



Ventao Boletim Informativo para Organizações Parceiras – Nº 2

Seja bem-vindo à segunda edição do ventao partner newsletter!

Dessa vez queremos apresentá-lo à qualidade de sistema weltwaerts e repassar a você algumas informações sobre ele.

Por favor, fique à vontade para fazer perguntas adicionais a nós ou sua organização parceira na Alemanha. Como sempre, seu feedback sobre o conteúdo desse newsletter é bem-vindo.

Atenciosamente, de Berlim,

Jan Wenzel, Nathalie Bambalinkenga e Anette Schwitzke

1. Notícias

Envolvimento de parceiros - o tópico principal da nossa reunião de membros de abril de 2015

A inclusão de organizações parceiras no nível diretor do programa, bem como no nível de implementação, foi o tópico principal da reunião de membros da ventao, ocorrida em abril de 2015.

Nossas organizações-membros compartilharam conosco os resultados e impressões de conferências entre parceiros na África do Sul, Colômbia e Índia. Em vários países, redes de parceiros já atuam ou estão em desenvolvimento. Algumas delas reivindicam acesso a apoio financeiro para suas medidas de implantação e desejam ser consideradas como parceiras no desenvolvimento futuro do programa.

Sabendo que o processo de envolvimento de parceiros no nível diretor do programa acaba de ganhar tração, os membros da ventao concordaram sobre as posições a seguir, que colocaremos em discussão no Comitê Diretor do Programa:

- Um ponto essencial para possibilitar o envolvimento de parceiros em nível de programa é uma consistente política de informações. Dessa forma, recomendamos a tradução imediata de documentos e relatórios relevantes nos idiomas principais dos parceiros.
- Acolhemos a ideia de apoiar financeiramente redes parceiras. É necessário discutir mais sobre sua implementação.
- Acolhemos ações voltadas a oferecer consultas a parceiros sobre tópicos relevantes do nível diretor do programa.

Durante o workshop, as organizações-membros reuniram vários critérios que consideraram relevantes para relações bem-sucedidas entre parceiros. Dentre elas estavam relações de

longo prazo, medidas conexas, reuniões periódicas entre parceiros, apoio financeiro para possibilitar visitas de parceiros à Alemanha, comunicação e partilha das tomadas de decisões, avaliações conjuntas, capacitação mútua e outros tópicos de interesse geral.

A avaliação do programa Sul-Norte deve começar em julho de 2015

Desde novembro de 2013, voluntários dos países parceiros do weltwaerts tem a oportunidade de vir à Alemanha para fazer trabalho voluntário. O novo componente do programa weltwaerts será avaliado a partir de julho de 2015. Durante o desenvolvimento dos termos de referência já fizemos uma rodada de consultas com vários parceiros. No momento, está em andamento o processo de seleção para consultores. Em julho, devem começar os trabalhos de avaliação. Nesse processo, o grupo de trabalho de Sul-Norte irá convidar todas as organizações parceiras envolvidas para participar nas consultas. Os resultados da avaliação devem sair no final de 2016. Resumos da execução serão fornecidos nos principais idiomas para as organizações parceiras.

2. O sistema de qualidade weltwaerts

Quando o programa weltwaerts foi avaliado em 2010/11, uma das recomendações foi para a “garantia conjunta da qualidade do programa”. A garantia conjunta é parte da gestão de qualidade e se propõe a consolidar a confiança de que os requisitos de qualidade serão atendidos.

Como a recomendação para garantia conjunta de qualidade foi implementada?

No programa, a qualidade se baseia em três pilares principais:

- As **organizações de origem** e suas respectivas **associações de qualidade** (como nós). Representantes das seis associações de qualidade, o Ministro Federal e antigos voluntários se reúnem de 3 a 4 vezes por ano no grupo de trabalho sobre qualidade. Pelo menos uma vez por ano, eles se dirigem ao comitê diretor do programa.
- Um periódico **controle de qualidade por instituições externas**, chamadas “QUIFD”: <http://www.quifd.de/> (somente em alemão e algumas informações em inglês) e “Guetegemeinschaft Internationaler Freiwilligendienst e.V.”: <http://ral-freiwilligendienst.de/> (somente em alemão).
- A **pesquisa anual com voluntários**.

Apesar das organizações de origem concentrarem a responsabilidade principal pela qualidade dos serviços de voluntariado, é evidente que você, como organização parceira, tem um papel crucial nesse processo.

A função e serviços relacionados a associações de qualidade já foram explicados na primeira edição desse newsletter.

