



# Especial

**ROTINAS ESPECIAIS E SOB DEMANDA**

# 1 RELATÓRIO ANUAL DE PROGRESSO DA CRIANÇA - CPR

## Fortalecimento de vínculo e prestação de contas ao padrinho

### Princípios

↓ Baixe dinâmicas de CPR para realizar com as crianças.

### 1.1.1 Informar e encantar o padrinho: o conteúdo do CPR

Tecnicamente, o  **Relatório de Progresso da Criança** ou Child Progresso Report (CPR) é um folheto anual e individual contendo as informações de saúde, educação e participação da criança. Além dessas informações sobre o bem-estar da criança, em qual série escolar ela se encontra e de quais atividades da OSP ela participou durante o ano, o padrinho recebe também uma foto atualizada e exclusiva.

Apesar de trabalhosa para os parceiros locais e para os colaboradores do apadrinhamento, esta comunicação é sem dúvida a mais esperada e gratificante para os padrinhos e madrinhas, conforme dados fornecidos pelo EI em 2021:

- ✓ 74% se lembram de ter recebido o CPR no ano passado.
- ✓ 94% consideram o relatório de grande importância.
- ✓ 97% leem o CPR no mesmo dia em que o recebem

Um template básico de um CPR inclui as seguintes informações:



O **ano de referência** das informações



Uma **foto atualizada** da criança



Nome e idade da criança



Série escolar



**Informações variadas** da criança dependendo do tema



Informações sobre a **saúde da criança**.



Programas que a **criança/família** participaram



Informações sobre o progresso de programas da OSP ou da comunidade



Um desenho ou **arte** feito pela criança para o padrinho



**Palavra do Diretor (a) de País** de agradecimento ao padrinho



Durante várias décadas, o Relatório de Progresso da Criança foi coletado e manuseado inteiramente em papel.

Os folhetos com a arte final eram impressos e enviados em branco para as OSPs preencherem junto com as crianças e, depois, eram devolvidos para o EP aprovar, baixar e enviar para os padrinhos.

Já em meados dos anos 2000, o ChildFund Brasil introduziu um processo híbrido, em que a coleta realizada pelas OSPs permaneceu em papel, mas passou a ser lançada e aprovada pelo EP num sistema online. Ao final do processo, este sistema exportava todos os dados e fotos para uma ferramenta de impressão por dados variáveis, e cada CPR era impresso (não em branco como antes), mas já preenchido com as informações lançadas de cada criança.

Atualmente, o processo de coleta do CPR é 100% digital.

Usando o aplicativo  **CommCare** em seus celulares ou tablets, as OSPs coletam as informações e usam o mesmo dispositivo para fotografar tanto a criança como também o desenho/arte que ela fez. Dali mesmo, havendo conexão de internet, ela já pode enviar as informações coletadas para o EP, e também corrigir/reenviar os CPRs reprovados

### 1.1.2 Dimensão de Programas Sociais: é sobre celebrar desenvolvimento da criança

O Relatório Anual de Progresso da Criança é um comunicado que incorpora tanto aspectos e processos da área de Apadrinhamento como também da área de Programas Sociais. Se o desenvolvimento e crescimento da criança através de sua participação na OSP é a história que o CPR pretende contar todos os anos, então suas atividades de coleta não podem ser esvaziadas da abordagem programática.

Da mesma forma, o ponto de vista do principal interlocutor deste material – o padrinho – também deve ser considerado, afinal, ele precisa ser gratificado por seu compromisso, mês a mês, e por seu investimento afetivo na vida daquela criança. Quando o CPR promove o encontro destas duas dimensões e faz com que as famílias e os padrinhos se sintam co-protagonistas dos resultados alcançados, ele cumpre sua missão e gera valor para todos os envolvidos.

### 1.1.3 Informações qualitativas: consultas futuras e marcos de desenvolvimento das crianças

Os dados coletados durante o CPR revelam os diferentes aspectos do progresso da criança e contribuem também para a compreensão do impacto de programas sociais ao longo dos anos. São informações que podem ser manuseadas ativamente, em pesquisas e diagnósticos, e, também, passivamente, para consultas de diferentes naturezas como **pedidos especiais** e confirmação dos dados das crianças.

### 1.1.4 Coleta responsável: o máximo de CPRs preenchidos com o máximo de autenticidade e qualidade

A coleta de CPR demanda muito planejamento, treinamento, organização e mobilização de pessoas. Para atender a esta grande demanda que movimenta milhares de crianças, famílias e voluntários, é ideal (embora nem sempre possível) que a época do ano escolhida não coincida com outras entregas de apadrinhamento que ocupem todo o tempo e pessoal das OSPs e do EP.

Outro aspecto importante é acordar prazos reais que assegurem a **conclusão do processo** de CPR sem comprometer outros elementos qualitativos como a presença e **participação** autêntica das crianças, a triagem de cada formulário no EP e a impressão cautelosa da arte final com as informações corretas de cada padrinho. Uma boa prática é a OSP planejar metas semanais de coleta para evitar quaisquer acúmulos ao final do processo.

### 1.1.5 Coleta remota em casos excepcionais

Se por motivos de segurança pública ou sanitária não for possível realizar a coleta do CPR de forma presencial, o ChildFund Brasil poderá, mediante autorização do Childfund Internacional, abrir uma exceção temporária para que a coleta se dê de forma remota utilizando as ferramentas e tecnologias disponíveis.

## 1.2 Processos

Nome	1.2.1 Realizar o CPR de crianças apadrinhadas
Objetivo	Fortalecimento de vínculo e prestação de contas ao padrinho
Resumo do processo	<pre> graph LR     A[EP/EI] --&gt; B[OSP]     B --&gt; C[OSP]     C --&gt; D[EP]     D --&gt; E[OSP]     E --&gt; F[EP/EI]     F --&gt; G[EP]     G --&gt; H[CONCLUSÃO]     </pre> <p><b>a</b> Prepara o aplicativo de coleta com os questionários já traduzidos e as listagens de crianças.</p> <p><b>b</b> Recebe: treinamento sobre o tema, informações de acesso e questionários de cada ciclo de vida.</p> <p><b>c</b> Replica treinamento e inicia coleta junto às crianças e famílias usando um dispositivo móvel.</p> <p><b>d</b> Inicia a conferência dos CPRs já coletados e aponta os formulários que precisam ser corrigidos.</p> <p><b>e</b> Conclui a coleta e a correção dos <b>materiais</b> reprovados pelo EP.</p> <p><b>f</b> Gera MCS/Ocorrência nos CRMs de apadrinhamento e os prepara para baixar os arquivos de CPR preenchidos.</p> <p><b>g</b> <b>Conduz processo de impressão</b> dos CPRs, baixa os MCS/OCORRÊNCIAS, envelope e envia os CPRs para os padrinhos.</p> <p><b>h</b> OSP guarda uma cópia do CPR na pasta individual da criança.</p>
Indicador	Número de CPRs coletados vs. Número de Crianças Apadrinhadas
Materiais	Template CPR foto e arte da criança
Sistema	CommCare, Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional), CPR App
Ambientes	N/A
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fotos e desenhos fora dos padrões estabelecidos</b></li> <li>• <b>Fotos trocadas especialmente entre crianças homônimas</b></li> <li>• <b>Dados da criança incompatíveis com a foto (idade, gênero, escolaridade etc.)</b></li> <li>• <b>Ausência de relatórios nos casos de saúde ruim ou falta de participação</b></li> </ul>
Comentários de Auditoria	O CPR é um documento importante que comprova a existência e participação da criança juntamente com o CVS. Por isso, uma cópia do questionário deve ser mantida dentro da pasta de cada criança.

### a. EP/EI prepara o aplicativo de coleta

Para iniciar a coleta de CPR, o aplicativo CommCare precisa passar por customizações que reflitam o tema do ano (como os questionários por ciclo de vida/subgrupo), e também por importações de listagens que contenham os dados das crianças e dos padrinhos.

Como a coleta 100% digital é uma inovação em constante aprimoramento, a cada novo CPR o Escritório Internacional irá disponibilizar um **guia** esclarecendo as configurações, customizações, instalação e utilização do CommCare. Nesse sentido, as orientações técnicas para a coleta do CPR, bem como as informações de usuários e senhas fornecidas às OSPs, podem variar de um ano para outro e, por isso, os **treinamentos** com as equipes às vésperas do início do processo, são os canais oficiais para a divulgação das diretrizes e regras para o ano vigente.

### b. OSP recebe treinamento sobre o tema, informações e questionários por ciclo de vida

Mesmo que as orientações para coleta possam variar a cada ano, pelo menos 4 aspectos permanecerão inalterados:

1. Os questionários serão divididos por ciclos de vida/subgrupos e sempre integrados com os **questionários de CVS**
2. As perguntas abrangerão o progresso e os marcos de desenvolvimento da criança conforme figura abaixo:



3. Uma nova foto da criança sempre será tirada respeitando a Salvaguarda Infantil e os padrões de qualidade e espontaneidade
4. A criança sempre produzirá algum gesto para o padrinho (desenho ou arte) que será fotografado ou digitalizado:



### c. OSP inicia a coleta junto às crianças e famílias

Os questionários e foto de CPR devem ser coletados **presencialmente** durante visitas domiciliares ou através das mais diversas oficinas pedagógicas e atividades de fortalecimento de vínculos familiares. No ciclo 1, um dos pais ou cuidador das crianças poderá responder às perguntas, enquanto no ciclo 2, as próprias crianças poderão responder por si próprias caso a OSP ache prudente.

Se a OSP precisar do apoio de voluntários neste processo, todos os treinamentos de CPR bem como a Política de Salvaguarda Infantil precisarão ser cascadeados a essas pessoas.



A OSP precisará de um celular ou tablet com sistema operacional Android para instalar o aplicativo CommCare. As respostas são inseridas diretamente no aplicativo, e a foto pode ser capturada pela câmera do próprio dispositivo no momento do preenchimento ou previamente para upload posterior do arquivo de foto dentro do aplicativo.

### d. EP inicia a conferência dos CPRs já coletados

Como toda comunicação enviada ao padrinho, o CPR também passa por uma triagem do material coletado das crianças. A Equipe de Processamento deve analisar e apontar quaisquer incoerências, riscos e erros que requeiram revisão ou correção.

### e. OSP conclui a coleta e a correção dos CPRs reprovados

Embora a revisão de um CPR reprovado nem sempre demande uma nova foto ou arte da criança ou um novo preenchimento das informações, é importante que a OSP reserve tempo e recursos para se dedicar a essas revisões.

### f, g, e h. EP prepara o sistema para gerar os arquivos de CPR e os MCS/OCORRÊNCIA para baixa

A impressão do CPR é precedida por um processo de montagem dos arquivos digitais e individuais, em que as informações e fotos coletadas bem como os MCS/Ocorrências e dados dos padrinhos, são inseridos no layout e **idioma** final de cada CPR gerado. Para isso, é necessário que os respectivos MCS/Ocorrências sejam gerados dentro do **Salesforce** e do **Dynamics**, e, depois, importados para dentro do aplicativo CPR App em que os arquivos finais serão baixados.

