



# **POLÍTICA E PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES PARA PROGRAMAS INTERNACIONAIS**

Secção Um: Política de Tratamento de Reclamações

Secção Dois: Procedimentos de Tratamento de Reclamações

## CONTEÚDO

### SECÇÃO UM: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

- 1.1 Fundamentação e Finalidade do Tratamento de Reclamações para os Programas Internacionais
- 1.2 Princípios Fundamentais dos Mecanismos de Tratamento de Reclamações (MTR)
- 1.3 Alcance da Política de Tratamento de Reclamações para Programas Internacionais
  - Quem pode e não pode fazer uma reclamação ao abrigo desta política
  - Áreas principais e tipos de Reclamações
  - Registo, Monitorização e Relatório de Reclamações
  - Aprender com as Reclamações
- 1.4 Princípios da CAFOD de Resolução da Reclamação
- 1.5 Gestão e Responsabilidade

### SECÇÃO DOIS: PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

- 2.1 Comunicar e Estabelecer o Mecanismo de Tratamento de Reclamações (MTR)
- 2.2 Receber Reclamações
- 2.3 Processar e Investigar Reclamações
- 2.4 Feedback e Apoio ao Reclamante e Partes Implicadas
- 2.5 Resolução e Direito ao Recurso

### Anexos

- A. Fluxograma: Reclamante à CAFOD (Directo e Indirecto)
- B. Descrição do Processo de Tratamento de Reclamações da CAFOD
- C. Lista de contacto de Gestores de Reclamações da CAFOD

**Nota sobre a terminologia:** o termo “beneficiários” é usado para significar aqueles indivíduos e comunidades que servimos através do nosso trabalho com os nossos parceiros.

# SECÇÃO UM

## POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

### 1.1 Fundamentação e Finalidade do Tratamento de Reclamações para os Programas Internacionais da CAFOD

A Visão, Missão e Valores da CAFOD realçam a nossa crença num mundo onde toda a dignidade e direitos do indivíduo são respeitados. Na CAFOD, a prestação de contas significa assumir a responsabilidade de ouvir as necessidades, preocupações e opiniões dos nossos apoiantes, doadores, parceiros e comunidades que servimos. Significa agir sobre o que eles nos dizem e prestar-lhes contas sobre as decisões que tomamos. Significa que trabalhamos para melhorar a qualidade, aprendizagem e eficácia dos nossos programas internacionais ao colocarmos no centro do nosso trabalho os nossos parceiros e as comunidades que eles servem.

Como parte de um movimento constante de melhoria da nossa prestação de contas a todos os intervenientes<sup>1</sup>, a CAFOD compromete-se a estabelecer e implementar um Mecanismo de Tratamento de Reclamações (MTR) para gerir, responder e monitorizar reclamações no âmbito dos nossos Programas Internacionais para que indivíduos e organizações levantem questões e dêem feedback à CAFOD.

A CAFOD tem por objectivo estabelecer um MTR que seja de fácil utilização, seguro e acessível, mas que seja também simples, eficiente e eficaz e que não crie burocracia desnecessária. O nosso compromisso com a justiça, transparência, prestação de contas e protecção de pessoas vulneráveis está no centro do desenvolvimento desta política e são estes princípios que irão nortear a implementação de mecanismos de tratamento de reclamações com os nossos parceiros.

Os MTR da CAFOD têm por objectivo:

- melhorar a nossa prestação de contas aos nossos parceiros e beneficiários
- garantir o respeito e dignidade daqueles que desejam apresentar uma questão, preocupação ou reclamação sobre a CAFOD
- sensibilizar os parceiros, beneficiários e outras partes sobre o direito de suscitar preocupações e reclamações com a CAFOD
- proteger e orientar do pessoal da CAFOD sobre tratamento de reclamações
- permitir-nos rectificar erros
- alertar-nos para problemas no nosso trabalho
- ajudar-nos a aprender e melhorar continuamente
- fortalecer a relação entre a CAFOD e os nossos parceiros
- melhorar a eficácia dos nossos programas

A CAFOD irá estabelecer procedimentos de forma a receber e responder a reclamações dos parceiros.

Para os beneficiários, a CAFOD irá apoiar os parceiros a pôr em prática o método mais adequado para que os beneficiários possam apresentar-nos reclamações directamente ou através do parceiro. Com esta finalidade, a CAFOD irá promover com os parceiros a necessidade de mecanismos de tratamento de reclamações e irá fornecer-lhes apoio no desenvolvimento desses mecanismos de acordo com os princípios e práticas delineadas neste documento.

Nada nesta política deverá ser entendido como a negação do direito de qualquer indivíduo, grupo ou organização de obter uma compensação ao abrigo de qualquer legislação relevante.

---

<sup>1</sup> Intervenientes: O pessoal de organizações parceiras, beneficiários directos e indirectos das actividades financiadas pela CAFOD, ou outras partes afectadas pela implementação de actividades financiadas pela CAFOD.

