



Essencial

O Dia a dia do Apadrinhamento

O dia a dia do Apadrinhamento se resume à gestão contínua de dois grandes fluxos:

- 1 Entrada e saída das **informações das crianças** participantes 
- 2 Entrada e saída das comunicações entre crianças 


Estes dois grandes fluxos abrangem tanto o enfoque processual, de manuseio e controle dos materiais, como também o enfoque programático que objetiva a participação autêntica e o desenvolvimento de cada criança no nível da Organização Social Parceira.

1. GESTÃO DE INSCRIÇÕES

Entrada e saída das informações das crianças participantes

1.1 Princípios

1.1.1 Decisões estratégicas: crianças disponíveis e participando

Para que as crianças ganhem padrinhos, é necessário que elas estejam inscritas e **disponíveis** dentro do sistema de Apadrinhamento. Isto significa que suas informações pessoais, **foto e narrativa**, precisam estar gravadas no banco de dados e sempre atualizadas.

Por outro lado, como inscrever uma criança é **firmar o compromisso** de sua participação junto à **OSP** e ao padrinho, é fundamental que cada organização busque preencher sua **cota** com equilíbrio, harmonizando a quantidade de crianças inscritas (distribuídas entre os dois sexos e os três **ciclos de vida**), e a qualidade programática possível diante deste número e perfil. Do contrário, a Promessa do Apadrinhamento que defende que “a criança existe e está participando” poderá ser violada e, conseqüentemente, desacreditada pelos padrinhos e públicos de interesse em geral.

1.1.2 Critérios de elegibilidade: quem pode se inscrever

As variáveis abaixo, analisadas em conjunto, determinarão se uma criança poderá ou não ser inscrita no sistema de Apadrinhamento.

RENDA DA FAMÍLIA	RESIDÊNCIA	IDADE
<p>✓ Apresentar renda per capita de até 50% do salário-mínimo vigente.</p> <p>Para este cálculo, não incluir rendas provenientes de programas e auxílios financeiros emergenciais, recebidos via políticas públicas assistenciais nas esferas municipal, estadual ou federal.</p>	<p>✓ Residir dentro dos limites geográficos de atuação da OSP há no mínimo 6 meses.</p> <p>Lembre-se que o Apadrinhamento requer encontros regulares com as crianças participantes devido às comunicações e requerimentos dos padrinhos.</p>	<p>✓ Ter no máximo 12 anos de idade completos.</p> <p>Crianças com idade superior a 12 anos não costumam ganhar padrinhos e, embora possam participar das atividades da OSP, não devem ser inscritas no sistema de Apadrinhamento.</p>

Estes 3 critérios devem ser **comprovados através de documentos**. Em casos de informalidade do trabalho ou do local de moradia, a OSP deve solicitar uma declaração assinada pelos pais ou responsáveis da criança que assegurem as informações declaradas.



DISCRIMINAÇÃO

Os critérios para inscrição de crianças no apadrinhamento não incluem qualquer discriminação quanto à:

- religião
- sexo
- raça
- etnia
- nacionalidade
- orientação sexual
- convicção política



INTERESSE E PARTICIPAÇÃO

As famílias consideradas para o apadrinhamento devem, em primeiro lugar, demonstrar desejo e interesse pelos programas oferecidos.

Este investimento pessoal predispõe a **participação nas atividades** e, além de motivar a família a acompanhar o desenvolvimento de seus filhos, motiva ainda a cumprir os deveres específicos do apadrinhamento (respostas a cartas, presentes, etc)

Uma vez inscritos, é importante que todos os participantes passem por um processo de imersão na organização não só para selar todos os entendimentos e compromissos envolvidos no apadrinhamento, mas também para se familiarizarem com a **Proposta Programática** de cada ciclo de vida.



ATENÇÃO

→ Cada família poderá inscrever até no **máximo 3** crianças.

→ Filhos de colaboradores do ChildFund Brasil ou da OSP **não** podem ser inscritos no sistema de apadrinhamento.

→ Uma criança apadrinhada pelo ChildFund Brasil não poderá ser apadrinhada por outra agência de Apadrinhamento similar.

1.1.3 Armazenamento das informações das famílias: gestão das pastas físicas

Toda criança participante deve ter uma pasta física e individual - devidamente identificada e armazenada em local seco e seguro - dentro da **sede da OSP**. Já as os materiais digitalizados salvos em computadores ou HDs externos devem estar adequadamente resguardados com senhas e protegidos contra qualquer tipo de invasão por vírus. Em se tratando de informações confidenciais e sensíveis, apenas colaboradores autorizados e signatários da **Política de Salvaguarda Infantil** devem ter acesso a estes materiais.



O que precisa ter na pasta de cada criança?

- ✓ **Modelo II** original assinado por um dos pais ou responsável
- ✓ Certidão de Nascimento;
- ✓ Comprovante de residência;
- ✓ Eventuais atualizações do Modelo II;
- ✓ Foto colorida da criança colada no Modelo II;
- ✓ Todos os **Child Status Slips (CSS)**;
- ✓ Cópia de todos os **Relatórios de Progresso (CPR)** realizados (a partir de 2022, essas cópias deverão ser guardadas no formato digital);
- ✓ Termos de Uso de Imagem e LGPD assinados.



Durante quanto tempo a pasta precisa ser guardada?

Após **desligamento** da criança, a pasta deve ser guardada por 5 anos. Ao final deste período, ela poderá ser descartada de forma responsável e segura.

É importante ressaltar que, no escritório de país do ChildFund Brasil, os materiais das crianças são apenas manuseados e processados digitalmente sendo devolvidos às OSPs tão logo os devidos processos sejam concluídos.

1.1.4 Termo de Uso de Imagem e Consentimento LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): Um documento unificado

Os materiais de inscrição, atualização e desligamento da criança - Modelo II, Ficha de Desligamento, Narrativa, etc - contêm seus **dados pessoais**, foto e diversas **informações sensíveis** a seu respeito e a respeito de sua família. Nesse sentido, além do expresso e inequívoco **Consentimento** de um dos pais ou responsável para o tratamento dessas informações, é imprescindível que tanto a OSP como também o escritório de país do ChildFund Brasil promovam uma cultura de discrição e confidencialidade junto aos seus colaboradores, parceiros e voluntários.

Já o **Termo de Uso de Imagem** concede ao ChildFund Brasil o direito de usar eventuais fotos e vídeos da criança para fins de Comunicação e Marketing e, também, para a produção de peças enviadas aos respectivos padrinhos. A partir de 2023, teremos ambos arquivos unificados no mesmo documento: **Acordo de Pais ou Tutores**

1.1.5 Critérios de desligamento: quem precisa ser desligado

Uma criança inscrita no sistema de Apadrinhamento precisará ser desligada quando:

- Completar a idade máxima de 23 anos e 9 meses com padrinho;
- Completar a idade máxima de 13 anos sem padrinho;
- Deixar de corresponder aos critérios de elegibilidade;
- Não desejar ou não puder mais participar dos programas da OSP;
- Vier a falecer.

Uma gestão estratégica do número de crianças participantes envolve a capacidade da OSP em repor estes eventuais desligamentos com novas inscrições, a fim de não comprometer as chances de aquisição de novos padrinhos.



Os desligamentos devem ser conduzidos com dois olhares que não se excluem, mas se complementam:

1. O número de crianças participantes precisa ser **limpo e honesto**: quem está inscrito, está, de fato, dentro dos critérios de elegibilidade e participando.
2. Nenhuma criança pode ser desligada precipitadamente sem que **antes todas as opções** aceitas pelas políticas sejam esgotadas.

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO
PODSCATS DA BIBLIOTECA

1.2 Processos

Nome	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)
Objetivo	Inscriver a criança para que se torne disponível para o Apadrinhamento
Resumo do processo	 <pre> graph LR A[OSP] --> B[EP] B --> C[EP] C --> D[CONCLUSÃO] </pre> <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> a Coleta as informações pessoais e foto da criança, e envia todo material digitalizado para o EP através do Sharepoint. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> b Realiza a triagem dos materiais e produz a narrativa da criança com base nas informações do Modelo II. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> c Dados e narrativa da criança são inputados no sistema. <p>CONCLUSÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> d Criança fica disponível no sistema, recebe um número, o CSS comprobanteiro (rotina semanal) é gerado e enviado para a OSP após processamento dos materiais.
Indicador	% de crianças inscritas em relação à cota da OSP
Materiais	 Ficha de Modelo II NEW , foto da criança, CSS  (Child Status Slip) , e  Logbook
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Crianças inscritas em duplicidade; • Dados incorretos ou incompletos; • Datas de preenchimento e data de assinaturas incompatíveis; • Arquivo da foto renomeado incorretamente; • Certidão de nascimento não anexada; • Foto da criança fora dos padrões; • Termos sem as devidas assinaturas; • Nome da comunidade/área/região escrita de forma incompleta ou abreviada.
Comentários de Auditoria Interna	<p>As pastas físicas das crianças na OSP devem conter a certidão de nascimento, Modelo II e foto originais do momento da inscrição colada no material, com todas as autenticações do processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assinatura de um dos pais ou responsável; - Carimbo do escritório de país acusando processamento; - CSS apontando o dia em que a criança ficou disponível no sistema. <p>O Termo de Uso de Imagem e o Termo LGPD também devem ser mantidos dentro da pasta física da criança devidamente assinados.</p>

a. OSP coleta as informações

Através de oficinas ou de um simples diálogo com a família, a OSP deve preencher todos os campos do **Modelo II** (formulário contendo as informações da criança e da família), anexar a certidão de nascimento e tirar a foto da criança. A quantidade, qualidade e exatidão de todas essas informações contribuem diretamente para a riqueza do material que é produzido e enviado ao padrinho no **Pacote de Boas-Vindas**.

O processo de coleta e manuseio dessas informações envolve os seguintes passos e padrões:

MODELO II, CERTIDÃO DE NASCIMENTO E CONSENTIMENTOS (Lei Geral de Proteção de Dados LGPD e Uso de Imagem)

- Escolher a cor do Modelo II NEW de acordo com a natureza do apadrinhamento em que a criança será inscrita:
 - Azul = Internacional
 - Verde = Brasileiro
- Preencher todos os campos a caneta e sem rasuras (inclusive o nome do Educador que coletou as informações e assinatura do coordenador (a)).
- Datar e assinar os formulários e termos, diante do entendimento das **implicações de cada um deles**.
- Revisar todas as informações do Modelo II para garantir que estejam corretas e sem inconsistências, como, por exemplo:
 - Idade e/ou sexo da criança não condiz com a foto da criança.
 - Escolaridade não condiz com idade da criança e não existe nenhuma observação no Modelo II sobre atraso escolar.
 - A criança da foto parece ter alguma deficiência ou deformidade, mas não existe nenhuma observação no Modelo II sobre essa característica.

FOTO DA CRIANÇA (vertical)

- Apadrinhamento Internacional = 200 a 800 kbites
- Apadrinhamento Brasileiro = até 70 kbites
- Fundo natural como ambientes da OSP ou da comunidade.
- Não usar fundos brancos/lisos que remetem à foto 3 x 4.
- Uma criança por foto olhando para a câmera (se for **um bebê**, poderá estar no colo da mãe).
- Boa iluminação de modo que o rosto da criança esteja nítido e sem sombras.
- A expressão da criança deve ser natural ou sorrindo (não pode estar chorando ou parecer assustada).
- A criança não poderá usar **o uniforme escolar** ou qualquer outra peça que exponha informações confidenciais a seu respeito como nome da rua ou da comunidade.

A foto da criança é uma imagem carregada de significado; todos os seus elementos - roupas, acessórios, higiene, ambiente, expressões etc. - confirmam ou contradizem as expectativas de um padrinho potencial. Ao mesmo tempo que desejamos promover a ideia de privação, exclusão e vulnerabilidade das crianças participantes, cuidamos também para não entregar uma imagem que as exponha ou viole sua dignidade de alguma forma.

Expressão **X** triste

X Fundo liso

X Sem camisa

✓ Fundo natural

Expressão **✓** serena

✓ Roupa modesta

Baixe a biblioteca de fotos aprovadas e reprovadas.

a.1 Envio das informações para o EP

Uma vez coletadas as informações e tirada a foto da criança, a OSP deve:



1. digitalizar a certidão de nascimento e o Modelo II (frente e verso) num só arquivo e renomear assim: OSP_NEW_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA



2. renomear a foto da criança assim: OSP_FOTO_NEW_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA



fazer upload destes dois arquivos (pdf e jpg) nas respectivas pastas do Sharepoint.

Obs.: os Termos de Consentimento LGPD e Uso de Imagem não precisam ser enviados ao EP, mas devem ser arquivados na pasta da criança preenchidos e assinados.

Para fins de controle e rastreio, a OSP deverá relacionar todos os materiais enviados ao EP em um **Logbook** (planilha ou tabela) listando cada item bem como as respectivas datas para acompanhamento. Quando o material for processado e devolvido à OSP, este logbook deverá ser atualizado com a data de conclusão do processo. Exemplo:

Tipo de Material	Criança	Coleta	Postagem	Processado pelo EN	CSS concluído/ChildNbr
NEW Nova Inscrição	João da Silva Martins	01/02/2022	07/02/2022	14/02/2022	21/02/22 - Nbr 5236
NEW Nova Inscrição	Maria Madalena Souza	08/02/2022	15/02/2022	22/02/2022	30/02/22 - Nbr 9325

b. Processamento dos materiais no EP

Diariamente, a equipe de Processamento do EP **baixa e data** todos os materiais postados pelas OSPs no Sharepoint. Os Modelos II e fotos são analisados individualmente para certificar que:

- As informações preenchidas obedecem aos Critérios de Elegibilidade;
- A Certidão de Nascimento da criança está anexada ao Modelo II;
- Todos os campos estão preenchidos à caneta e sem rasuras;
- Todas as datas são coerentes e estão preenchidas à caneta e sem rasuras;
- O campo com nome e assinatura de quem coletou as informações está preenchido;
- O campo com o nome e assinatura do responsável pela criança está preenchido;
- A idade da criança condiz com a escolaridade informada;
- A descrição da criança (idade e características) condizem com a foto postada;
- A foto da criança está dentro dos padrões do guia do **Imaging & Messaging**.