Dessa forma, cada arquivo gerado em seu idioma estará pronto para ser impresso quando exibir 1) as informações e foto da criança, 2) os dados do padrinho e 3) o MCS/OCORRÊNCIA (código de barras) para baixa. Após impressão, os CPRs são baixados no EP e enviados aos padrinhos pelos Correios ou e-mail.

O processo de CPR é concluído com este envio em massa e, também, com o arquivamento de uma cópia do relatório na pasta de cada criança nas OSPs.

## 2 CHILD VERIFICATION SYSTEM - CVS

### Gestão de riscos e responsabilização

#### 2.1 Princípios

##### 2.1.1 A Promessa do Apadrinhamento: responsabilização do EP e prestação de contas

CVS ou Child Verification System é o processo de verificação, mensuração e prestação de contas que assegura a Promessa de Apadrinhamento (a criança existe, está participando e é acompanhada nos aspectos de saúde e educação). Este processo acontece uma vez ao ano e é aplicado em todas as OSPs do mundo onde o ChildFund desenvolve seus programas através do apadrinhamento.

A Promessa do Apadrinhamento encapsula os padrões pelos quais o ChildFund se responsabiliza e presta contas diante da sociedade e de seus públicos de interesse:

#### **As crianças inscritas no apadrinhamento estão presentes na comunidade e participando dos programas**

O ChildFund se responsabiliza e assegura que cada criança inscrita é monitorada para garantir que ela está presente na comunidade. Uma vez presentes, o ChildFund assegura que as atividades da OSP estão chegando até cada uma das crianças inscritas e, se não estiverem, nos comprometemos a direcionar todo esforço para reengajar e reinserir a criança nos programas sociais.

#### **Os problemas críticos de saúde das crianças inscritas no apadrinhamento são encaminhados em tempo adequado**

O ChildFund se responsabiliza e assegura que cada criança inscrita é monitorada para garantir que se ela estiver com algum problema crítico de saúde, o mesmo será endereçado e, se não, nos comprometemos com nossos parceiros para encaminhar a criança para os serviços de saúde apropriados e em tempo adequado.

#### **Crianças em idade escolar estão matriculadas em programas educacionais conforme a legislação nacional exige**

O ChildFund se responsabiliza e assegura que cada criança inscrita é monitorada para garantir que ela atende aos padrões de educação mínima de seu país. Se não atender, o ChildFund se compromete com seus parceiros a direcionar todo esforço razoável, apropriado e em tempo adequado, para reinserir a criança no programa educacional que atende aos padrões do país.

#### **Denúncia de violação de direitos**

O ChildFund se responsabiliza por denunciar e encaminhar aos recursos apropriados de assistência, todo caso de abuso, negligência e exploração que tomar conhecimento.

##### 2.1.2 Questionários individuais: respostas que constroem um retrato

Os padrões da Promessa do Apadrinhamento são aferidos a partir de uma série de perguntas feitas às crianças e/ou seus cuidadores. À medida que essas respostas ajudam a construir um retrato de quão bem ou mal a OSP e o EP estão cumprindo sua promessa, um **Plano de Ação** poderá ser construído para capturar oportunidades e tratar pontos de melhoria que só puderam ser identificados graças aos dados levantados pelo processo anual de CVS.

##### 2.1.3 Coleta remota em casos excepcionais

Se por motivos de segurança pública ou sanitária não for possível realizar a coleta do CVS de forma presencial, o ChildFund Brasil poderá, mediante autorização do Childfund Internacional, abrir uma exceção temporária para que a coleta se dê de forma remota utilizando as ferramentas e tecnologias disponíveis.

2.2 Processos

Nome	<b>2.2.1 Realizar CVS de todas as crianças inscritas no apadrinhamento</b>
Objetivo	Assegurar a Promessa do Apadrinhamento
Resumo do processo	<pre> graph LR     A[EP/EI] --&gt; B[OSP]     B --&gt; C[OSP]     C --&gt; D[EP]     D --&gt; E[OSP]     E --&gt; F[EP]     F --&gt; G[CONCLUSÃO]     </pre> <p><b>EP / EI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Prepara o aplicativo de coleta com as amostras de crianças já selecionadas e questionários já importados.</li> </ul> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b Inicia coleta do CVS concomitante à coleta do CPR.</li> </ul> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c Conclui a coleta do CVS e, após 90 dias, inicia o processo de follow up de presença das <b>crianças ausentes</b>.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d Analisa amostras de <b>crianças presentes</b> de algumas OSPs para validar a confiabilidade da coleta.</li> </ul> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e OSP faz uma carta de Auto Certificação para o EP e elabora um plano de ação para reengajamento das crianças nas atividades.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f Prepara a carta de <b>Auto Certificação</b> com base nas amostras analisadas e cancela a confiabilidade dos dados coletados.</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g Depois de 2 semanas que o follow up de presença é concluído, o EP envia a Carta de Auto Certificação para o Escritório Regional do ChildFund e incorpora os insights da coleta aos planos de PQR.</li> </ul>
Indicador	% de questionários de CVS respondidos
Materiais	Questionários de CVS e Carta de Auto Certificação
Sistema	CommCare
Ambientes	N/A
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencher o formulário de crianças trocadas;</li> <li>• Selecionar informações inadequadas no sistema;</li> <li>• Coletar informações inconsistentes;</li> </ul>
Comentários de Auditoria	Uma cópia dos dois últimos ciclos do CVS deve ser mantida dentro da pasta de cada criança com as devidas datas e assinaturas.

Obs.: Esta seção do Manual de Apadrinhamento trata exclusivamente dos princípios e fundamentos do CVS e não inclui/sobrepõe as orientações técnicas e detalhadas do [Manual de CVS](#) e dos [guias adicionais de CVS](#) que são publicados anualmente pelo ChildFund Internacional.

### a. EP/EI prepara o aplicativo para coleta

Como o CVS e CPR são realizados ao mesmo tempo pelas OSPs, o aplicativo de coleta também é o mesmo e demanda preparações semelhantes. A depender das prioridades do ano fiscal, o ChildFund Internacional poderá não só definir quais perguntas serão obrigatórias para 100% das crianças, como também pré-selecionar amostras específicas de crianças para responder a **perguntas exclusivas de Monitoramento e Avaliação**, isto é, do CVS Nível 2.

### b. OSP inicia a coleta do CVS

Algumas informações poderão ser preenchidas a partir de documentos e evidências (como a participação da criança em programas), enquanto outras demandarão entrevistas individuais com as crianças e/ou seus cuidadores.

Como os questionários poderão estar fragmentados por tema ou amostra, a OSP deverá inserir as respostas dentro do aplicativo nas respectivas seções que tratem sobre presença, participação, saúde etc.

### c. OSP conclui a coleta de CVS e realiza o follow up de presença

Concluída a coleta, a OSP terá 90 dias para acompanhar os casos de crianças inicialmente ausentes, e confirmar se foi ou não possível verificar a presença dentro deste prazo de 3 meses. Caso não tenha sido possível, a OSP precisará providenciar os respectivos desligamentos em até no máximo 30 dias.

### d. EP analisa amostras de crianças presentes coletadas por algumas OSPs

Enquanto as OSPs realizam o follow up de presença, o EP deverá selecionar amostras variadas de crianças presentes de algumas organizações para analisar a confiabilidade da coleta. Para cada criança da amostra, o EP precisará conduzir uma entrevista presencial, ou, quando existirem riscos para os colaboradores e famílias, por telefone.

Essa corroboração do EP se apoia no princípio da Auto Certificação, em que cada país se responsabiliza pela exatidão e veracidade dos dados reportados por suas organizações parceiras.

### e. e f. OSP elabora Plano de Ação e EP prepara a Carta de Auto Certificação

A OSP deverá elaborar o Plano de Ação, que orienta as atividades e ações para o monitoramento e o reengajamento de crianças/jovens ausentes e/ou fora de área após a finalização da coleta do CVS. O conteúdo da **Carta de Auto Certificação** dependerá das prioridades estabelecidas para o ano fiscal pelo ChildFund Internacional, e poderá incluir diferentes apontamentos sobre a coleta de CVS. Em geral, o EP deve compilar todos os dados usando as ferramentas de relatórios do aplicativo CommCare, para depois elaborar comentários, insights e compromissos a partir dos números reportados.

O processo de CVS se encerra com o envio da Carta de Auto Certificação assinada pelo Diretor de País ao Escritório Regional do ChildFund, em até duas semanas depois do follow up de presença realizado pelas OSPs.

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO  
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO  
PODSCATS DA BIBLIOTECA

## 3 ATUALIZAÇÃO DE PDF – NARRATIVA DA OSP

### 3.1 Princípios

#### 3.1.1 Contexto para informar e impactar

*Project Discription File* ou *Narrativa do Projeto* é um texto individual que descreve o perfil de cada OSP. Essa narrativa destaca o contexto geográfico, cultural e socioeconômico das comunidades atendidas, bem como as prioridades de programas sociais que a OSP trabalha frente aos problemas locais. O PDF é atualizado a cada 3 anos ou sempre que alguma mudança significativa acontece.

Como essa narrativa da OSP compõe também o **Pacote de Boas-Vindas** que é enviado aos padrinhos junto com a foto e narrativa da criança, é importante que suas informações gerem impacto e somem com os esforços de **retenção do novo doador**.

#### 3.1.2 Conteúdo e roteiro

Para auxiliar na curadoria das informações do PDF, a OSP deve seguir um roteiro com 8 seções. As respostas devem ser curtas, e quaisquer siglas ou termos muito específicos precisam ser explicados.

##### Introdução

- ✓ Descrever a OSP e a área geográfica de atuação. Tal descrição não deve conter detalhes que um padrinho possa vir a usar para tentar localizar sua criança por meio de buscas na internet ou de viagens ao local.

##### Um giro pela comunidade

- ✓ Descrever a comunidade e seus traços socioculturais como a ocupação e fonte de renda das famílias, os maiores desafios enfrentados pela população local e quaisquer outras particularidades como alto índice de violência, moradores deslocados, desastres naturais ou alta incidência de HIV. Nesta seção, citar também um número aproximado de famílias e crianças que participam das atividades da OSP.

##### Ciclo de Vida 1: Primeira infância saudável e protegida

- ✓ Programas de proteção e nutrição direcionados a crianças de 0 a 6 anos de idade, que incluem iniciativas que contribuem para a maternidade segura; boa nutrição e cuidados durante o pré-natal, infância e primeiros anos; proteção contra doenças que ameaçam a vida; oportunidades de desenvolvimento e aprendizado através de brincadeiras e atividades exploratórias; e atividades que promovam o fortalecimento das relações com adultos que cuidam de crianças pequenas.

##### Ciclo de Vida 2: Crianças e adolescentes saudáveis e confiantes

- ✓ Programas que promovem a educação básica e o desenvolvimento psicossocial de crianças de 7 a 14 anos, e desenvolvem educação básica alternativa em áreas onde as oportunidades de educação são altamente limitadas; mobilizam pais e demais partes interessadas para fortalecer a governança escolar; e apoiar escolas que promovam um ambiente adequado e voltado para as necessidades das crianças.

