

POLÍTICA DE RESPONSABILIZAÇÃO PERANTE AS POPULAÇÕES AFECTADAS - AAP

1. Objetivo

A presente Política estabelece o compromisso da Associação SolidarChild em garantir que as populações afetadas pelas crises, conflitos, deslocamentos e desastres participem de forma significativa nas decisões que afetam as suas vidas e tenham acesso a informação, mecanismos seguros de reclamação, feedback e resposta.

A SolidarChild reconhece que a responsabilização perante as populações afetadas é um princípio fundamental da ação humanitária e do desenvolvimento comunitário.

2. Âmbito

Esta Política aplica-se a:

- Conselho de Consultivo;
- Direção Executiva;
- Trabalhadores e voluntários;
- Consultores e prestadores de serviços;
- Parceiros e representantes comunitários envolvidos nas atividades da solidarchild.

Aplica-se a todos os projetos, programas, atividades comunitárias e intervenções apoiadas ou implementadas pela organização.

3. Princípios

A SolidarChild compromete-se a aplicar os seguintes princípios:

3.1 Participação

As comunidades serão envolvidas na identificação de necessidades, definição de prioridades, planeamento, implementação, monitoria e avaliação das intervenções.

3.2 Transparência

As comunidades receberão informações claras, acessíveis e oportunas sobre objetivos, atividades, critérios de seleção, serviços disponíveis e mecanismos de reclamação.

3.3 Não discriminação

Nenhuma pessoa será excluída com base em sexo, idade, deficiência, condição social, deslocamento, origem, ou outras características.

3.4 Segurança e dignidade

A participação comunitária deverá respeitar os princípios de Do No Harm, confidencialidade, segurança e dignidade.

3.5 Confidencialidade

Informações pessoais e reclamações sensíveis serão protegidas e partilhadas apenas com pessoas autorizadas e quando necessário para uma resposta segura.

3.6 Não retaliação

Nenhuma pessoa sofrerá represália por apresentar uma reclamação, sugestão ou feedback de boa-fé.

3.7 Inclusão

Serão adotadas medidas para garantir a participação de mulheres, crianças, adolescentes, pessoas com deficiência e outros grupos que possam enfrentar barreiras de participação.

4. Informação às comunidades

Antes e durante a implementação dos projetos, a SolidarChild fornecerá informações sobre:

- Objetivos do projeto;
- Atividades previstas;
- Localização e calendário;
- Critérios de participação/beneficiário;
- Direitos dos participantes;
- Comportamento esperado dos trabalhadores;
- Canais de reclamação e feedback;
- Mecanismos específicos de denúncia de PSEA e outras questões de proteção.

A informação será transmitida através de reuniões comunitárias, sessões de sensibilização, materiais impressos, comunicação verbal e outros meios adequados ao contexto.

5. Mecanismo de Reclamações e Feedback

A SolidarChild manterá mecanismos acessíveis e seguros para receber:

- Reclamações;
- Sugestões;
- Perguntas;
- Elogios;
- Preocupações relacionadas com a qualidade dos serviços;
- Preocupações de proteção;
- Denúncias de exploração, abuso ou assédio sexual.

As reclamações serão registadas, classificadas, encaminhadas e acompanhadas até ao seu encerramento, respeitando a confidencialidade.

6. Questões sensíveis

Reclamações relacionadas com VBG, PSEA, abuso infantil ou outras questões sensíveis não serão tratadas através de processos comunitários públicos.

Estas situações serão encaminhadas através de mecanismos confidenciais e seguros, observando os princípios de segurança, confidencialidade, consentimento informado e interesse superior da criança, quando aplicável.

7. Participação no ciclo do projeto

A participação comunitária será promovida nas seguintes etapas:

1. Avaliação de necessidades;
2. Desenho do projeto;
3. Seleção das prioridades;
4. Implementação;
5. Monitoria;
6. Avaliação;
7. Aprendizagem e adaptação.

8. Responsabilidades

A Direção Executiva é responsável pela implementação desta Política.

Os responsáveis de projeto devem assegurar que os mecanismos AAP sejam incorporados nos planos de trabalho.

Todos os trabalhadores têm obrigação de informar as comunidades sobre os seus direitos e os canais disponíveis para feedback.

9. Monitoria

A implementação da AAP será monitorada através de:

- Número e tipo de feedback recebido;
- Tempo de resposta;
- Percentagem de reclamações encerradas;
- Consultas comunitárias realizadas;
- Alterações realizadas com base no feedback;
- Participação de grupos vulneráveis;
- Satisfação dos participantes.

10. Revisão

A Política será revista pelo menos uma vez a cada dois anos ou sempre que houver alterações significativas na estrutura, contexto ou requisitos dos doadores.