## **1.2 Princípios Fundamentais dos Mecanismos de Tratamento de Reclamações (MTR)**

Para garantir que um mecanismo é eficaz, de confiança e por isso usado, depende dos seguintes princípios fundamentais:

### **Participação – Envolver pessoas em todas as fases**

Esta política delinea os princípios e procedimentos principais que irão sustentar quaisquer MTR mas caso os grupos que irão utilizar estes mecanismos não sejam incluídos no seu processo de concepção e desenvolvimento, em qualquer contexto, é pouco provável que sejam usados. Um MTR de sucesso e eficaz será apenas alcançado se for desenvolvido de forma altamente participativa com os representantes de todos os grupos intervenientes e se for integrado nas actividades do programa.

A CAFOD irá trabalhar com os parceiros para garantir que os mecanismos são configurados para a sua utilização e que funcionem da melhor forma para o parceiro e para a CAFOD. Ao trabalhar juntos, a CAFOD e os parceiros irão depois trabalhar com os grupos dos nossos programas para lhes conceber mecanismos de fácil utilização.

### **Contextualização e Adequação**

Os mecanismos para tratamento de reclamações devem ser adequados ao contexto específico no qual se destinam a operar. Qualquer processo tem de ser localizado. Tem de ser adequado ao contexto local onde se destina a operar, estar em conformidade com a legislação local e enquadrar-se com a natureza específica do programa a ser implementado. Uma vez mais, isto apenas será alcançado se concebido de forma participativa em consulta com os seus intervenientes.

### **Segurança**

Um MTR seguro irá considerar os perigos e riscos potenciais a todas as partes envolvidas em cada processo, incluindo o pessoal da CAFOD e do parceiro, reclamante, testemunhas e outras partes envolvidas. O mecanismo deve ser concebido para incorporar formas de prevenir assédio, prejuízo ou dano àqueles que desejam levantar uma questão ou fazer uma reclamação. A CAFOD fará o melhor para garantir a confidencialidade, oferecendo protecção física se necessário e quando possível, e abordar a possibilidade de retaliação contra aqueles que desejam apresentar preocupações ou ser testemunha.

### **Confidencialidade**

A confidencialidade ajuda a criar um ambiente no qual as pessoas têm maior probabilidade de levantar preocupações, fazer reclamações ou ser testemunha de más práticas ou incidentes de abuso. As pessoas podem não apresentar preocupações ou reclamações se tiverem medo de represálias de retaliação por parte do pessoal da CAFOD ou do parceiro, de outros membros da comunidade ou de qualquer outro interveniente caso o façam. A confidencialidade garante que qualquer informação dada é reservada a um limitado número de pessoas e que não é disseminada, oferecendo assim um elemento de protecção e segurança ao reclamante.

### **Transparência**

Um MTR é transparente quando todos os utilizadores estão cientes dos procedimentos; que compreendem o seu propósito, participaram na sua concepção, têm informação suficiente sobre como o aceder e percebem como funciona. A informação sobre um mecanismo de reclamação deve estar livremente disponível e as pessoas com preocupações devem ter a possibilidade de falar regularmente e abertamente com o pessoal da CAFOD e do parceiro sobre a operação do respectivo mecanismo. A CAFOD deve esclarecer quem é o responsável pelo tratamento de reclamações e pela comunicação de resultados em qualquer situação, quer seja o pessoal da CAFOD directamente ou o pessoal do parceiro.

### **Acessibilidade**

Um MTR tem de estar disponível para ser usado por o maior número de pessoas dentro de qualquer grupo interveniente no local onde os programas estão a ser implementados. Se um

mecanismo for concebido e desenvolvido com a participação dos intervenientes como acima indicado, os utilizadores terão determinado a forma mais apropriada de estabelecer um mecanismo que funciona para o maior número de pessoas dentro do grupo interveniente. Por exemplo: Quando se estabelece um MTR com um parceiro da CAFOD para utilização desse parceiro – o que funcionará para os membros desse parceiro numa sede urbana não funcionará da mesma forma para um membro de pessoal baseado numa localização remota com comunicação limitada. Da mesma forma para os utilizadores beneficiários: os diferentes sexos devem ser considerados para que o MTR seja igualmente acessível a ambos? O mecanismo pode também ter de ser adaptado de forma a ser acessível aos jovens ou aos idosos, por exemplo.

### **1.3 Alcance da Política de Tratamento de Reclamações para Programas Internacionais**

A CAFOD está aberta a todos os comentários e reclamações sobre o nosso trabalho nos países onde implementamos programas e considerará as reclamações no âmbito dos nossos programas internacionais. Uma reclamação é uma expressão de insatisfação sobre o padrão ou qualidade do trabalho do nosso programa internacional, ou é relacionada com as acções ou falta de acções tomadas pelo pessoal da CAFOD ou do parceiro ou voluntários que directamente ou indirectamente causam aflição à parte afectada.

Apesar de várias preocupações serem levantadas e discutidas entre o pessoal da CAFOD, parceiros e beneficiários envolvidos nas actividades do programa, é necessário um MTR formal para aquelas ocasiões onde as reclamações não possam ser resolvidas informalmente e um indivíduo ou organização deseje fazer da sua reclamação um registo e receber uma resposta formal.

