|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapas** | **O que fazer?** | **O que envolve?** | **O que considerar?** | **Como fazer isso?** |
| **Antes do estabelecimento** | **Defina a finalidade do mecanismo de retorno** | * Fortalecimento da responsabilidade para as comunidades do acampamento * Melhorar os processos participativos no acampamento, dando aos representantes da comunidade mais poder sobre as atividades do acampamento * Apoiar as necessidades de comunicação de todos os grupos comunitários no acampamento |  |  |
| **Determine como serão usadas as informações** | * Melhorar a qualidade das atividades do dia-a-dia na assistência e prestação de serviços * Garantir que a assistência chegue aos mais vulneráveis * Melhorar a qualidade ou quantidade de atendimentos e serviços * Advogar pelas necessidades da população do acampamento * Identificar e coletar informações sobre usos indevidos, má gestão ou abusos |  |  |
| **Identifique quem usará as informações** | * Comunidade do acampamento * Fornecedores de serviço * Oficial de proteção (violência baseada no gênero e exploração e abuso sexual) * Proteção dos especialistas contra abuso e exploração sexual (prevenção de exploração e abuso sexual) * Autoridades locais (podem incluir agentes da lei) |  |  |
| **Etapa 1** | **Consulte a comunidade e decida o método mais apropriado para canalizar informações de retorno** | * Todos os grupos comunitários (mulheres, crianças, idosos) devem opinar sobre quais canais comunitários são mais adequados para eles. | * O mecanismo de retorno deve ser específico para o contexto e culturalmente apropriado. * O canal de retorno deve ser acessível, seguro e confiável para todos os usuários (em particular mulheres, crianças e jovens). * A confidencialidade deve ser garantida quando relevante, particularmente nos casos em que os canais de retorno podem ser usados para submeter alegações de exploração e abuso sexual ou alegações de outros abusos, tais como, por exemplo, fraude ou má conduta. | * Conversas de grupos focais * Encontros * Entrevistas com informantes-chave |
| **Etapa 2** | **Identifique as ferramentas e canais de comunicação a serem estabelecidos no acampamento** | No acampamento já existem ferramentas e canais de comunicação específicos estabelecidos como parte do serviço prestado pelos diferentes atores:   * Oficiais de monitoramento * Equipes de avaliação * Enumeradores que realizam pesquisas em nível familiar * Questionários pós-distribuição * Reuniões comunitárias   Além dessas ferramentas e canais, o estabelecimento de um sistema complementar deve permitir que a comunidade entre em contato com as agências humanitárias para outros fins: reclamar, dar retorno, passar informações, fazer perguntas ou agradecer. | * **Evite criar muitos canais novos!** Alguns mecanismos existentes podem ser adaptados ou ampliados. * Certifique-se de que a capacidade de coletar informações de retorno não exceda a capacidade de analisar e responder a essas informações. * Ao direcionar grupos vulneráveis, assegure-se dos seguintes aspectos:   + Nível de alfabetização   + Acesso seguro   + Sigilo   + Pessoal feminino   + Equipe de divulgação   + Análise de contexto * Planeje como abordar ou encaminhar casos de abuso e exploração sexual ou denúncias de outros abusos graves, má conduta e violações da lei:   + Envolva-se com a equipe de proteção   + Responder a denúncias anônimas geralmente é impossível de fazer de maneira individualizada, mas, quando apropriado, reuniões comunitárias ou painéis de anúncios podem ser usados para responder. | * Mecanismos de reclamação * Balcão de informações * Linha direta: linhas de telefone celular gratuitas * Caixa de sugestões * Programa de rádio com serviço de chamadas * Tecnologia de resposta de voz integrada aplicada a mensagens SMS em massa * Cartas escritas enviadas diretamente para o escritório da agência * Visitas presenciais ao escritório da agência durante o horário de entrega designado * Reuniões regulares com agências para prestação de serviços |
