

PERGUNTAS E RESPOSTAS

SpeakUp Helpline

1. O que é a Helpline SpeakUp do ACNUR?

A linha de apoio SpeakUp (para todo o pessoal do ACNUR) é um serviço dirigido por uma empresa britânica completamente independente chamada Expolink, que fornece um serviço de comunicação confidencial. Pode haver ocasiões em que você não se sinta à vontade para levantar preocupações diretamente com seu supervisor/representante ou colegas, ou mesmo com os serviços dedicados do ACNUR (Staff Welfare, Ombudsman, Ethics, Inspector General's Office and others).

A Helpline SpeakUp fornecerá uma maneira adicional e confidencial de levantar sérias preocupações a um órgão independente, mesmo anonimamente, se desejar.

2. Por que a linha de atendimento do SpeakUp foi apresentada?

Proteger o ACNUR e seu pessoal contra má conduta e negligência no local de trabalho contra abusos e retaliações que possam ter um impacto negativo na reputação do funcionário e / ou do ACNUR. Destina-se como uma ferramenta para ajudar a garantir a responsabilidade por conduta antiética e criar um ambiente de trabalho ético inclusivo.

3. O que devo reportar?

Você pode relatar quaisquer preocupações ou reclamações relacionadas a condutas indevidas que você tenha vivenciado pessoalmente ou que tenha testemunhado acontecendo a outra pessoa.

Como exemplos, os relatórios podem ser sobre:

- intimidação, assédio sexual, discriminação e comportamento abusivo que você testemunhou ocorrendo
- testemunhou ou suspeitou de exploração e abuso sexual
- fraude / corrupção
- contabilidade indevida
- roubo, dano ou uso indevido da propriedade da empresa
- outras questões criminais
- riscos de saúde e segurança
- dano ambiental
- comportamento antiético
- violação de e-mail ou uso do site
- danos à reputação do ACNUR

Você também pode entrar em contato com a Helpline para qualquer dúvida que possa ter em relação às políticas e / ou procedimentos do ACNUR, por exemplo, Código de Conduta ou Proteção contra Retaliação.

4. Preciso de provas?

A Expolink não espera que você tenha uma prova absoluta de qualquer má conduta ou negligência relatada por você. No entanto, você deve tentar dar razões para sua preocupação. A Expolink transmitirá suas preocupações ao ACNUR e o ACNUR analisará todos os assuntos relatados e tentará encontrar soluções adequadas.

5. Como funciona?

Se tiver alguma dúvida, pode contactar a Helpline SpeakUp de várias formas, sempre com a opção de permanecer anónimo:

Por telefone:

Disque o telefone gratuito / número da taxa local / número internacional, dependendo de onde você está. Existe a opção de deixar o seu número de telefone e ser chamado de volta pela Linha de Ajuda. Você pode encontrar a lista com o número do seu país no seguinte link: [SpeakUp Helpline phones](#). Uma vez que você tenha chamado a linha, insira o Código de Acesso do ACNUR: 86427 seguido da tecla # (hash). Após uma breve mensagem, você será transferido para uma pessoa especialmente treinada (em inglês) para informá-lo sobre suas preocupações. Se você deseja falar um idioma diferente do inglês, um intérprete participará da chamada. Isso pode levar alguns minutos, espere em a linha.

Através do site da Expolink:

Você pode enviar um relatório confidencial acessando o site da Expolink: <https://wrs.expolink.co.uk/UNHCR>. Você poderá então deixar uma mensagem em vários idiomas digitando os detalhes nas caixas de mensagem.

Através do aplicativo chamado "SpeakingUp":

Você pode baixar gratuitamente o aplicativo Expolink "SpeakingUp" em uma das lojas de aplicativos usuais. Depois de tê-lo em seu telefone, você pode relatar diretamente suas preocupações para Expolink.