#### **1.3.1 Quem pode fazer uma reclamação ao abrigo desta política**

As partes que fazem reclamações sobre os Programas Internacionais da CAFOD podem incluir (mas não são limitadas a):

- indivíduos que representam oficialmente uma organização parceira
- qualquer funcionário individual de uma organização parceira
- procuradores de um funcionário de uma organização parceira
- beneficiários das actividades financiadas pela CAFOD
- outros intervenientes afectados pela implementação de actividades financiadas pela CAFOD incluindo líderes locais, representantes governamentais, representantes de outras ONGs

A CAFOD aceitará reclamações anónimas reconhecendo que as reclamações possam ser legítimas e que o reclamante pode ter boas razões para não divulgar a sua identidade, apesar de que o acompanhamento dessas reclamações será mais difícil. A CAFOD fará os melhores esforços para garantir que não haverá retaliação contra um reclamante em resposta a reclamações feitas contra a CAFOD ou contra um parceiro da CAFOD.

#### **1.3.2 Áreas principais e Tipos de Reclamações**

As áreas principais de reclamações possíveis podem incluir (mas não são limitadas a):

- Implementação de programa do parceiro
- Decisão de financiamento e/ou programa da CAFOD
- Comportamento / conduta de um funcionário do parceiro
- Comportamento / conduta de um funcionário da CAFOD
- Desvio de fundos / fraude por parte de uma organização parceira ou da CAFOD
- Processo da CAFOD de definição de uma posição política / de apoio

As reclamações dividem-se em dois tipos principais: **não-sensíveis** e **sensíveis**. Uma reclamação não-sensível é relacionada com a implementação de actividades ou decisão de programa, ou uma posição de apoio/política tomada pela CAFOD ou por uma organização

parceira com quem a CAFOD trabalha em solidariedade. Uma reclamação sensível é tipicamente uma reclamação sobre corrupção, abuso ou exploração sexual, ou outra má conduta ou má prática do pessoal da CAFOD ou do parceiro.

Todas as reclamações, quer sejam sensíveis ou não-sensíveis serão tratadas de maneira confidencial. Em alguns casos pode ser necessário divulgar as informações a terceiros. Isto será decidido caso a caso e, sempre que possível, com a aprovação do reclamante. Como tal, estes dois tipos de reclamações devem ser tratados de maneiras diferentes tendo em consideração os requisitos específicos e quaisquer riscos para as partes envolvidas.

As reclamações que indicam que foi cometida uma possível ofensa criminal devem ser remetidas, pela CAFOD ou pelo seu parceiro, às autoridades legais responsáveis pela investigação de tais assuntos.

### 1.3.3 Registo, Monitorização e Relatório de Reclamações

As reclamações serão registadas num sistema informático interno da CAFOD conhecido como o “Sistema de Gestão de Reclamações – Programa Internacional” (SGR-PI). Terá acesso a pessoal restrito, e apoiará as reclamações registando-as na sua receção, rastreando as acções tomadas e registando também os respectivos resultados.

O SGR-PI terá uma função de relatório que permitirá à CAFOD monitorizar o tipo de reclamações recebidas, os procedimentos seguidos e de onde originou a reclamação. Os relatórios serão gerados e distribuídos regularmente aos gestores superiores dos programas internacionais da CAFOD.

### 1.3.4 Aprender com as Reclamações

As reclamações serão usadas como feedback aos programas e para identificar quaisquer questões que necessitem ser abordadas na execução do programa ou formas de trabalho. A CAFOD tem por objectivo adaptar e evoluir em resposta a todo o feedback recebido. As reclamações devem por isso ser registadas de forma a gerar informação através da qual possam ser identificadas possíveis fragilidades na definição, planeamento, implementação, monitorização ou avaliação.

O Comité de Programas Internacionais (CPI) e/ou a Equipe de Liderança Internacional (ELI) irão trimestralmente analisar os relatórios do SGR-PI, definir oportunidades de melhoria e próximos passos.

## 1.4 Princípios da CAFOD de Resolução da Reclamação

Se, seguindo uma investigação, uma reclamação for considerada válida e contra a CAFOD, prevê-se que a resposta adequada tenha um de três tipos de Resolução:

- **Resolução #1 – Mudança de prática:** Um reconhecimento da validade da reclamação, uma demonstrável mudança de futuro na prática da CAFOD ou do parceiro, e a garantia ao reclamante que há uma mudança em prática.  
*Exemplos:* Informação errónea/enganosa numa campanha ou mensagem de apoio. Má atitude e comportamento do pessoal em contacto com o parceiro, comunidade. Desinformação não intencional sobre elegibilidade para um serviço ou bens distribuídos.
- **Resolução #2 – Fazer bem:** Reparar/substituir o dano ou omissão, ou seja, ‘fazer bem’ ao reclamante(s).  
*Exemplos:* Os abrigos temporários construídos não cumprem os critérios do projecto estabelecidos devido ao uso de materiais de fraca qualidade. Os beneficiários listados não recebem bens/serviços de qualidade apropriada.

- **Resolução #3 - Restituição:** Fornecer a restituição ao reclamante(s) quando a 'perda' ou 'dano' é tal que não se pode corrigir.