Para ajudar a lembrar, memorize esses cinco okays:

1. CERTIDÃO OK

2. CRITÉRIOS OK

3. DATAS OK

4. ASSINATURAS OK

5. FOTO OK

Realizada essa triagem, os **carimbos de aprovação** são inseridos na capa do PDF, e o Modelo II e Foto da criança seguem caminhos distintos que, mais tarde, se encontrarão para tornar o status deste novo participante disponível para o Apadrinhamento.

c. Produção da Narrativa da Criança e Foto no EP

As informações do Modelo II são combinadas num **texto narrativo**, curto de até 1150 caracteres, que chamamos **Narrativa da Criança**. Como este texto é produzido por **fornecedores terceirizados**, é a Equipe de Processamento que disponibiliza as informações necessárias e acompanha a produção destes prestadores de serviços.



ATENÇÃO

O Modelo II preenchido e a foto da criança devem ser enviados ao EP em até no máximo 15 dias desde a data de seu preenchimento. Do contrário, se o intervalo entre a coleta e o processamento for longo demais, existe sempre o risco de a situação da família mudar e não corresponder mais às informações declaradas.

Da mesma forma, a equipe de Processamento do EP se compromete a processar as informações enviadas pelas OSPs em até 15 dias contando a partir da data de postagem.

Já a foto aprovada é ajustada, se necessário, descarregada dentro do perfil da nova criança inscrita ou enviada para o EI se o Apadrinhamento for internacional. De posse do Modelo II e da foto da criança, a Equipe de Processamento deve seguir os seguintes passos:

 **APADRINHAMENTO BRASILEIRO**

Modelo II	Foto
<ol style="list-style-type: none"> 1. Postar Modelo II no One Drive para elaboração terceirizada da narrativa e aguardar. 2. Depois de pronta a narrativa, inputar as informações do Modelo II no Dynamics e anotar no pdf o child nbr gerado. 4. Colar a narrativa produzida dentro do perfil de cada criança. 5. A criança fica disponível no mesmo dia. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Durante o cadastro da nova criança no Dynamics, fazer upload da foto dentro do perfil.

 **APADRINHAMENTO INTERNACIONAL**

Modelo II	Foto
<ol style="list-style-type: none"> 1. Postar Modelo II no One Drive para elaboração terceirizada da narrativa e aguardar. 2. Inputar as informações do Modelo II no Salesforce e anotar no pdf o child nbr gerado. 3. Salvar a narrativa da criança no Bloco de Notas (.txt). 4. Colar a narrativa produzida dentro do perfil de cada criança. 5. A criança só fica disponível depois que o EI aprova a foto. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Renomear o arquivo da foto com o Child Nbr que foi gerado, assim: OSP do Nordeste OSP do Nordeste 110_112099999_1120427_Maria_Co mes_Silva OSP do Sudeste 110_999999999_1100318_Maria_Sa ntos_Moreira Postar no FTP de Richmond

 **CHECKLIST DE CONCLUSÃO DO PROCESSO**

- EN** 1. Narrativa e foto se encontram dentro do perfil da criança e com data recente.
- EN** 2. Status da criança é **DISPONÍVEL** ou **AVAILABLE**.
- EN** 3. Data em que a criança foi consultada e se encontrava disponível foi anotada no Modelo II.
- EN** 4. Child nbr foi anotado no Modelo II e material processado foi movido para a pasta finalizados no Sharepoint.
- EN** 5. CSS foi gerado na rotina semanal e postado para a OSP.
- OSP** 6. O Modelo II foi impresso e o **checklist pós-processamento** da capa do Modelo foi preenchido.
- OSP** 7. CSS é impresso (ou arquivado digitalmente) na pasta da criança junto com o Modelo II, Termo LGPD e de Uso de Imagem.

 A equipe de Processamento gera o **Child Status Slip (CSS)** através de uma rotina semanal dentro do **Salesforce** (apadrinhamento internacional), e do **Power BI** que a **OSP poderá consultar a partir dos links disponibilizados pelo EP**.

Essa rotina primeiramente identifica todas as crianças que apresentaram alterações de status na última semana, para depois **gerar relatórios por OSP contendo essas informações**.

No caso das novas inscrições, a alteração de status foi de **criança inscrita para criança disponível**.

A criança com status disponível tem uma narrativa produzida e uma foto aprovada, isto é, ela está pronta para ganhar um padrinho.

É pelo **CSS** que a OSP tem a chance de conferir se os dados da criança (nome completo, sexo e data de nascimento) foram registrados corretamente dentro do sistema.

FIM DA SESSÃO **RECURSOS DE APRENDIZAGEM**

 **EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO**
GOOGLE FORMS

 **ESTUDO DE CASO**
PODSCATS DA BIBLIOTECA

Nome	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)
Objetivo	Atualizar o material da criança antes que a mesma fique indisponível para o Apadrinhamento
Resumo do processo	<pre> graph LR A[EP • a Gera e postaja/envia para a OSP um relatório com as crianças que precisam atualizar seu material.] --> B[OSP • b Identifica as crianças, preenche novo Modelo II e tira nova foto. Envia materiais para o EP.] B --> C[EP • c realiza a triagem dos materiais, produz nova narrativa e inputa os dados e foto no sistema.] C --> D[CONCLUSÃO • d Criança fica disponível no sistema, e os materiais já processados são enviados para a OSP.] </pre>
Indicador	% de crianças indisponíveis em relação às crianças disponíveis
Materiais	Ficha de Modelo II RAM, foto da criança, CSS (Child Status Slip), Logbook
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Crianças inscritas em duplicidade • Child Nbr não é informado no Modelo II • Dados incorretos ou incompletos • Arquivo da foto renomeado incorretamente • Foto da criança fora dos padrões • Termos sem as devidas assinaturas • Nome da comunidade/área/região escrita de forma incompleta ou abreviada
Comentários de Auditoria Interna	<p>O RAM é um dos processos mais importantes para assegurar a análise contínua dos critérios de elegibilidade dos participantes da OSP. Quando este processo é negligenciado ou mal gerido, o resultado é um alto número de crianças com material desatualizado e indisponíveis para o Apadrinhamento.</p> <p>Se este for o cenário, toda a atuação da OSP poderá ser questionada. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se as crianças estão participando dos programas, qual a dificuldade para atualizar o Modelo II e Foto? - Se elas não podem participar devido a dificuldades geográficas, onde o DCP errou? <p>Nesse sentido, uma base de dados limpa e saudável é também um indício de boa gestão estratégica e de programas.</p>

a. EP gera e posta o pedido de RAM para a OSP

O escritório de país gera o  **Pedido de RAM** mensalmente.

No Apadrinhamento brasileiro, essa rotina é desencadeada através da função de disparo automático de e-mail dentro do Dynamics que identifica não só as crianças cujos materiais irão expirar nos próximos meses, como também aquelas crianças que já se encontram com status indisponível no sistema.

Por outro lado, o  **Salesforce** do Apadrinhamento internacional, não oferece uma rotina automática para este fim, sendo necessário customizar relatórios específicos que identifiquem tanto as crianças com materiais por vencer como também as crianças que já apresentam foto e narrativa desatualizadas.

Uma ação, entretanto, deve ser tomada nos dois Apadrinhamentos:



Antes de postar o pedido de atualização de RAM para as OSPs, o EP deve  **Desligar** todas as crianças que:

→ têm mais de 12 anos, não têm padrinho, e estão Indisponíveis;

→ já completaram ou são maiores de 13 anos de idade.

Essas crianças, ao invés de passarem pelo processo de atualização, deverão obrigatoriamente passar pelo processo de desligamento conforme os Critérios de Elegibilidade da página 29. No Apadrinhamento internacional, os relatórios gerados são postados nas respectivas pastas de cada OSP dentro do  **Sharepoint** já no Apadrinhamento brasileiro, o envio é feito por disparo automático de e-mail direto do Dynamics para cada OSP.

b. OSP baixa os pedidos e coleta as informações

Já mencionamos na introdução deste manual que uma das mais importantes responsabilidades da OSP é navegar diariamente pelas pastas do Sharepoint onde relatórios e pedidos diversos são postados em tempo real. Esse acompanhamento contínuo, ao mesmo tempo que estimula uma gestão proativa dos processos, assegura também os padrões de qualidade que os padrinhos demandam e merecem.

Depois de baixar os pedidos e identificar as crianças, a OSP deve:

→ Providenciar o preenchimento de um novo  **Modelo II** e Foto para as crianças que ainda se encontram dentro dos Critérios de Elegibilidade

→ Providenciar o  **Desligamento** daquelas crianças que não se encontram mais dentro dos Critérios de Elegibilidade.



Como o Modelo II também é usado para novas inscrições, certifique que você escolheu o formulário RAM, e não NEW, para evitar que a criança seja inscrita novamente por engano!

Parecem inofensivos, mas os casos de **duplicidade** carregam prejuízos de imagem para a OSP e para o ChildFund Brasil, e pode ser evitados com a simples conferência da Master List de crianças. Estes erros podem sugerir uma gestão atrapalhada de processos ou, pior, uma intenção maliciosa para fraudar a captação de novos padrinhos.

Os padrões para preenchimento, envio no Sharepoint na pasta 'Materiais de Crianças', e controle no Logbook do Modelo II de RAM e Foto da criança são exatamente os mesmos do Processo de Inscrição de Novas Crianças (NEW) na página 06. As poucas diferenças são:

→ Como a criança já é inscrita, é necessário informar o child nbr no Modelo II

→ O Modelo II de RAM digitalizado junto com a certidão de nascimento da criança num só arquivo deverá ser renomeado assim **OSP_RAM_CHILD_NBR_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA**



→ A foto de RAM deverá ser renomeada assim: **OSP_FOTO_RAM_CHILD_NBR_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA**



Quando a criança **não é apadrinhada**, sua foto e narrativa precisam ser atualizadas a cada:

→ 18 meses, se a criança tem menos de 5 anos;

→ 24 meses, se a criança tem mais de 5 anos;

Se estes materiais estiverem desatualizados, o status da criança se torna Unavailable ou Indisponível, e ela não poderá receber padrinho dentro do sistema.

Já a **criança apadrinhada**:

→ só precisará atualizar seus materiais caso o padrinho deseje;

→ se perder o padrinho, precisará atualizar seus materiais se a foto e narrativa estiverem desatualizadas há mais de 18 ou 24 meses, dependendo da idade.

c. EP realiza triagem dos materiais e produz nova Narrativa

O processo de **baixar do Sharepoint**, datar e triar os Modelos II de RAM e Foto segue os mesmos padrões do processo de Inscrição de Novas Crianças (NEW) da página 06. Os Critérios de Elegibilidade devem ser analisados novamente e a Foto da criança deve passar pela mesma apreciação que garante a qualidade e segurança dos materiais.

A diferença está no fato de que as informações da criança já estão gravadas no sistema e devem apenas ser revisadas ou pontualmente alteradas conforme o Modelo II indicar. Um exemplo de correção seriam os dados da criança e suas brincadeiras preferidas que tendem a sofrer mudanças à medida que a criança cresce, se desenvolve e faz novos amigos.

Uma vez triados e aprovados, o Modelo II e Foto seguem os passos abaixo:



APADRINHAMENTO BRASILEIRO

Modelo II

1. Postar Modelo II no **One Drive** para elaboração terceirizada da narrativa e aguardar.
2. Depois de pronta a narrativa, revisar as informações do Modelo II no **Dynamics** e realizar alterações caso necessário.
3. Colar a narrativa produzida dentro do perfil de cada criança.
5. A criança fica disponível no mesmo dia.

Foto

5. Durante o cadastro da nova criança no **Dynamics**, fazer upload da foto dentro do perfil.



APADRINHAMENTO INTERNACIONAL

Modelo II

1. Postar Modelo II no **One Drive** para elaboração terceirizada da narrativa e aguardar.
2. Depois de pronta a narrativa, revisar as informações do Modelo II no **Salesforce** e realizar alterações caso necessário.
3. Salvar a narrativa da criança no Bloco de Notas (.txt)
4. Colar a narrativa produzida dentro do perfil de cada criança
5. A criança só fica disponível depois que o EI aprovar a foto, que pode levar até 10 dias úteis.

Foto

6. Renomear o arquivo da assim >
OSP do Nordeste
110_112099999_1120427_Maria_Gomes_Silva
OSP do Sudeste
110_999999999_1100318_Maria_Santos_Moreira
Postar no **FTP de Richmond**



CHECKLIST DE CONCLUSÃO DO PROCESSO

EN

1. Narrativa e foto se encontram dentro do perfil da criança e com data recente.

EN

2. Status da criança é **DISPONÍVEL** ou **AVAILABLE**.

EN

3. Data em que a criança foi consultada e se encontrava disponível foi anotada no Modelo II.

EN

4. Modelo II processado foi movido para a pasta finalizados no Sharepoint.

EN

5. CSS foi gerado e postado para a OSP.

OSP

6. O Modelo II foi impresso e o **checklist pós-processamento** da capa do Modelo foi preenchido.

OSP

7. CSS é impresso (ou arquivado digitalmente) na pasta da criança junto com o Modelo II, Termo LGPD e de Uso de Imagem.



A equipe de Processamento gera o **Child Status Slip (CSS)** através de uma rotina semanal dentro do **Salesforce** (apadrinhamento internacional), e do **Power BI** que a **OSP poderá consultar a partir dos links disponibilizados pelo EP**.

Essa rotina primeiramente identifica todas as crianças que apresentaram alterações de status na última semana, para depois **gerar relatórios por OSP contendo essas informações**.

No caso das novas inscrições, a alteração de status foi de **criança inscrita para criança disponível**.

A criança com status disponível tem uma narrativa produzida e uma foto aprovada, isto é, ela está pronta para ganhar um padrinho.

É pelo CSS que a OSP tem a chance de conferir se os dados da criança (nome completo, sexo e data de nascimento) foram registrados corretamente dentro do sistema.