##### Ciclo de Vida 3: Jovens capacitados e participativos

- ✓ Programas destinados a jovens de 15 a 24 anos de idade que fortalecem suas capacidades e habilidades, aumentam oportunidades de emprego e liderança e lhes proporcionem ambientes seguros e de apoio.

##### Família e comunidade segura e protegida

- ✓ O programa propõe contribuir para que as famílias e comunidades tenham capacidade de promover seus próprios meios de vida, resolver conflitos, segurança alimentar e proteção infantil.

## 3.2 Processos

Nome	
<b>3.2.1 Atualizar PDF da OSP</b>	
Objetivo	Assegurar que os padrinhos e público em geral recebam informações atualizadas sobre a OSP
Resumo do processo	<pre> graph LR     A[EP / OSP] --&gt; B[OSP]     B --&gt; C[EP]     C --&gt; D[CONCLUSÃO]             </pre> <p><b>EP / OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Identifica a necessidade de atualização do PDF.</li> </ul> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b Coleta as informações de acordo com o roteiro e envia para o EP.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c Traduz (se necessário) o PDF e envia as informações para o Escritório Internacional.</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d O perfil da OSP é atualizado com as novas informações no sistema de apadrinhamento brasileiro e internacional.</li> </ul>
Indicador	N/A
Materiais	Roteiro de PDF
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	N/A
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informações inconsistentes</b></li> <li>• <b>Informações que levem à localização da criança por parte do padrinho/madrinha</b></li> </ul>
Comentários de Auditoria	O PDF, Narrativa da OSP, não pode ser negligenciado ou adulterado, uma vez que é usado como fonte para diversas informações que são divulgadas sobre a Organização Social Parceira e, conseqüentemente, sobre o ChildFund Brasil.

### a. EP ou OSP identifica a necessidade de atualização do PDF

O Escritório Nacional é responsável por monitorar os PDFs que precisam ser atualizados de acordo com a regra de atualização a cada 3 anos. Por outro lado, a iniciativa de atualização do material deve partir da OSP sempre que ela identificar alguma mudança em suas informações institucionais, programáticas ou de contexto sociocultural das comunidades.

### b. OSP coleta as informações de acordo com o roteiro e envia para o EN

As informações do **Roteiro de PDF** podem ser preenchidas a partir das pesquisas realizadas para a elaboração do **Diagnóstico Comunitário Participativo** da OSP, e também por meio de diferentes fontes bibliográficas como os sites do **IBGE**, **INEP**, **IPEA** e **NIS**. Os Assessores dos territórios podem apoiar fornecendo quaisquer materiais complementares e necessários ao preenchimento do roteiro de PDF.

O PDF com as informações atualizadas deve ser enviado para [lincsprocessamento@childfund.org](mailto:lincsprocessamento@childfund.org)

### c. e d. EP traduz e envia informações para o Escritório Internacional

No apadrinhamento brasileiro, quando não existe a necessidade de tradução do PDF, um texto narrativo é construído a partir do roteiro preenchido pela OSP. Esse texto é gravado no Dynamics e, posteriormente, usado nas comunicações com os padrinhos e em consultas de diversas naturezas como Pedidos Especiais, releases para imprensa e esclarecimento de dúvidas em geral.

Já no apadrinhamento internacional, o roteiro de PDF é traduzido para o Inglês e enviado na íntegra para o Country Office Support Specialist do departamento de Sponsorship Services do Escritório Internacional.

O processo de atualização do PDF da OSP se encerra com o perfil da OSP atualizado dentro do Dynamics e do Salesforce.

## 4 DEFINIR PRIORIDADE E O STATUS DA OSP

### 4.1 Princípios

#### 4.1.1 Gestão de riscos e oportunidades: Planejamento Estratégico de País

Depois de conveniada ao ChildFund Brasil através da assinatura da **Carta Acordo**, a Organização Social Parceria é cadastrada dentro dos CRMs de apadrinhamento (Dynamics e Salesforce), onde, mais tarde, as crianças também são inscritas e linkadas às respectivas OSPs.

Neste perfil criado para cada organização, é possível visualizar não só seus dados de contato, endereço e informações institucionais, como também a prioridade e status designados a cada uma de acordo com: 1) o direcionamento estratégico estabelecido pelo **CSP** 2) a realidade atual da parceria da OSP com o ChildFund Brasil.

Isto significa dizer que o direcionamento de padrinhos e a inscrição de novas crianças em determinada OSP podem ser concentrados, mantidos ou interrompidos por um período de tempo, conforme as demandas programáticas (territórios com mais privação, emergências, desastres naturais etc.) e também segundo as necessidades da parceria, como fusões entre OSPs, apuração de denúncias, distratos programados ou imediatos etc.

#### 4.1.2 Estratégia eficaz

Em condições normais, a menos que um processo de distrato esteja em andamento, todas as OSPs exibem **prioridade Normal e status Ativo** no sistema de apadrinhamento. Nesse sentido, se o EP precisa concentrar o envio de padrinhos em uma ou mais OSPs específicas por um período de tempo, a única estratégia eficaz é aumentar a prioridade dessas OSPs para **Alta** enquanto a prioridade das demais se mantem no mesmo patamar, como **Normal**.

4.2 Processos

Nome	4.2.1 Definir ou alterar a prioridade e status da OSP
Objetivo	Designar padrinhos e novas inscrições conforme a estratégia de país (CSP)
Resumo do processo	<pre> graph LR     A[EP] --&gt; B[EI / EP]     B --&gt; C[CONCLUSÃO]     </pre> <p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a</b> Identifica a necessidade de definir ou alterar a prioridade e/ou status da OSP e faz requerimento ao EI.</li> <li><b>b</b> Realiza as alterações no Salesforce conforme justificado pelo EP (apadrinhamento internacional) e EP altera no Dynamics (apadrinhamento brasileiro).</li> <li><b>c</b> O perfil da OSP é atualizado com a nova prioridade e/ou status.</li> </ul> </p>
Indicador	N/A
Materiais	N/A
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	N/A
Erros que podem acontecer	N/A
Comentários de Auditoria	As decisões de prioridade e status das OSPs devem estar fundamentadas no CSP e nos princípios de Asseguramento, e validadas pela governança, isto é, pelos comitês técnicos e pelo <b>SMT</b> .

## a. b. e c. EP identifica a necessidade de definir ou alterar a prioridade e/ou status da OSP

O requerimento de alteração de prioridade e /ou status da OSP deve ser enviado para o Country Office Support Specialist da área de Sponsorship Services do EI.

A prioridade da OSP pode ser baixa, normal, ou alta, e as possibilidades de status em seu perfil podem ser:

### 1) Active (ativa)

Este é o status de todas as OSPs que não se encontram em processo de distrato ou de apuração de denúncias. O status active permite que a OSP inscreva novas crianças, ganhe padrinhos, receba o subsídio etc.

### 2) Hold Assigns Only (apenas o ganho de novos padrinhos está suspenso)

Quando a OSP exibe este status, todas as atividades do apadrinhamento permanecem ativas, exceto o ganho de novos padrinhos.

Este status pode ser adotado não só preventivamente (durante a apuração de alguma situação preocupante na OSP, por exemplo), mas também estrategicamente, quando o objetivo é reservar algumas crianças disponíveis para doadores potenciais que possam surgir nos **distratos** com as OSPs e nos diferentes tipos de campanhas de marketing.

⊕ De posse de todas as análises e evidências, o EP deve sempre informar ao Country Office Specialist se os DFCs (presentes financeiros) e o subsídio da OSP também precisam ser suspensos.

Neste cenário estratégico, o EP suspende o ganho de novos padrinhos em determinada OSP para que sua reserva de crianças disponíveis atenda exclusivamente à demanda e aporte planejados.

### 3) Hold All Activity (todas as atividades estão suspensas)

Neste status, todas as atividades de apadrinhamento estão suspensas. A OSP não poderá inscrever novas crianças e nem ganhar novos padrinhos; poderá apenas desligar as crianças já existentes.

Este é o status aplicado às OSPs que estão em processo de distrato ou, dependendo das evidências, pode ser aplicado também em casos de apuração de denúncias graves.

O processo de definir ou alterar a prioridade e/ou status da OSP se conclui com as informações da OSP alteradas dentro do sistema de apadrinhamento.

## 5 INCORPORAÇÃO E DISTRATO DA OSP

### 5.1 Princípios

#### 5.1.1 Definições técnicas e documentos de referência

Realizar distrato (ou encerrar o convênio) é o ato de rescindir a Carta Acordo (LOA) e finalizar a relação contratual entre a OSP e o ChildFund Brasil. Nesse caso, como a OSP é uma pessoa jurídica independente, sua continuidade precisará se apoiar financeira e tecnicamente em outras parcerias e fontes de recursos diferentes do apadrinhamento.

Já uma incorporação (ou incorporação de convênio) requer que uma das OSPs envolvidas incorpore a operação de programas e apadrinhamento das demais, e se torne a única **titular da parceria** junto ao ChildFund Brasil. Consequentemente, as OSPs incorporadas precisam encerrar a Carta Acordo (LOA) com o ChildFund Brasil através de um processo de distrato e, posteriormente, precisam também firmar um **Termo de Cooperação** com a OSP incorporadora.

Independente do cenário, tanto o distrato como a incorporação são medidas pontuais que refletem os objetivos estratégicos e programáticos de um planejamento maior a longo prazo.

#### 5.1.2 Prazos, calendários e emergências

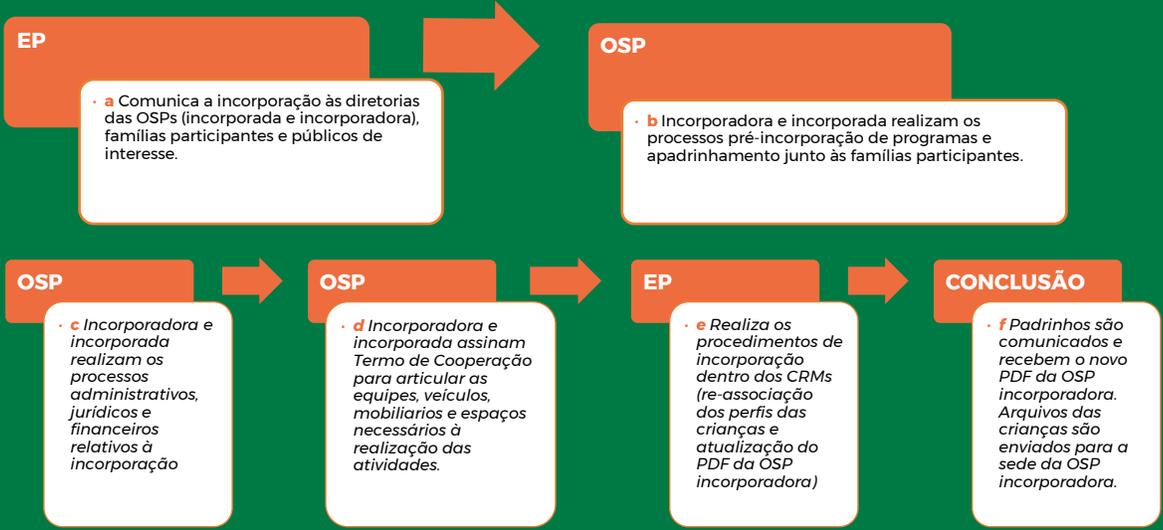
Uma vez que os processos de incorporação e distrato estão previstos há no mínimo 3 anos na estratégia de país (CSP), é importante que sua operacionalização seja deflagrada com o máximo de antecedência junto às OSPs envolvidas. Essa antecedência de aproximadamente um ou dois anos assegura não só o cumprimento do **Calendário Global** e das autorizações determinadas pelo ChildFund Internacional, como também a construção do **Plano de Transição** daquelas OSPs inseridas nestes contextos de mudança e ruptura.

