



FOLHA INFORMATIVA CEA E WASH

A Participação comunitária e a Prestação de contas à comunidade (CEA) é uma forma de trabalhar em colaboração com as comunidades que reconhece e valoriza toda a comunidade como parceira em igualdade, cujas diversas necessidades, prioridades e preferências orientam tudo o que fazemos. Conseguimos isso integrando nos nossos programas e operações a participação significativa da comunidade, a comunicação aberta e honesta e os mecanismos para ouvir e agir com base nos comentários.

A participação da comunidade e a prestação de contas não são algo novo ou separado dos programas de WASH.

As abordagens participativas e o engajamento da comunidade têm sido uma parte importante e fundamental dos programas de WASH durante muitos anos. Sabemos que, quando toda a comunidade – independentemente do seu género, idade, deficiência ou origem – faz ouvir a sua voz e participa ativamente no desenho e na orientação das melhorias de WASH, o impacto na saúde, dignidade e resiliência é maior.

- Por exemplo, as abordagens de participação comunitária que são usadas comumente nos programas de WASH incluem:
- Perguntar e escutar as preferências e requisitos das pessoas sobre o desenho e a localização das instalações de WASH, e depois as pessoas promotoras da higiene comunicam isso à equipa técnica.
- Discutir temas relacionados com a água, o saneamento e a higiene com as pessoas, através de uma série de abordagens e canais que incluem o cara a cara, atividades participativas e meios de comunicação, como por exemplo, a rádio.
- Analisar as práticas das comunidades e o contexto sociocultural relacionado com WASH, as estruturas e o poder de tomada de decisão dos lares e das comunidades, os canais de comunicação de confiança, etc., para permitir abordagens eficazes de mudança social e de comportamento.
- Trabalhar com as comunidades para identificar e apoiar na implementação de soluções práticas locais para melhorar a infraestrutura e os comportamentos de WASH.
- Recolha de comentários de homens, mulheres, rapazes, raparigas, pessoas com deficiência e outros grupos vulneráveis sobre o funcionamento e manutenção das instalações de WASH, materiais distribuídos, atividades de promoção da higiene, desafios, satisfação, etc., para orientar as melhorias no programa.