Nome	1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)
Objetivo	Remover do sistema de Apadrinhamento a criança que está fora dos Critérios de Elegibilidade
Resumo do processo	 <pre> graph LR A[OSP] --> B[EP] B --> C[EP] C --> D[CONCLUSÃO] </pre> <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> a Preenche e envia para o EP a ficha de desligamento da criança que precisa ser desligada. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> b Analisa o material, remove a criança do sistema de apadrinhamento e comunica as circunstâncias do desligamento ao padrinho. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> c Devolve para a OSP a ficha de desligamento processada. <p>CONCLUSÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> d OSP arquiva a ficha de desligamento na pasta da criança durante 5 anos.
Indicador	Nr de crianças desligadas vs. Nr de crianças inscritas
Materiais	<p>Ficha de Desligamento, carta de despedida da criança, CSS (Child Status Slip), Logbook</p>
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Informações vagas a respeito do motivo do desligamento • Campos de datas e assinaturas sem preenchimento • Motivo de desligamento não assinalado • Dados incorretos da criança (nome, child nbr etc.) • Arquivo renomeado incorretamente • Opção de desligamento assinalada difere da justificativa
Comentários de Auditoria Interna	<p>DILIGÊNCIA Devido à natureza do Desligamento e aos desdobramentos que ele demanda não só junto aos padrinhos, mas também mediante os públicos de interesse em geral, é imprescindível que as Fichas de Desligamento sejam enviadas rapidamente para o EP, em até no máximo 3 semanas.</p> <p>Da mesma forma, uma vez de posse dessas fichas, o EP se compromete a agilizar todos os encaminhamentos para remoção da criança em no máximo uma semana. Se após 30 dias, a OSP não receber o CSS da criança comprovando seu desligamento, ela deve fazer contato com o EP para averiguar a situação.</p> <p>ARQUIVO Após desligamento da criança, o arquivo contendo todos os seus materiais (incluindo a ficha de desligamento processada pelo ChildFund Brasil) deverá ser mantido na OSP por pelo menos 5 anos, seguindo os padrões abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os arquivos de crianças desligadas devem ser guardados em local diferente das crianças inscritas. - Eles devem estar organizados primeiro em ordem de data de desligamento e, depois, em ordem alfabética. <p>Passados 5 anos, os arquivos podem ser destruídos e descartados de forma segura.</p>

a. OSP preenche e envia para o EP a ficha de Desligamento

Assim como acontece no momento da inscrição e do preenchimento do Modelo II, a OSP também deve estabelecer um diálogo aberto com a família para completar as informações da  **Ficha de Desligamento**.

Após escolher uma ou mais opções que melhor refletem o motivo do desligamento, é proveitoso que a OSP forneça mais detalhes com suas próprias palavras no campo "Descreva com detalhes a saída da criança". Informações completas e consistentes autenticam a decisão que levou ao desligamento e ajudam a enriquecer a comunicação enviada ao padrinho.

O processo de Desligamento pode ser desencadeado não só a partir de rotinas administrativas que compelem o olhar da OSP para a gestão de crianças inscritas (como é o caso da atualização de RAM pg. 35), mas também a partir de **observações do cotidiano** que podem sinalizar a necessidade de se re-avaliar os Critérios de Elegibilidade de determinada criança.

Daí a importância do olhar social da OSP no momento das visitas domiciliares e do contato com as crianças e famílias durante a participação nas atividades.



Caso a criança seja apadrinhada, uma  **carta de despedida ao padrinho** deverá ser postada no Sharepoint (seja na forma de carta **espontâneo** ou em resposta a algum **MCS** em aberto). Uma boa prática é pedir à criança ou à família para compartilhar os aprendizados obtidos ao longo do Apadrinhamento bem como seus planos para o futuro.

Essa carta só é enviada ao padrinho depois de 3 semanas que a criança é removida do sistema. Tal precaução garante que o padrinho já tenha sido informado sobre o desligamento antes de ler a carta da criança.

 Baixe dinâmicas de desligamento com jovens que completaram programas

a.1 Motivos corriqueiros que sempre resultam em Desligamento

- **Completo programa**

o jovem apadrinhado completou 23 anos e 9 meses e atingiu a **idade máxima** de permanência nos programas;

- **Idade**

a criança não é apadrinhada e tem mais de 13 anos de idade;

- **Se formou**

o jovem apadrinhado se formou no Ensino Médio e não vai mais participar dos programas;

- **Está trabalhando**

o jovem apadrinhado conseguiu um trabalho formal e em horário integral e não vai mais participar dos programas;

- **Se alistou no exército**

jovem está servindo o exército e por isso não vai mais participar dos programas;

- **Se mudou**

a família decidiu se mudar e deixar a área de atuação da OSP;

- **Se mudou sem avisar**

a família não foi encontrada porque se mudou sem avisar;

- **Não está participando**

a criança **não participou** de nenhum programa no ano anterior e não respondeu ao reengajamento pós 3 meses;

- **Família promovida**

a renda per capita da família ultrapassa o critério de 50% do salário-mínimo vigente.



ATENÇÃO

De acordo com a legislação vigente no país (Código Civil, 2002, artigo 1517), o casamento formal só é permitido a partir dos 16 anos de idade, com autorização judicial.

Qualquer união que não atenda essa normativa é categoricamente desaprovada pelo ChildFund Brasil e deve ser reportada/acompanhada pela OSP.

Quando aplicável, a OSP deverá, inclusive, escalar o caso para os órgãos do Sistema de Garantias de Direito da Criança e do Adolescente.

a.2 Motivos especiais que não necessariamente resultam em Desligamento

• **Temporariamente ausente**

Quando a família se ausenta por no máximo 3 meses - para trabalhos sazonais, tratamento médico, programas escolares etc., - não é necessário realizar o desligamento da criança. Passado este prazo de 90 dias e não havendo expectativa de retorno à comunidade, a OSP deverá providenciar o desligamento normalmente. Mais informações sobre como acompanhar estes casos na página 117;

• **Casou-se**

Quando o/a jovem apadrinhado (a) se casa, a OSP deve avaliar se ele/ela ainda tem condições e interesse em permanecer inscrito (a) e participando dos programas. Se sim, não há motivo para desligamento. Se não, então a OSP deverá providenciar o desligamento normalmente. Mais informações sobre como comunicar e acompanhar estes casos na página 55;

• **Está grávida ou teve bebê**

A jovem apadrinhada grávida ou que teve bebê não precisa ser desligada caso deseje e ainda esteja dentro dos Critérios de Elegibilidade. Entretanto, o padrinho decidirá se deseja ou não permanecer com o Apadrinhamento, ou se prefere que uma substituição seja feita para que assim passe a apadrinhar o bebê no lugar da mãe. Mais informações sobre como comunicar e acompanhar estes casos na página 51;

• **Está doente**

Os casos de doença devem ser acompanhados (página 54), mas não resultam em desligamento. Pelo contrário, eles requerem um olhar e atenção especial da OSP.

TUDO SOBRE PARTICIPAÇÃO

Planejamento

As OSPs planejam suas atividades anualmente de acordo com a proposta programática do ChildFund Brasil e do perfil de seu público atendido. Para potencializar a participação das crianças participantes e suas famílias, alguns pontos devem ser observados durante o planejamento:

- Dias e horários estratégicos para executar as atividades;
- Fácil acesso aos locais onde as programações acontecem;
- Atividades compatíveis com a idade do público-alvo;
- Divulgação das opções disponíveis junto às famílias para despertar curiosidade e interesse.

Monitoramento

A participação das crianças deve ser monitorada pela OSP mensalmente através da ferramenta de monitoramento alinhada em parceria com a equipe de programas sociais, e anualmente através do **CVS (Child Verification System)**. Registros como fotos, vídeos e assinatura em listas de presença devem ser armazenados como o conjunto de evidências que comprovam a execução das atividades e a participação das crianças.

Participação Mínima

As crianças inscritas no Apadrinhamento devem participar regularmente das atividades da OSP não só para promoverem seu próprio desenvolvimento, mas também para assegurar a agilidade nas comunicações com os padrinhos.

Todavia, quando o ideal não é possível, a criança e sua família devem participar no mínimo duas vezes por ano para se manterem inscritas no Apadrinhamento.

O que conta como participação

Para contar como participação, a criança deve participar de atividades que:

- Constam no Plano Anual (AOP) da OSP;
- São executadas com recursos do ChildFund Brasil;
- Permitem rastrear a criança ou membro da família que participa;
- São executadas dentro dos últimos 12 meses.

Quando desligar por falta de participação

Se a criança e família não atendem ao critério de participação mínima, a OSP deve realizar tentativas de reengajamento durante o tempo máximo de 3 meses. Após este período, esgotadas todas as possibilidades e não havendo resposta positiva por parte da família, então a OSP deverá providenciar o processo de desligamento.

Para mais informações sobre participação em programas, acesse o [Manual do CVS – Child Verification System](#).

a. 3 Envio da Ficha de Desligamento para o EP

A Ficha de Desligamento, seguindo a mesma lógica da Ficha de Modelo II (NEW e RAM), também deve ser:

-  preenchida com o máximo de informações possíveis
-  datada e assinada
-  registrada num Logbook para controle e acompanhamento (veja um exemplo na página 06)
-  digitalizada num só arquivo e renomeada assim ⇒ **OSP_RFL_CHILD_NBR_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA**
-  enviada pelo Sharepoint na pasta de 'Materiais de Crianças'

b. Escritório de país remove a criança do sistema

O processo de **baixar do Sharepoint** e datar as Fichas de Desligamento segue os mesmos padrões da Ficha de Modelo II da página 31. A Equipe de Processamento deve realizar uma leitura criteriosa destes materiais não só para assegurar a credibilidade das informações, mas também para garantir que a decisão pelo desligamento da criança foi justa e apropriada.

Uma vez triadas e aprovadas, as Fichas de Desligamento seguem os seguintes passos:



APADRINHAMENTO BRASILEIRO

1. Postar Ficha de Desligamento no One Drive para **análise do material**.
2. Aguardar produção da narrativa.
3. Remover a criança dentro do  Dynamics de acordo com o motivo assinalado na Ficha de Desligamento, e anotar no pdf a data em que a criança foi desligada.
4. **Informar o desligamento ao padrinho por telefone, e-mail ou WhatsApp conforme preferência do padrinho.**
5. Aguardar 3 semanas e enviar a carta de despedida da criança ao padrinho.



APADRINHAMENTO INTERNACIONAL

1. Postar Ficha de Desligamento no  One Drive para elaboração terceirizada da narrativa de desligamento que será enviada ao padrinho **pelo EI**.
2. Aguardar produção da narrativa.
3. Colar a narrativa de desligamento produzida dentro do perfil de cada criança.
4. Remover a criança dentro do  Salesforce de acordo com o motivo assinalado na Ficha de Desligamento, e anotar no pdf a data em que a criança foi desligada.
5. Aguardar 3 semanas e enviar a carta de despedida da criança ao padrinho.



ATENÇÃO

Quando uma criança apadrinhada é removida do sistema, todos os MCSs em aberto no momento do desligamento são automaticamente fechados, exceto o **DFC** (pg 97).

A OSP deve se esforçar para entregar este presente em dinheiro à família e coletar sua resposta durante o processo de desligamento.

Entretanto, não sendo possível realizar a entrega, e se o valor **não** exceder 100 dólares (apadrinhamento internacional) ou 400 reais (apadrinhamento brasileiro), a OSP poderá usar o presente em seus programas e, de próprio punho, escrever uma carta de agradecimento ao padrinho.

Um membro da diretoria da OSP deverá escrever essa carta contemplando os seguintes conteúdos:

- As circunstâncias do desligamento da criança e como elas impediram as tentativas de entrega do presente em dinheiro;
- Como o dinheiro será usado pela OSP em programas;
- Como a criança se beneficiou e se desenvolveu durante o apadrinhamento.



CHECKLIST DE CONCLUSÃO DO PROCESSO

EN

1. Narrativa de desligamento se encontra dentro do perfil da criança.

EN

2. Status da criança é **DESLIGADA** ou **DEPARTED**.

EN

3. Data em que a criança foi consultada e se encontrava disponível foi anotada no Modelo II.

EN

4. Modelo II processado foi movido para a pasta finalizados no Sharepoint.

EN

5. CSS foi gerado (rotina semanal) e postado para a OSP.

OSP

6. A Ficha de Desligamento foi impressa e o checklist pós-processamento da capa foi preenchida.

OSP

7. CSS é impresso (ou arquivado digitalmente) na pasta da criança junto com o Modelo II, Termo LGPD e de Uso de Imagem.



A equipe de Processamento gera o **Child Status Slip (CSS)** através de uma rotina semanal dentro do **Salesforce** (apadrinhamento internacional), e do **Power BI** que a OSP poderá consultar a partir dos links disponibilizados pelo EP.

Essa rotina primeiramente identifica todas as crianças que apresentaram alterações de status na última semana, para depois gerar relatórios por OSP contendo essas informações.

No caso do desligamento, a alteração de status foi para **criança desligada**.

FIM DA SESSÃO



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO
PODSCATS DA BIBLIOTECA

1.3 Particularidades

Nome	1.3.1 Reprovar e devolver materiais incorretos para OSP (Devolução)
Objetivo	Identificar erros nos materiais que precisam ser corrigidos antes de serem processados
Resumo do processo	<pre> graph LR A["EP • a Carimba o material com erro e insere uma nota explicativa no próprio PDF apontando as correções necessárias."] --> B["OSP • b Baixa os materiais reprovados que se encontram na pasta do Sharepoint, providencia as correções e posta o material novamente."] B --> C["EP • c Baixa o material corrigido e realiza o processamento."] C --> D["CONCLUSÃO • d Material é processado com sucesso."] </pre>
Indicador	N/A
Materiais	Logbook de Devolução
Sistema	N/A
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Não corrigir o que foi solicitado • Informações da criança não estão corretas • Termos não assinados pelo coordenador (a) • Datas divergentes • Informações incompletas • Troca de formulários entre Brasil e internacional
Comentários de Auditoria Interna	N/A

a. EP carimba material com erro

Como mencionado na introdução deste capítulo, a Gestão de Inscrições é um conjunto de processos que lidam com a entrada e saída das informações das crianças participantes. Embora existam padrões a serem observados no preenchimento, controle e manuseio dos materiais que carregam essas informações, alguns erros pontuais podem acontecer e demandar que o processo seja interrompido até que devidas revisões e correções sejam realizadas pela OSP.

Se durante a análise do Modelo II ou da Ficha de Razão de Saída, a equipe de Processamento identificar algum erro, ela deve usar os recursos de  **Carimbo e Nota Adesiva do PDF** para descrever o erro encontrado e apontar as correções necessárias. Após essa sinalização, o arquivo reprovado deve ser movido para a pasta de materiais reprovados da OSP.

b. OSP baixa o material para correção

A OSP deve acessar regularmente sua pasta de reprovados para providenciar a correção dos materiais devolvidos. Tais correções devem ser realizadas nos materiais físicos originais ou, se necessário, em novos formulários em branco, conforme

 **Instruções das Notas Adesivas.**

 **Logbook de Devolução** é uma planilha ou tabela feita pela OSP usada pelos **Assessores de apadrinhamento** para monitorar as devoluções e assegurar que todo material com erro é devidamente corrigido e reenviado ao EP, recomendando-se o prazo de 20 dias. 