*Exemplo:* Incidentes de natureza extrema, por exemplo, perda de vida, perda de membro, abuso sexual, nascimento de criança resultante de abuso, infecção HIV.

Antecipa-se que a maioria de respostas a reclamações que são justificadas após investigação é do tipo "Resolução #1 – Mudança de prática". A nossa resposta será um reconhecimento formal que a prática ficou aquém dos padrões que estabelecemos e a garantia que, por isso, a prática da CAFOD irá mudar. Não está envolvido nenhum custo financeiro.

As respostas potenciais à "Resolução #2 – Fazer bem" implicam um custo financeiro (bens ou serviços). Sempre que possível será escrito no orçamento inicial do projecto, por exemplo, adicional de 5% numa linha específica do orçamento, e subtraídos proporcionalmente à medida que o orçamento é implementado. No entanto, haverá ocasiões em que esta potencial responsabilidade não possa ser incluída no orçamento e será necessário aceitar isto como uma responsabilidade corporativa. No caso da improbabilidade do orçamento do projecto ser incapaz de suportar os custos de "fazer bem", o Gestor de Reclamações (ver Anexo B para uma descrição das funções de tratamento de reclamações) deve notificar o Director Internacional da CAFOD no prazo máximo de **uma semana** após ter tomado conhecimento que a reclamação possa resultar numa responsabilidade corporativa.

As reclamações de "Resolução #3 – Restituição" têm de ser tratadas com sensibilidade e cuidado. Tais reclamações, independentemente de onde se ache que esteja a culpa, devem ser notificadas pelo Gestor de Reclamações ao Director Internacional da CAFOD no prazo máximo de **uma semana** após ter tomado conhecimento que a reclamação possa requerer restituição.

Quando o Director Internacional é notificado de uma reclamação, irá decidir se convocará um reduzido Grupo de Emergências Corporativas (GEC) para considerar qual deverá ser o rumo de acção apropriado.

## 1.5 Gestão e Responsabilidade

Um elemento-chave de um bom MTR é a divulgação aberta do mecanismo e a contínua reiteração da nossa prontidão para receber reclamações. Todo o pessoal tem a responsabilidade de lembrar constantemente os intervenientes da nossa política e que estamos todos disponíveis para receber reclamações a qualquer momento. Tem de se tornar uma parte da cultura da CAFOD lembrar àqueles com quem interagimos que podem fazer uma reclamação sobre as coisas sobre as quais estão insatisfeitos. É esta contínua divulgação desta política que irá operacionalizá-la e integrá-la nas nossas formas de trabalhar.

Os Representantes Nacionais e os Gestores de Programa têm uma responsabilidade acrescida no desenvolvimento e implementação de mecanismos com os parceiros para prevenir a má prática ou o abuso. Na prática, isto significa que os gestores de programa são os primeiros responsáveis pela localização, implementação e monitorização de MTRs em cada programa nacional e são os responsáveis por encorajar e apoiar mecanismos de reclamações para os beneficiários nos parceiros. Precisam também de garantir que formação adequada, apoio, ferramentas e recursos estão disponíveis para o pessoal para que possam operar eficazmente o mecanismo de reclamações.

Preparativos individuais para a divulgação desta política "dentro do país" serão postos em prática pelos Representantes Nacionais ou Regionais e com os parceiros de acordo com orientação da sede da CAFOD e outros recursos. Estes planos têm em conta as condições, atitudes e contexto locais, para que os procedimentos locais sejam acessíveis e para que as pessoas possam fazer uma reclamação de forma eficaz e segura.

## **SECÇÃO DOIS**

### **PROCEDIMENTOS DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

#### **2.1 Comunicar e Estabelecer o Mecanismo de Tratamento de Reclamações (MTR)**

Todos os intervenientes relevantes têm de estar completamente informados e cientes da política e procedimento da CAFOD para o tratamento de reclamações nos nossos programas internacionais. A CAFOD comunicará com os parceiros sobre o seu direito à reclamação e à procura de compensação, explicará o alcance desta política e destes procedimentos, debaterá sobre o que constitui uma reclamação válida ou inválida e estabelecerá como uma reclamação pode ser feita de acordo com os princípios fundamentais acima<sup>2</sup>.

A CAFOD comunicará com os parceiros de formas variadas e em todas as fases do processo, incluindo:

- como parte das relações e correspondência em curso entre o pessoal e os escritórios da CAFOD e do parceiro
- em reuniões com parceiros
- como parte de acordos com parceiros
- durante visitas de monitorização e avaliação de necessidades
- através do *website* da CAFOD

A CAFOD acordará com os parceiros como comunicar a nossa política com os beneficiários dos programas (incluindo formas adequadas para crianças) e como estabelecer procedimentos para avaliar a CAFOD com a sua participação. A CAFOD apoiará os parceiros neste processo e equipá-los-á com as ferramentas necessárias para garantir que qualquer mecanismo é sustentado pelos princípios fundamentais acima delineados.

