais do Padrão da PRH é dada em primeiro lugar. Os outros dois grupos de assuntos estão listados a seguir, seguidos pelos outros termos definidos em ordem alfabética.

As pessoas que uma organização pretende ajudar: mulheres, homens, rapazes e raparigas ou grupos com diferentes necessidades, vulnerabilidades e capacidades, que uma organização está empenhada em ajudar. Termos alternativos usados pelas organizações incluem beneficiários, comunidade-alvo, população-alvo, participantes, requerentes e titulares de direitos. Uma organização pode não pretender atender todas as pessoas afectadas pela crise num local específico. Por isso, o Padrão diferencia entre “as pessoas que a organização pretende ajudar”, de todas as “pessoas afectadas pela crise”, num local específico.

Pessoas afectadas pela crise: todos os afectados por, ou sujeitas a calamidades, conflitos, pobreza ou outras crises num local específico. Uma organização pode não pretender ajudar todas as pessoas afectadas por uma crise, como explicado acima.

Outras partes envolvidas e interessadas: as outras pessoas, grupos e entidades (para além dos dois grupos mencionados acima) que a organização identificou como tendo uma influência sobre, ou ser influenciadas, pelas suas decisões e acções. Esta definição não inclui, portanto, todos aqueles que possam ter conhecimento, ou pontos de vista sobre a organização. As organizações têm muitas partes envolvidas e interessadas, cada uma com diferentes tipos e níveis de envolvimento e muitas vezes com amplos (e às vezes conflitantes) interesses e preocupações. Para as organizações que trabalham com os parceiros, as organizações parceiras são um exemplo de “outras partes envolvidas e interessadas”.

Responsabilidade: o meio pelo qual o poder é usado de forma responsável. É um processo de tomar em consideração, e ser responsabilizado pelos, diferentes actores, e principalmente por aqueles que são afectados pelo exercício do poder.

Quadro de responsabilidade: um documento que especifica em relação a quem é que as partes envolvidas e interessadas podem responsabilizar uma organização. Os detalhes do que é exigido num quadro de responsabilização são dados no requisito 1.1 (ver secção 5.2). O quadro de responsabilização permite que as organizações possam comunicar, implementar, monitorar e melhorar os compromissos que elas fazem. Para esse efeito, um quadro de responsabilidade amplo é adaptado a contextos específicos. Um quadro de responsabilidade pode incluir ou fazer referência

a uma análise da situação de base do cumprimento dos compromissos assumidos, um plano detalhado para colocar em prática os compromissos e directrizes do pessoal.

Competências: conhecimentos, habilidades, comportamentos e atitudes de que o pessoal necessita a fim de ser eficaz nas suas funções e que, em última análise, acabarão por determinar o sucesso da organização.

Reclamação: uma queixa específica de alguém que foi afectado negativamente pela acção de uma organização ou que acredita que uma organização não cumpriu um compromisso assumido.

Procedimento de reclamações: uma série de acções especificadas, através das quais uma organização lida com as queixas e garante que as denúncias sejam analisadas e postas em prática. Os detalhes do que é exigido num procedimento de queixas são apresentados no requisito 5.1 (ver secção 5.2). As organizações que atendem ao padrão da PRH têm procedimentos para tratar de todos os tipos de litígios, incluindo os relacionados com a exploração e abuso sexual de pessoas afectadas pela crise por parte do pessoal.

Ação humanitária: assistência, protecção e acções de advocacia desenvolvidas de forma imparcial, em resposta às necessidades humanas resultantes de emergências políticas complexas e dos desastres naturais. (ALNAP)

Consentimento informado: concordar com uma acção com base numa compreensão clara dos factos, suas implicações e consequências da acção.

Organização: uma entidade jurídica com estruturas definidas, tarefas atribuídas, regras e regulamentos e pessoal para executar um conjunto de actividades. O Padrão da PRH pode ser aplicado a toda uma organização, parte de uma organização ou a um grupo ou associação de organizações. As organizações têm diferentes estruturas de governação e mecanismos de gestão. A organização será definida no início da aplicação do Padrão da PRH, tendo em conta as actividades, produtos, serviços, sites e filiais, em que ela tem quer gestão e/ou responsabilidade legal.