O material corrigido deve ser digitalizado num só arquivo e postado novamente na pasta 'Materiais de Criança', seguindo as mesmas regras de renomeação de cada tipo de material (NEW, RAM, RFL etc.), porém com a sigla REJ no início. Exemplo:

OSP_REJ_CHILD_NBR_NOME_DA_CRIANÇA

O processo de Devolução se encerra com o processamento do material corrigido.

Nome	1.3.2 Correção dos Dados da Criança (CDC)
Objetivo	Corrigir dentro do sistema alguma informação que já foi registrada no perfil da criança inscrita
Resumo do processo	<pre> graph LR A[OSP] --> B[EP] B --> C[EP] C --> D[CONCLUSÃO] </pre>
Indicador	N/A
Materiais	Ficha de CDC e CSS (Child Status Slip)
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Termos não assinados pelo coordenador (a) • Não anexar Certidão de Nascimento • Informações incompletas • Troca de formulários entre Brasil e internacional • Reenvio de formulários já concluídos
Comentários de Auditoria Interna	Todo material que declara informações sobre a criança é um documento importante e, como tal, deve sempre estar devidamente datado, assinado e arquivado na pasta da criança ao final do processo.

a. OSP preenche e envia o CDC para o EN

Quando a OSP e/ou o próprio padrinho identificam alguma inconsistência ou erro nos dados pessoais da criança já inscrita, é necessário solicitar ao EP as devidas alterações através da  **Ficha de CDC**. Basta indicar no formulário a informação incorreta e anexar a Certidão de Nascimento da criança comprovando a informação correta. Quando necessário, uma nova foto da criança também deverá ser anexada ao CDC.



A Ficha de CDC bem como a Certidão de Nascimento da criança, devem ser digitalizadas num só arquivo e postadas na pasta "Materiais de crianças" do

Sharepoint, seguindo a seguinte regra de renomeação =>

CDC_ID_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA

b. EP corrige as informações no sistema

Depois de baixar e datar a Ficha de CDC, a Equipe de processamento deve realizar as alterações no perfil da criança dentro do sistema  **Dynamics** ou  **Salesforce**, de acordo com a natureza do Apadrinhamento.

O processo de Correção de Dados se encerra com ao CDC processado na pasta do Sharepoint, e com a emissão do CSS comprovando que os dados da criança foram alterados com sucesso. Lembrando que o CSS poderá ser consultado semanalmente quando o EP postar essa rotina na pasta da OSP.

Em algumas situações, a Correção de Dados envolve tarefas específicas:

→ Se a criança for apadrinhada, então uma **carta Ad Hoc** deve ser gerada no  **Salesforce** e  **Dynamics** para informar o padrinho sobre as alterações.

→ Se uma nova foto for necessária, a Equipe de Processamento deverá submetê-la ao EI via FTP seguindo as mesmas regras da foto do Modelo II na página 32.

→ Se a criança foi acidentalmente inscrita em outra OSP, então ela precisará ser transferida para a OSP correta conforme instruções na página 49.



Nome	1.3.3 Desligamento de criança duplicada (DUPLICATE)
Objetivo	Corrigir o erro de duplicidade através da remoção do perfil duplicado
Resumo do processo	 <pre> graph LR A[OSP ou EP • a Identificam o erro de duplicidade.] --> B[EP • b Comunica ao Escritório Internacional (apadrinhamento intl), e ao padrinho (apadrinhamento brasileiro)] B --> C[EI • c Estuda os perfis duplicados, decide qual dos dois será removido do sistema e realiza a remoção.] C --> D[CONCLUSÃO • d Ep envia o CSS comprobatório para OSP através da rotina semanal, e OSP arquiva os materiais na pasta da criança.] </pre>
Indicador	N/A
Materiais	 Participant Incident e  CSS (Child Status Slip)
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	N/A
Comentários de Auditoria Interna	<p>Todo trimestre, o EP deve emitir uma listagem de crianças em ordem alfabética do Apadrinhamento brasileiro e internacional para identificar casos de duplicidade que possam ter ocorrido nos últimos 3 meses.</p> <p>Os CSS emitidos após desligamento de eventuais perfis duplicados devem ser mantidos por 02 anos na pasta Rotinas Arquivo do EP.</p>

a. EP ou OSP identificam o erro

Os casos de duplicidade podem ser identificados no manuseio cotidiano da Gestão de Inscrições, ou durante rotinas específicas que movimentam toda a base de crianças inscritas como é o caso da coleta de **CPR**, ou **CVS**. Estes casos devem ser comunicados imediatamente por e-mail (lincsprocessamento@childfund.org com cópia para o Assessor (a) de Apadrinhamento) para que o EP possa tomar as medidas apropriadas diante do EI e do padrinho.

b. EP comunica com o EI e/ou padrinho

No Apadrinhamento internacional, os casos de duplicidade devem ser comunicados pelo Salesforce através da função **Participant Incident**. O escritório internacional se encarrega de avaliar o caso, remover o perfil que julgar apropriado, e comunicar ao padrinho sobre o incidente (caso o perfil duplicado tenha um padrinho).

Já no Apadrinhamento brasileiro, essas decisões são tomadas internamente pela coordenação de Apadrinhamento ou, se necessário, pelo **Comitê de Parceiros Locais e Apadrinhamento**.

O processo de Desligamento de Criança Duplicada se encerra com a emissão do CSS comprovando que o perfil duplicado foi excluído.

Nome	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP
Objetivo	Transferir o perfil da criança da OSP corrente para outra OSP onde ela passará a ser atendida
Resumo do processo	<pre> graph LR A[OSP CORRENTE] --> B[EP] B --> C[OSP CORRENTE] C --> D[EP] D --> E[CONCLUSÃO] </pre> <p>OSP CORRENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> a Informa ao EP sobre a transferência e fornece os dados da criança e a OSP para onde a mesma será transferida. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> b Entra em contato com a OSP receptora e consulta sobre a transferência. Caso aprovado, solicita os materiais da criança para a OSP original. <p>OSP CORRENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> c Envia a pasta da criança (contendo todos os Modelos II e documentos obrigatórios) para o EP. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> d Confere todo o conteúdo da pasta e realiza a transferência da criança dentro do sistema. <p>CONCLUSÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> e EP envia a pasta da criança para (contendo inclusive o CSS que comprova a transferência) para a OSP receptora .
Indicador	N/A
Materiais	Ficha de Transferência e CSS (Child Status Slip)
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e malotes dos Correios
Erros que podem acontecer	N/A
Comentários de Auditoria Interna	N/A

a. OSP solicita a transferência ao EP

Quando uma família planeja se mudar para uma cidade ou comunidade onde exista uma OSP conveniada ao ChildFund Brasil, ela poderá ser transferida sem que precise passar pelo processo de desligamento (que poderia resultar na perda do padrinho, caso a criança fosse apadrinhada). Naturalmente, essa transação somente é realizada mediante o desejo da família e da confirmação dos Critérios de Elegibilidade.



A OSP deve preencher a **Ficha de Transferência** com os dados da criança e da OSP para onde ela será transferida, digitalizar o material e postar na pasta “Materiais de crianças” seguindo essa regra de renomeação ⇒ **OSP_TRANSFERENCIA_CHILDNUMBER_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA**

b. EP realiza a intermediação com a OSP receptora

Através de e-mail, o escritório de país verifica a possibilidade de transferência diretamente com a OSP receptora. É importante certificar que existe cota disponível e programas apropriados para o perfil da família e ciclo de vida da criança.

c. OSP atual envia pasta da criança para EP

Não havendo nenhuma objeção por parte da OSP receptora, a OSP atual poderá enviar a pasta da criança contendo todos os documentos obrigatórios (página 30) para o EP.

d. EP realiza a transferência

Após conferência, o EP realiza a transferência dentro do **Salesforce** ou **Dynamics** dependendo da natureza do Apadrinhamento, e emite o CSS comprovando que a criança já se encontra dentro da nova OSP.

O CSS emitido é então acrescentado à pasta da criança que, por sua vez, é enviada para a nova OSP via malote dos Correios.

O processo de transferência é concluído com o recebimento da pasta da criança pela nova OSP, e com a comunicação da transferência ao padrinho, caso a criança seja apadrinhada.

Algumas particularidades do processo de transferência:

→ Se a criança for apadrinhada, então uma carta Ad Hoc deve ser gerada no **Salesforce** e **Dynamics** para informar o padrinho sobre a transferência.

→ Os DFCs em aberto no momento da transferência continuam com o número da OSP antiga para onde o recurso foi enviado.

→ O processo de transferência também serve para corrigir acidentes pontuais em que a criança é inscrita na OSP errada.



Nome	1.3.5 Comunicar caso de gravidez/paternidade da (o) jovem apadrinhada (o)
Objetivo	Verificar se o padrinho deseja uma substituição ou desligamento da afilhada
Resumo do processo	 <pre> graph LR A[OSP] --> B[EP] B --> C[EP] C --> D[CONCLUSÃO] </pre> <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> a Preenche e envia para o EP o Relatório de Gravidez / Paternidade bem como o consentimento da(o) jovem para informar ao padrinho. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> b Usa as informações do relatório para comunicar ao El/padrinho (apadrinhamento estrangeiro) e ao padrinho (apadrinhamento brasileiro) <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> c Quando for o caso, Informa a decisão do padrinho para a OSP e solicita os materiais, caso necessário, para substituir ou desligar a (o) jovem apadrinhada (o). <p>CONCLUSÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> d OSP recebe de volta o Relatório de Gravidez processado e arquiva na pasta da (o) jovem.
Indicador	N/A
Materiais	 Relatório de Gravidez,  Termo de Consentimento,  Routed Case e  Relatório Pós-parto
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Informações do relatório incompletas e/ou erradas
Comentários de Auditoria Interna	<p>Todo material que declara informações sobre a criança é um documento importante e, como tal, deve sempre estar devidamente datado, assinado e arquivado na pasta da criança ao final do processo.</p> <p>O Termo de Consentimento assinado pela jovem deve ser arquivado em sua pasta juntamente com o Relatório de Gravidez processado.</p>

a. OSP preenche e envia o Relatório de Gravidez para o EP

A gravidez/paternidade de um (a) jovem apadrinhado (a) deve ser comunicada ao padrinho mediante seu desejo e/ou **consentimento por escrito**. Através do **Relatório de Gravidez** a OSP poderá descrever melhor as circunstâncias da (o) jovem e detalhar também como a gestação está sendo acompanhada, como está a saúde da mãe e do bebê, se está recebendo o apoio do pai da criança (no caso da jovem apadrinhada), planos para o futuro etc.



Apesar da alegria de gerar um bebê, é natural que uma jovem grávida se sinta constrangida no momento deste diálogo com a OSP. Daí a importância de se promover uma conversa acolhedora, livre de qualquer preconceito ou julgamento e num local com privacidade onde a jovem se sinta segura para expor as informações necessárias.

Da mesma forma, tanto a jovem grávida como também o jovem que se tornará pai, devem ser assegurados de que sua gravidez/paternidade não implica nem demanda seu desligamento (a menos, é claro, que esse seja o seu desejo) e que o padrinho é quem decidirá pelo cancelamento ou continuidade do vínculo. Mesmo assim, ainda que o padrinho cancele e seja obrigatório o desligamento da (o) jovem devido à idade **superior a 13 anos**, ela ou ele poderá seguir participando das atividades da OSP normalmente como uma jovem mãe ou pai da comunidade local.

E Se...

... o (a) jovem não consentir?

Nos casos em que o (a) jovem não deseje comunicar a gravidez/paternidade ao padrinho, a OSP deverá preencher e arquivar o Relatório de Gravidez na respectiva pasta para acompanhamento local e assistência à família. Uma cópia desse relatório também deverá ser enviada ao EP para acompanhamento.

... o bebê já tiver nascido?

Se a (o) jovem ainda se encontrar dentro dos Critérios de Elegibilidade e desejar que o bebê lhe substitua no Apadrinhamento, a OSP poderá enviar o material de **substituição** (desligamento da jovem e Modelo II NEW do bebê) para o EP junto com o Relatório de Gravidez.

Os casos de substituição são processados pelo EI através da função **Participant Incident** do Salesforce (Apadrinhamento internacional) e pelo **Dynamics** (Apadrinhamento brasileiro).

... a (o) jovem quiser contar ao padrinho com suas próprias palavras?

Se a (o) jovem desejar, ela ou ele poderá ainda escrever uma carta ao padrinho contando a novidade com suas próprias palavras. Basta a OSP postar essa carta no Sharepoint ao mesmo tempo que enviar o Relatório de Gravidez/Paternidade na pasta "Materiais de Criança".



ATENÇÃO

Os casos de crianças ou adolescentes com 14 anos incompletos, que se encontrem grávidas, devem ser informados ao Ministério Público e Conselho Tutelar. Esses casos referem-se a "crimes previstos no artigo 217-A do Código Penal e que exigem a adoção das medidas cíveis e criminais cabíveis". Estupro de vulnerável é definido como a conduta de ter conjunção carnal ou praticar outro ato libidinoso com menor de 14 anos. Para a configuração desse tipo de crime com menores de 14 anos, "é irrelevante eventual consentimento da vítima para a prática do ato, sua experiência sexual anterior ou existência de relacionamento amoroso com o agente". (A Lei dos Crimes contra a Dignidade Sexual - Lei 12015/2009)



Para enviar o Relatório de Gravidez, a OSP deve digitalizar todo o material, renomear o arquivo assim ⇒ **OSP_GRAVIDEZ_CHILD NUMBER_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA** e postar na pasta Materiais de Criança do Sharepoint da OSP.

b. EP comunica ao EI e ao padrinho

Depois de baixar e datar o Relatório de Gravidez, a Equipe de Processamento deverá analisar as informações para assegurar que estão coerentes e consistentes. Com base nessas informações, uma **Comunicação de Gravidez** é redigida e enviada diretamente ao padrinho (no Apadrinhamento brasileiro) e ao EI através do **Routed Case** do Salesforce (no Apadrinhamento internacional).

Se o padrinho for da **Aliança (IA)**, então a comunicação deve ser enviada para o e-mail de Sponsorship do país correspondente.

C. EP comunica a decisão do padrinho para a OSP quando for o caso

Embora a comunicação de gravidez ao padrinho reitere a importância do Apadrinhamento nesta nova fase da vida da jovem, o padrinho poderá cancelar o vínculo (e não aceitar uma substituição da mãe pelo bebê), ou simplesmente não se pronunciar. Já os casos em que o padrinho deseja continuar com o Apadrinhamento através do bebê, são comunicados à OSP para que os materiais de substituição sejam enviados ao EP logo quando o bebê nascer.