#### **2.2 Receber Reclamações**

O fluxograma e a descrição do tratamento de reclamações (ver Anexos A e B) apresentam uma visão global do processo que a CAFOD usará para responder a reclamações de parceiros e beneficiários.

As reclamações formais têm de ser feitas por escrito pelo reclamante directamente ou através de alguém agindo em seu nome. Um funcionário da CAFOD, ou um funcionário do parceiro, pode assumir este papel de agir em nome do reclamante se for contactado directamente por causa de uma reclamação embora apenas os funcionários da CAFOD têm acesso ao Sistema de Gestão de Reclamações – Programas Internacionais (SGR-PI) da CAFOD.

As reclamações devem ser feitas por escrito ou via e-mail ao Gestor de Reclamações da CAFOD responsável pela área geográfica relativa à reclamação – Ver lista completa de tais contactos no Anexo C. Se o Gestor de Reclamações estiver implicado na reclamação então deve ser submetida uma reclamação formal ao Gestor Regional.

Se uma reclamação for recebida por telefone ou pessoalmente mas não puder ser tratada no momento da conversa, o reclamante tem de ser sensibilizado sobre os Procedimentos de Tratamento de Reclamações. É decisão do reclamante apresentar formalmente uma reclamação, com o apoio do pessoal da CAFOD ou do parceiro conforme necessário.

De forma a garantir confidencialidade, as reclamações submetidas à CAFOD serão abertas apenas pela Gestor de Reclamações ou seu delegado. Será enviado ao reclamante a confirmação da recepção da reclamação num prazo de uma semana.

Todas as reclamações serão registadas centralmente no SGR-PI.

---

<sup>2</sup> A CAFOD vai envolver-se com os parceiros de forma planeada durante um período de tempo adequado à natureza da relação com o parceiro, e com o tipo trabalho do programa ou projecto.

## 2.3 Processar e Investigar Reclamações

É da responsabilidade do Gestor de Reclamações determinar o tipo e a natureza da reclamação e assim decidir sobre a Política específica ou documentação do programa / projecto a que se refere e que tem de ser seguida. De acordo com isto, o Gestor de Reclamações acordará com o seu gestor de linha a acção mais apropriada a fazer e como deve ser investigada a reclamação. As funções e responsabilidades do pessoal da CAFOD e do parceiro e de quaisquer outras partes envolvidas na reclamação serão acordadas neste momento dependendo do tipo e natureza da reclamação.

A natureza e seriedade da reclamação determinarão como a investigação deve ser conduzida:

- (a) **Financiamento / implementação do programa** Nos casos de reclamações relativos a decisões/implementação do programa a investigação será gerida pelo Gestor do programa apoiado pela documentação do programa/projecto. Tais casos são classificados como *não-sensíveis*.
- (b) **Abuso e exploração sexual** Nos casos de reclamações relacionadas com abuso e exploração sexual, principalmente quando envolve crianças, a investigação será realizada de acordo com a Política de Protecção da Criança. [Nota: De futuro será usada a política de *Salvaguarda de Crianças e Adultos Vulneráveis*.] O Director de Desenvolvimento Organizacional e Pessoas (DOP) irá gerir tais investigações. Tais casos são considerados de *sensíveis*.
- (c) **Desvio de fundos / fraude** Nos casos de alegada má conduta financeira o Director da Divisão Financeira e Serviços (DFS) tem de ser informado e a composição da equipe de investigação será por ele/a decidida em consulta com o gestor superior mais elevado do respectivo local/departamento. As relevantes políticas são a política de fraude e perda e o código de conduta e políticas associadas. Tais casos são classificados como *sensíveis*.
- (d) **Má conduta (excluindo as de natureza sexual)** Nos casos de alegada má conduta do pessoal da CAFOD, *não* de natureza sexual, a investigação deve ser gerida pelo gestor do gestor de linha. As relevantes políticas que podem ser aplicadas são o código de conduta e políticas associadas, política de ofensa, política disciplinar e política de delação. Tais casos são classificados como *sensíveis*.

As investigações serão efectuadas confidencialmente e apenas um número limitado de pessoas que precisam de saber da reclamação serão envolvidas no processo. As investigações serão conduzidas de acordo com as Directrizes para Investigação da CAFOD. Estas directrizes são escritas para os investigadores sobre como gerir e conduzir uma investigação. Contêm orientações sobre preocupações de possíveis retaliações contra os reclamantes ou testemunhas e orientações sobre identificação de riscos no início do processo. O Responsável de Reclamações designado é responsável pelo seu tratamento e monitorização. As investigações variam em duração dependendo da sua complexidade; no entanto, o objectivo é concluir as investigações num prazo máximo de 6 semanas após a recepção da reclamação.

Se for alcançada a descoberta de uma reclamação maliciosa por outro funcionário, serão realizadas sanções contra o reclamante.

### 2.3.1 Reclamações à CAFOD

Quando uma reclamação é recebida de um parceiro ou beneficiário que se refere às actividades da CAFOD ou do seu pessoal, a CAFOD tratará da reclamação. Será tratada de acordo com a política e procedimentos respectivos como detalhado acima ou com referência à documentação específica do programa/projecto.