Parceria: um acordo formal para trabalhar em conjunto para se alcançar um objectivo específico, em que os papéis e responsabilidades de cada parceiro são estabelecidos com base em contrato escrito. Diferentes organizações têm diferentes tipos de parceiros. Por exemplo, os membros de associações ou organizações da sociedade a que esta definição corresponda também podem ser parceiros. Em função do Padrão da PRH os acordos informais não são considerados como parcerias embora as organizações que aplicam o Padrão da PRH possam optar por ampliar essa definição.

Garantia de qualidade: um conjunto de actividades para determinar ou verificar se os produtos ou serviços satisfazem ou superam as expectativas a que esses produtos e serviços se destinam. A garantia de qualidade é uma abordagem de orientada pelo processo com medidas específicas para ajudar a definir e atingir metas.

Sistema de gestão da qualidade: um conjunto de processos coordenados que permitem a uma organização melhorar continuamente o seu desempenho na satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes. No Padrão da PRH, esses processos permitem que as organizações melhorem o desempenho no atendimento às necessidades e expectativas, respeitando a dignidade das pessoas que pretendem assistir. Os detalhes sobre o que é necessário num sistema de gestão da qualidade segundo o padrão PRH são apresentados no requisito 1.2 (ver secção 5.2).

Gestão de riscos: identificação, avaliação e priorização de riscos, seguida de utilização coordenada e eficiente dos recursos para reduzir, monitorar e controlar a probabilidade ou o efeito de eventos indesejáveis, ou para aproveitar ao máximo as oportunidades. Os riscos de maior perda e de maior probabilidade de acontecer são tratados em primeiro lugar.

Funcionários/pessoal: empregados nacionais e internacionais permanentes ou de curta duração de uma organização, bem como voluntários, consultores e quaisquer outras pessoas que, em nome da organização, interagem com as pessoas que a organização tem por objectivo ajudar.

Código de conduta dos funcionários/pessoal: uma declaração de princípios e valores que estabelece um conjunto de expectativas e padrões sobre como a equipa se vai comportar, incluindo níveis mínimos de cumprimento e acções disciplinares. (Transparência Internacional).

4. O Compromisso do Padrão da PRH

Reconhecer que a essência da responsabilidade consiste em respeitar as necessidades, interesses, capacidades e situação das pessoas que se pretende ajudar, e ser responsável pelas suas acções e decisões em relação a essas pessoas e outras partes envolvidas e interessadas;

Respeitar o direito internacional humanitário, o direito internacional dos refugiados, direitos humanos, e outros tratados internacionais e leis nacionais;

Reafirmar a responsabilidade principal dos estados para com todas as pessoas no seu território e o seu dever de prestar assistência e protecção às pessoas necessitadas;

Garantir o direito das pessoas que precisam de receber assistência e protecção com base no consentimento informado e direito de todos para oferecer assistência adequada às necessidades das pessoas;

Assegurar o dever de cuidado compartilhado por todos os envolvidos na acção humanitária em relação ao bem-estar das pessoas que se pretende assistir; e

Reconhecer também que as respostas ao imperativo humanitário podem assumir diferentes formas e podem ser afectadas por restrições externas.

As organizações que atendem ao padrão da PRH fazem um compromisso com os Princípios do Padrão da PRH e com o ser responsabilizadas de acordo com os requisitos do Padrão da PRH.

Os princípios do Padrão da PRH Princípios²

Humanidade: preocupação com o bem-estar humano e respeito pelo indivíduo.

Imparcialidade: prestação de assistência humanitária na proporção da necessidade, e dando prioridade às necessidades mais urgentes, sem discriminação (incluindo a que se baseia no sexo, idade, raça, deficiência, origem étnica, nacionalidade ou filiação política, religiosa, cultural ou organizacional).

Neutralidade: visar apenas satisfazer as necessidades humanas e abster-se de tomar partido em hostilidades ou dar apoio material ou político às partes em um conflito armado.

Independência: agir apenas sob a autoridade da entidade dirigente da organização e em consonância com o propósito da organização.

Participação e consentimento informado: ouvir e responder feedback das pessoas afectadas pela crise na planificação, execução, acompanhamento e avaliação de programas e certificar-se que as pessoas afectadas pela crise entendam e concordem com a acção humanitária proposta e que estejam conscientes das suas implicações.

Dever de cuidado: satisfazer as normas mínimas reconhecidas para o bem-estar das pessoas afectadas pela crise e prestar a devida atenção à sua segurança e à segurança do pessoal.

Testemunha: prestar informação quando as acções dos outros estejam a ter um efeito negativo sobre o bem-estar das pessoas que precisam de assistência humanitária ou de protecção.