↓ **Baixe a biblioteca com exemplos de Planos de Transição de Incorporação e Distrato.**

Apesar de todas essas etapas, existem casos emergenciais de incorporação e distrato que precisam ser operacionalizados rapidamente para evitar (ou remediar) quaisquer violações à Carta Acordo (LOA). Um exemplo seria quando determinada OSP é alvo de **denúncias** graves que se confirmam por meio de evidências, e se recusa a observar as determinações do contrato com o ChildFund Brasil. Nesse caso, um processo de incorporação ou distrato emergencial (sem a devida antecedência mínima de um ou dois anos) poderá ser a única solução.

Vale destacar que o caráter emergencial destes processos não desobriga o EP do cumprimento de todas as autorizações e etapas conforme o SOP e este manual. Elas podem, sim, ser agilizadas e priorizadas dentro do Calendário Global do ChildFund, mas jamais ignoradas ou descumpridas.

5.2 Processos

<b>Nome</b>	<b>5.2.1 Realizar incorporação entre duas ou mais OSPs</b>
<b>Objetivo</b>	<i>Reduzir custos administrativos e unir esforços programáticos</i>
<b>Resumo do processo</b>	
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Materiais</b>	<a href="#">📄 Merger Template</a> <a href="#">📄 Ofício para OSP</a> <a href="#">📄 Termo de Distrato</a> <a href="#">📄 Termo de Cooperação</a>
<b>Sistema</b>	<i>Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)</i>
<b>Ambientes</b>	N/A
<b>Erros que podem acontecer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Após incorporação, a OSP incorporadora encontra dificuldades para localizar as crianças da OSP incorporada devido à falta de informações de endereço nos arquivos.</b></li> </ul>
<b>Comentários de Auditoria</b>	<p>A OSP incorporada deve disponibilizar todas as pastas das crianças para a OSP incorporadora. Os arquivos devem estar completos com as informações de endereço que possibilitem localizar a criança, e com todos os termos (LGPD e Uso de Imagem) devidamente assinados.</p>

Diferente do distrato que requer a aprovação do Diretor Regional e do Diretor de Supporter Experience do ChildFund, o processo de incorporação demanda apenas a aprovação do Diretor de País e a articulação operacional com o Country Office Specialist da área de Sponsorship Services.

## a. EP comunica a incorporação às diretorias das OSPs, famílias participantes e públicos de interesse

Uma incorporação é um empreendimento planejado e **comunicado** às OSPs envolvidas com antecedência mínima de 90 dias. Como toda incorporação resulta no encerramento de convênio com uma das OSPs, é fundamental que as organizações e diretorias tenham tempo para assimilar a notícia e para lidar com as diversas implicações que ela impõe ao seu futuro.

## b. e c. OSP incorporadora e incorporada realizam processos pré-incorporação

Concomitante às tarefas de comunicação com as OSPs, famílias participantes e públicos de interesse, cumprem-se também os procedimentos administrativos, financeiros e jurídicos pré-incorporação que visam não só observar as leis do país e as políticas internas do ChildFund, como também assegurar um orçamento extraordinário para o custeio de todas essas obrigações e responsabilidades.

### APADRINHAMENTO

↓	🕒	👤	Ação		Documentação	
			📋	Boas Práticas	📄	De/Para
12	3 meses	Assessor de Apadrinhamento e OSPs  Comitê de Incorporação	Emitir listagens das crianças (apadrinhamento brasileiro e internacional) de todas as comunidades incluindo o novo território.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retomar os relatórios do CVS para identificar os casos de ausência temporária (se já retornaram) e de não-participação (se já foram reengajados).</li> <li>- Realizar atualizações (RAM) e desligamentos (RFL) conforme critérios de elegibilidade.</li> <li>- Conferir se todas estão com suas pastas atualizadas, contendo M2 endereço (com especial atenção à comunidade) e termos LGPD e de Uso de Imagem assinados.</li> <li>- Disponibilizar os dados levantados pelas ferramentas de monitoramento de participação.</li> </ul>	Listagens de crianças  Presence Follow Up do CVS	EN/OSP
13	1 mês		Identificar pendências de Pedidos Especiais, Cartas e CPR.	- A idéia é evitar que a OSP incorporadora herde atrasos e problemas da OSP incorporada.	Relatórios de Nada Consta	OSP/EN

	1 mês	Assessor de Apadrinhamento e OSPs Comitê de Incorporação OSP incorporada	Pagar todos os DFCs pendentes e devolver para o ChildFund Brasil aqueles que não puderam ser pagos, listando os respectivos MCSs/ocorrências.	- Durante a aplicação do item 12, é importante identificar se existem presentes para as crianças que serão desligadas por ausência, não-participação e não-cumprimento dos critérios de elegibilidade.	Comprovante de Depósito Comprovante de saldo bancário zerado	OSP/EN
15	1 mês	Assessor de Apadrinhamento e OSP incorporadora Analista de Comunicação & Marketing	Atualizar PDF da OSP incorporadora considerando o novo território e a ampliação das prioridades de programa.	- O  Roteiro de PDF bem como as orientações para atualização do PDF da OSP se encontram na página 119 desse manual.	PDF Narrativa da OSP	OSP/EN EN/EI

#### d. OSP incorporadora e incorporada assinam Termo de Cooperação

O  **Termo de Cooperação** é um documento que detalha os recursos que cada OSP precisará ceder para a realização das atividades de programas e apadrinhamento. Móveis, veículos, espaços e colaboradores são alguns exemplos dos recursos que precisam ser articulados entre as partes para que a operação na sede e nas comunidades continue fluindo dentro dos padrões e frequência planejados.

#### e. e f. EP realiza a incorporação dentro dos CRMS, padrinhos são comunicados e processos finais

Para realizar a incorporação dentro dos CRMs, basta alterar a hierarquia existente e “filiar” a OSP incorporada à OSP incorporadora. Dessa forma, as crianças permanecem inscritas, porém associadas à nova OSP que manteve o convênio com o ChildFund Brasil. No apadrinhamento internacional, essa tarefa é gerenciada pelo Country Office Specialist do EI e não requer uma comunicação aos padrinhos (uma vez que as crianças permanecem inscritas na mesma **comunidade**). Já no apadrinhamento Brasileiro, a incorporação dentro do CRM é gerenciada pelo Coordenador de Relacionamento com o Doador e envolve um  **Comunicado de Incorporação** aos padrinhos da OSP incorporada.

			Ação		Documentação	
				Boas Práticas		De/Para
18	Dia D	Country Office Specialist Coordenador de Apadrinhamento	Realizar a incorporação dentro do  Dynamics e Salesforce alterando a hierarquia da OSP incorporada para abaixo da OSP incorporadora.	- Após realização dos procedimentos dentro dos CRMs, é importante emitir uma listagem de crianças para garantir que todas se encontram abaixo da OSP incorporadora.	E-mail de formalização para EI	EN/EI

19	Dia D	OSP incorporada	Enviar todos os arquivos de crianças (pastas, HDs etc.) para a sede da OSP incorporadora	- As Unidades Cooperadoras podem digitalizar ou fotocopiar as fichas de cadastro/M2 das crianças antes de enviarem as pastas com todos os documentos originais para a OSP incorporadora.	Arquivos das crianças	OSP/OSP
20	Dia D	Coordenador de Relacionamento com o Doador	Comunicar padrinhos do apadrinhamento brasileiro.	- Inserir o PDF atualizado da OSP incorporadora nessa comunicação.	Comunicação de Incorporação	EN/Padrinho

O processo de incorporação se encerra quando:

- todas as crianças se encontram "filiadas" à OSP incorporadora dentro dos CRMs
- a Carta Acordo da OSP incorporada se encontra rescindida ou vencida sem renovação
- todos os arquivos originais das crianças da OSP incorporada se encontram na sede da OSP incorporadora
- todos os padrinhos receberam o comunicado sobre a incorporação conforme necessidade

Nome	5.2.2 Realizar distrato da OSP
Objetivo	Encerrar a parceria de forma planejada ou emergencial
Resumo do processo	<pre> graph LR     subgraph Row1         A[EP: Envia requerimento de distrato e disaffiliation template para Diretor Regional e de Supporter Experience.] --&gt; B[EI: Aprova distrato e acorda todas as datas e prazos conforme Disaffiliation Calendar.]         B --&gt; C[EP: Comunica datas e prazos do distrato para a OSP.]         C --&gt; D[EP/EI: Altera o status da OSP para Hold All Activity para evitar o ganho de novos padrinhos e substituições. Crianças sem padrinho são desligadas.]     end     subgraph Row2         E[EP: Envia para o Country Specialist o disaffiliation template revisado.] --&gt; F[OSP: realiza os processos administrativos, jurídicos e financeiros relativos ao distrato.]         F --&gt; G[EP: Realiza os procedimentos de distrato dentro dos CRMs (desligamentos individuais com motivo ChildFund Leaving Village)]         G --&gt; H[CONCLUSÃO: OSP envia para EP o Termo de Distrato Assinado e os arquivos físicos das crianças. Padrinhos são comunicados sobre o distrato.]     end     D --&gt; E     </pre>
Indicador	N/A
Materiais	<a href="#">Disaffiliation Template</a> <a href="#">Ofício para OSP</a> <a href="#">Termo de Distrato</a>
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	N/A
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Destruir os Termos de Uso de Imagem e de LGPD e continuar usando as informações e imagens das crianças sem o devido respaldo jurídico.</b></li> <li>• <b>Não resolver pendências relacionadas a cartas em aberto e DFCs não entregues.</b></li> </ul>
Comentários de Auditoria	Os arquivos das crianças devem ser mantidos pelo EP por <b>3 anos</b> após o distrato da OSP. Se forem descartados após este período, os Termos de Uso de Imagem e LGPD serão destruídos e, conseqüentemente, o ChildFund Brasil não poderá mais usar as informações e imagens dessas crianças.

## a. e b. EP envia requerimento de distrato e EI aprova datas e prazos

Como um distrato gera implicações importantes para o apadrinhamento, seu processo requer a aprovação do Diretor Regional e do Diretor de Supporter Experience do EI. Esses diretores analisam as informações do **Disaffiliation Template** enviado pelo EP e, posteriormente, incluem o referido distrato no **Calendário Global** (Disaffiliation Calendar) do ChildFund Internacional com o máximo de antecedência possível (pelo menos 1 ano da data pretendida para o distrato).

Em razão das festividades de final de ano, e das demandas de envio e resposta de cartões e presentes, o ChildFund Internacional não processa distratos entre os meses de Novembro a Fevereiro.