Quando uma reclamação é recebida de um beneficiário que se refere às actividades do parceiro ou ao seu pessoal, a CAFOD encaminhará a reclamação ao funcionário superior mais elevado da organização, a não ser que seja inseguro ou inapropriado fazê-lo devido à natureza da reclamação:

- Se a reclamação é de natureza *não-sensível* a CAFOD apoiará o parceiro a assumir responsabilidade no tratamento da reclamação com o beneficiário para uma resolução.
- Se a reclamação é *sensível* a CAFOD terá que decidir sobre a melhor maneira de tratar a reclamação de acordo com os princípios estabelecidos nesta política. Se sensível mas de natureza que possa ser tratada de acordo com as próprias políticas e procedimentos organizacionais do parceiro, a CAFOD apoiará o parceiro no processo. Se a reclamação é sensível e de natureza mais séria e representa um maior risco para todos os envolvidos, a CAFOD terá de tratar e investigar a reclamação directamente. A CAFOD acordará os processos a serem seguidos com o Director Executivo parceiro ou equivalente independente.

### **2.3.2 Reclamações de beneficiários ou parceiros sobre organizações externas**

Se a CAFOD receber uma reclamação de um parceiro ou um beneficiário que se refira a actividades ou pessoal de um programa ou organização não financiados pela CAFOD, a reclamação será encaminhada directamente à organização em causa ou ao provedor de justiça local para mediar e gerir a reclamação, quando possível. Poderá ser necessário à CAFOD apoiar o reclamante a procurar um provedor de justiça local ou a reportar às suas autoridades locais e apoiar os serviços conforme necessário e quando for seguro fazê-lo.

Em todos os casos acima, qualquer processo acordado, acção realizada e resultados alcançados serão registados no SGR-PI. Contudo, para reclamações sensíveis o detalhe capturado no SGR-PI será limitado.

## **2.4 Feedback e Apoio ao Reclamante e Partes Implicadas**

A CAFOD e/ou os parceiros responsáveis pelo tratamento de uma reclamação irão fornecer feedback ao reclamante e àqueles implicados conforme o caso

- Em casos *sensíveis*, o reclamante não 'possui' a reclamação, assim, estritamente falando, ele/a não tem 'direito' a saber o resultado da investigação, principalmente quando resulta em acção disciplinar para um funcionário dado isto ser um assunto confidencial entre a CAFOD e o funcionário. Nestes casos, geralmente será suficiente dizer que a reclamação foi fundamentada (e encaminhada à gerência para uma decisão disciplinar) ou que a reclamação não é fundamentada. Ao dar esta explicação, as identidades ou as provas de outras testemunhas nunca devem ser divulgadas.
- Para reclamações *não-sensíveis*, o/s reclamante/s será actualizado e informado sobre as decisões tomadas, processos de investigação a serem seguidos e prazo para uma resolução. A CAFOD oferecerá e acordará qualquer apoio que possa ser solicitado pelo reclamante ou qualquer parte envolvida enquanto os procedimentos estão a ser seguidos.

Quando possível, o reclamante deve de ser informado 2 semanas após a recepção da reclamação sobre o caso e deve ser-lhe dada uma data prevista para a recepção de um relatório completo do resultado dos processos realizados. Os prazos para o tratamento de uma reclamação variam de acordo com a natureza da reclamação ou por razões processuais e o reclamante será informado sobre o progresso.

## **2.5 Resolução e Direito ao Recurso**

É do interesse do reclamante e da CAFOD garantir que qualquer reclamação é satisfatoriamente resolvida. Caso a pessoa que faça a reclamação não se sinta satisfeita com o resultado apesar de terem tido a oportunidade de solicitar esclarecimento e feedback adicionais, podem submeter directamente um recurso formal ao Director Internacional ou Director Executivo ou a um Administrador da CAFOD. Isto pode ser feito por escrito, por carta ou e-mail, para as seguintes moradas:

Geoff O'Donoghue, E-mail [godonoghue@cafod.org.uk](mailto:godonoghue@cafod.org.uk)