Oferecer reorientação: permitir que as pessoas afectadas pela crise, e o pessoal, façam denúncias e responder com medidas adequadas.

Transparência: ser honesto e aberto nas comunicações e partilhar de informações relevantes, de uma forma adequada, com pessoas afectadas pela crise e outras partes envolvidas e interessadas.

Complementaridade: trabalhar como um membro responsável da comunidade humanitária, em coordenação com outros, para promover a responsabilização e coerência para com as pessoas afectadas pela crise.

² Os quatro primeiros princípios são derivados dos Princípios Fundamentais da Cruz Vermelha. Os seis que se seguem são especialmente relevantes para prestação de contas, com alguns a derivarem dos *Princípios de Responsabilidade* da PRH.

5. Os Requisitos do Padrão da PRH

5.1 Requisitos Gerais

5.1.1 A fim de cumprir com o padrão da PRH, uma organização deve cumprir com todas suas exigências.

5.1.2 Uma organização que é incapaz de cumprir com o padrão da PRH numa situação específica devido a condicionalismos externos deve explicar e justificar as razões para isso às suas partes envolvidas e interessadas. A explicação da organização deve reflectir a sua abordagem sobre a gestão do risco e dos Princípios do Padrão da PRH, que fornecem orientações às organizações que enfrentam escolhas difíceis. Não satisfazer os requisitos relacionados com um dado princípio pode ser inevitável, nessa situação específica, a fim de atender a um outro princípio.

5.1.3 A organização deve fazer uma declaração pública sobre interesses adicionais. Estes incluem filiações adicionais, interesses e valores que podem afectar directamente as pessoas que se pretende ajudar. O objectivo da declaração é o de dar um entendimento amplo sobre a natureza da organização e sobre os interesses da organização. Se for o caso, a declaração pode se tornar parte do quadro de acção de uma organização em matéria de prestação de contas.

5.2 Requisitos Específicos: os marcos de referência do Padrão da PRH

Existem seis marcos de referência no Padrão da PRH. Cada um tem requisitos a ele relacionados, que são indicados pela palavra “deve”, e meios de verificação, que especificam a fonte de informação que permite a avaliação sobre se as exigências foram atendidas. O primeiro requisito de cada marco de referência abrange a política organizacional ou declarações da organização e os requisitos que decorrem disso cobrem a prática de uma organização. As fontes de informação são uma combinação de documentos, entrevistas com uma secção transversal das partes envolvidas e interessadas, e observação da prática.

Os marcos de referência são definidos a seguir, seguidos de quadros relativos a cada marco de referência, as suas necessidades e meios de verificação:

- Estabelecimento e cumprimento dos compromissos;
- A competência do pessoal;
- Partilha de informações;
- Participação;
- Tratamento de reclamações e
- Aprendizagem e melhoria contínuas.

1. 1. Estabelecer e cumprir os compromissos

A organização define os compromissos acerca dos quais será responsabilizada e a maneira como eles serão satisfeitos.

Requisitos		Meios de verificação	
1.1	A organização deve apresentar um quadro de responsabilização por escrito que: 1. identifica as suas partes envolvidas e interessadas, como sendo as pessoas que pretende ajudar como prioridade; 2. declara os seus compromissos, com referência às pessoas que pretende ajudar; 3. inclui os marcos de referência Padrão da PRH; 4. foi aprovado pela sua liderança e 5. tem metas para cada compromisso.	1	O quadro de responsabilização.
1.2	A organização deve implementar o seu quadro de responsabilização através de um sistema de gestão que: 1. deixa claro os papéis de gestão e de responsabilidades, incluindo as que se referem ao corpo directivo; 2. baseia-se num conjunto de processos que garante que os recursos sejam utilizados de forma adequada para atingir objectivos; 3. envolve funcionários na tomada de decisões, 4. permite a melhoria contínua.	1	Registos de cada ponto da exigência relativa aos compromissos assumidos no quadro de responsabilização
		2	Uma estratégia ou plano de aplicação prática do quadro de responsabilização
		3	Entrevistas com funcionários de diferentes níveis

