# FERRAMENTA 14: FOLHA DE PERGUNTAS E RESPOSTAS (Q&A) PARA VOLUNTÁRIOS

**Propósito desta ferramenta**

Esta folha de perguntas e respostas (Q&A) apoia voluntários e equipas a responder a perguntas frequentemente feitas por membros da comunidade durante as avaliações, a implementação e quando os programas estão a chegar ao fim. Isto ajuda a prevenir confusão e frustração nas comunidades, garantindo que as pessoas recebam informação correta e consistente sobre o programa ou a resposta.

Adicione ou remova perguntas da lista abaixo conforme seja relevante para o seu programa ou resposta. Sempre que possível, são fornecidas respostas sugeridas, mas este documento deve ser atualizado com informação específica para cada programa ou resposta. Desenvolvê-lo com toda a equipa, incluindo voluntários comunitários, ajuda a criar apropriação da ferramenta, assegura que as perguntas mais comuns estão incluídas e que as respostas são escritas da melhor forma para o contexto local. Este deve ser um documento dinâmico, atualizado regularmente com novas perguntas à medida que surgirem.

#### Perguntas e respostas mais frequentes

|  |  |
| --- | --- |
| **Pergunta** | **Resposta** |
| **Quem é a Cruz Vermelha e o Crescente Vermelho e/ou a Sociedade Nacional?** | A <inserir nome da Sociedade Nacional> é membro da maior rede humanitária do mundo, chamada Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. Juntos, atuamos antes, durante e depois de desastres e emergências de saúde para responder às necessidades e melhorar a vida das pessoas vulneráveis. Fazemo-lo com imparcialidade quanto à nacionalidade, raça, género, crenças religiosas, classe e opiniões políticas.  Qualquer apoio prestado pela Cruz Vermelha/Crescente Vermelho é **GRATUITO**. Nunca deve ser pedido dinheiro ou favores sexuais em troca de assistência. Se isso acontecer, por favor reporte-nos imediatamente através do nosso sistema de feedback <inserir detalhes do sistema de feedback>, ligando para X ou falando com um membro da nossa equipa em quem confia.  Adicionar informação sobre a Sociedade Nacional e o seu mandato, os tipos de serviços e apoios que presta no país, o escritório ou delegação mais próxima e o número de voluntários. Explicar como as pessoas podem esperar ser tratadas pelo pessoal e pelos voluntários. |
| **A Cruz Vermelha/Crescente Vermelho é uma organização religiosa?** | A <inserir nome da Sociedade Nacional> não é uma organização religiosa. Ajudamos as pessoas apenas com base na necessidade, independentemente da sua raça, crenças religiosas, classe ou opiniões políticas. O nosso objetivo é ajudar aqueles que mais precisam. Os emblemas da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho existem desde o século XIX. No entanto, nenhum dos emblemas tem qualquer associação religiosa.  Adicionar informação sobre a Sociedade Nacional, as diferentes comunidades em que atua e a diversidade da sua base de voluntários. |
| **Vocês fazem parte do Governo?** | Não. As Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho não fazem parte do Governo, mas atuam como auxiliares ou em apoio às autoridades públicas em tempos de crise. Isto significa que trabalhamos em parceria com as autoridades públicas. Isto pode incluir a prestação de serviços de ambulância, doação de sangue, formação em primeiros socorros ou apoio na resposta a desastres. No entanto, as Sociedades Nacionais são independentes do Governo e atuam de forma imparcial e neutra, baseando-se unicamente na necessidade.  Adicionar informação sobre o mandato específico da Sociedade Nacional no país e o seu papel junto do Governo.  *.* |
| **O que estão a fazer na nossa comunidade?** | *Adicionar informação sobre o que a Sociedade Nacional, a IFRC ou o CICV está a fazer na comunidade, incluindo:*   * *Os objetivos do programa ou da resposta e o tipo de atividades que estão a ser implementadas.* * *Quanto tempo o programa ou a resposta vai durar e quando começou.* * *Como as pessoas podem aceder ao apoio, por exemplo, clínicas de saúde, processos de distribuição, apoio para alojamento, etc.* * *Quem o programa ou a resposta vai ajudar e porquê.* * *Quem estará a trabalhar no programa ou resposta (ex.: equipa de pessoal, voluntários, etc.).* * *Explicar como as pessoas podem participar no programa ou na resposta, como através de reuniões comunitárias, comités ou mecanismos de feedback.* |