No Disaffiliation Template, o EP deve detalhar as razões que fundamentam a decisão para o distrato, bem como o impacto e as principais conquistas de programas que a OSP promoveu ao longo dos anos.

↓	🕒	👤	Ação		Documentação	
			📋	Boas Práticas	📄	De/Para
1	1 ano	Gerente de Programas	Preencher e traduzir o Disaffiliation Template a ser enviado para o Diretor Regional e Diretor de Supporter Experience do EI.	- A área de Programas Sociais e o Coordenador de M&E poderão contribuir com indicadores, imagens, depoimentos etc., com o objetivo de conferir profundidade e riqueza ao documento.	Disaffiliation Template	EN/EI

## c. e d. EP comunica datas e prazos do distrato para a OSP e altera seu status para 7 Hold All Activity

Após receber o Disaffiliation Template, o EI esclarece quaisquer dúvidas junto ao EP e delibera as datas conforme o Calendário Global permite. Mediante essa confirmação, o EP está respaldado para comunicar a OSP sobre o distrato e planejar com sua equipe um cronograma de encerramento de convênio. Deste momento em diante, o status da OSP (página 122) passa a ser **Hold All Activity**, e todas as crianças sem padrinho são desligadas.

↓	🕒	👤	Ação		Documentação	
			📋	Boas Práticas	📄	De/Para
2	1 ano	Gerente de Programas Assessor de Apadrinhamento	Comunicar à OSP sobre o distrato	- A comunicação à OSP só deve acontecer após aprovação da data de distrato pelo EI. Este respaldo evita especulações e permite que a OSP se programe com base numa realidade concreta.	Ata de Reunião	EN
3	1 ano	Coordenador de Apadrinhamento	Solicitar ao Country Office Specialist a alteração de status da OSP para Hold All Activity.	- Verificar se não existem Pedidos Especiais em aberto solicitando substituições.	E-mail de solicitação	EN/EI
4	1 ano	Área de Apadrinhamento e Relacionamento com o Doador	Desligar todas as crianças não apadrinhadas da OSP dentro dos CRMs.	- Após desligamentos, gerar uma listagem de crianças para assegurar que todas inscritas são apenas as apadrinhadas	Listagem de crianças	EN

## e. e f. EP envia Disaffiliation Template revisado para EI e OSP realiza os processos pré-distrato

A 6 meses da data oficial do distrato, o EP deve **revisar o Disaffiliation Template** (acrescentar ou retificar informações) e encaminhar para apreciação do Country Office Support Specialist do EI. Quando faltam 3 meses para o encerramento do convênio o checklist pré-distrato é deflagrado e uma série de ações e entregas precisam ser cumpridas por parte da OSP e do EP.

↓	🕒	👤	Ação		Documentação	
			📋	Boas Práticas	📄	De/Para
5	6 meses	Coordenador de Apadrinhamento	Revisar Disaffiliation Template e encaminhar para Country Office Support Specialist.	- Enfatizar os "sucessos" de programas e o impacto gerado pela OSP nas comunidades.	Disaffiliation Template	EN/EI
6	3 meses	Oficial de Asseguramento	Enviar Ofício para a OSP incorporada comunicando o encerramento do convênio.	- Este ofício também pode ser enviado por e-mail partindo do endereço do Diretor de País.	Termo de Distrato	EN/OSP
7	1 mês	Coordenador de Apadrinhamento	Enviar para Country Office Support Specialist uma sugestão de parágrafo para ser usado na comunicação aos padrinhos.	- Enfatizar os "sucessos" de programas e o impacto gerado pela OSP nas comunidades.	Departure Details Paragraph	EN/EI
8	1 mês	OSP	Pagar todos os DFCs pendentes e devolver para o ChildFund Brasil aqueles que não puderam ser pagos detalhando os respectivos MCSs/ocorrências	- Priorizar pagamentos em espécie ou via transferência bancária para evitar trânsito de cheques às vésperas do encerramento das contas bancárias.	Comprovante de Depósito Comprovante de saldo bancário zerado	OSP/EN
9	1 mês	OSP	Responder todas as pendências de cartas e Pedidos Especiais das crianças.	- Se a época de distrato coincidir com o envio do CRP, avaliar junto ao EI e IA se vale ou não a pena enviar esta comunicação final aos padrinhos.	Listagem de cartas pendentes	OSP/EN
10	1 mês	OSP	Realizar pagamentos e encerrar contratos com fornecedores (contabilidade, internet, telefone etc.).	- Programar os pagamentos dentro do próprio mês para zerar o saldo em conta.	N/A	N/A
11	1 mês	OSP	Devolver saldos residuais (subsídio e DFCs) para a conta do ChildFund Brasil e <b>encerrar contas</b> bancárias relacionadas ao convênio com o ChildFund Brasil.	- Cuidar para não encerrar a conta antes da compensação dos cheques ainda em trânsito. De preferência, realizar os pagamentos finais à vista ou através de transferências bancárias e evitar a emissão de cheques.	Extrato bancário com saldo zerado Comprovante de depósito	OSP/EN

**g. e h. EP realiza os procedimentos de distrato nos CRMs e OSP envia arquivos das crianças para o EN**

O desligamento das crianças apadrinhadas e o encerramento da OSP dentro dos CRMs são os dois procedimentos que concretizam o distrato já oficializado juridicamente. No apadrinhamento internacional, esses passos finais devem ser articulados com o Country Office Support Specialist, e, no apadrinhamento brasileiro, todos os procedimentos podem ser realizados internamente pelo Coordenador de Relacionamento com o Doador.

Como as crianças são desligadas individualmente dentro dos CRMs, o **Comunicado de Distrato** aos padrinhos é gerado automaticamente (como aconteceria num desligamento comum), não sendo necessário realizar uma rotina paralela para este fim. É importante que a equipe de atendimento ao padrinho esteja preparada para fornecer informações adicionais aos doadores e para esclarecer quaisquer dúvidas extras que eles possam ter a respeito do processo de distrato da OSP.

↓	🕒	👤	Ação		Documentação	
			📋	Boas Práticas	📄	De/Para
12	Dia D	Área de Apadrinhamento Área de Relacionamento com o Doador	Realizar os desligamentos dentro do Dynamics e do Salesforce (desligamentos individuais com mensagem ChildFund Leaving Village)	- Após realização dos procedimentos dentro dos CRMs, é importante emitir uma listagem de crianças para garantir que todas se encontram desligadas, e que o status da OSP é closed.	E-mail de formalização para EI	EN/EI
13	Dia D	OSP	Enviar todos os arquivos de crianças (pastas, HDs etc.) para a sede do EP, com as caixas devidamente identificadas pelo tipo de documento/listagem que comportam.	- O EP deve separar todos os Termos de Uso de Imagem e LGPD das crianças, digitalizar e salvar na rede para respaldo jurídico futuro.	Arquivos das crianças	OSP/EN
14	Dia D	Coordenador de Relacionamento com o Doador	Comunicar padrinhos	- Inserir foto e narrativa de outras crianças que o padrinho possa escolher para continuar o apadrinhamento.  - Sugerir substituição por crianças de uma OSP pré-determinada.	Comunicação de Distrato	EN/Padrinho

O processo de distrato se encerra quando:

- todas as crianças apadrinhadas se encontram desligadas dentro dos CRMs
- a Carta Acordo da OSP se encontra rescindida ou vencida sem renovação
- todos os arquivos originais das crianças da OSP se encontram na sede do Childfund Brasil
- todos os padrinhos receberam o comunicado sobre o distrato

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO  
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO  
PODSCATS DA BIBLIOTECA

## 6 Pedidos especiais

### 6.1 Princípios

#### 6.1.1 Positivo ou negativo: por que precisamos de Pedidos Especiais

Os Pedidos Especiais são requerimentos, dúvidas e esclarecimentos enviados pelos padrinhos ao ChildFund Brasil a respeito de seus afilhados. Padrinhos satisfeitos usam este tipo de comunicação para aprofundar o vínculo e encontrar formas de se envolverem cada vez mais na vida da criança e da família. Já os padrinhos que vivenciaram alguma experiência negativa recorrem a este meio para pontuar frustrações, erros na comunicação, expressar alguma desconfiança ou, no pior cenário, cancelar o apadrinhamento.

Independente da motivação, o conteúdo dos pedidos especiais pode revelar oportunidades a serem capturadas, riscos que devem ser minimizados e pontos de melhoria nos processos. São insights valiosos que precisam ser mensurados e compartilhados não só internamente com as equipes de apadrinhamento, mas também com as OSPs em forma de treinamentos e de pilotos de inovação.

#### 6.1.2 Pedidos Especiais como parte da estratégia de retenção

Embora os Pedidos Especiais possam ser respondidos em 10 ou 15 dias corridos (dependendo da prioridade), é estratégico que o padrinho receba um retorno o mais rápido, completo e detalhado possível de modo a não gerar novos pedidos. Essa proatividade e diligência fomentam uma cultura de escuta ativa e tornam a satisfação do padrinho cada vez mais uma responsabilidade de todos, e não só dos setores de aquisição e retenção do doador.

Como os processos que mais contribuem para a longevidade do apadrinhamento são o vínculo com a criança e o impacto dos programas sociais, a OSP acaba exercendo papel ativo na estratégia de retenção do doador. Seu empenho a cada resposta de Pedidos Especiais é evidenciado pelo feedback positivo dos padrinhos.

## 6.2 Processos

Nome		6.2.2 Pedidos Especiais
Objetivo	Responder aos questionamentos do padrinho e reforçar o vínculo com a criança	
Resumo do processo	<pre> graph LR     A[PADRINHO] --&gt; B[EI/EP]     B --&gt; C[OSP]     C --&gt; D[CONCLUSÃO] </pre> <p><b>PADRINHO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Entra em contato com o EP ou EI pedindo alguma informação ou esclarecimento.</li> </ul> <p><b>EI/EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b Repassa a demanda do padrinho para a OSP ou para o EP.</li> </ul> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c Realiza o levantamento das informações junto a documentos e à família e envia para EP.</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d EP elabora resposta com base nas informações da OSP e envia diretamente ao padrinho ou ao EI, ou ao IA. Pedido é fechado no sistema.</li> </ul>	
Indicador	15 dias (prioridade normal) 10 dias (prioridade alta) % de pedidos especiais respondidos no prazo	
Materiais	<b>Participant Request Cases</b> <b>Routed Cases</b>	
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)	
Ambientes	lincs@childfundbrasil.org.br (Apadrinhamento Internacional) lincs.pedidospecial@childfundbrasil.org.br (Apadrinhamento Brasileiro)	
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Informações incompletas que dificultam a resposta ao padrinho e acabam gerando novos pedidos.</b></li> </ul>	
Comentários de Auditoria	<p>Para assegurar os prazos de resposta, é dever do EP monitorar diariamente a fila de Pedidos Especiais do Salesforce e do e-mail lincs@childfundbrasil.org.br com os requerimentos dos países da Aliança. Também é dever do EP monitorar os Dashboards e Relatórios do Salesforce para acompanhar o volume e conclusão dos pedidos.</p> <p>Quando um Pedido Especial da Aliança chegar por e-mail, o EP deve enviar confirmação de recebimento e prazo estimado para resposta em até 48h.</p> <p>No apadrinhamento brasileiro, apesar dos disparos automáticos do CRM Dynamics, é importante gerenciar um controle de ocorrências que aponte os casos em aberto que precisam ser acompanhados e fechados.</p> <p>As respostas enviadas aos padrinhos, EI ou IA, devem estar fundamentadas em evidências documentais como e-mail da OSP, relatórios, laudos etc.</p>	

## a. Padrinho entra em contato com EP ou EI

Dependendo da natureza do apadrinhamento – brasileiro ou internacional – um padrinho poderá entrar em contato com seu escritório de referência ou diretamente com o EP para obter mais informações sobre seu afilhado (a). No apadrinhamento brasileiro, por exemplo, o padrinho tem a opção de falar com um atendente do **SAP** ou de enviar uma mensagem eletrônica pelo site ou WhatsApp do ChildFund Brasil. Neste caso, o colaborador de atendimento deve abrir uma ocorrência no **Dynamics** para deflagrar o processo completo de Pedidos Especiais:



Já no apadrinhamento internacional, embora ocasionalmente os padrinhos estrangeiros possam contactar o EP com suas dúvidas e requerimentos, os pedidos especiais são gerenciados pelo Salesforce (padrinhos americanos) através da função **Cases**.