Requisitos		Meios de verificação	
1.3	O quadro de responsabilização da organização deve reflectir o compromisso de trabalhar em parcerias baseadas na responsabilidade mútua, respeito e melhoria contínua.	1	O quadro de responsabilização
1.4	A organização deve documentar: 1. sua abordagem global para com o trabalho em parceria; 2. o processo e os critérios de selecção de parceiros, o papel da responsabilidade na avaliação de potenciais parceiros e 3. o que é negociável e inegociável quando se trabalha com parceiros, referindo-se especificamente ao quadro de responsabilização.	1	Documentos sobre a abordagem da organização no trabalho com os parceiros
		2	Documentos, tais como orientação do pessoal, sobre a selecção de parceiros
1.5	A organização deve documentar: 1. as expectativas e os arranjos de trabalho; 2. os compromissos dos parceiros para com as pessoas que tencionam ajudar e a maneira como esses compromissos serão satisfeitos e 3. se e como a organização irá interagir com as pessoas que visa ajudar	1	Entrevistas com funcionários da organização e seus parceiros e registos, tais como actas de reuniões, de um processo de tomada de decisão conjunta
		2	Acordos de parceria ou outros documentos relevantes que orientam o regime de parceria
1.6	A organização deve trabalhar com os seus com vista a melhorar a maneira como os parceiros colocam partes do quadro de responsabilidade na prática.	1	Entrevistas com os funcionários sobre, e registos (tais como planos de trabalho e relatórios) de, actividades para melhorar a prática dos parceiros
		2	Exemplos de melhorias

2. Competência do pessoal

A organização garante que os funcionários tenham competências que lhes permitam cumprir com os compromissos da organização

Requisitos		Meios de verificação	
2.1	A organização deve definir e documentar de forma clara o conhecimento, habilidades, comportamentos e atitudes que o pessoal precisa de ter para satisfazer os seus compromissos.	1	Descrições de funções, procedimentos e arquivos de recrutamento, anúncios de vagas e códigos de conduta do pessoal
		2	Entrevistas com funcionários responsáveis pelo recrutamento, nomeação, desenvolvimento do pessoal e avaliação de desempenho
2.2	A organização deve dispor de um código de conduta do pessoal que se refere a: 1. não exploração e abuso de pessoas, incluindo exploração e abuso sexuais; 2. ser sensível à cultura local, e 3. a responsabilidade dos funcionários na denúncia de abusos.	1	Código de conduta do pessoal e políticas relacionadas
2.3	A organização deve assegurar que o pessoal entenda o código de conduta e a sua responsabilidade no âmbito do quadro de responsabilização.	1	Indução e procedimentos iniciação do pessoal
		2	Amostras de contratos e cópias do código de conduta assinadas
		3	Entrevistas com o pessoal
2.4	A organização deve regular e de forma consistente rever e agir sobre o desempenho do pessoal no que se refere a conhecimentos, habilidades, comportamentos e atitudes necessários para cumprir com os compromissos.	1	Um processo documentado para e registos de, revisão do desempenho do pessoal
		2	Entrevistas com o pessoal
		3	Exemplos de acções consistentes na sequência das revisões, incluindo quando os funcionários não cumprem com o código de conduta
2.5	A organização deve, continuamente, desenvolver o seu pessoal para que os compromissos sejam cumpridos de forma mais eficaz.	1	Exemplos e registos das actividades de desenvolvimento do pessoal, incluindo relatórios de formação
		2	Entrevistas com funcionários sobre o efeito das actividades de desenvolvimento do pessoal

Requisitos		Meios de verificação	
2.6	A organização deve assegurar que os funcionários que interagem com os seus parceiros compreendam os acordos de parceria, as implicações do quadro de prestação de contas da organização para com os parceiros, e as obrigações de cada parceiro.	1	Registos de e entrevistas sobre, um processo para o pessoal relevante compreender os acordos de parceria e suas implicações
		2	Entrevistas com funcionários da organização e parceiros sobre o propósito, conteúdo e relevância dos acordos de parceria
2.7	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para entrar de acordo acerca dos conhecimentos, habilidades, comportamentos e atitudes que o pessoal do parceiro deve possuir para cumprir com os compromissos acordados, e para garantir que estes sejam reflectidos num código de conduta do pessoal (como no requisito 2.2).	1	Entrevistas com os funcionários da organização e seus parceiros, e registos, tais como actas de reuniões, de um processo de tomada de decisão conjunta
		2	Códigos de conduta do pessoal dos parceiros
2.8	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para melhorar a forma como os parceiros implementam e monitorizam os seus códigos de conduta do pessoal.	1	Entrevistas com os funcionários sobre, e os registos (tais como planos de trabalho e relatórios) de, actividades para melhorar a prática dos parceiros
		2	Exemplos de melhorias

3. Partilha de informação

A organização assegura que as pessoas que pretende ajudar e outras partes envolvidas e interessadas têm acesso a informações atempadas, relevantes e claras sobre a organização e suas actividades.