| **Porque estão a fazer todas estas perguntas?**  (Durante as avaliações de  necessidades) | Estamos a fazer estas perguntas para compreender quais são as principais necessidades desta comunidade. Depois de recolhermos a informação sobre as necessidades, iremos avaliar se há algo que possamos fazer para apoiar. Se não dedicarmos tempo a colocar estas perguntas, podemos acabar por oferecer apoios que não sejam úteis ou necessários.  A informação que partilhar connosco será mantida confidencial. Ninguém é obrigado a responder às perguntas se não quiser. Responder às perguntas não garante apoio.  Adicionar informação sobre a avaliação, incluindo:   * O objetivo da avaliação (ex.: que informação se pretende obter e para que finalidade). * Quantos dias a avaliação vai durar. * Quem será entrevistado, por quem e através de que métodos (ex.: grupos focais de discussão, entrevistas com informantes-chave, inquéritos a agregados familiares, etc.). * Como a informação das pessoas será utilizada. * Quando voltarão para partilhar os resultados da avaliação. * Como as pessoas podem colocar perguntas (ex.: partilhar detalhes do mecanismo de feedback ou contactos da delegação). * Gerir as expectativas sendo honesto sobre as limitações. Por exemplo, se um programa não está garantido, se está limitado a um setor ou se pode haver um longo atraso entre a avaliação e o início do programa, é importante comunicar isso claramente à comunidade. **NÃO FAZER PROMESSAS DE REGRESSO SE NÃO HOUVER CERTEZA DE QUE VAI ACONTECER.** |
| **Quando vão voltar e o que vão fornecer?** | É muito importante responder a esta pergunta com honestidade, caso contrário existe o risco de criar falsas expectativas na comunidade, o que pode prejudicar a reputação da Sociedade Nacional e a relação com a comunidade. Não diga às pessoas que vai voltar para fornecer apoio, nem que tipo de apoio irão receber, a menos que isso já esteja decidido e garantido.  Adicionar aqui informação sobre:   * O objetivo da avaliação (ex.: que informação se pretende obter e para que finalidade). Por exemplo, esta é uma avaliação para um programa já garantido? Ou é uma avaliação para decidir se esta comunidade em particular deve receber apoio ou não? * Pode-se incluir aqui informação sobre o tipo de apoio que o programa ou resposta irá fornecer – mas apenas se isto já estiver decidido e confirmado (ex.: instalação de furos de água, prestação de serviços de saúde, construção de abrigos, etc.). * Quando se espera fornecer retorno à comunidade sobre os resultados da avaliação. * Como esse retorno será fornecido (ex.: através dos líderes comunitários, de uma reunião comunitária, de voluntários comunitários, etc.). * Como as pessoas podem colocar perguntas (ex.: partilhar detalhes do mecanismo de feedback ou contactos da delegação). |
| **Porque é que eu não estou a receber apoio?** | Infelizmente, não temos recursos suficientes para apoiar todas as pessoas da comunidade e, por isso, estamos a concentrar-nos naquelas que são mais vulneráveis ou que mais precisam de apoio.  Adicionar aqui informação sobre:   * Os critérios de seleção para receber apoio. * Porque é que estes grupos foram selecionados para receber apoio. * Como foram definidos os critérios de seleção e se alguém da comunidade esteve envolvido na sua definição. * Como as pessoas foram identificadas para receber apoio e quem esteve envolvido na seleção dos beneficiários. * Como as listas de beneficiários foram verificadas e validadas pela Sociedade Nacional para garantir justiça. * Como as pessoas podem solicitar formalmente uma revisão do seu caso, se sentirem que foram injustamente excluídas da lista. Por exemplo, através dos detalhes do mecanismo de feedback. (Isto também exige que o programa ou resposta tenha um processo de investigação definido). * Pode ser útil incluir detalhes de quaisquer atividades que apoiem a comunidade como um todo. Por exemplo, promoção de higiene ou saúde, instalação de furos de água ou clínicas de saúde.   Ver Ferramenta de CEA 18: Abordagens participativas para critérios de seleção para mais orientações sobre este tema. |