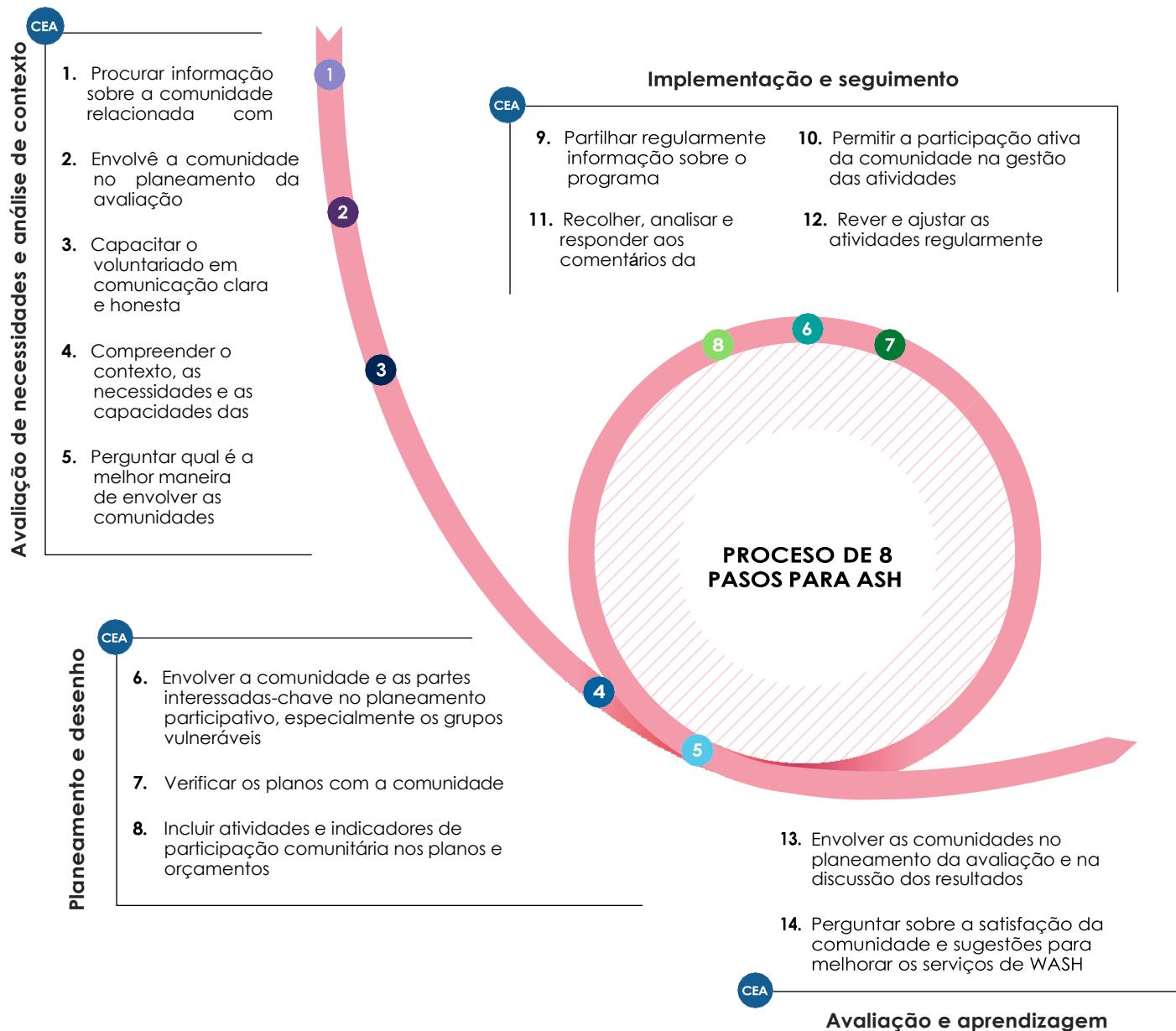
Há 14 ações-chave para alcançar uma boa participação da comunidade no processo de 8 passos para WASH [consulte o diagrama abaixo].

A maioria das Sociedades Nacionais já implementa muitas destas ações dentro dos seus programas de WASH. Embora o WASH já envolva a comunidade há bastante tempo, há sempre espaço para melhorar.

Ao adotar uma abordagem mais sistemática para a participação da comunidade, trabalhando de forma transparente, inclusiva e participativa através dos 8 passos, podemos melhorar a qualidade, o impacto e a sustentabilidade dos nossos programas de WASH.

Estas ações-chave podem ser usadas como um bom lembrete ou para “verificar” o que já está incluído no programa de WASH, e para identificar qualquer lacuna ou área onde a participação da comunidade poderia ser reforçada. Utilize o quadro de monitoria da página 5 como apoio. Para obter informação mais detalhada sobre o que inclui cada uma das 14 ações-chave de CEA, consulte a guia e ferramentas de CEA da FICV (versão revista de 2021).

14 ações-chave para conseguir uma boa participação da comunidade em WASH



Participação das comunidades durante as emergências

Quando a situação é urgente e complexa, pode ser que não consigamos implementar as 14 ações incluídas neste gráfico. Para obter mais informação sobre como garantir um nível mínimo de participação da comunidade em WASH durante emergências, consulte as dez ações para envolver as comunidades durante as ações de resposta a emergências (páginas 74-75 do Módulo 5 no Guia de CEA, e a lista de verificação de CEA para WASH em emergências – Ferramenta 24).



COMO É QUE CEA E WASH SE ENCAIXAM?

A programação de WASH deve sempre ter como objetivo incluir e ser guiada pelas 14 ações-chave para uma boa participação da comunidade e prestação de contas. É importante ter em conta que a “participação da comunidade” e a “promoção da higiene” muitas vezes significam o mesmo na prática: se você está a fazer uma boa promoção de higiene (HP), então está a fazer uma boa participação da comunidade (não são algo separado).