Requisitos		Meios de verificação	
3.1	A organização deve definir e documentar os processos de partilha de informações, abrangendo: <ol style="list-style-type: none"> 1. compromisso com a partilha de informações precisas e atempadas; 2. as informações que ela vai partilhar com as pessoas que pretende ajudar e com as outras partes envolvidas e interessadas; 3. como é que as decisões serão tomadas sobre quando e como partilhar informações e 4. critérios utilizados para decidir não partilhar informações. 	1	Documentos sobre os processos de partilha de informações, tais como uma declaração da organização e orientações para o pessoal

3.2	A organização deve partilhar com as pessoas que pretende ajudar e outras partes envolvidas e interessadas informações adequadas às suas necessidades, incluindo: 1. os seus antecedentes e detalhes de contacto; 2. o seu quadro de responsabilização, o código de conduta do pessoal e procedimentos de reclamações; 3. as suas metas e objectivos do projecto, os resultados esperados com o calendário, e um resumo da situação financeira, bem como resumos de avaliações e relatórios de progresso; 4. papéis e responsabilidades do pessoal; 5. critérios de selecção dos grupos-alvo e os resultados, tal como acordado no requisito 4.2, e 6. a maneira como as contribuições das actividades de participação têm contribuído para as decisões.	1	Registos de e entrevistas com funcionários e mulheres, homens, rapazes e raparigas afectados pela crise sobre, um processo para desenvolver um plano de informação específico do contexto
		2	Observação e entrevistas com funcionários e com as mulheres, homens, rapazes e raparigas afectados pela crise para confirmar que a informação seja partilhada
		3	Exemplos de meios de comunicação e registos das actividades de partilha de informações
3.3	A organização deve assegurar que as informações especificadas no requisito 3.2 sejam apresentadas em linguagem, formatos e meios de informação que são apropriados para, acessíveis e inteligíveis pelas pessoas que pretende ajudar e outras partes envolvidas e interessadas.	1	Observação, registos e entrevistas para confirmar um processo de decisão adequado e linguagem, formatos e meios de informação acessíveis
		2	Entrevistas com as pessoas que a organização visa apoiar e outras partes envolvidas e interessadas
3.4	A organização deve assegurar que os seus funcionários se identifiquem com as pessoas que se pretende assistir e outras partes envolvidas e interessadas.	1	Observação, registos e entrevistas para confirmar a maneira como o pessoal se identifica, incluindo através de cartões de identidade com prazos de validade, nome da organização e os dados de contacto
		2	Entrevistas com as pessoas que a organização visa apoiar e outras partes envolvidas e interessadas

Requisitos		Meios de verificação	
3.5	De comum acordo com os seus parceiros, a organização deve tornar públicos os nomes dos seus parceiros, as principais actividades conjuntas, e um resumo financeiro dos programas que financia.	1	Entrevistas com o pessoal da organização e seus parceiros, e registos, tais como actas de reuniões, de processo de tomada de decisão conjunta
		2	Exemplos e registos das actividades de partilha de informações
3.6	A organização deve trabalhar com os seus parceiros no sentido de entrarem de acordo sobre como e quando é que eles irão partilhar informações, incluindo com as pessoas que pretendem assistir, e colocar este acordo em prática.	1	Um plano em que os parceiros irão partilhar informações
		2	Exemplos e registos das actividades de partilha de informações e entrevistas com as mulheres, homens, rapazes e raparigas afectados e com o pessoal do parceiro
3.7	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para melhorar a forma como os parceiros atendem aos requisitos 3.1 a 3.4.	1	Entrevistas com o pessoal sobre, e registos (tais como planos de trabalho e relatórios) de, actividades para melhorar a prática dos parceiros
		2	Exemplos de melhorias

4. Participação

A organização atende às pessoas que visa apoiar, por intermédio da incorporação dos seus pontos de vista e análise nas decisões do programa.