Essa função abarca todos os desdobramentos envolvendo um pedido especial, desde a sua geração no setor de **Sponsor Care do EI**, passando pelos encaminhamentos do EP e da OSP, até sua conclusão com a resposta direta ao padrinho ou ao colaborador que gerou o pedido.

Por último, os padrinhos estrangeiros dos países da Aliança podem enviar suas dúvidas e requerimentos aos escritórios correspondentes (Alemanha, Nova Zelândia, Irlanda, Taiwan, França, etc); e estes escritórios são responsáveis por encaminhar tais demandas ao EP através do e-mail [lincs@childfundbrasil.org.br](mailto:lincs@childfundbrasil.org.br). Caso um padrinho da Aliança entre em contato direto com o EP, as informações solicitadas devem ser pesquisadas e encaminhadas para o escritório correspondente e não diretamente para o padrinho.

## b. EP repassa a demanda do padrinho para a OSP

Alguns Pedidos Especiais podem ser resolvidos ou encaminhados internamente sem o envolvimento direto da OSP. Alguns exemplos:

- Questões relacionadas à tradução de uma carta
- Confirmação se uma carta/presente do padrinho foi enviada à criança
- Confirmação se o CPR já foi enviado ao padrinho

Em contrapartida, outros requerimentos que envolvem informações sobre a criança, família ou participação em programas, já exigem uma pesquisa mais cuidadosa e detalhada da OSP. Alguns exemplos recorrentes:

- Informações atuais da criança e família
- Necessidades/desejos da criança
- Educação da criança
- Planos futuros da criança e por quanto tempo permanecerá inscrita ou morando na comunidade
- Padrinho recebeu uma carta mencionando desligamento da criança
- Informações adicionais sobre o desligamento da criança
- Padrinho gostaria de uma carta nova da criança
- Carta respondendo DFC
- Pedir a criança ou OSP para responder carta enviada previamente
- Problema ou pergunta sobre correspondência
- Foto da criança e família participando das atividades da OSP
- CPR Relatório de Progresso da Criança
- Atualização da Narrativa da Criança
- Confirmar idade e sexo da criança
- Visita de Padrinho



### Routed Cases vs. Participant Request Cases

Enquanto os **Participant Request Cases** são pedidos abertos pelo EI para resolução do EP, os **Routed Cases** são os casos abertos pelo EP e encaminhados para resolução do EI.

Quando abrir um Routed Case para o EI?

Sempre que um padrinho enviar ao EP uma solicitação que pertence ao âmbito do EI.

#### Exemplos:

- Padrinho informa que mudou de endereço
- **Contato inicial** para visita de padrinho
- Padrinho deseja fazer uma grande doação
- Cancelamento do apadrinhamento
- Reclamações sobre o apadrinhamento

No **Guia do Salesforce** é possível aprender o passo-a-passo para criar um Routed Case

Antes de encaminhar o Pedido Especial **por e-mail** para a OSP, a Equipe de Processamento deve tomar alguns cuidados:



remover qualquer informação de contato, e-mail e endereço do padrinho,



destrinchar a solicitação em tópicos e **perguntas dirigidas** com o objetivo não só de facilitar a pesquisa do educador como também de construir uma resposta com maior exatidão e profundidade ao padrinho.



se o pedido requer uma nova carta da criança, verificar se existe algum MCS/OCORRÊNCIA em aberto (há menos de 6 meses) e orientar a OSP para que a carta solicitada pelo Pedido Especial seja resposta a esse MCS/OCORRÊNCIA específico. Se não existir nenhum MCS/OCORRÊNCIA em aberto, a OSP deverá providenciar uma carta espontânea da criança. Lembre-se que essa comunicação precisa ser cadastrada normalmente no sistema para fins de rastreamento e controle.

### c. OSP realiza o levantamento das informações

Embora o prazo do Pedido Especial seja de 15 dias (prioridade normal) e 10 dias (prioridade alta), a OSP terá no máximo uma semana para enviar as informações levantadas ao EP. Dessa forma, as equipes responsáveis terão tempo hábil para elaborar a resposta ao padrinho e realizar quaisquer traduções necessárias antes do vencimento dos prazos estabelecidos.

A OSP deverá responder às perguntas do Pedido Especial no próprio corpo do e-mail fornecendo o máximo de detalhes possível. Se uma carta da criança foi solicitada, então uma cópia digitalizada deverá ser anexada ao e-mail.

Dependendo da natureza do pedido especial, o educador precisará cuidar para não gerar expectativas ou até mesmo desconfiança na família. É imprescindível agir com transparência e respeito, informando a procedência do pedido e a finalidade das informações coletadas.

Para controle e rastreamento da OSP, um logbook específico de Pedidos Especiais deverá ser alimentado com os dados das crianças, descrição das solicitações e datas de envio das respostas ao EP.



E se o padrinho solicita Updated Materials (foto e narrativa atualizadas da criança)?

Se a foto e narrativa foram atualizadas há mais de 2 anos no sistema, é necessário 1) solicitar novo Modelo II e foto para a OSP, 2) atualizar a narrativa no sistema e 3) postar a foto no FTP na pasta **Special Handled Folder**. O colaborador responsável pelo caso no EI ou no escritório da Aliança deverá ser informado que os materiais já se encontram atualizados.

Se a foto e narrativa foram atualizadas há menos de 2 anos no sistema, então não é necessário solicitar novo Modelo II e foto. Basta a OSP providenciar uma foto informal da criança, participando de alguma atividade.

O EP deve salvar todo novo material de criança (foto e narrativa) para substituir o material antigo.

### d. EP elabora resposta para o padrinho ou EI/IA

As informações da OSP devem ser usadas para construir a  resposta ao padrinho ou ao EI. Conforme necessidade, outras informações secundárias poderão ser incorporadas para ampliar e corroborar a argumentação, como o  PDF (Narrativa da OSP), dados estatísticos, indicadores sociais e notas explicativas diversas.

A própria descrição do pedido indicará o método de envio dessa resposta (correios, e-mail, telefonema, resposta apenas para o padrinho, ou para o padrinho porém com cópia para o EI, etc). Após envio pelo método indicado, o pedido ou ocorrência deverá ser fechado dentro do  Dynamics (se for apadrinhamento brasileiro), do  Salesforce ou  Planilha de Controle (apadrinhamento internacional).

O processo de Pedidos Especiais se encerra com o fechamento/baixa da ocorrência dentro do Dynamics, Salesforce ou Planilha de Controle.

Passo-a-passo operacional de Pedidos Especiais:

-  **Apadrinhamento Internacional: Rotinas de Pedidos Especiais**
-  **Apadrinhamento Brasileiro: Régua de Relacionamento Pedidos Especiais**

## 7 COMUNICAÇÃO COM CRIANÇA DESLIGADA CONTACT WAIVER

### 7.1 Princípios

#### 7.1.1 Uma exceção, não uma regra

*Embora a prática de comunicação com uma criança já desligada não seja incentivada, existem casos isolados de padrinhos que desejam continuar o vínculo que construíram com seus afilhados. A primeira opção a ser explorada é a comunicação pós-desligamento, no caso de último contato, que preserva a confidencialidade das partes envolvidas e oferece o apoio logístico do EP e da OSP para tradução, entrega e envio pelos Correios de toda correspondência trocada.*

*Como essa opção demanda gestão interna de processos e disponibilidade de pessoas na OSP, fica a exclusivo cargo do EP aceitar ou recusar essa demanda de comunicação pós-desligamento.*

#### 7.1.2 Quando, quem e como solicitar a comunicação pós-desligamento

*Este tipo de comunicação só pode ser solicitado pelo padrinho nos casos em que sua criança foi desligada (por motivos usuais ou por distrato da OSP) e não em casos em que o próprio padrinho tenha cancelado o apadrinhamento.*

*Se o EP concordar em intermediar a comunicação pós-desligamento, então nenhuma ação precisa ser tomada uma vez que as correspondências seguirão os mesmos fluxos e padrões de confidencialidade já estabelecidos. Se o EP não puder realizar esse trabalho, então um termo  **Waiver** será oferecido ao padrinho e à família para que possam trocar suas informações de endereço sem o envolvimento do ChildFund.*

#### 7.1.3 Riscos envolvidos para a criança e para o padrinho

*A comunicação pós-desligamento através de um waiver pode oferecer riscos para a criança e para o padrinho. Sem a devida intermediação do ChildFund, além de não existir mais controle sobre quem tomará conhecimento das informações antes confidenciais, a própria natureza do vínculo entre as partes poderá mudar, e o conteúdo das correspondências já não obedecerá a padrões de salvaguarda e proteção.*

7.2 Processos

<b>Nome</b>	<b>7.2.2 Facilitar comunicação com criança desligada</b>
<b>Objetivo</b>	<i>Criança desligada e padrinho/madrinha assumirem a responsabilidade por uma comunicação direta, sem a intermediação do CFB.</i>
<b>Resumo do processo</b>	<pre> graph LR     A[<b>PADRINHO</b> • <b>a</b> Entra em contato com o EP, EI, IA e expressa seu desejo de continuar se correspondendo com a criança desligada.] --&gt; B[<b>EI / EP</b> • <b>b</b> Expõe todos os riscos envolvidos e explica que a família também precisa concordar.]     B --&gt; C[<b>EI / EP</b> • <b>c</b> Se o padrinho e a família concordarem, um Waiver é enviado para a assinatura das partes.]     C --&gt; D[<b>CONCLUSÃO</b> • <b>d</b> O EI, EP ou IA, de posse dos 2 waivers assinados, coordena a troca de endereços entre o padrinho e a família.]     </pre>
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Materiais</b>	<b>Waiver</b>
<b>Sistema</b>	<i>Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)</i>
<b>Ambientes</b>	N/A
<b>Erros que podem acontecer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informação mal comunicada que pode gerar conflito futuramente</b></li> <li>• <b>Família sinaliza positivamente, mas não entrega o waiver assinado</b></li> </ul>
<b>Comentários de Auditoria</b>	Uma cópia dos waivers assinados pelo padrinho (no caso de apadrinhamento brasileiro) e pela família deve ser arquivado no EP.