Para enviar os Materiais de Substituição, a OSP deve digitalizar (tudo no mesmo arquivo) o Desligamento da mãe, o Modelo II NEW e foto do bebê e Certidão de Nascimento, renomear o arquivo assim ⇒ **OSP_SUB_CHILDNUMBER_NOME_COMPLETO_DA_MÃE** e postar na pasta Materiais de Criança do Sharepoint da OSP.

O processo de comunicação de casos de gravidez é concluído quando a OSP recebe do EP e arquiva nas respectivas pastas:

- O Relatório de Gravidez processado
- Os materiais de substituição processados (se for o caso)
- O CSS comprovando que a substituição foi realizada com sucesso (se for o caso)
- O  **Relatório de Pós-Parto** após nascimento do bebê, com informações do parto, da situação da jovem e do bebê.

Nome	1.3.6 Monitorar casos especiais através de Relatórios
Objetivo	Monitorar situações especiais não só para manter o padrinho informado, mas também para assegurar o cumprimento das políticas de Apadrinhamento e direcionar a assistência adequada junto à família.
Resumo do processo	 <pre> graph LR A[OSP] --> B[EP] B --> C[CONCLUSÃO] </pre> <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> a Identifica o caso especial, preenche e envia para o EP o Relatório de Acompanhamento. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> b Usa as informações do relatório para comunicar ao padrinho. <p>CONCLUSÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> c OSP recebe de volta o Relatório de Acompanhamento processado comprovando que a situação foi analisada e, dependendo da relevância, comunicada ao padrinho. O Relatório é arquivado na pasta da criança.
Indicador	N/A
Materiais	 Relatório de Acompanhamento  Relatório de Doença
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e malotes dos Correios
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Informações incompletas • Informações incorretas da criança • Termos não assinados pelo coordenador (a) • Troca de formulários entre Brasil e Internacional
Comentários de Auditoria Interna	<p>Todo material que declara informações sobre a criança é um documento importante e, como tal, deve sempre estar devidamente datado, assinado e arquivado na pasta da criança ao final do processo.</p> <p>O Relatório de Acompanhamento precisa evidenciar que o caso, de fato, está sendo acompanhado ou já foi encerrado. Nesse sentido, é importante que todo o histórico de decisões e monitoramento esteja anexado ao relatório original até que a situação se conclua definitivamente.</p>

a. OSP identifica o caso especial que requer acompanhamento

Reportar um caso especial através de um  **Relatório de Acompanhamento** significa monitorar uma situação com o objetivo de:

- Informar o padrinho a partir de informações completas, seguras e oficiais, de modo a evitar surpresas e confusões.
- Assegurar a observância e cumprimento das políticas de Apadrinhamento e mitigar violações não-intencionais.
- Garantir que a família receba a assistência adequada caso se enquadre em um caso especial.



MIGRAÇÃO TEMPORÁRIA

Quando a família se ausenta por no máximo 3 meses - para trabalhos sazonais, tratamento médico, programas escolares etc., - a OSP deverá acompanhar o caso através de um Relatório de Acompanhamento que não só comprove as razões de manter a criança inscrita, mas que também explique ao padrinho as circunstâncias atuais da família, caso ele venha a questionar.

Durante a ausência temporária, um parente da família poderá responder quaisquer cartas ou DFCs enviados pelo padrinho. Basta que na carta ele se apresente, justifique a situação da ausência e informe a previsão de retorno. O Relatório de Acompanhamento deve seguir junto com a carta. Mais informações sobre os padrões para escrita de carta na página 83.

Se após o período máximo de 3 meses a família não retornar, ela deverá ser desligada.



DOENÇA E TRATAMENTOS MÉDICOS

Qualquer diagnóstico de saúde que tenha implicações práticas na vida da criança, ainda que por um curto período de tempo, precisa ser monitorado por um Relatório de Doença. É o caso, por exemplo, de doenças e tratamentos que envolvem o uso contínuo de medicações, visitas regulares ao consultório médico, realização frequente de exames, ou qualquer outra rotina especial que 1) demande **encaminhamentos e apoio da OSP**, 2) a criança possa mencionar nas cartas ao padrinho.

Junto com o  **Relatório de Doença**, a OSP poderá anexar exames, laudos e receitas que ajudem na compreensão do caso.



CASAMENTO DO (A) JOVEM PARTICIPANTE

Quando um (a) jovem se casa ou passa a viver amasiado (a) com alguém, e ainda se encontra dentro dos Critérios de Elegibilidade, é necessário preencher um Relatório de Acompanhamento para informar o padrinho e questioná-lo se deseja continuar com o vínculo. Caso ele prefira uma substituição por outra criança (membro da família, vizinho etc.), a OSP deverá investigar os perfis disponíveis e submeter os materiais de substituição conforme as regras da página 57.

Se o (a) jovem participante deixa de cumprir os Critérios de Elegibilidade a partir do momento em que se casa (não deseja mais participar, renda aumentou, se mudou etc.), então o desligamento deve ser providenciado. Neste caso, não é necessário enviar o Relatório de Acompanhamento.

OUTROS CASOS PARA ACOMPANHAMENTO

A lista acima não esgota todas as situações que devem ser monitoradas por meio de um Relatório de Acompanhamento.

Casos como cumprimento de medida socioeducativa, julgamentos por crimes cometidos e mudança do nome social, são alguns exemplos menos recorrentes, mas que devem ser igualmente monitorados devido à relevância na vida da criança ou jovem.



Para enviar os Relatórios de Acompanhamento a OSP deve digitalizar o relatório e todos os seus anexos, renomear o arquivo assim ⇒ **OSP_ACOMPANHAMENTO_CHILDNUMBER_NOME_DA_CRIANÇA** e postar na pasta Materiais de Criança do Sharepoint da OSP. Para Relatórios de Doença a renomeação do arquivo deve ser **OSP_DOENÇA_CHILD_NBR_NOME_DA_CRIANÇA**

b. EP comunica ao EI e ao padrinho

Após analisar o relatório e assegurar que não existem inconsistências nas informações, a Equipe de Processamento comunica o caso ao padrinho por meio de carta (Apadrinhamento internacional) ou através de ligação, e-mail ou WhatsApp (apadrinhamento brasileiro). Situações corriqueiras que não apresentam impacto ou perigo na vida da criança, são arquivados no EP e não são comunicados ao padrinho.

O processo de acompanhamento de casos especiais é concluído quando o relatório é devolvido processado para a OSP, comprovando que o caso foi devidamente analisado e, quando necessário, comunicado ao padrinho. A OSP deve arquivar este relatório na pasta da criança e seguir anexando a ele quaisquer desdobramentos sobre o caso até que ele se resolva definitivamente.

<p>Nome</p>	<p>1.3.7 Substituição Especial</p>
<p>Objetivo</p>	<p><i>Retter o padrinho através de um processo que não gere a ruptura de um desligamento</i></p>
<p>Resumo do processo</p>	<pre> graph LR A[OSP • a Preenche e envia a Ficha de Desligamento da criança atual e o Modelo II NEW da criança que será inscrita em seu lugar.] --> B[EP • b Produz sua narrativa e inscreve a nova criança no sistema] B --> C[EI • c Processa a foto, e realiza a substituição através de uma função específica no sistema.] C --> D[CONCLUSÃO • e OSP recebe de volta os materiais de substituição processados, e arquiva a documentação na pasta da criança.] E[EP • d Gera o CSS (rotina semanal) que comprova a substituição.] --> D </pre>
<p>Indicador</p>	<p>N/A</p>
<p>Materiais</p>	<p> <i>Ficha de Desligamento</i>, <i>Modelo II</i> e <i>CSS (Child Status Slip)</i></p>
<p>Sistema</p>	<p><i>Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)</i></p>
<p>Ambientes</p>	<p><i>Sharepoint e malotes dos Correios</i></p>
<p>Erros que podem acontecer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informações incompletas • Informações incorretas da criança • Termos não assinados pelo coordenador (a); • Troca de formulários entre Brasil e Internacional • Envio separado da Ficha de Razão de Saída e do Modelo II NEW • Datas divergentes
<p>Comentários de Auditoria Interna</p>	<p>N/A</p>

a. OSP preenche e envia os materiais de substituição

Substituição é o processo que envolve um desligamento e uma nova inscrição, porém sem romper o vínculo com o padrinho existente. Ele pode ser deflagrado pelos casos de gravidez (página 51), morte (página 59) ou por qualquer outra situação em que o padrinho deseje continuar o vínculo do Apadrinhamento por meio de uma criança específica e próxima à criança que será desligada.

Como este é um desejo que parte exclusivamente do padrinho, a OSP não poderá criar um processo de substituição por iniciativa própria; ou seja, ela deverá providenciar os materiais de desligamento (página 38) e nova inscrição (página 31) conforme solicitação do EP.



O desejo do padrinho pela substituição só pode ser atendido quando a nova criança se encontra dentro dos Critérios de Elegibilidade e apta a participar dos programas oferecidos pela OSP.



Para enviar os Materiais de Substituição, a OSP deve digitalizar o Desligamento da criança atual, o Modelo II NEW da criança que entrará em seu lugar e respectiva Certidão de Nascimento, renomear o arquivo assim ⇒ **OSP_SUB_CHILDNUMBER_NOME_COMPLETO_DA_MÃE** e postar na pasta Materiais de Criança do Sharepoint da OSP.



Uma substituição não poderá ser concluída com sucesso caso o desligamento e a nova inscrição sejam processados separadamente. Se a criança atual for simplesmente desligada fora da função de substituição, seu link com o padrinho terá sido quebrado e impossibilitará a manutenção do vínculo por meio da nova criança. Da mesma forma, se a nova criança for inscrita casualmente no sistema, ela poderá ganhar outro padrinho diferente daquele que solicitou a substituição.

Daí a importância de submeter todo o material da substituição junto, no mesmo arquivo PDF, e na mesma pasta do Sharepoint.

b. EP processa o material de substituição

Após baixar e datar o material de substituição, a Equipe de Processamento deve dar sequência primeiro à nova inscrição (página 31), conforme instruções abaixo:

Apadrinhamento internacional

1. Inscrever a criança no Salesforce.
2. Fazer upload da foto da criança na pasta **Special Handled do FTP;**
3. Submeter a substituição através da função **Participant Incident** do Salesforce;
4. Comunicar ao Escritório Internacional que o material de substituição foi submetido e acompanhar até que o processo se conclua.

Apadrinhamento brasileiro

1. Inscrever a criança no Dynamics;
2. Fazer upload da foto da criança no perfil criado;
3. Comunicar ao padrinho que a substituição foi realizada com sucesso.

O processo de substituição é concluído quando o Desligamento e o Modelo II são devolvidos processados para a OSP junto com os CSSs (rotina semanal) que comprovam:

- Que a criança atual foi desligada;
- Que a nova criança foi inscrita e se encontra apadrinhada pelo padrinho que solicitou a substituição.

A OSP deve arquivar todos estes materiais nas respectivas pastas das crianças.

Nome	1.3.8 Comunicar morte da criança participante
Objetivo	Desligar a criança por meios especiais e comunicar ao padrinho (se for o caso)
Resumo do processo	<pre> graph LR A[OSP] --> B[EP] B --> C[CONCLUSÃO] </pre>
Indicador	N/A
Materiais	e
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e malotes dos Correios
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Atraso no informe da morte • Certificado de óbito não anexado • Informações incompletas • Informações incorretas da criança • Termos não assinados pelo coordenador (a) • Troca de formulários entre Brasil e Internacional
Comentários de Auditoria Interna	<p>Idealmente, a morte de uma criança participante deve ser comunicada ao escritório de país em até 48h, ao Escritório Internacional em até 72h, e ao padrinho em até 5 dias. Ou seja, após comunicação da OSP ao EP, a Equipe de Processamento deve comunicar o caso ao Escritório Internacional em no máximo 24h.</p> <p>O CSS da criança falecida é a evidência de que a mesma foi de fato desligada do sistema. A OSP deverá anexá-lo ao Relatório de Morte processado e arquivar todo o material na pasta da criança falecida.</p>

a. OSP preenche e envia o Relatório de Morte para o EP

Além de demandar apoio e assistência por parte da OSP, a morte de uma criança participante também requer cuidados especiais no momento de sua comunicação ao EP e, se for o caso, ao padrinho. As crianças falecidas não são desligadas do sistema pelos meios habituais da [Ficha de Desligamento](#) (página 38), e sim através do [Relatório de Morte](#) que deve ser preenchido e enviado ao EP em até 48h mesmo se a criança não for apadrinhada.

Algumas informações importantes do Relatório de Morte:

- Dados da criança
- Causa da Morte
- Local da morte
- Data da morte
- Existe alguma correspondência em aberto?
- Existe algum DFC (presente em dinheiro) em aberto?
- Como a OSP prestou assistência à família
- Narrativa sobre a morte (detalhar as circunstâncias que levaram à morte da criança)
- Existe algum irmão ou irmã já inscrito e disponível para o Apadrinhamento?
- Se não, existe algum outro irmão, irmã, parente próximo ou vizinho, que possa ser inscrito para substituição e dentro de quanto tempo?
- Qual o nome, sexo e idade da criança para substituição?

Mesmo diante dessas informações, a OSP poderá esperar mais questionamentos por parte do EP e/ou do padrinho para esclarecer o incidente da morte, bem como as alternativas disponíveis para substituição.



Para enviar os Relatórios de Morte, a OSP deve digitalizar o relatório e todos os seus anexos, salvar em um único PDF, renomear o arquivo assim ⇒ **OSP_MORTE_CHILDNUMBER_NOME_COMPLETO_DA_CRIANÇA** e postar na pasta **Materiais de Criança** do Sharepoint da OSP. Um e-mail para lincsprozessamento@childfund.org com cópia para o assessor (a) de Apadrinhamento deve ser enviado para comunicar a postagem.

b. EP comunica o EI e o padrinho

Depois de baixar e datar o Relatório de Morte, a Equipe de Processamento deve analisar as informações declaradas e se preparar para comunicar a morte através de um [Participant Incident](#) no Salesforce (Apadrinhamento internacional) ou de uma Comunicação de Morte ao Padrinho (Apadrinhamento brasileiro).

No Apadrinhamento internacional, alguns detalhes devem ser acompanhados:

- Após submeter as informações pelo Participant Incident no Salesforce, a Equipe de Processamento deve solicitar ao EI que confirme o recebimento do caso;
- Se essa confirmação não chegar em 24h, a Equipe de Apadrinhamento deve apelar para outros meios de contato como Teams ou Salesforce Chatter, para evitar quaisquer atrasos no processo;
- A Equipe de Processamento poderá acompanhar o histórico de contato com o padrinho a respeito da morte, através do Sponsor Contact Log dentro da tela de Participant Incident.