Requisitos		Meios de verificação	
4.1	A organização deve definir e documentar os processos através dos quais ela irá: 1. identificar as pessoas que visa auxiliar e os seus representantes, referindo-se à idade, género, diversidade e necessidades especiais; 2. permitir às mulheres, homens, rapazes e raparigas que pretende ajudar, e outras partes envolvidas e interessadas, que participem nas diferentes fases do projecto.	1	Documentos sobre os processos de participação, tais como uma declaração da organização e orientações do pessoal
4.2	A organização deve desenvolver e pôr em prática processos adequados ao contexto para que as pessoas que pretende ajudar a outras pessoas afectadas pela crise fornecer feedback e influência: 1. avaliação inicial; 2. concepção do projecto, formas de prestação de apoio, critérios de selecção dos grupos-alvo e do processo de selecção; 3. implementação do projecto, e 4. monitoria e avaliação.	1	Registos de e entrevistas com funcionários e com as mulheres, homens, rapazes e raparigas afectados pela crise sobre, um processo para o desenvolvimento de um plano de participação apropriado ao contexto
		2	Observação e entrevistas com funcionários e com as mulheres, homens, rapazes e raparigas afectados pela crise para confirmar que a participação está a ocorrer
		3	Exemplos e registos das actividades de participação
4.3	A organização deve permitir que as pessoas que pretende ajudar dêem feedback e influenciem ou que tomem decisões sobre o projecto de uma forma que seja continuamente adaptada ao contexto e à intervenção. No mínimo, deve-se obter consentimento informado para a acção.	1	Observação, registos e entrevistas para confirmar o processo pelo qual a organização avalia a capacidade de participar e de decidir sobre o que é apropriado
		2	Registos de consentimento informado e outras actividades participativas
		3	Exemplos e registos sobre o facto de que as contribuições afectam as decisões

Requisitos adicionais para as organizações que trabalham com os parceiros

Requisitos		Meios de verificação	
4.4	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para entrar de acordo sobre como as pessoas que pretende assistir vão participar nas diferentes fases do projecto, e pôr este acordo em prática.	1	Entrevistas com funcionários da organização e seus parceiros, e registos, tais como actas de reuniões, sobre um processo de tomada de decisão conjunta
		2	Documentos, tais como um plano, sobre a forma como as pessoas que se pretende assistir vão participar
		3	Entrevistas com funcionários e com as pessoas que a organização visa ajudar para confirmar que a participação tem lugar, tal como acordado
4.5	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para melhorar a forma como os parceiros cumprem com os requisitos 4,1-4,3.	1	Entrevistas com os funcionários sobre, e registos (tais como planos de trabalho e relatórios) de, actividades para melhorar a prática dos parceiros
		2	Exemplos de melhorias

5. Tratamento de reclamações

A organização permite que as pessoas que pretende ajudar e outras partes envolvidas e interessadas, apresentem denúncias e recebam uma resposta através de um processo efectivo, acessível e seguro.

Requisitos		Meios de verificação	
5.1	<p>A organização deve definir e documentar um processo de queixa, abrangendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. as pessoas que pretende ajudar, funcionários e outras partes envolvidas e interessadas, que têm o direito de apresentar uma queixa e receber uma resposta; 2. o propósito e as limitações do procedimento; 3. a maneira como as reclamações podem ser apresentadas; 4. as medidas tomadas para lidar com as denúncias, o procedimento para investigá-las e os prazos de resposta; 5. o processo de rastreamento rápido de denúncias de exploração e abuso, incluindo as de natureza sexual; 6. confidencialidade, não-retaliação, recurso e apoio às pessoas que se queixam e eventuais testemunhas e 7. o processo de segurança referente a uma terceira parte que se queixa de que a reclamação é sobre os problemas que a organização não pode controlar, tais como atendimento médico e apoio psicológico, social ou jurídico. 	1	O procedimento de queixas

Requisitos		Meios de verificação	
5.2	A organização deve identificar e implementar procedimentos de queixas que sejam baseados nas preferências das pessoas que pretende ajudar, funcionários e outras partes envolvidas e interessadas, depois de consultá-los.	1	Registos de e entrevistas com funcionários e com as mulheres, homens, rapazes e raparigas afectados pela crise sobre um processo de consulta acerca do procedimento de queixas e o termo adequado para se referir a ele
		2	Exemplos de consultas e registos que guiaram o desenvolvimento do procedimento de queixas
5.3	A organização deve garantir que as pessoas que pretende ajudar, pessoal e outras parte envolvidas e interessadas entendem o procedimento de queixas.	1	Registos de e entrevistas com os funcionários sobre, um processo para confirmar que o público-alvo compreende o processo de reclamação
		2	Observação e entrevistas com funcionários e com as mulheres, homens, rapazes e raparigas afectados pela crise para confirmar que eles entendem o processo de reclamação
5.4	A organização deve assegurar que ela lida com as queixas de acordo com os seus procedimento e que actua sobre as queixas.	1	Registos e entrevistas para confirmar que o procedimento de queixa é seguida, referindo-se especificamente às respostas e prazos
		2	Uma amostra de queixas que ocorrem e daquelas que tenham sido resolvidos
		3	Entrevistas com o pessoal, as pessoas que a organização visa ajudar, e outras partes envolvidas e interessadas
		4	Exemplos de medidas tomadas na sequência de queixas