### **a. Padrinho entra em contato com EI, EP ou IA**

Como a demanda por este tipo de comunicação deve partir exclusivamente do padrinho, o contato inicial se dá através de seu escritório de referência ou, no caso dos padrinhos brasileiros, através do próprio EP.

### **b. EI, EP ou IA expõe todos os riscos envolvidos**

A prática de comunicação com uma criança já desligada não deve ser incentivada ou divulgada. Nesse sentido, é responsabilidade do EI, EP ou IA expor ao padrinho todos os riscos envolvidos bem como as inconveniências que possam surgir dessa troca deliberada de endereços. Não havendo controle sobre quem terá acesso a essas informações no nível da comunidade e da própria família, o padrinho poderá ser surpreendido por importunações indesejadas contra as quais o ChildFund não o protegerá.

Da mesma forma, a família também precisa entender todas as implicações desse contato independente, como os custos e meios para tradução e envio das correspondências, pedidos diversos e eventuais importunações do padrinho, e quaisquer outros conflitos que possam surgir e que o ChildFund não intermediará.

### **c. Waiver é enviado para padrinho e família**

Através do waiver, o padrinho e a família abrem mão da confidencialidade de seus dados de endereço que antes eram protegidos pelo ChildFund. O EI ou IA enviam o waiver para o padrinho primeiro e, de posse desse documento, entram em contato com o EP para que a família também possa consentir e assinar o termo com a ajuda da OSP. No caso do Apadrinhamento brasileiro, a família é consultada após pedido do padrinho e, caso a mesma autorize, ela assina o waiver e o EP encaminha o documento ao padrinho.

### **d. EI, EP ou IA articulam a troca dos endereços**

No apadrinhamento internacional, o waiver assinado pela família deverá ser enviado ou para o EI ou para o IA dependendo do escritório de referência do padrinho. Somente depois da assinatura das duas partes – padrinho e família – os endereços poderão ser oficialmente trocados.

Uma cópia de todos os waivers deve ser arquivada no EP.

## 8 Visita de padrinhos

### 8.1 Princípios

#### 8.1.1 O clímax do vínculo entre crianças e padrinhos

Conhecer pessoalmente quem está por trás de cada cartinha e presente é sem dúvida o ponto alto do apadrinhamento. O ChildFund incentiva a Visita de Padrinho por acreditar que essa prática não só fortalece o vínculo entre padrinhos e crianças como também promove um engajamento maior dos doadores com a causa da organização. (Outros pontos de contato programados como **telefonemas e chamadas de vídeo**, também são encorajados.)

Apesar disso, a Visita de Padrinho demanda muito planejamento, recursos humanos, financeiros e emocionais das partes envolvidas, sendo fundamental conduzir todo o processo com respeito pelas políticas e pelas perspectivas particulares de cada um. Se uma Visita de Padrinho oferecer riscos ou inconveniências logísticas que possam prejudicar a família, o EP ou a OSP, então sua realização poderá ser reconsiderada ou até mesmo vetada.

#### 8.1.2 Planejamento e aprovações necessárias

Toda Visita de Padrinho precisa ser programada com antecedência mínima de 4 meses (Apadrinhamento Internacional) e 30 dias (Apadrinhamento Brasileiro), e aprovada pelo escritório de referência (EI, IA ou EP). Nenhum padrinho poderá visitar seu afilhado sem antes passar por todas as etapas de planejamento, aprovação e briefing sobre a Política de Salvaguarda Infantil e sobre o contexto local onde a visita será realizada.

Como forma de proteger e zelar pelas famílias e colaboradores, o ChildFund também se reserva o direito de investigar o perfil e a existência de antecedentes criminais dos padrinhos que desejam visitar suas crianças.

#### 8.1.3 Quem deve cobrir os custos da visita

Todos os custos envolvidos na visita desde a emissão de quaisquer certidões negativas até gastos com deslocamentos, alimentação, tradutor/intérprete e programações especiais no dia da visita são de responsabilidade do padrinho e devem ser cobertos e/ou reembolsados. Vale também ressaltar que o EP deve apoiar e orientar o padrinho em seu planejamento, porém sem se tornar um agente de viagem ou um guia turístico particular.

#### 8.1.4 Presenças obrigatórias durante a visita

Toda visita deve ser composta:

- por um representante do EP ou da OSP (um ou outro, ou os dois)
- pela criança sempre acompanhada de um dos pais ou responsável
- por um intérprete signatário e conhecedor da Política de Salvaguarda Infantil, se o padrinho for estrangeiro

Para fins de logística e custos, tanto o padrinho como a OSP e o EP devem saber com antecedência a quantidade de pessoas que estarão presentes no dia da visita.

### 8.1.5 Local e duração da visita

*Preferencialmente, a Visita de Padrinho deve ocorrer na própria OSP ou em locais públicos próximos à OSP como praças, parques ou escolas. Se por motivos práticos e logísticos o padrinho preferir realizar a visita em outra cidade, ele deverá cobrir todos os custos de transporte, acomodação e alimentação não só para a criança e seu responsável, como também para o representante do EN/OSP e para o tradutor/intérprete, no caso de padrinhos estrangeiros.*

*Como a Visita de Padrinho pode ser cansativa para a família e exigir a disponibilidade não remunerada de um dos pais ou responsável, é recomendado que ela não ultrapasse a duração de um dia. Se o padrinho expressar o desejo de estender a visita, o EP poderá avaliar as possibilidades antes de conceder esse pedido.*

8.2 Processos

Nome	8.2.2 Realizar Visita de Padrinho
Objetivo	Atender a demanda do padrinho/madrinha por visita de forma segura e qualificada.
Resumo do processo	<pre> graph LR     A["<b>PADRINHO</b> • a Entra em contato com escritório de referência para planejar uma visita ao afilhado (a)"] --&gt; B["<b>EP/EI/IA</b> • b Repassa com o padrinho os formulários que precisam ser preenchidos e as informações do folheto Planning a visit to your sponsored child"]     B --&gt; C["<b>EI/IA</b> • c Envia a solicitação de visita para o EP e coloca o EP em contato direto com o padrinho."]     C --&gt; D["<b>EP</b> • d Planeja a programação da visita junto ao padrinho e à OSP onde a família é inscrita."]     D --&gt; E["<b>EP / OSP</b> • e Antes da visita, o padrinho assina um Termo de Compromisso da Política de Salvaguarda Infantil. No dia da visita, realiza a Reunião de Abertura com o padrinho antes de encontrar a criança."]     E --&gt; F["<b>CONCLUSÃO</b> • f Após no máximo 10 dias da realização da visita (apadrinhamento internacional) e 5 dias (apadrinhamento brasileiro), a OSP envia para o EP um Relatório contando os principais destaques da experiência. O EP traduz este relatório (se necessário) e envia para o EI ou IA em até 15 dias contando da data de realização da visita."]     </pre>
Indicador	N/A
Materiais	<b>Planning a Visit to Your Sponsored Child</b> <b>Relatório Pós-Visita</b>
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	N/A
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Padrinho entregar dinheiro no ato da visita</b></li> <li>• <b>OSP compartilhar contato direto com o padrinho</b></li> <li>• <b>Ferir a Política de Visita/Salvaguarda Infantil</b></li> <li>• <b>Padrinho visitar sem agendar previamente com o ChildFund Brasil</b></li> </ul>
Comentários de Auditoria	Toda Visita de Padrinho (planejada ou não) deve ser documentada através de um Relatório Pós-Visita. Uma cópia deste relatório deve ser arquivada na OSP e no EP.

## a. Padrinho entra em contato para planejar uma visita

O padrinho que deseja realizar uma visita ao afilhado deve sempre fazer contato com seu escritório de referência. Diferente do apadrinhamento brasileiro em que os padrinhos podem entrar em contato direto com o EP, o padrinho estrangeiro sempre fará o contato inicial da visita através do EI ou do IA.

Se um padrinho estrangeiro fizer contato direto com o EP a respeito de uma visita, o procedimento é:

1. Responder e pedir que o padrinho entre em contato com o EI pelo e-mail [questions@childfund.org](mailto:questions@childfund.org), ou, se for um padrinho da aliança, fornecer o e-mail de referência do país para que o padrinho realize o contato inicial através dele.
2. Abrir um caso no Salesforce informando que um padrinho realizou contato direto sobre visita e direcionar a demanda para o Child Protection Queue. Se for um apadrinhamento da Aliança, entrar em contato com o país correspondente e comunicar o caso.

## b. EI/IA/EP repassa com o padrinho os formulários e informações sobre a visita

Durante o contato inicial com o escritório de referência, o padrinho receberá os formulários de requerimento de visita para preencher, bem como as informações práticas que o ajudarão a se preparar para o encontro com seu afilhado. O folheto **Planning a Visit to Your Sponsored Child** é usado para orientar o padrinho sobre o processo de aprovação de visita e, posteriormente, para esclarecer quaisquer dúvidas sobre segurança, o que levar, como se portar e quais atitudes evitar.

## c. EI/IA envia solicitação de visita para o EN

As solicitações de visita chegarão para o EP por meio de um caso no Salesforce (padrinhos do EI), ou pelo e-mail [lincs@childfundbrasil.org.br](mailto:lincs@childfundbrasil.org.br) no caso dos padrinhos da Aliança. Após confirmação da OSP quanto à data e planos iniciais da visita, o EP deverá responder ao padrinho em no máximo uma semana, usando o próprio caso do Salesforce para disparar o e-mail. Caso o padrinho não tenha e-mail, o EP poderá enviar confirmação para o Supporter Care e eles realizarão o contato necessário.

Se o padrinho for de um país da Aliança, o mesmo procedimento se aplica, porém usando o e-mail do IA e do padrinho (e não o Salesforce) para enviar as devidas confirmações.

## d. EP planeja a programação da visita junto ao padrinho e à OSP

A programação da visita deve acomodar os desejos do padrinho e da família, porém sem gerar constrangimentos ou grandes inconveniências para a OSP e para as partes envolvidas (a exemplo dos horários escolares da criança que precisam ser respeitados). Para uma experiência gostosa e agradável, a criança e a família não só devem compreender a importância da visita e do padrinho em suas vidas, como também precisam se sentir à vontade e livres de qualquer pressão por desempenho.

É importante também que a OSP repasse com a família os principais pontos da Política de Salvaguarda Infantil e as posturas de proteção e confidencialidade que são esperadas dela e do padrinho durante e depois da visita.



### ATENÇÃO

**Toda visita de padrinho deve ser previamente aprovada pelo escritório de referência:**

- EP (Escritório de País): padrinhos brasileiros
- EI (Escritório Internacional): padrinhos americanos
- IA (Escritório da Aliança): padrinhos de outros países

Na raríssima eventualidade de um padrinho aparecer no EP ou na OSP para realizar uma visita sem a devida aprovação prévia, o escritório de referência deverá ser acionado imediatamente com todos os detalhes sobre a situação. Se ficar constatado que a criança ou a família correm algum tipo de perigo, as autoridades locais também deverão ser acionadas conforme a Política de Salvaguarda Infantil.