ATENÇÃO

Todos os casos de morte do apadrinhamento internacional devem ser tratados exclusivamente através do Escritório Internacional.

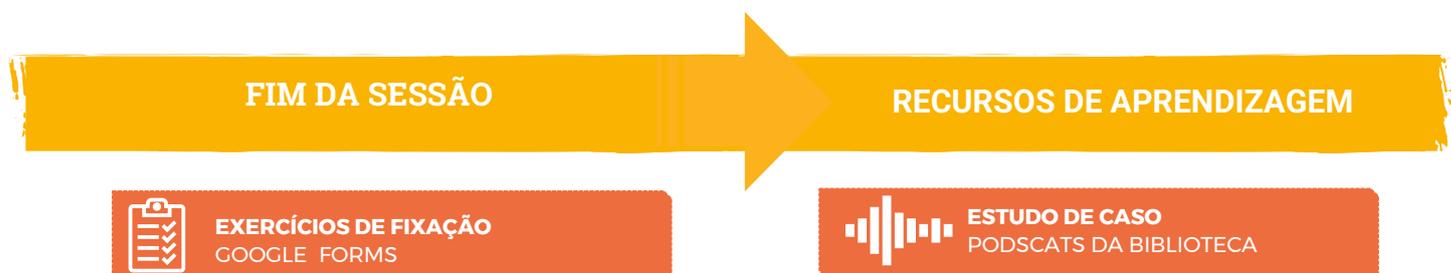
Caso o padrinho entre em contato direto com o escritório de país para obter mais informações sobre a morte de uma criança, a solicitação deverá ser encaminhada ao Escritório Internacional.



É necessário acompanhar no Salesforce para garantir que a criança falecida seja desligada em até no máximo 3 meses (se for apadrinhada ou pré-apadrinhada com possibilidade de substituição) ou em até 1 mês (se não tiver padrinho). Passados estes períodos sem o devido desligamento da criança falecida, o EP deverá entrar em contato com EI para esclarecer a situação.

Já no Apadrinhamento brasileiro, uma vez realizado o contato com o padrinho e não havendo a possibilidade de substituição, a criança poderá ser desligada no  Dynamics imediatamente. Caso seja possível realizar uma substituição, então a criança somente será desligada após concluído o processo de substituição por um irmão ou parente próximo.

O processo de comunicação de morte da criança é concluído quando o Relatório de Morte é devolvido processado para a OSP junto com o CSS da criança (rotina semanal) comprovando que a morte foi comunicada ao padrinho e que a criança já se encontra desligada. A OSP deve arquivar este relatório e CSS na pasta da criança.



1.4 Anexos

1.4.1 ⇒ Mapa de Processos da Gestão de Inscrições

1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	Página 31
1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	Página 35
1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)	Página 38
1.3.1 Reprovar e devolver materiais incorretos para OSP (Devolução)	Página 43
1.3.2 Correção dos Dados da Criança (CDC)	Página 45
1.3.3 Desligamento de criança duplicada (DUPLICATE)	Página 47
1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	Página 49
1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada	Página 51
1.3.6 Acompanhar casos especiais através de relatórios	Página 54
1.3.7 Substituição Especial	Página 57
1.3.8 Comunicar mte da criança participante	Página 59

1.4.2 ⇒ Exemplos de renomeação dos arquivos em PDF*

*apenas as fotos das crianças devem ser postadas em jpeg; os demais formulários e relatórios só poderão ser postados exclusivamente em PDF devido aos recursos de carimbo, assinatura e notas adesivas desse formato.

1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)

→ 4000_NEW_JOAO_PAULO_AMORIM

1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)

→ 4000_RAM_999999_JOAO_PAULO_AMORIM

1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)

→ 4000_RFL_999999_JOAO_PAULO_AMORIM

1.3.2 Correção dos Dados da Criança (CDC)

→ 4000_CDC_999999_JOAO_PAULO_AMORIM

1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada

→ 4000_GRAVIDEZ_999999_JOANA_DA_SILVA

1.3.6 Acompanhar casos especiais através de relatórios

→ 4000_DOENCA_999999_JOANA_DA_SILVA

→ 4000_ACOMPANHAMENTO_999999_JOANA_DA_SILVA

1.3.7 Substituição Especial

→ 4000_SUB_999999_JOAO_PAULO_AMORIM

1.3.8 Comunicar morte da criança participante

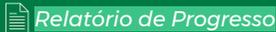
→ 4000_MORTE_999999_JOANA_DA_SILVA

1.4.3 ⇒ Manuais complementares

- Child Sponsorship SOP
- DCP Diagnóstico Participativo Comunitário
- Imaging & Messaging
- CRM Dynamics
- CRM Salesforce
- CVS Child Verification System

1.4.4 ⇒ Fichas, Formulários e Relatórios

PC	NOME		EXPLICAÇÃO	ARQUIVO
	Português	Inglês		
31	 Modelo II NEW Novas Inscrições	Form II New enrollments	<p>O Modelo II é um formulário individual (um por criança) que contém as informações pessoais necessárias para a inscrição da criança e também para a produção de sua narrativa. O formulário se divide em 4 blocos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informações pessoais de identificação da criança 2. Informações sobre a família com quem a criança mora 3. Descrição da família e da criança 4. Certificação das informações <p>O Modelo II é um documento importante e, por isso, deve estar sempre datado e assinado tanto por quem preencheu como também por um dos pais ou responsável pela criança.</p>	<p>Pdf Modelo II NEW preenchido frente e verso (um do brasileiro e outro do estrangeiro)</p>
31	-	 Child Status Slip (CSS)	<p>O Child Status Slip (CSS) é um relatório semanal que detalha as movimentações do status da criança dentro de determinado intervalo de tempo. Como as informações deste relatório não são cumulativas, a OSP deve arquivar cada CSS da criança, individualmente, de modo a preservar todo o seu histórico desde o dia em que foi inscrita. No Apadrinhamento internacional, ele é postado no Sharepoint, e no Apadrinhamento brasileiro, ele pode ser consultado pela ferramenta de Power BI também atualizada semanalmente.</p>	<p>Pdf Exemplo de um Child Status Slip e um print de acesso ao Power BI com dados sigilosos ocultados.</p>
31	Logbook	N/A	<p>Um logbook nada mais é do que uma tabela ou planilha que detalha a movimentação de envio e conclusão dos materiais remetidos ao EP. Trata-se de um controle fundamental para rastreamento e identificação de gargalos e atrasos.</p>	<p>Excel Exemplo de um Logbook</p>
33	 Carimbos de Aprovação	N/A	<p>Quando o material postado pela OSP é baixado para ser processado no EP, ele recebe alguns carimbos que indicam o status de seu manuseio.</p>	<p>Pdf Contendo todos os carimbos</p>

111		Child Progress Report (CPR)	O Relatório de Progresso da Criança (CPR) é um folheto anual (e individual) contendo as informações de saúde, educação e participação da criança. Além de uma foto atualizada, o padrinho recebe também informações sobre como a criança está de saúde, em qual série escolar ela se encontra e de quais atividades da OSP ela participou durante o ano.	Pdf Exemplo de um Relatório de Progresso
116		Child Verification System (CVS)	CVS 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.	Pdf Exemplo de uma Carta de Certificação da OSP e respectivo Plano de Correção
13		N/A	O Termo de Consentimento LGPD é um documento assinado por um dos pais ou responsável pela criança inscrita no Apadrinhamento, onde os pais concedem ao ChildFund Brasil permissão para usar, manipular e armazenar os dados pessoais da criança em pesquisas, campanhas de MKT e iniciativas de Apadrinhamento.	Pdf Exemplo de um Termo de Consentimento LGPD (sem estar preenchido)
30		N/A	O Termo de Uso de Imagem é um documento assinado por um dos pais ou responsável pela criança inscrita no Apadrinhamento, onde os pais concedem ao ChildFund Brasil permissão para usar, manipular e armazenar as fotos, voz e depoimentos da criança para fins de comunicação, MKT e campanhas de aquisição de padrinhos.	Pdf Exemplo de um Termo de Uso de Imagem (sem estar preenchido)
35		Form II Reassignment Materials		Pdf Modelo II RAM preenchido frente e verso (um do brasileiro e outro do estrangeiro)

35	 Pedido de RAM	RAM Request	<p>O Pedido de RAM é um relatório que aponta as crianças que precisam atualizar seu cadastro através do preenchimento de um novo Modelo II e de uma nova foto. No Apadrinhamento internacional, o pedido é gerado mensalmente no Salesforce, já no Apadrinhamento brasileiro, um e-mail é enviado automaticamente para a OSP tão logo os materiais da criança vençam.</p>	<p>Pdf Exemplo de Pedido de RAM (um do brasileiro e outro do estrangeiro)</p>
38	 Ficha de Desligamento Razão de Saída	Reason for Leaving (RFL)	<p>A Ficha de Desligamento é um documento que informa o motivo que resultou na remoção da criança do sistema de Apadrinhamento. Ela é composta por três blocos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informações da criança 2. Motivo de Desligamento (múltipla escolha) 3. Detalhes do Desligamento (resposta aberta) <p>A Ficha de Desligamento é um documento importante e, por isso, deve estar sempre datado e assinado por quem preencheu.</p>	<p>Pdf Ficha de Desligamento preenchida frente e verso (um do brasileiro e outro do estrangeiro)</p>
43	 Logbook de Devolução	N/A	<p>O Logbook de Devolução é uma tabela ou planilha, feita pela OSP, que acompanha o status dos materiais postados para correção das organizações sociais parceiras.</p>	<p>Excel Exemplo de um Logbook de Devolução</p>
44	 Instruções das Notas Adesivas	N/A	<p>As Notas Adesivas são um recurso do PDF que permitem fazer anotações no próprio arquivo. Nelas, a Equipe de Processamento fornecerá mais detalhes sobre o erro identificado e como corrigi-lo.</p>	<p>Pdf Exemplo de um material devolvido com Nota Explicativas</p>
45	 Ficha de CDC Correção de Dados da Criança	Child Data Correction	<p>A Ficha de CDC indica quais informações da criança estão erradas e precisam ser corrigidas.</p>	<p>Pdf Exemplo de uma Ficha de CDC</p>
47	 Participant Incident	N/A	<p>Participant Incident é uma função dentro do Salesforce que permite a comunicação de situações especiais diretamente ao EI.</p>	<p>Vídeo Tela capturada do Sales Force</p>
48	 Ficha de Transferência	/A	<p>A Ficha de Transferência detalha as informações necessárias para que o EP dê início ao processo de transferência de uma criança para outra OSP</p>	<p>Pdf Exemplo de uma Ficha de Transferência</p>

25	 Relatório de Gravidez		<i>O Relatório de Gravidez detalha as informações sobre a gravidez da jovem apadrinhada.</i>	Pdf <i>Exemplo de um Relatório de Gravidez</i>
52	 Consentimento de comunicação de gravidez	N/A	O Termo de Consentimento de Comunicação de Gravidez é um documento que a jovem grávida assina caso consinta que o ChildFund Brasil comunique a situação de sua gravidez ao padrinho.	Pdf Exemplo de um Termo de Consentimento de Comunicação de Gravidez
53	 Relatório Pós Parto	N/A	<i>O Relatório Pós-parto detalha as informações após o nascimento do bebê.</i>	Pdf <i>Exemplo de um Relatório Pós-parto</i>
54	 Relatório de Acompanhamento	N/A	<i>O Relatório de Acompanhamento detalha a situação vivida pela criança e/ou família que precisa ser acompanhada e/ou comunicada ao padrinho.</i>	Pdf <i>Exemplo de um Relatório de Acompanhamento</i>
54	 Relatório de Doença	N/A	<i>O Relatório de Doença detalha as informações sobre doenças e/ou cirurgias e procedimentos pelos quais a criança irá passar que precisa ser acompanhada e/ou comunicada ao padrinho.</i>	Pdf <i>Exemplo de um Relatório de Doença</i>
59	 Relatório de Morte	N/A	<i>O Relatório de Morte detalha as informações sobre a morte da criança inscrita.</i>	Pdf <i>Exemplo de um Relatório de Morte</i>

1.4.5 ⇒ Comunicações e outros materiais

PG	MATERIAL	ARQUIVO
29	 Foto e narrativa	Link Exemplo de fotos e narrativas de crianças no site do ChildFund Brasil para apadrinhamento.
29	 Proposta Programática	Pdf Matriz de Programas por ciclo de vida com identidade visual do ChildFund Brasil.
32	 Pacote de Boas Vindas	Pdf Exemplo de um Pacote de Boas-Vindas do Apadrinhamento brasileiro
33	 Imaging & Messaging	Pdf Guia Imaging & Messaging (Guia Imagem e Mensagem) do IO
33	 Narrativa da Criança	Pdf Exemplo de uma narrativa em inglês e outra em português
39	 Carta de Despedida	Pdf Exemplo de uma carta de despedida apropriada
40	 Manual de CVS	Pdf Manual de CVS em português.
52	 Comunicação de Gravidez	Pdf Exemplo de uma carta ao padrinho comunicando a gravidez da jovem

1.4.6 ⇒ Glossário e explicações paralelas

PG	TERMO GRIFADO	CONTEXTO	DEFINIÇÃO
29	Informações das Crianças	Gestão de Inscrições	Para preservar a qualidade e identidade visual dos materiais, o ChildFund Brasil realiza a impressão de todos os formulários, fichas e relatórios que a OSP venha a preencher com as informações das crianças.
29	Disponíveis	Status da criança	<p>A criança inscrita no sistema de Apadrinhamento pode ter os seguintes status:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enrolled (inscrita): seus dados estão gravados no sistema, mas a foto e narrativa ainda não foram aprovadas. - Available (disponível): a foto e narrativa já estão aprovadas e a criança está pronta para receber um padrinho. - Unavailable (indisponível): a foto e narrativa da criança estão vencidas e precisam ser atualizadas para que ela fique available (disponível) novamente. - Reserved (reservada ou Lista de Marketing): a criança está reservada para ser apadrinhada somente por meio de campanhas específicas. - On hold (retida): a OSP onde a criança é inscrita se encontra on hold (retida) e por isso a criança não pode receber padrinho. - Pre-sponsored (pré-apadrinhada): a criança foi apadrinhada, mas o padrinho ainda não efetuou o primeiro pagamento. - Sponsored (apadrinhada): o padrinho efetuou o primeiro pagamento e a criança se encontra oficialmente apadrinhada. - Reinstatable (reinstatable): o padrinho cancelou e a criança ficará com este status por 30 dias caso ele decida reativar o Apadrinhamento. - Departed (desligada/expurgo adolescente): a criança foi desligada do sistema e não se encontra mais inscrita no Apadrinhamento.
29	Firmar o compromisso	Promessa do Apadrinhamento	Toda criança inscrita, mesmo aquelas que não tem padrinhos, deve obrigatoriamente participar e se beneficiar dos programas da OSP.
29	Cota	Inscrição de crianças	É o número máximo de crianças que uma OSP pode inscrever no Apadrinhamento. A cota é designada pelo ChildFund Brasil e revista anualmente no AOP (Plano Operacional Anual) da OSP.