O serviço SpeakUp Helpline está disponível em qualquer época do ano, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

6. Que informação devo fornecer?

Você deve incluir datas, horários, pessoas e locais, conforme apropriado. Informe à Expolink sobre a respectiva unidade e localização a que a mensagem se refere e forneça o máximo de informações possível e conforme você se sentir confortável.

7. Como devo me preparar se eu optar por fazer um relatório?

Ao preparar-se para fazer um relatório, é útil anotar os pontos principais (como na pergunta 6) que você gostaria de levantar antes de fazer uma ligação.

Seja qual for a forma como você escolhe entrar em contato com o SpeakUp Helpline, você receberá um número de caso exclusivo que precisará ser mantido em segurança para receber feedback.

8. E se eu estiver denunciando uma emergência?

O SpeakUp Helpline não é um serviço de emergência. Se você está relatando uma emergência, você deve seguir o protocolo de sua operação.

9. O que acontece com o meu relatório?

Os relatórios são enviados prontamente da Expolink para a **Equipe de Triagem do ACNUR**, que agirá sem comprometer ninguém. Você receberá uma resposta dentro de cinco dias úteis para informá-lo de que o ACNUR está analisando suas preocupações e uma notificação caso seja necessária mais informação sua.

A Equipe de Triagem do ACNUR atribuirá seu relatório à unidade / serviço / seção mais apropriada do ACNUR para lidar com sua reclamação. Isso pode acontecer com o Escritório do Inspetor Geral (IGO), o Escritório de Ética, o Departamento de Saúde e Bem-Estar do DHRM (SHWS), o Serviço de Segurança no Campo (FSS), o Escritório do Ombudsman ou outras unidades / pessoas.

Caso você prefira denunciar anonimamente, a Expolink não fornecerá seu nome ao ACNUR. A Expolink continuará a comunicar mensagens vindas do ACNUR de volta para você e de você novamente para o ACNUR. A Expolink atuará como intermediária.

10. Estou preocupado em deixar um relatório e o que pode acontecer comigo

Lembre-se que o ACNUR publicou recentemente sua nova Instrução Administrativa sobre Proteção contra a Retaliação ([Administrative Instruction on Protection against Retaliation](#)). Pessoas que tenham feito um relatório de boa fé serão protegidas. O ACNUR não tolera retaliação. Cometer um ato de retaliação é uma forma de má conduta grave e será sancionada. Além disso, por favor, saiba que o SpeakUp Helpline garante a total confidencialidade e, se solicitado, você também pode relatar o anonimato completo.

11. O ACNUR será capaz de me identificar?

Se você ligar para a Linha de Ajuda do SpeakUp, seu número de telefone não será capturado. Qualquer coisa que você conversar com o telefonista da Expolink será realizada com a maior confidencialidade. O responsável pelo tratamento de chamadas procurará esclarecer onde for necessário e acordará as notas da preocupação que será comunicada ao ACNUR.

Ao deixar uma mensagem no site da Expolink, suas informações pessoais de contato não serão capturadas, a menos que você opte por fornecê-la. A Expolink não tentará identificá-lo.

12. Como faço para verificar se há feedback ou dúvidas sobre o meu relatório?

O serviço é compatível com canais cruzados para que você possa ligar, usar a Web ou enviar e-mail para feedback, independentemente do canal usado para fazer o relatório inicial. Tudo o que você precisa fazer é digitar o seu número de caso exclusivo que será fornecido quando deixar sua primeira mensagem (consulte a pergunta 5) e confirmar os caracteres aleatórios da sua senha escolhida. É simple e seguro.

Se você deixou seu nome e detalhes de contato, você pode ser contatado diretamente pelo ACNUR. No entanto, se você solicitou à Expolink para não compartilhar seus dados, seus dados não serão repassados ao ACNUR.

Então, a menos que você escolha se identificar, não há como o ACNUR saber quem deixou uma mensagem

13. Como funciona quando deixo minha reclamação com a Expolink?