Quais são os requisitos ou padrões de qualidade no programa weltwaerts?

O Ministério Federal para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (BMZ) desenvolveu uma lista de padrões de qualidade, que você irá encontrar em anexo. Infelizmente, o documento ainda não tem versão em português. Também está acessível no site da weltwaerts abaixo:

<http://www.weltwaerts.de/en/detail.html?id=136>

Se você observar os padrões de qualidade weltwaerts, irá ver que muitos deles se relacionam diretamente com você e sua relação com as organizações de origem.

- 1.1 As organizações parceiras e de origem trabalham numa parceria íntima.*
- 1.3 São elaborados contratos entre a organização de origem e a parceira sobre a política de financiamento.*
- 1.4 A organização de origem tem uma estratégia específica para a orientação de voluntários de desenvolvimento, que é implementada em conjunto com suas organizações parceiras.*
- 2.1 A O local de designação é adequado ao aprendizado sobre desenvolvimento, levando à exposição dos voluntários a problemas de desenvolvimento, como a equipe no local de designação*
 - 1. trabalha com grupos-alvo marginalizados,*
 - 2. busca a promoção da sustentabilidade ecológica, ou*
 - 3. está explicitamente envolvida em campos relacionados ao desenvolvimento.*
- 2.1 B O local de designação é basicamente adequado ao trabalho voluntário. Fica claro desde o início que nem muito ou pouco é esperado dos voluntários. Qualquer requisito que os voluntários precisem atender deve ser claramente declarado durante o processo de seleção. Há uma proporção razoável entre o número de postos de voluntariado num projeto parceiro e o tamanho da equipe empregada pela organização parceira.*
- 2.1 C Será fornecido um dossiê sobre o local de designação (metas, tarefas), incluindo a explicação da necessidade de voluntários. Estão envolvidas a organização parceira e o local de designação.*
- 2.2 A Voluntários não devem ocupar cargos remunerados.*
- 2.3 A Uma compreensão comum sobre a função dos voluntários existe (entre a organização parceira e a de origem) /está sendo elaborada.*

- 2.3 B *A organização de origem e a parceira celebram um contrato escrito.*
- 2.5 A *Os critérios de seleção, estabelecidos de comum acordo pelas organizações de origem e parceiros e o local de designação, são claramente definidos.*
- 2.5 B *A organização parceira e o local de designação atuam na seleção de voluntários.*
- 3.1 *Um plano escrito de gestão de crises e contingências está disponível.*
- 3.3 A *As organizações parceiras e de origem mantêm contato periodicamente.*
- 3.3 B *As organizações parceiras já conhecem o programa weltwaerts.*
- 3.4 *Junto com a organização parceira / local de designação, a organização de origem garante que os voluntários sejam devidamente instruídos, iniciados e apoiados em seu local de designação.*
- 3.5 *A organização de origem disponibiliza um mentor / supervisor para garantir que os voluntários recebem o apoio devido.*
- 4.2 *Quando da conclusão dos serviços, os voluntários recebem um certificado emitido em conjunto pela organização parceira e pelo local de designação.*
- 4.4 *A organização de origem avalia a experiência dos voluntários em conjunto com o voluntário e o parceiro ...*

2.1 Introdução ao QUIFD – “Qualidade dos serviços de voluntariado”

Vamos observar mais de perto as instituições **externas de controle de qualidade**. O controle externo de qualidade se concentra no trabalho e processos das organizações de origem, não de organizações parceiras. Para todas as organizações de origem, é obrigatório passar por controle de qualidade em 2015 (ou 2016, caso sejam pequenas organizações de voluntariado). As organizações de origem podem escolher uma das duas instituições externas de controle de qualidade. Como todos os nossos membros optaram pela QUIFD, vamos nos concentrar apenas nessa instituição.

O que é QUIFD?

O Quifd – Agência para a Qualidade dos Serviços de Voluntariado estabeleceu padrões de qualidade para os serviços de voluntariado em cooperação com representantes da ciência e do campo. O objetivo desses padrões é auxiliar as organizações que designam voluntários na revisão e aperfeiçoamento de seu desempenho. Em reconhecimento ao atendimento a esses padrões a Quifd emite um Certificado de Qualidade.

Como funciona o controle externo de qualidade?

O QUIFD publicou um livro de referência que contém todos os padrões de qualidade necessários, que se relacionam intimamente com os padrões de qualidade do BMZ mencionados acima. A tarefa da organização de origem é descrever seus processos relacionados a todos os padrões e fornecer documentos hábeis escritos, como relatórios, conceitos, orçamentos, etc.