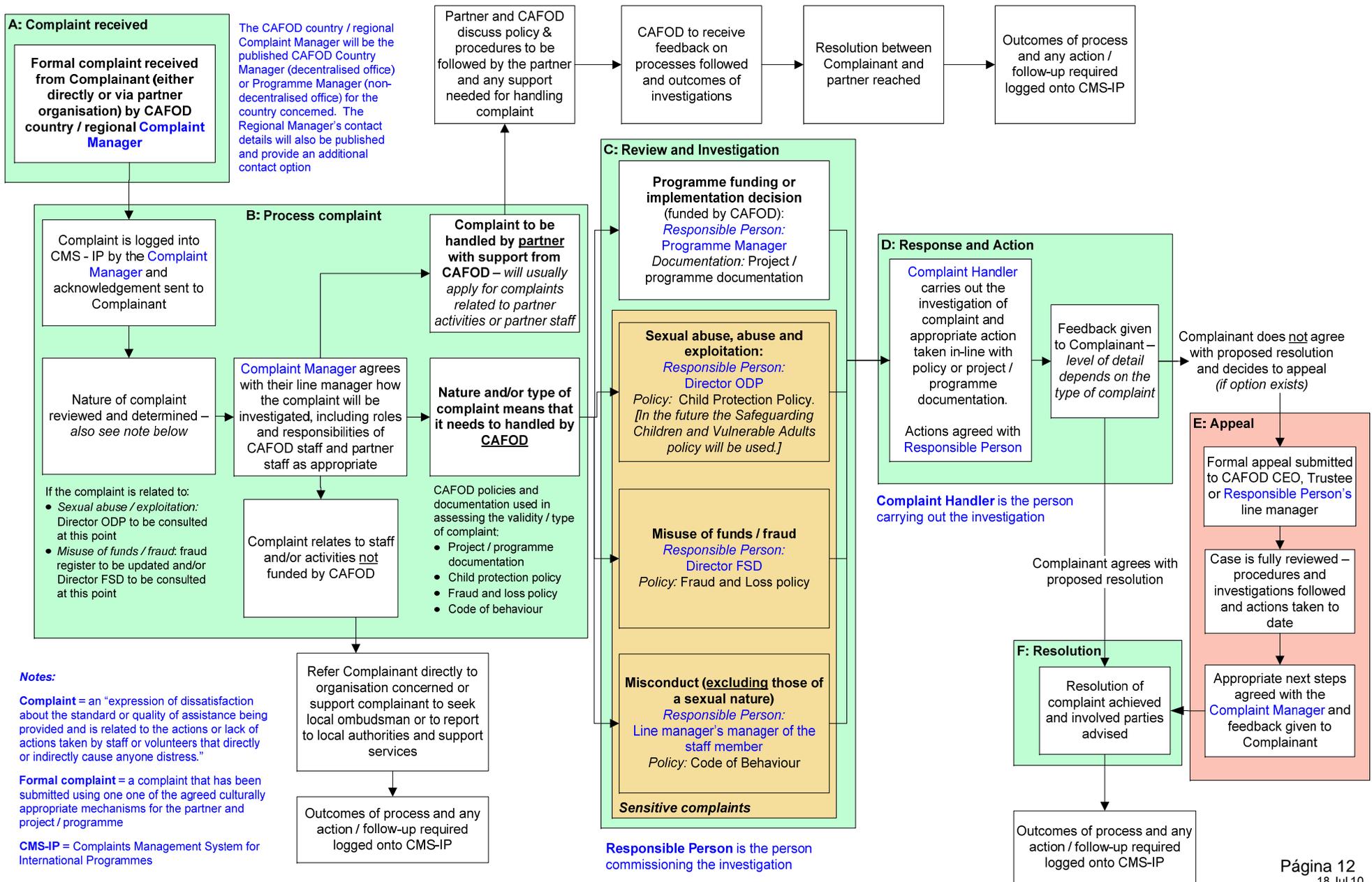
Chris Bain, Director, E-mail [cbain@cafod.org.uk](mailto:cbain@cafod.org.uk)

Morada: CAFOD, Romero House, 55 Westminster Bridge Road, London, SE1 7JB.  
Telefone +44 (0)207 095 5500

Presidente dos Administradores - Bispo John Rawsthorne, Bispo de Hallam  
E-mail [bishopofhallam@btinternet.com](mailto:bishopofhallam@btinternet.com)

Neste momento, o caso será completamente analisado. Todos os procedimentos e investigações que foram seguidos, os resultados e acções realizadas até à data serão avaliados. Os próximos passos mais adequados serão definidos com todas as partes envolvidas. Um representante da CAFOD será designado para responder e manter o reclamante e as partes envolvidas actualizadas sobre o processo de recurso se necessário. A resolução será acordada e os seus resultados e quaisquer acções realizadas serão registados no sistema SGR-PI.

**Annex A: COMPLAINANT TO CAFOD FLOWCHART – from an external stakeholder affected by the implementation of CAFOD funded international programme activities; “stakeholders” include beneficiaries of the project, local leaders, government representatives etc**



## **Anexo B: Descrição do Processo de Tratamento de Reclamações da CAFOD – para reclamações directa ou indirectamente à CAFOD**

### **A: Receber reclamação**

- **Reclamante:** Faz reclamação directamente ao gestor de Reclamações da CAFOD (por escrito via carta ou e-mail) ou através de membro da equipe de execução do programa (verbalmente ou por escrito)
- **Gestor de Reclamações:**
  - Recebe a reclamação por escrito, directamente do reclamante ou através de alguém agindo em seu nome
  - Regista a reclamação no sistema SGR-PI e envia aviso de recepção da reclamação ao reclamante ou ao seu representante (até **1 semana** após recepção da reclamação)

### **B: Processar reclamação**

- **Gestor de Reclamações:** Debater e acordar com o Gestor de Linha a natureza da reclamação:
  - a) financiamento / implementação do programa
  - b) abuso e exploração sexual
  - c) desvio de fundos / fraude
  - d) má conduta (excluindo as de natureza sexual) ou
  - e) a reclamação não diz respeito à actividade ou pessoal financiados pela CAFOD.