De todo modo, não havendo motivos que desabonem o padrinho ou qualquer objeção por parte do escritório de referência, a decisão final para realizar ou não a visita recairá sobre o EP.

1) se os colaboradores envolvidos no EP e na OSP conseguirem se organizar para realizar a visita dentro de todos os procedimentos da Política de Salvaguarda Infantil e 2) se a família consentir por espontânea vontade, então a visita poderá ser realizada normalmente.

Neste caso, as informações do Planning a Visit to your Sponsored Child e Relatório Pré Visita devem ser repassadas com o padrinho e as reuniões de abertura e fechamento da visita também devem ser realizadas. O padrinho deve assinar a Política de Salvaguarda Infantil e se comprometer a tomar aprovação prévia para quaisquer visitas futuras.

Encerrada a visita, a OSP deverá enviar o Relatório Pós-Visita para o EP normalmente.

## e. EN/OSP realiza Reunião de Abertura antes do início da visita

No dia da visita, uma breve Reunião de Abertura deve ser conduzida com o padrinho antes do encontro com a criança. Além dos assuntos mandatários (abaixo) sobre segurança pessoal e salvaguarda infantil, a OSP/EP poderá incluir também qualquer orientação ou informação relevante que torne a visita mais rica em conteúdo e mais prazerosa para todos.

### Tópicos para a Reunião de Abertura da visita:

**Contexto sociocultural da comunidade:** desafios e prioridades de programas sociais da OSP

**Confidencialidade durante a visita:** o padrinho não poderá trocar informações de contato com a criança

**Supervisão contínua:** um acompanhante do EP/OSP bem como um dos pais/responsável pela criança sempre estarão presentes

**Transparência e proteção:** o padrinho não poderá ficar sozinho com a criança em nenhum momento

**Compromisso:** o padrinho não poderá retornar à comunidade/OSP desacompanhado de um representante do ChildFund/EN/OSP

Após esta conversa inicial, o padrinho deve assinar a Política de Salvaguarda Infantil pactuando com todos os acordos conversados. Se durante a visita ele exibir qualquer comportamento inapropriado, a OSP deverá reportar o ocorrido ao Childfund Brasil conforme procedimentos de salvaguarda infantil.

Ao final da visita, o representante da OSP/EP deve conduzir uma conversa informal de fechamento com o padrinho para saber suas impressões sobre o encontro, se suas expectativas foram correspondidas e também para esclarecer quaisquer experiências negativas que possam ter acontecido. Caso ele se mostre muito insatisfeito, o escritório de referência (EP, EI, IA) deverá ser informado imediatamente para que os respectivos serviços de atendimento ao doador possam entrar em contato com o padrinho.

## f. OSP envia Relatório Pós-Visita para EP

Após no máximo 10 dias da visita (apadrinhamento internacional) e 5 dias (apadrinhamento brasileiro), a OSP deverá enviar um  **Relatório Pós-Visita** para o EP descrevendo os destaques do encontro, quaisquer situações incômodas ou preocupantes que possam ter acontecido, e, por fim, as impressões apontadas pelo próprio padrinho durante a conversa de fechamento da visita. Após recebimento, o EP terá 5 dias para traduzir as informações do relatório e encaminhá-lo através de um caso pelo  **Salesforce** ou por e-mail para o IA correspondente caso seja um apadrinhamento da Aliança.

Uma cópia do Relatório Pós-Visita deverá ser arquivada tanto no EP como também na OS

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO  
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO  
PODSCATS DA BIBLIOTECA

## 9 **TRADUTORES E REVISORES**

### 9.1 Princípios

#### 9.1.1 **Qualidade e responsabilidade em um só profissional**

Tradutores e revisores são **profissionais autônomos** contratados pelo ChildFund Brasil para realizar os serviços de escrita, análise e tradução dos materiais de apadrinhamento como cartas de crianças e padrinhos, relatórios especiais e narrativas da criança (CIF). Como estes profissionais são o principal filtro de todas as comunicações e conteúdos que passam pelo apadrinhamento, é imprescindível que eles não só assinem a Política de Salvaguarda Infantil como também a conheçam a fundo para saber como aplicá-la no exercício de sua função.

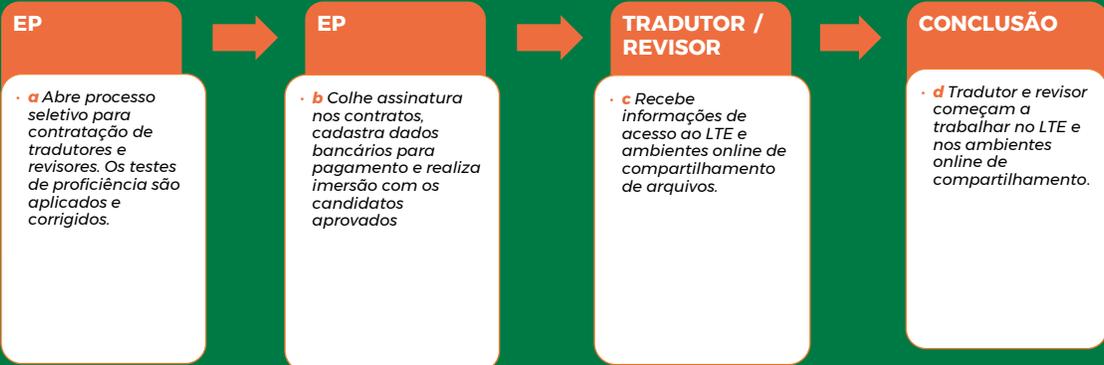
Da mesma forma, uma vez que os vínculos no apadrinhamento se apoiam fortemente na comunicação verbal, os tradutores e revisores precisam entregar traduções fiéis e textos proficientes que somem aos esforços de aquisição/retenção de doadores.

#### 9.1.2 **Contratação e reciclagem**

Para contratar um novo tradutor ou revisor é necessário abrir um **processo seletivo** e aplicar **testes de proficiências**. Os tradutores e revisores aprovados assinam um **contrato anual** com o ChildFund Brasil, e passam por uma imersão presencial ou online onde são treinados não só na Política de Salvaguarda Infantil como também nos sistemas, práticas e procedimentos de tradução e escrita de textos para o apadrinhamento.

Estes profissionais contratados devem passar por reciclagens e avaliações periódicas para assegurar a qualidade dos serviços prestados e o compromisso com a Política de Salvaguarda Infantil e os Termos de Serviço do LTE. Ocasionalmente, essas reciclagens poderão ser presenciais e contar com visitas dirigidas às OSPs onde os prestadores de serviço possam conhecer os programas e se sentir inspirados pelas comunidades e crianças do ChildFund Brasil.

9.2 Processos

Nome	9.2.2 Contratar tradutores e revisores de apadrinhamento
Objetivo	Assegurar a entrega e a qualidade das cartas de crianças enviadas para todos os padrinhos e as madrinhas do ChildFund Brasil, Internacional e Alliance.
Resumo do processo	 <pre> graph LR     A[EP] --&gt; B[EP]     B --&gt; C[TRADUTOR / REVISOR]     C --&gt; D[CONCLUSÃO]     </pre> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>a</b> Abre processo seletivo para contratação de tradutores e revisores. Os testes de proficiência são aplicados e corrigidos.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>b</b> Colhe assinatura nos contratos, cadastra dados bancários para pagamento e realiza imersão com os candidatos aprovados</li> </ul> <p><b>TRADUTOR / REVISOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>c</b> Recebe informações de acesso ao LTE e ambientes online de compartilhamento de arquivos.</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>d</b> Tradutor e revisor começam a trabalhar no LTE e nos ambientes online de compartilhamento.</li> </ul>
Indicador	N/A
Materiais	 Chamada de Seleção  Testes de Proficiência  Contrato Anual
Sistema	LTE, Plataforma de Leitura de Cartas
Ambientes	Sharepoint
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tradutores ou revisores com contratos vencidos ou encerrados com login e senha ainda ativos no LTE ou outros ambientes online de compartilhamento de arquivos.</b></li> </ul>
Comentários de Auditoria	Para assegurar que nenhum prestador de serviço trabalhe sem cobertura contratual, é necessário renovar os contratos dos tradutores proativamente antes do vencimento da vigência.

## a. EP abre processo seletivo

Com o apoio da área de Pessoas & Cultura, um processo seletivo deverá ser aberto e postado em canais estratégicos para a contratação de novos tradutores e revisores. Alguns pontos precisam ficar claros no Edital:



o tradutor/revisor é um profissional autônomo, sem vínculo empregatício e sem dedicação exclusiva



o trabalho é realizado de forma remota e com equipamento próprio (computador, notebook etc.)



a remuneração não é fixa e se dá mediante a produção mensal de cada tradutor/revisor



é necessário emitir Nota Fiscal (caso tenha CNPJ) ou assinar **RPA** (gerado pelo ChildFund Brasil para receber o pagamento pelos serviços prestados).

Os testes de proficiência a serem aplicados nos candidatos são sem consulta e incluem questões abertas/fechadas de ortografia e gramática, além de produções de textos e traduções de cartas nos idiomas solicitados. Eles podem ser criados pelo Google Forms e disparados por e-mail em horário previamente acordado com cada um.

Após correção e parecer técnico de cada teste, o EP deve contactar os candidatos aprovados e orientar quanto aos procedimentos de contratação e início da prestação de serviço.

## b. EP realiza imersão com os candidatos aprovados

A **imersão** com os candidatos aprovados deve contemplar, entre outros, os seguintes assuntos:

- O que é o ChildFund Brasil e como funciona o apadrinhamento
- Informações técnicas sobre cada tipo de comunicação (cartas e/ou Narrativa de Criança)
- Conteúdos escritos por crianças e padrinhos que precisam ser notificados para análise
- Como navegar no LTE (Letter Translation Exchange), Plataforma de Leitura de Cartas e Sharepoint
- Informações sobre contagem de caracteres e pagamento

Os contratos assinados bem como os dados bancários para pagamento de cada tradutor/revisor deverão ser encaminhados para o Oficial de Contas a Pagar. As renovações subsequentes são de responsabilidade do Coordenador de Apadrinhamento e devem ocorrer proativamente antes do vencimento da vigência do contrato.

## c. Tradutor/Revisor recebe informações de acesso ao LTE e ambientes online

A criação de novos usuários no LTE é alçada do EI e deve ser solicitada sempre que um novo tradutor/revisor é contratado. Já o acesso aos ambientes online de compartilhamento de arquivos (One Drive, Sharepoint etc.) pode ser criado pela própria área de apadrinhamento no Brasil, reforçando com cada usuário o zelo e confidencialidade ao manusear as informações de crianças e padrinhos.

## d. Tradutor/Revisor inicia a prestação de serviço

Após todo o processo de seleção, imersão e assinatura de contrato, o tradutor/revisor poderá iniciar a prestação de serviço. A pessoa de referência e suporte para este prestador de serviço é o Estagiário de Pedidos Especiais da área de apadrinhamento.