Requisitos		Meios de verificação	
5.5	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para entrar de acordo sobre como é que eles vão apresentar e tratar as queixas uns contra os outros de uma maneira segura e acessível, e pôr este acordo em prática	1	Entrevistas com funcionários da organização e seus parceiros sobre e registos, tais como actas de reuniões, de um processo de tomada de decisão conjunto
		2	Documentos sobre a forma como a organização e seus parceiros vão lidar com as reclamações
		3	Observação, registos e entrevistas com o pessoal para confirmar que tanto a organização como os seus parceiros seguem o procedimento de queixas acordado
5.6	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para adoptarem formas que vão permitir que as pessoas que pretendem assistir possam apresentar queixas com os parceiros, incluindo quando é que os parceiros encaminharão a reclamação para a organização, e pôr este acordo em prática.	1	Documentos, tais como um procedimento de reclamações sobre o modo como o parceiro vai lidar com reclamações
		2	Observação, registos e entrevistas para confirmar que as queixas são tratadas tal como acordado
5.7	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para melhorar a forma como os parceiros satisfazem os requisitos 5.1-5.4.	1	Entrevistas com os funcionários sobre, e registos (tais como planos de trabalho e relatórios) de, actividades para melhorar a prática dos parceiros
		2	Exemplos de melhorias

6. Aprendizagem e melhoria contínuas

A organização aprende com a experiência com vista a melhorar continuamente o seu desempenho

Requisitos		Meios de verificação	
6.1	A organização deve definir e documentar os processos de aprendizagem de forma eficaz, incluindo o que decorre da monitoria, avaliações e reclamações.	1	Documentos sobre os processos de aprendizagem, tais como uma declaração da organização e orientações do pessoal
6.2	A organização deve regularmente monitorizar o seu desempenho, incluindo no que se refere ao quadro de responsabilidade, competências do pessoal, partilha de informações, participação que empodera, tratamento de reclamações e aprendizagem.	1	Relatórios de progresso, incluindo sobre os marcos de referência do Padrão da PRH
		2	Entrevistas com o pessoal, pessoas afectadas pela crise e outras partes envolvidas e interessadas, sobre os processos de monitoria
6.3	No âmbito das avaliações a organização deve incluir um objectivo para avaliar os progressos na concretização do seu quadro de responsabilização.	1	Avaliação dos termos de referência e de planos
		2	Secções nos relatórios de avaliação sobre prestação de contas, incluindo a aprendizagem
6.4	A organização deve assegurar que a aprendizagem, incluindo a prestação de contas, sejam incorporadas nos planos de trabalho de uma forma atempada.	1	Registos de e entrevistas com o pessoal sobre um processo para verificar que a aprendizagem se reflecte nos planos de trabalho
		2	Planos de trabalho para actuar sobre resultados dos processos de aprendizagem
		3	Entrevistas com funcionários e exemplos de que os resultados da monitorização e avaliação, reclamações e outros processos de aprendizagem contribuem para melhorias

Requisitos		Meios de verificação	
6.5	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para entrar de acordo sobre como, em conjunto, irão monitorizar e avaliar programas, a qualidade da parceria e o desempenho acordado de cada uma das partes, e para pôr este acordo em prática.	1	Entrevistas com funcionários da organização e seus parceiros sobre registos, tais como actas de reuniões, de um processo de tomada de decisão conjunto
		2	Documentos, tais como um plano, sobre a forma como cada um vai monitorizar o outro e avaliar a parceria
		3	Entrevistas com funcionários e exemplos de como cada um responde ao feedback, sugestões e aprendizagem do outro
6.6	A organização deve trabalhar com os seus parceiros para melhorar a forma como os parceiros satisfazem os requisitos 6.1-6.4.	1	Entrevistas com os funcionários sobre, e registos (tais como planos de trabalho e relatórios) de, actividades para melhorar a prática dos parceiros
		2	Exemplos de melhorias

Os Princípios de Responsabilidade da PRH

1. Compromisso com os padrões e direitos humanitários

- Os membros manifestam o seu compromisso de respeitar e promover a padrões e direitos humanitários e os direitos dos beneficiários