Para reclamações relacionadas com abuso / exploração sexual ou desvio de fundos / fraude deve informar-se o Director de DOP e o Director de DFS (respectivamente)
- **Gestor de Reclamações:** Atribuir a reclamação à Pessoa Responsável adequada através do sistema SGR-PI -
  - Para reclamações de financiamento ou implementação do programa, o **Gestor de Programa** respectivo
  - Para abuso e exploração sexual, o **Director de Desenvolvimento Organizacional e Pessoas** (DOP)
  - Para desvio de fundos / fraude, o **Director Financeiro e Serviços** (DFS)
  - Para má conduta (excluindo as de natureza sexual), o **gestor do gestor de linha** do funcionário

### **C: Analisar e investigar a reclamação**

- **Pessoa Responsável:**
  - Analisar a reclamação, decidir as acções a realizar de acordo com os procedimentos da CAFOD e identificar riscos, por exemplo, retaliações potenciais contra reclamantes e testemunhas
  - [Normalmente] Atribuir a reclamação a um Responsável da Reclamação para realizar uma investigação – através da reafecção da reclamação no sistema SGR-PI
- **Responsável da Reclamação:** Contactar o reclamante (até **2 semanas** após a recepção da reclamação) para informar sobre o caso e fornecer uma data prevista de recepção de informação adicional sobre a reclamação. Para reclamações não relacionadas com as actividades ou pessoal financiados pela CAFOD, encaminhar a reclamação para a organização em causa ou apoiar o reclamante a procurar um provedor de justiça local ou a comunicar às autoridades locais e serviços de apoio

- **Responsável da Reclamação:** Investigar a reclamação de acordo com a política ou documentação do projecto / programa, mantendo o estado da investigação actualizado no sistema SGR-PI

## D: Resposta e acção

- **Responsável da Reclamação com apoio da Pessoa Responsável:**
  - Agir de acordo com a documentação do projecto / programa. Para reclamações não-sensíveis, registar um resumo da acção realizada no sistema SGR-PI. Para reclamações sensíveis, apenas o estado da reclamação é necessário ser registado no sistema SGR-PI dado que os dados completos serão mantidos pela Pessoa Responsável respectiva
  - Considerar e monitorizar quaisquer riscos, por exemplo, sobre retaliações contra reclamantes ou testemunhas
- **Responsável da Reclamação:** Contactar o reclamante (até **6 semanas após recepção da reclamação**) para dar feedback sobre a conclusão da investigação
  - Para reclamações sensíveis, confirmar se a reclamação foi fundamentada e o que vai acontecer a seguir (se alguma coisa)
  - Para reclamações não-sensíveis, fornecer um relatório do resultado dos processos realizados
  - Para casos mais complexos onde a reclamação não é possível ser resolvida até 6 semanas, fornecer ao reclamante uma actualização do progresso
- **Responsável da Reclamação com apoio da Pessoa Responsável:** Se o reclamante não parece estar satisfeito com o resultado, debater a sua preocupação e oferecer esclarecimento ou feedback adicionais quando possível (ex: para reclamações não-sensíveis). Se o reclamante ainda não estiver satisfeito, encaminhar para o processo de recursos
- **Gestor de Reclamações e Pessoa Responsável:** Monitorizar o progresso através do sistema SGR-PI e acompanhar se necessário

## E: Recurso

- **Reclamante:** Submeter um recurso escrito formal directamente a um dos Gestores de Recurso da CAFOD, via e-mail ou correio para CAFOD, Romero House, Westminster Bridge Road, London
  - Director Internacional (Geoff O'Donoghue, [godonoghue@cafod.org.uk](mailto:godonoghue@cafod.org.uk))
  - Director Executivo (Chris Bain, [cbain@cafod.org.uk](mailto:cbain@cafod.org.uk))
  - Presidente dos Administradores (Bispo John Rawsthorne, [bishopofhallam@btinternet.com](mailto:bishopofhallam@btinternet.com))
- **Gestor do Recurso:** Iniciar uma análise completa aos procedimentos que foram seguidos, os resultados e acções realizadas. Definir passos seguintes apropriados e designar um representante da CAFOD para responder e manter o reclamante e partes envolvidas actualizados sobre o processo de recurso se necessário

## F: Resolução

- **Responsável da Reclamação / Gestor do Recurso:** Informar as partes envolvidas que a resolução da reclamação foi alcançada e registar as acções realizadas no sistema SGR-PI
- **Gestor da Reclamação:** Monitorizar o progresso das reclamações que iniciaram através do sistema SGR-PI e dar seguimento com o responsável respectivo para garantir que todas as reclamações são satisfatoriamente resolvidas e terminadas no sistema SGR-PI.

## **G: Aprendizagem organizacional**

- **Responsável do Desenvolvimento de Prestação de Contas:** Produzir relatórios trimestrais do sistema SGR-PI para análise na reunião CPI Trimestral
- **ELI e/ou CLT:** Analisar os relatórios SGR-PI, definir oportunidades de melhoria e próximos passos.

## **Anexo C: Lista de contacto de Gestores de Reclamações da CAFOD**

Ver por favor a lista dos Gestores de Reclamações no *website* da CAFOD