29	OSP	Inscrição de crianças	Organização Social Parceira ou Local Partner (LP) é a organização de base comunitária conveniada ao ChildFund Brasil onde a criança é inscrita e participa dos programas.
29	Ciclos de Vida	Matriz Programática	Os programas do ChildFund Brasil são divididos em 3 públicos-alvo (Ciclos de Vida ou Life Stages LS): 0-6 anos – Ciclo de Vida 1 7-14 anos – Ciclo de Vida 2 15- 24 anos – Ciclo de Vida 3
29	Participação nas atividades	Participação mínima	A criança inscrita deve participar regularmente das atividades da OSP ou, no mínimo, duas vezes ao ano. Para contar como participação, a criança deve participar de atividades que: - Constam no Plano Anual (AOP) da OSP - São executadas com recursos do ChildFund Brasil - Permitem rastrear a criança ou membro da família que participa - São executadas dentro dos últimos 12 meses
30	Sede da OSP	Pasta da criança	Quando há uma incorporação, as pastas das crianças devem ser enviadas para a OSP incorporadora, signatária da Carta Acordo, e não nas Unidades Cooperadoras.
30	Política de Salvaguarda Infantil	Pasta da criança	O ChildFund define salvaguarda infantil como a responsabilidade que as organizações têm de garantir que seus funcionários, operações e programas não prejudiquem as crianças, ou seja, que não exponham as crianças ao risco de danos e abusos, e que qualquer preocupação que a organização tenha em relação à segurança das crianças dentro das comunidades onde trabalha seja denunciada às autoridades apropriadas.
30	Desligamento	Pastas das crianças	A criança inscrita é desligada quando a família não se encontra mais dentro dos Critérios de Elegibilidade ou não deseja mais participar dos programas da OSP.
30	Dados pessoais	Lei LGPD	Se uma informação permite identificar, direta ou indiretamente, um indivíduo que esteja vivo, então ela é considerada um dado pessoal: nome, RG, CPF, gênero, data e local de nascimento, telefone, endereço residencial, localização via GPS, retrato em fotografia, prontuário de saúde, cartão bancário, renda, histórico de pagamentos, hábitos de consumo, preferências de lazer; endereço de IP (Protocolo da Internet) e cookies, entre outros. Fonte: <u>Dados Pessoais – LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais Serpro</u>

30	Informações Sensíveis	Lei LGPD	<p>São as informações que revelam origem racial ou étnica, convicções religiosas ou filosóficas, opiniões políticas, filiação sindical, questões genéticas, biométricas e sobre a saúde ou a vida sexual de uma pessoa.</p> <p>Fonte: Dados sensíveis – LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais Serpro</p>
32	Implicações de cada um deles	Assinatura dos consentimentos	<p>A OSP deve explicar o significado da assinatura de cada termo para os pais ou responsável:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelo II: a assinatura significa que as informações declaradas são verdadeiras e que a criança tem permissão para participar dos programas e se comunicar com o padrinho caso venha a ser apadrinhada. A família deve ser informada também sobre seu eventual desligamento caso deixe de atender aos Critérios de Elegibilidade e de Participação Mínima, e/ou não cumpra as atividades de correspondência com o padrinho. - Consentimento LGPD: a assinatura significa que os pais concedem ao ChildFund Brasil permissão para usar, manipular e armazenar os dados pessoais da criança em pesquisas, campanhas de MKT e iniciativas de Apadrinhamento. - Termo de Uso de Imagem: a assinatura significa que os pais concedem ao ChildFund Brasil permissão para usar, manipular e armazenar as fotos, voz e depoimentos da criança para fins de comunicação, MKT e campanhas de aquisição de padrinhos.
32	Um bebê	Foto do Modelo II	Não existe idade mínima para inscrever uma criança, contanto que existam programas do Ciclo de Vida 1 que a beneficie.
32	Uniforme escolar	Foto do Modelo II	Conforme preconizado pela Política de Salvaguarda, o endereço da criança ou qualquer meio de localizá-la, incluindo a escola onde estuda, não devem ser divulgados.
33	Escolaridade	Triagem Modelo II	A Promessa do Apadrinhamento defende que a criança existe, está participando dos programas, e está sendo acompanhada nos aspectos de saúde e educação. Por isso, seguindo a lei, o Modelo II deve sempre indicar que toda criança com mais de 4 anos está matriculada na escola.
33	Quem coletou	Triagem Modelo II	Uma boa prática é o educador coletar as informações e o coordenador (a) (a)(a) conferir e assinar o Modelo II.

33	IO	Padrões da foto	O International Office (IO) ou Escritório Internacional é o responsável não só por estabelecer os padrões, mas também por aprovar as fotos das crianças do Apadrinhamento internacional.
33	Texto narrativo	Produção do CIF	<p>O CIF (Child Information File) ou Narrativa da Criança conta um pouco sobre a criança, sua personalidade, família, histórico e situação de vida. A narrativa é dividida em 3 seções:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abertura: nome e contexto geral familiar/comunitário da criança - Corpo: informações específicas sobre a criança e/ou família (exceto religião) - Fechamento: foco na criança, suas características positivas e atividades preferidas. <p>Informações sobre a idade da criança não são incluídas na narrativa, uma vez que no momento do Apadrinhamento, a criança pode já não ter mais a idade de quando a narrativa foi escrita.</p>
33	Fornecedores terceirizados	Produção do CIF	Estes profissionais não são funcionários do ChildFund Brasil, mas recebem treinamento para produzirem as narrativas seguindo as políticas e padrões do Apadrinhamento.
34	CSS	Conclusão do processo	Child Status Slip é um relatório que mostra as movimentações do status da criança dentro do sistema. Como as informações são cumulativas, o CSS mais recente substitui o CSS antigo que foi superado. Dessa forma, a OSP só precisa armazenar o último CSS recebido.
34	Checklist pós-processamento	Conclusão do processo	São 3 perguntinhas na capa do Modelo II que asseguram o devido controle e arquivamento do formulário.
36	Duplicidade	Atualização de RAM	Embora uma criança só possa ter um padrinho por vez, podem ocorrer erros em que o material de inscrição é registrado duas vezes no sistema. Para mitigar este risco, os sistemas Salesforce e Dynamics contam com uma "barreira" que acusa a duplicidade quando há uma tentativa de inscrever uma criança que já se encontra inscrita. De todo modo, como esse mecanismo funciona comparando o nome da criança com a data de nascimento, basta uma pequena variação dessas informações para furar essa barreira. Daí a necessidade de redobrar os cuidados desde o momento do preenchimento do Modelo II até seu processamento no escritório de país. Informações sobre como tratar casos de duplicidade, página 47
39	Espontânea	Desligamento	Uma comunicação espontânea não tem MCS (Mail Control Slip). Ela não é resposta a um pedido gerado automaticamente pelo sistema nem a uma carta/presente anterior do padrinho.

39	MCS	Desligamento	Mail Control Slip é um código de barras gerado pelo sistema de Apadrinhamento sempre que um pedido de comunicação é emitido. Dessa forma, é possível rastrear todas as comunicações geradas pelo escritório de país e trocadas entre os padrinhos e crianças. Todo MCS tem uma data de abertura e um prazo para ser baixado de acordo com o tipo de comunicação.
39	Idade máxima	Desligamento	A idade máxima para permanecer inscrito e apadrinhado no sistema de Apadrinhamento é de 24 anos. É obrigatório que a OSP providencie o desligamento destes jovens 3 meses antes de completarem a idade máxima. Dessa forma, o banco de dados não exibirá nenhum jovem inscrito com mais de 24 anos.
39	Não participou	Desligamento	A criança inscrita deve participar regularmente das atividades da OSP ou, no mínimo, duas vezes ao ano. Para contar como participação, a criança deve participar de atividades que: <ul style="list-style-type: none"> - Constam no Plano Anual (AOP) da OSP - São executadas com recursos do ChildFund Brasil - Permitem rastrear a criança ou membro da família que participa - São executadas dentro dos últimos 12 meses
40	Child Verification System	Desligamento	CVS 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.
41	DFC	Desligamento	Designated Fund Certificate é um presente em dinheiro que os padrinhos mandam direta e exclusivamente para seus afilhados, visando beneficiá-los de forma específica ou simplesmente presenteá-los.
44	Assessor (a) de Apadrinhamento	Devolução	O Assessor (a) de Apadrinhamento é um colaborador do ChildFund Brasil cujo papel é intermediar, apoiar e treinar as OSPs nos assuntos e processos de Apadrinhamento envolvendo as crianças e seus padrinhos.
46	Carta Ad Hoc	CDC	Ad hoc é uma expressão latina cuja tradução literal é "para isto" ou "para esta finalidade". Neste contexto, significa que uma carta específica é gerada e enviada ao padrinho com a exclusiva finalidade de comunicar qualquer alteração nas informações e perfil da criança.
48	CPR	Duplicidade	Child Progress Report ou Relatório de Progresso da Criança é uma peça de comunicação individual que reúne todas as informações de participação, educação e saúde do ano de cada criança apadrinhada. A aplicação e preenchimento deste material mobiliza dezenas de milhares de crianças todos os anos e, por isso, muitos erros acabam sendo identificados durante o desenvolvimento do CPR.

48	CVS	Duplicidade	<p>CVS 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.</p> <p>A aplicação deste processo mobiliza dezenas de milhares de crianças todos os anos e, por isso, muitos erros acabam sendo identificados durante o desenvolvimento do CVS também.</p>
48	Comitê de Parceiros Locais e Apadrinhamento	Duplicidade	<p>Comitê de Parceiros Locais e Apadrinhamento é um dos vários comitês de governança do ChildFund Brasil composto por gerentes executivos e colaboradores técnicos de diferentes áreas. Este comitê se reúne uma vez ao mês para discutir pautas de Apadrinhamento e tomar decisões complexas em conjunto.</p>
52	Superior a 13 anos	Gravidez	<p>Segundo os Critérios de Elegibilidade da página 29 a idade máxima para permanência no sistema de Apadrinhamento sem padrinho é de 13 anos.</p>
52	Substituição	Gravidez	<p>Substituição é o processo que envolve um desligamento e uma nova inscrição, porém sem romper o vínculo com o padrinho existente. Mais informações sobre o processo de Substituição Especial na página 57.</p>
52	Aliança (IA)	Gravidez	<p>ChildFund Alliance ou "países da Aliança" são escritórios de diferentes países filiados ao ChildFund Internacional nos EUA, porém com captação própria de padrinhos e de recursos.</p>
55	Encaminhamentos e apoio da OSP	Acompanhamento	<p>A OSP poderá orientar a família sobre como ter acesso não só aos meios de saúde gratuitos e às diversas políticas públicas de Assistência Social, como também aos seus próprios programas que possam beneficiar direta ou indiretamente a saúde da criança.</p>

1.4.7 ⇒ Tutoriais de telas (sistemas e ambientes online)

PG	TUTORIAL	PROCESSO	TEMA	DESCRIÇÃO
33	 <i>baixa e data</i> Link: OSP - <i>Baixa e data.mp4</i> - All Documents (sharepoint.com)	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	b. Processamento dos materiais no EN	O tutorial mostra para Equipe de Processamento como baixar e inserir os carimbos do PDF no Modelo II e foto da criança.
34	 <i>One Drive</i> Link: OSP - <i>Postar narrativa para tradutor.mp4</i> - All Documents (sharepoint.com)	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	c. Produção da Narrativa da Criança e Foto no EN	O tutorial mostra para Equipe de Processamento como postar os Modelos II no One Drive para os escritores terceirizados.
34	 <i>Dynamics</i>	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	c. Produção da Narrativa da Criança e Foto no EN	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como inscrever uma nova criança no Dynamics colando a narrativa e subindo a foto no perfil.
34	 <i>Salesforce</i>	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	c. Produção da Narrativa da Criança e Foto no EN	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como inscrever uma nova criança no Salesforce colando a narrativa.
34	 <i>FTP de Richmond</i>	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	c. Produção da Narrativa da Criança e Foto no EN	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como fazer upload da foto da criança no FTP de Richmond.

34	 PowerBI	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	d. Checklist de conclusão do processo	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como atualizar o CSS brasileiro no Power BI e depois postar no Sharepoint para a OSP.
34	 Salesforce Link: OSP - Child Status Salesforce.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.2.1 Inscrição de novas crianças (NEW)	d. Checklist de conclusão do processo	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como gerar o CSS no Salesforce e depois postar no Sharepoint para a OSP.
36	 Salesforce	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	a. EP gera e posta o pedido de RAM para a OSP	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como gerar o Pedido de RAM no Salesforce e depois postar no Sharepoint para a OSP.
36	 Desligar Link: OSP - Postar pedido RAM no SharePoint.mp4 - All Documents	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	a. EP gera e posta o pedido de RAM para a OSP	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como desligar as crianças com mais de 13 anos e sem padrinho dentro do Salesforce.
36	 Sharepoint	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	a. EP gera e posta o pedido de RAM para a OSP	O tutorial mostra para a OSP onde ficam e como baixar os pedidos de RAM dentro do Sharepoint.
37	 One Drive Link: OSP - Postar RAM para tradutor.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	c. EP realiza triagem dos materiais e produz nova Narrativa	O tutorial mostra para Equipe de Processamento como postar os Modelos II no One Drive para os escritores terceirizados.
37	 Dynamics	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	c. EP realiza triagem dos materiais e produz nova Narrativa	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como alterar os dados de uma criança já inscrita no Dynamics colando a narrativa e subindo a foto no perfil.
37	 Salesforce	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	c. EP realiza triagem dos materiais e produz nova Narrativa	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como alterar os dados de uma criança já inscrita no Salesforce colando a narrativa no perfil.