2. A definição de padrões e capacitação

- Os membros estabelecem um quadro de responsabilização perante as partes envolvidas e interessadas *
- Periodicamente os membros definem e revêem os seus padrões e indicadores de desempenho, e fazem a sua reformulação caso seja necessário
- Os membros uma formação adequada na utilização e aplicação de padrões

3. Comunicação

- Os membros informam e fazem consulta com, as partes envolvidas e interessadas, particularmente os beneficiários e funcionários, sobre os padrões aprovados, programas a ser realizados e os mecanismos disponíveis para lidar com as preocupações

4. Participação em programas

- Os membros envolvem os beneficiários na planificação, execução, monitoria e avaliação dos programas e informam-nos sobre os progressos, sujeitos apenas a graves restrições operacionais

5. Monitoria e prestação de contas sobre o cumprimento

- Os membros envolvem beneficiários e os funcionários quando eles fazem a monitoria e revêem os padrões
- De forma regular os membros fazem monitoria e avaliam o cumprimento dos padrões, utilizando processos sólidos
- Pelo menos anualmente os membros prestam contas às partes envolvidas e interessadas, incluindo os beneficiários, acerca da conformidade com os padrões. A prestação de contas pode tomar uma variedade de formas

6. Tratamento das queixas

- Os membros permitem que os beneficiários e funcionários comuniquem as queixas e que procurem resposta em segurança

7. Parceiros de Implementação

- Os membros estão comprometidos com a implementação destes princípios, se e quando se trabalha através de parceiros de implementação

* O quadro de responsabilização inclui padrões, padrões de qualidade, princípios, políticas, directrizes, formação e outras actividades de capacitação, etc. O quadro deve incluir indicadores de desempenho mensuráveis. Os padrões podem ser internos à organização ou podem ser colectivos, por exemplo, Esfera ou Pessoas em Processos de Ajuda (Sphere or People In Aid).

Matérias relacionados

O Padrão da PRH é parte de um conjunto de materiais sobre prestação de contas e gestão de qualidade desenvolvidos pela PRH Internacional. Estes incluem:

- O Guia para o Padrão da PRH - desenvolvido com a colaboração de profissionais, ajuda as organizações a aplicar o Padrão da PRH e fornece explicações detalhadas sobre o Padrão.
- O Guia de Certificação da PRH - publicado pelo Secretariado da PRH, que inclui informações sobre o processo de certificação da PRH, benefícios e como preparar-se para isso.

Para saber mais sobre a PRH ou ter acesso a outros materiais, vá para o site da PRH ou contacte o Secretariado, em Genebra.

Uma nota sobre traduções

As traduções do Padrão da PRH encontram-se disponíveis no site da PRH. Se tiver interesse em traduzir o padrão da PRH para um idioma diferente, queira por favor contactar o Secretariado da PRH.

A **Parceria Internacional de Responsabilidade Humanitária** Constitui-se numa iniciativa multi-agências que trabalham para No sentido de melhorar a prestação de contas da acção humanitária às pessoas afectadas pela crise. Os membros da PRH encontram-se empenhados em cumprir com os mais elevados padrões de responsabilidade e gestão da qualidade.

Na qualidade de primeira entidade internacional de auto-regulação do sector humanitário, a PRH trabalha em estreita colaboração com projectos e iniciativas complementares que compartilham a sua visão de um quadro de responsabilidade, que seja transparente e acessível a todas as partes interessadas.

O **Padrão de Responsabilidade e de Gestão da Qualidade da PRH de 2010** ajuda as organizações que auxiliam ou que agem em nome das pessoas afectadas ou sujeitas a calamidades, conflitos, pobreza ou outras crises a conceber, implementar, avaliar, melhorar e reconhecer programas responsáveis. Ele representa um consenso amplo sobre o que mais importa quando as organizações se engajam em acções humanitárias.

A edição de 2010 do padrão foi desenvolvida por intermédio de um amplo processo de revisão da Edição de 2007. Mais de 1.900 pessoas afectadas pela crise, trabalhadores da ajuda e representantes dos doadores contribuíram para esta revisão, trazendo para o processo experiências autênticas a partir da perspectiva dos diferentes grupos.



HAP Internacional

Internationale Maison de l'Environnement 2
Chemin Balexert 7
Châtelaine CH-1219
Genebra, Suíça

www.hapinternational.org



9 782970 078821 >