A FICV tem investido na criação de uma rede de profissionais de CEA que apoiam a execução de programas de forma participativa e responsável. A nível nacional, muitas vezes haverá um membro da equipa de CEA ou um ponto focal dentro das Sociedades Nacionais, e pode haver um delegado de CEA destacado como parte das operações. Pode haver atividades planeadas e orçamentadas pelo ponto focal ou pela equipa de CEA que devem estar alinhadas e coordenadas com as atividades de PH, para evitar duplicação, confusão na comunidade, perda de confiança e uma programação ineficaz.

Para um programa de WASH, há uma série de áreas nas quais o trabalho conjunto pode acrescentar valor, entre elas:

- Utilizar o ponto focal de CEA (pessoal da SN ou delegado da FICV) como um recurso ou parceiro para brainstorming, a fim de fortalecer a participação da comunidade em todo o programa de WASH – especialmente em torno da compreensão dos contextos, das abordagens de participação, dos sistemas de feedback e da comunicação sobre quem somos/o que fazemos.
- Em vez de realizar formações separadas sobre PH e CEA para os voluntários da comunidade, envolver o ponto focal de CEA no planeamento das formações sobre promoção da higiene e incluir sessões sobre participação, comunicação e prestação de contas.
- Trabalhar com o ponto focal de CEA para compreender como o feedback de WASH se enquadra no sistema de feedback mais amplo do programa (ou da Sociedade Nacional). O ponto focal de CEA assegura que o feedback é recolhido, partilhado e respondido de forma sistemática e coerente em todos os setores. É importante documentar todo o feedback recolhido como parte do programa de WASH e como foi utilizado para o planeamento, o desenho e a adaptação das estratégias de implementação e mudança de comportamento.
- Logo que possível no programa/operação, perguntar ao ponto focal de CEA se existem ferramentas de recolha de dados já disponíveis para compreender as percepções das pessoas, as práticas e os aspetos de prestação de contas. É importante harmonizar estas ferramentas tanto quanto possível, para garantir que toda a informação recolhida como parte das atividades rotineiras de monitoria da PH seja captada, compatível com outros setores e útil.
- Trabalhar com o ponto focal de CEA para compreender como (e a quem) devem ser encaminhados os comentários, perguntas e preocupações não relacionadas com WASH (por exemplo, quando os promotores da higiene estão na comunidade e alguém lhes transmite uma queixa sobre alojamento ou lhes faz uma pergunta sobre meios de subsistência).
- Pedir ao ponto focal de CEA que partilhe a informação padrão sobre o funcionamento e o programa, incluindo a apresentação da RCRC aos membros da comunidade (por exemplo, quem somos, o que fazemos, o que se pode esperar, onde se podem apresentar comentários ou queixas). O ponto focal de CEA trabalha para garantir que “falamos com a mesma voz e escutamos com os mesmos ouvidos”.
- Muito frequentemente, nas operações e programas, as atividades de comunicação de riscos são realizadas pelas equipas de WASH, saúde e CEA, pelo que é vital colaborar e trabalhar em conjunto na comunicação de riscos, incluindo a percepção do risco, o acompanhamento da desinformação e a formação.



O QUE FAZER E O QUE NÃO FAZER PARA UMA PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA EFICAZ

- **Não se deve focar demasiado em mensagens unidireccionais** como forma de mudar comportamentos.
- Garantir que os materiais de informação, educação e comunicação (IEC) e as **mensagens-chave** sejam elaborados pelos especialistas relevantes em WASH, com o apoio ou aconselhamento de CEA.
- Assegurar que as opiniões da comunidade não sejam usadas apenas para mudar o que dizemos (mensagens), **mas também o que fazemos (alterar as atividades do programa)**.
- **Documentar a informação recebida das comunidades** e como foi utilizada para o planeamento, desenho e execução.
- Coordenar as atividades de participação comunitária, mobilização social, promoção da saúde, promoção da higiene e comunicação de riscos de forma adequada, evitando duplicação, desperdício de recursos e confusão nas comunidades. **Isto também evita confusão entre os voluntários**, pois muitas vezes são os mesmos que são chamados a realizar todas essas atividades.
- **Definir funções e responsabilidades.** Não ter claro quem deve liderar quais atividades num programa ou resposta pode criar problemas, mas como normalmente há sempre trabalho suficiente para todos, isso pode ser resolvido através de uma boa coordenação entre setores e equipas e do desenvolvimento de planos de trabalho partilhados.
- **Não reinventar a roda quando já existe uma grande quantidade de excelentes recursos disponíveis.**
É uma perda de tempo e de recursos valiosos.