Para que se forneçam informações confiáveis, é essencial que a organização de origem se comunique de maneira próxima com os parceiros, que devem ser envolvidos no processo. Esses documentos serão avaliados por consultores independentes, que vão às organizações de origem para uma auditoria de várias horas de duração. Durante a auditoria, a organização de origem tem que explicar seus processos e responder a questionamentos adicionais dos consultores. Os consultores avaliam a medida em que os padrões foram atingidos e, se o resultado for satisfatório, entregam o certificado de qualidade.

Esse processo se repete a cada dois anos para monitorar o desenvolvimento da qualidade. Nós, como associação para qualidade, oferecemos assistência a nossos membros com relação a controle externo de qualidade, por exemplo, através de um livro de referência desenvolvido para orientá-los pelo processo, e também por aconselhamento individual.

2.2 A pesquisa anual com voluntários

Desde 2013, todos os voluntários que regressam são chamados a participar de uma pesquisa on-line encomendada pelo BMZ. A pesquisa é realizada de maneira anônima por uma agência externa especializada chamada uzBonn. Em 2013 e 2014, mais de 60% dos voluntários participaram. O objetivo principal da pesquisa é o desenvolvimento da qualidade. O feedback dos voluntários e sua satisfação com o programa, logo, serão utilizadas na identificação de pontos fortes e fracos do programa e de áreas para aperfeiçoamento.

Um resumo dos resultados foi publicado pelo BMZ, até agora somente em alemão.

<http://www.weltwaerts.de/de/publikation-detail.html?id=124>

Dessa forma, gostaríamos de dar uma ideia dos tipos de perguntas feitas e dos resultados principais.

Na pesquisa há perguntas relacionadas aos tópicos a seguir:

- O processo de registro e preparação na Alemanha
- O serviço de voluntário no local de designação

Exemplos de perguntas feitas:

- Você teve um mentor / contato em seu local de designação?
 - Você recebeu um visto válido?
 - Qual a medida da sua satisfação com a assistência oferecida por seu mentor / contato?
 - Qual a medida da sua satisfação com as tarefas designadas a você?
 - Qual a medida da sua satisfação com a interação social com seus colegas?
 - Você viveu situações em que se sentiu em perigo, ameaçado ou correndo risco concreto de violência?
-
- Retorno, reflexo e atividades seguintes
 - A satisfação geral a respeito da experiência como voluntário
 - Dados demográficos (como idade, gênero, formação, etc.)

Áreas com prioridade: 5 valores-guia

O Ministério Federal identificou cinco áreas com prioridade, para as quais foram definidos valores-guia. Essas áreas são:

- Todos os cursos obrigatórios para voluntários
- Preparação e assistência pela organização de origem em relação a questões de saúde e segurança
- A existência de um mentor local
- Um visto válido
- Contribuições financeiras voluntárias ao programa por parte dos voluntários

Caso os delimitadores pré-definidos sejam ultrapassados, causando, por exemplo, que uma determinada quantidade de voluntários não tenha visto válido ou mentor local, a organização de origem terá que encaminhar um relatório à unidade de coordenação do weltwaerts no Envolvimento Global, explicando como vai evitar que isso ocorra no futuro.

Resumo dos principais resultados:

A satisfação geral com o programa weltwaerts é muito alta. Dois terços dos voluntários estavam geralmente “muito satisfeitos” com suas experiências no voluntariado. 74% muito provavelmente recomendaria o voluntariado para um amigo. Da mesma maneira, 73% recomendaria o voluntariado em seu país anfitrião.

A satisfação com a organização anfitriã e o local de designação foi menos enfática. 39% recomendaria intensamente sua própria organização anfitriã e 40%, seu local de designação.

Por favor, tenha em mente que esses são os resultados gerais do programa. Os resultados aplicáveis a sua organização parceira alemã podem variar consideravelmente. Se você quer saber mais a respeito da pesquisa e seus resultados, por favor entre em contato com sua organização parceira alemã.

A pesquisa certamente irá continuar em sua atual forma até 2016.

Houve muitas críticas vindas, no entanto, de organizações de origem, que consideraram a pesquisa unilateral, ignorando as perspectivas das organizações parceiras e de origem. Nós, enquanto associação para qualidade, trabalhamos atualmente em uma proposta para uma pesquisa alternativa, que incluía organizações parceiras e de origem.