| **Etapa 3** | **Definir o processo (desenvolver diretrizes e procedimentos) e identificar funções e responsabilidades** | * Os mecanismos de retorno no acampamento devem, em primeiro lugar, garantir que os dados de retorno sejam solicitados por aqueles em posição de fazer algo com eles (por exemplo, responder ou agir de acordo) e regularmente repassados por aqueles que os coletam. * Todos os mecanismos de retorno disponíveis no acampamento devem ser mapeados. As partes interessadas de GA (por exemplo, a equipe de GA, residentes do acampamento, fornecedores de serviços) devem ter um entendimento claro sobre o propósito, uso, grupo alvo, agência responsável e membros da equipe envolvidos. | O processo deve incluir a coleta regular de dados **reconhecimento** do indivíduo), entrada e armazenamento de dados, análise e relatório ao ator / pessoa em questão, resposta e retorno (dentro de um prazo). | Desenvolver e divulgar os **procedimentos operacionais padrão** que estabelecem como as funções do mecanismo de retorno ajudam a alcançar resultados previsíveis e desejados. |
| **Etapa 4** | **Configure o mecanismo e treine a equipe** | * O mecanismo de retorno deve ter suporte organizacional e, também, individual. Portanto, a **capacidade e habilidades da agência e dos funcionários** encarregados de sua implementação deve atender aos requisitos das diferentes ferramentas e canais de comunicação. * A agência responsável pelo suporte da equipe de GA deve explicar à comunidade (e outros atores relevantes) a finalidade e o uso do mecanismo de retorno e o que eles podem esperar dele. | A mensagem deve ser comunicada de forma clara e uniforme.  Diferentes meios podem ser usados para este propósito, consulte o seguinte artigo do programa de rádio Internews nos acampamentos de Dadaab (<http://www.internews.org/our-stories/project-updates/radio-program-refugees-dadaab-launches> | * Treine a equipe nos POP * Treine a equipe em sistemas de gestão de dados * Treine a equipe em habilidades de entrevista, escuta e comunicação interpessoal * Reúna-se com grupos da comunidade * Cartaz de design que apresenta a maneira de usar os mecanismos de retorno |
| **Etapa 5** | **Classificar, analisar, verificar** | Comece com a classificação das informações de acordo com a natureza dos comentários e reclamações recebidas: **questões delicadas que requerem atenção imediata** (tais como denúncias de exploração e abuso sexual, denúncias de corrupção, má conduta de funcionários ou parceiros locais, fraude e outros abusos) de **retorno que podem ser menos urgentes** (tais como retorno e comentários sobre a qualidade do atendimento prestado, sugestões, pedidos de alteração por preferência no tipo de atendimento e serviços prestados, pedidos específicos).  Como você pode **verificar as informações**?   * Fale diretamente com os membros da comunidade * Observe o projeto, veja se as coisas mudaram (é particularmente fácil se for uma distribuição) * Verifique a atividade * Verifique com a pessoa que relatou o incidente (se não for anônimo) * Veja se a reclamação desaparece da lista (embora nem sempre signifique que foi resolvida) | **Não ignore o retorno registrado de uma maneira menos concisa** (mais informal) nem o retorno não solicitado, por exemplo, quando você está caminhando pelo acampamento e um membro da comunidade para lhe dizer algo pessoalmente. | Esse trabalho pode ser feito usando ferramentas tais como planilhas do Excel, MS Access ou bancos de dados SPSS para atribuir ID, números de chamada ou códigos a diferentes agrupamentos e tipos de questões levantadas. |
| **Etapa 6** | **Resolva, responda e compartilhe o aprendizado** | O retorno recebido dos usuários deve ser **reconhecido** para o indivíduo e **encaminhado** para as partes relevantes que devem **acompanhá-lo** e tomar **decisões baseadas em evidências** com base no retorno da comunidade.  Esses conjuntos de dados são usados para diferentes fins, incluindo monitoramento, avaliação, comunicação, defesa de direitos, coordenação e tomada de decisão. Quanto mais esperamos que o retorno ajude a fazer uma mudança (por exemplo, mudança de programa ou apoio à decisão estratégica), maior será a necessidade de registrá-lo adequadamente, validá-lo e apresentá-lo de uma forma que possa atingir alguns tomadores de decisão específicos e, até mesmo, doadores. | **Tempo e recursos** para acompanhar ou investigar questões delicadas. Denúncias de exploração e abuso sexual, má conduta e outros abusos que requerem um acompanhamento mais confidencial. | **Verificar com outras fontes**: O retorno coletado por meio de pesquisas, folhas de caixa de sugestões ou entradas no diário de bordo é considerado em conjunto com o retorno coletado durante as reuniões da comunidade e perguntas abertas durante as visitas de monitoramento domiciliar. |