| **Porque não estão a fornecer X?**  Onde X é algum tipo de item ou apoio que a Sociedade Nacional não está a fornecer (ex.: comida, educação, alojamento, etc.) | Infelizmente, não conseguimos responder a todas as necessidades da comunidade. Só temos financiamento e recursos para fornecer <inserir detalhes sobre o que o programa ou a resposta irá apoiar>. Esperamos que isto ainda seja útil e necessário aqui. Reconhecemos que existem outros tipos de apoio de que as pessoas precisam e lamentamos não poder responder a todas as necessidades. No entanto, por favor contacte <inserir nome e contactos de outra organização que esteja a fornecer o apoio solicitado> ou comunique isso através do nosso mecanismo de feedback <inserir detalhes do mecanismo de feedback>.  Adicionar aqui informação sobre:   * Como o programa ou resposta foi desenhado. Por exemplo, a comunidade participou no desenho do programa? Se sim, explicar como funcionou esse processo e quem participou. Se o programa ou resposta foi definido de acordo com os requisitos do financiador, explicar isto à comunidade. Partilhar as limitações e restrições enfrentadas pela Sociedade Nacional pode ajudar a criar compreensão e incentivar uma abordagem mais colaborativa. * É importante ter informação sobre outras organizações a operar na comunidade, para que as pessoas possam ser encaminhadas quando pedirem apoio que a Sociedade Nacional não pode fornecer. |
| **Não estou satisfeito, como posso apresentar uma queixa?** | Lamentamos saber que não está satisfeito connosco. Todas as pessoas têm o direito de apresentar preocupações, queixas ou sugestões sobre como podemos melhorar. Por favor, faça isso através do nosso mecanismo de feedback.  Adicionar aqui informação sobre o mecanismo de feedback da Sociedade Nacional, incluindo:   * Os tipos de questões a que o mecanismo de feedback pode responder e o que não pode. * Os canais que as pessoas podem usar para apresentar perguntas, preocupações ou sugestões. * O que acontece com o feedback e quando podem esperar uma resposta da Sociedade Nacional. * Como a resposta será dada (ex.: serão contactados diretamente?). * Como a sua informação será protegida e mantida confidencial. * Detalhes de outras organizações que prestam serviços e para as quais as pessoas podem ser encaminhadas, caso o seu feedback esteja fora do âmbito da Sociedade Nacional.   É importante não inventar uma resposta nem prometer resolver a queixa de alguém, a menos que tenha a certeza de que pode fazê-lo.  Ver Ferramenta de CEA 15: Kit de Feedback para mais orientações. |
| **Como posso conseguir um trabalho ou ser voluntário na Cruz Vermelha/Crescente Vermelho?** | *Adicionar informação sobre: • Onde a Sociedade Nacional publica vagas e como funcionam os processos de recrutamento – enfatizando a justiça e a transparência • Funções e oportunidades de voluntariado disponíveis dentro da Sociedade Nacional • Como as pessoas podem inscrever-se como voluntárias (ex.: contactos da delegação local ou sede)* |
| **Temos de pagar pelo apoio da Cruz Vermelha/Crescente Vermelho?** | Não, os serviços e apoios da Cruz Vermelha/Crescente Vermelho são **GRATUITOS**. Nunca deve ser pedido dinheiro ou favores sexuais em troca de assistência. Se isso acontecer, por favor reporte-nos imediatamente através do nosso sistema de feedback <inserir detalhes do sistema de feedback>, ligando para +41 800 437 272, ou falando com um membro da nossa equipa em quem confia.. |
| **Por quanto tempo mais vão trabalhar na nossa comunidade?** | *Adicionar informação sobre: • Quando o programa começou e quanto tempo estava previsto durar • Quanto tempo mais o programa irá decorrer, sendo honesto sobre as datas de encerramento e tendo cuidado para não criar expectativas de prolongamento, a menos que isso seja confirmado • Se a data de encerramento estiver próxima, incluir detalhes sobre como o programa será entregue à comunidade e quem, dentro da comunidade, participou nestas decisões • Detalhes do mecanismo de feedback caso as pessoas tenham mais perguntas ou preocupações que queiram partilhar*  *Ver Ferramenta de CEA 20: Orientações para estratégias de saída para mais conselhos* |
| **Por que é que estão a ir embora?** | *Adicionar informação sobre: • Quando o programa começou, quanto tempo estava previsto durar e se foi prolongado • Porque é que o programa está a terminar (ex.: data prevista de encerramento, falta de fundos, necessidades já foram satisfeitas) • O que foi alcançado durante o programa (ex.: o programa cumpriu o que pretendia fazer?) • Como o programa será entregue à comunidade, fases de entrega, datas de encerramento e quem, da comunidade, está envolvido no processo • Como as pessoas serão mantidas informadas durante a fase de entrega • Detalhes do mecanismo de feedback caso as pessoas tenham mais perguntas ou preocupações que queiram partilhar*  *Ver Ferramenta de CEA 20: Orientações para estratégias de saída para mais conselhos* |