ONDE POSSO ENCONTRAR MAIS INFORMAÇÃO?



Pergunte ao ponto focal de CEA a nível de operação, país ou região

Guia e ferramentas de CEA da FICV (versão revista de 2021), incluindo o Kit de início de feedback (orientação passo a passo e modelos para planear, escolher, estabelecer e gerir um sistema de feedback e queixas)

Guia e ferramentas da FICV: 8 passos para a promoção da higiene em emergências, e outros recursos sobre participação comunitária e prestação de contas em WASH no site de WASH da FICV

Nota de orientação da FICV sobre Proteção, Género e Inclusão (PGI) em WASH (2021), e a ferramenta “Perguntas para guiar a programação de WASH: Integrando a PGI e a participação comunitária”

CARTÃO DE PONTUAÇÃO

O SEU PROGRAMA DE WASH ESTÁ A CONSEGUIR UMA BOA PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA? QUÃO RESPONSÁVEL É O SEU PROGRAMA DE WASH?

A equipa de WASH, junto com o ponto focal de CEA, pode utilizar a seguinte tabela:

- **antes da implementação**, como uma lista de verificação durante a fase de planeamento para garantir que as 14 ações-chave estejam incluídas no programa de WASH, ou
- **durante ou após a implementação**, para avaliar ou pontuar quão bem o seu programa de WASH está a aplicar as 14 ações-chave para um bom CEA, e identificar qualquer lacuna ou áreas em que a participação comunitária poderia ser reforçada.

Lembre-se que a promoção da higiene é um processo contínuo e flexível, e que a avaliação e a análise não são atividades pontuais (por exemplo, devem continuar ao longo de todo o ciclo do programa para que as atividades possam ser revistas e ajustadas conforme necessário).

	Incluído no programa de WASH?		
	Sim	Parcialmente	Não
Avaliação e análise			
1. Procurar informação existente de WASH sobre a comunidade, por exemplo, práticas de água e saneamento, preferências de comunicação, riscos e percepções de doenças, género e inclusão, etc.			
2. Envolver a comunidade no planeamento da avaliação			
3. Informar ou formar o voluntariado sobre o objetivo da avaliação e sobre como comunicar de forma clara e honesta			
4. Dedicar tempo a compreender o contexto, as necessidades e as capacidades das pessoas			
5. Incluir perguntas sobre a melhor forma de envolver as comunidades			
Desenho e preparação 4 5			
6. A comunidade e as principais partes interessadas devem participar no planeamento do programa (como a localização e o tipo de instalações de WASH, o funcionamento e a manutenção, etc.), incluindo homens, mulheres, rapazes, raparigas e grupos em situação de risco.			
7. Verificar os planos com a comunidade e outras partes interessadas antes de os pôr em prática, para garantir que correspondem às necessidades e expectativas.			
8. Incluir explicitamente as atividades e indicadores de participação comunitária/promoção da higiene nos planos e no orçamento dos programas, descrevendo como a informação será partilhada, como será apoiada a participação da comunidade e como será gerido o feedback.			
Implementação, seguimento, revisão e reajuste 6 7 8			
9. Partilhar regularmente informação sobre o programa com os membros da comunidade, utilizando as melhores abordagens para chegar aos diferentes grupos.			
10. Permitir a participação ativa da comunidade na gestão e orientação do programa, incluindo os grupos em situação de risco.			
11. Recolher, analisar e responder aos comentários da comunidade, garantindo que as pessoas saibam como podem fazer perguntas, dar sugestões ou apresentar preocupações sobre o programa.			
12. Rever e ajustar periodicamente as atividades e as abordagens do programa com base nas opiniões da comunidade e nos dados de seguimento.			
Avaliação e aprendizagem			
13. Envolver as comunidades no planeamento da avaliação e na discussão dos resultados.			
14. Perguntar aos membros da comunidade se estão satisfeitos com o programa de WASH, como foi implementado e o que poderia ser melhorado.			