37	 FTP de Richmond	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	c. EP realiza triagem dos materiais e produz nova Narrativa	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como fazer upload da foto da criança no FTP de Richmond.
37	 Power BI	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	d. Checklist de conclusão do processo	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como atualizar o CSS brasileiro no Power BI e depois postar no Sharepoint para a OSP.
37	 Salesforce Link: OSP - Child Status Salesforce.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	d. Checklist de conclusão do processo	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como gerar o CSS no Salesforce e depois postar no Sharepoint para a OSP.
41	 One Drive Link: OSP - Postar RAM para tradutor.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)	b. escritório de país remove a criança do sistema	O tutorial mostra para Equipe de Processamento como postar as Fichas de Desligamento no One Drive para os escritores terceirizados.
41	 Dynamics	1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)	b. escritório de país remove a criança do sistema	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como desligar uma criança no Dynamics colando a narrativa de desligamento.
41	 Salesforce	1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)	b. escritório de país remove a criança do sistema	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como desligar uma criança no Salesforce colando a narrativa de desligamento.

47	 Participant Incident Link: OSP - Participant Incident - Duplicate.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.3.3 Desligamento de criança duplicada (DUPLICATE)	b. EP comunica com o IO e/ou padrinho	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como comunicar um caso de duplicidade ao IO pelo Salesforce.
50	 Dynamics	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. EP realiza a transferência	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como transferir uma criança para outra OSP dentro do Dynamics.
50	 Salesforce	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. EP realiza a transferência	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como transferir uma criança para outra OSP dentro do Salesforce.
50	 Dynamics	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. EP realiza a transferência	
50	 Salesforce	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. EP realiza a transferência	
52	 Participant Incident Link: OSP - Participant Incident - Special Sub.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada	b. EP comunica ao EI e ao padrinho	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como realizar uma substituição de mãe por filha no Salesforce.
52	 Dynamics	1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada	b. EP comunica ao EI e ao padrinho	O tutorial mostra para a Equipe de Relacionamento com o doador como realizar uma substituição de mãe por filha no Dynamics.

52	 Routed Case Link: OSP - Routed Case.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada	b. EP comunica ao EI e ao padrinho	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como comunicar um caso de gravidez para o IO através do Salesforce.
58	 Special Handled do FTP	1.3.7 Substituição Especial	b. EP processa o material de substituição	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como fazer upload da foto de substituição especial no FTP do IO.
58	 Participant Incident Link:OSP - Participant Incident - Special Sub.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.3.7 Substituição Especial	b. EP processa o material de substituição	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como realizar uma substituição de crianças no Salesforce.
58	 Dynamics	1.3.7 Substituição Especial	b. EP processa o material de substituição	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como realizar uma substituição de crianças no Dynamics.
60	 Participant Incident Link:OSP - Participant Incident - Participant Death.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.3.8 Comunicar morte da criança participante	b. EP comunica o EI e o padrinho	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como comunicar um caso de morte de criança para o EI através do Salesforce.

1.4.8 ⇒ Biblioteca de Boas Práticas

PG	BIBLIOTECA
29	↓ Biblioteca de Oficinas de Imersão de novas famílias participantes
32	↓ Biblioteca de fotos de Modelo II aprovadas e reprovadas
39	↓ Biblioteca de Dinâmicas de Desligamento com jovens que completaram programas

1.4.9 ⇒ Exercícios de fixação no Google Forms

PG	EXERCÍCIO	LINK
30	Princípios da Gestão de Inscrições	https://forms.gle/1kETgpwNTLiGQUbe8
34	Inscrição de novas crianças (NEW) Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	https://forms.gle/FAC4RVvy5Jkgfagt5 https://forms.gle/xy7HssNJ8JdeEYmr9
42	Desligamento de crianças (RFL)	https://forms.gle/4Mxrhy63NAvS4d3x8
61	Particularidades da Gestão de Inscrições	https://forms.gle/1ePXo6eynCputLDfA
N/A	Estudos e exercícios em grupo	https://forms.gle/Q9sJtbo4LWsQuTSc9

Anexo 1.4.10 ⇒ Estudos de Caso em Podcasts

<i>Assunto</i>	<i>Biblioteca</i>
<i>Gestão de crianças</i>	<i>OSP - Estudo de caso - Gestão de crianças - All Documents (sharepoint.com)</i>
<i>Processo de inscrição de novas crianças</i>	<i>OSP - Estudo de caso - Processos de inscrição - All Documents (sharepoint.com)</i>
<i>Desligamento de crianças</i>	<i>OSP - Estudo de caso - Desligamento de crianças - All Documents (sharepoint.com)</i>
<i>Processos especiais (Relatórios)</i>	<i>OSP - Estudo de caso - Processos especiais (Relatórios) - All Documents (sharepoint.com)</i>

2. COMUNICAÇÕES CRIANÇA-PADRINHO

2.1 Princípios

↓ Baixe dinâmicas de escrita de cartas para realizar com as crianças.

2.1.1 Carta física e eletrônica: principal meio de comunicação

Embora a carta física ainda seja o objeto de correspondência mais utilizado na comunicação entre crianças e padrinhos e madrinhas, alguns canais eletrônicos disponibilizados pelo ChildFund têm contribuído para otimizar os prazos de envio e **diminuir o tempo de espera**. No Apadrinhamento brasileiro, por exemplo, ao invés de postarem uma carta pelos Correios, os padrinhos podem enviar suas mensagens por e-mail ou através de um acesso exclusivo no site do ChildFund Brasil. Já no Apadrinhamento estrangeiro, o Donor Portal é o canal onde tanto as comunicações dos padrinhos como as das crianças também são manuseadas e enviadas eletronicamente.

Na outra ponta do processo, as **OSP**s também podem digitalizar e enviar as cartas das crianças para o EP através das pastas do Sharepoint; esse processo dispensa os serviços dos e elimina o tempo de trânsito dos malotes.

IMPORTANTE: Vale ressaltar que, física ou eletrônica, **toda comunicação** destinada às crianças ou aos padrinhos passarão obrigatoriamente por um processo de leitura e triagem tanto na OSP como no EP para assegurar os padrões da **Política de Salvaguarda Infantil**. Regularmente, uma amostra de correspondências deve ser **examinada** pelo EP para avaliar se as OSPs, tradutores, revisores e leitores estão realizando a triagem do conteúdo de forma íntegra e adequada.

2.1.2 Tipos e prazos: uma estratégia de retenção

Ao longo do Apadrinhamento, os padrinhos e crianças poderão se corresponder a partir da troca espontânea de mensagens, ou a partir de **rotinas padronizadas** que requerem algum tipo de comunicação da criança para o seu padrinho. Independentemente de sua natureza, toda carta tem um prazo específico que deve ser cumprido não só para corroborar a **Promessa do Apadrinhamento**, mas também para fomentar o vínculo e, assim, potencializar a retenção do doador.

1	Child Welcome Letter	<p>20 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP.</p> <p>Este prazo inclui a escrita da carta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.</p>
2	Carta de Resposta ao DFC Child Thank You Letter	<p>45 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP.</p> <p>Este prazo inclui o pagamento do DFC, a escrita da carta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.</p>
3	Carta de Resposta ao Padrinho Child Reply Letter	<p>45 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP.</p> <p>Este prazo inclui a tradução da carta do padrinho, o envio para a criança na OSP, a escrita da carta-resposta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou Tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.</p>

4	Carta Amistosa Child Initiated Letter	30 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP. Este prazo inclui a escrita da carta pela criança, envio para o EP, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.
5	Carta Espontânea Child Spontaneous Letter	5 dias ... a contar do dia em que a carta da criança foi recebida pelo EP até o dia em que ela foi baixada no sistema. Este prazo inclui a geração avulsa do MCS, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.
6	Carta do padrinho para a criança Sponsor Letter	5 dias ... a contar do dia em que a carta do padrinho é cadastrada no sistema até o dia em que ela é baixada no EP. Este prazo inclui a geração do MCS, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, o envio para a criança na OSP.

2.1.3 Conteúdo autêntico e apropriado: padrões a serem seguidos para a escrita e triagem de cartas

CARTA DA CRIANÇA

Autenticidade em primeiro lugar

As cartas devem ser escritas pela própria criança

Se a criança ainda não sabe ou não consegue escrever, então um dos pais, responsável ou cuidador poderá redigir a carta ao padrinho. Em casos pontuais em que essas pessoas próximas à criança também não sabem ou não conseguem escrever, um educador ou voluntário da OSP poderá apoiar com a escrita.

O redator da carta não pode se passar pela criança.

Ele deve sempre se apresentar ao padrinho, explicar sua relação com a criança e esclarecer os motivos que impedem a criança de escrever por si por si própria.

A criança deve sempre participar da carta.

Mesmo que a criança não saiba ou não consiga escrever, ela deve participar da carta de alguma forma, seja com desenhos, trabalhos ou gravuras que ela possa colorir. Uma legenda explicativa deve sempre acompanhar essas imagens.

Conteúdo apropriado e decoroso

Não escrever sobre assuntos polêmicos.

Assuntos sensíveis como política e religião não devem ser mencionados nas cartas para evitar que o padrinho se sinta confuso ou preocupado. Caso a criança deseje escrever sobre alguma tradição muito específica e de difícil compreensão para quem está de fora, a OSP poderá anexar uma nota à carta da criança com mais detalhes e esclarecimentos.

Zelar pelo decoro.

É proibido escrever ou inserir na carta qualquer imagem de teor sexual. Tanto o conteúdo das cartas como as fotos das crianças devem respeitar o senso comum de decoro.

Não importunar o padrinho com pedidos.

A menos que a carta da criança seja resposta de um **Pedido Especial sobre seus desejos e necessidades**, ela não deve conter nenhum tipo de pedido ao padrinho.

Conteúdo agradável e coerente

A criança escreve sobre si e a realidade à sua volta.

A carta da criança deve refletir suas próprias ideias, gostos e interesses, bem como os acontecimentos importantes em sua casa, escola, comunidade etc. Assuntos sobre seu dia a dia, respostas às perguntas do padrinho e sua participação na OSP são exemplos de informações agradáveis que podem ser mencionadas na carta da criança.

A idade da criança condiz com a caligrafia e conteúdo.

A carta da criança deve ser compatível com sua idade e caligrafia, e o conteúdo escrito não pode sugerir que uma criança mais velha ou até mesmo um adulto é o verdadeiro autor da carta.

Reclamações contra o ChildFund não podem ser mencionadas.

Se a família deseja expressar qualquer insatisfação com a OSP ou com o ChildFund, ela poderá usar os canais oficiais da organização parceira e do EP, e não a carta da criança.

Assuntos preocupantes somente com relatório.

A criança e a família não são obrigadas a compartilhar informações que lhes gerem constrangimento ou desconforto. Entretanto, caso elas desejem falar com o padrinho sobre assuntos sérios como doença, gravidez etc., a OSP deverá postar um relatório (pg 51) fornecendo mais detalhes.

Despedidas somente com Ficha de Desligamento.

Se a criança menciona na carta qualquer informação sugestiva de **desligamento** (que vai se mudar ou que não deseja mais participar dos programas da OSP, por exemplo) então a OSP deve postar a Ficha de Desligamento (pg 38) fornecendo mais detalhes.

Despedidas somente com Ficha de Desligamento.

Data e nome

Para reforçar a autenticidade do material, a carta da criança deve conter a data em que foi escrita e o nome de quem a escreveu.

CARTA DO PADRINHO

Pacotes não são permitidos

Em razão dos custos e das dificuldades logísticas, os padrinhos não podem enviar pacotes para seus afilhados; o ideal é que o envelope não ultrapasse as dimensões de um objeto "achatado" como cadernos, livros para colorir, fotos, revistas etc.

Os pacotes que porventura cheguem até o escritório devem ser devolvidos ao padrinho juntamente com uma nota do EP explicando as dificuldades envolvidas, e também recomendando o envio de **DFC** para a compra de presentes específicos.

Abertura das correspondências com integridade

Tudo o que o padrinho envia dentro do envelope (desde que em conformidade com a política de Salvaguarda Infantil) deve ser cadastrado nos **respectivos CRMs** e enviado integralmente para a criança. Sendo assim, para resguardar quaisquer itens de valor que possa haver dentro dos envelopes endereçados às crianças, é necessário que o processo de abertura das correspondências se dê na presença de no mínimo dois colaboradores.

Como dinheiro em espécie e cheques nunca são enviados diretamente para a criança, é necessário seguir um procedimento específico (pg 105) para encaminhar estes valores à tesouraria do ChildFund Internacional.

Informações de endereço devem ser removidas

O endereço do padrinho bem como qualquer outra informação de contato (telefone, e-mail, mídias sociais etc.) deve ser removido do envelope e também do cabeçalho/corpo da carta quando se tratar de papéis-de-carta personalizados. É responsabilidade do EP proteger a privacidade do padrinho e tomar todas as precauções não só antes de enviar sua correspondência para a criança na OSP, como também depois quando for **descartar** quaisquer materiais contendo o endereço do padrinho.

Conteúdo respeitoso e apropriado

Os padrinhos não podem se dirigir às crianças e famílias com desrespeito ou com tom desdenhoso, pejorativo, ofensivo, degradante etc. Também não é permitido sugerir ou convidar a criança para visitar o padrinho em sua casa ou país.

Da mesma forma, são proibidos conteúdos que comprometem a dignidade da criança como aqueles de teor sexual, excessivamente religiosos ou que forneçam informações íntimas demais e inapropriadas sobre o padrinho.

Mais detalhes sobre quando e como reter uma carta de padrinho com conteúdo inapropriado na página 92.

Data e nome

Para reforçar a autenticidade do material, a carta da criança deve conter a data em que foi escrita e o nome de quem a escreveu.

ATENÇÃO

CONFIDENCIALIDADE NAS CARTAS

- **Informações de contato**

Nem a criança nem o padrinho podem usar a carta para compartilhar ou pedir informações de contato (telefone, endereço, mídias sociais, e-mail etc.). É proibido tentar agendar contatos extra-ChildFund nas cartas.

Essa política de confidencialidade visa proteger tanto a criança como o padrinho. Qualquer tentativa de violá-la poderá resultar no cancelamento do Apadrinhamento.

- **Compartilhamento das informações do padrinho**

É vetado à criança, a qualquer membro de sua família e a qualquer colaborador do ChildFund Brasil e OSP o compartilhamento das informações do padrinho sem o seu expresso consentimento.

Sendo assim, não é permitido usar as informações do padrinho nas mídias sociais (Facebook, Instagram, Snapchat etc.), seja postando fotos dele ou de outras pessoas que ele tenha enviado, citando seu nome completo ou especificando a cidade onde mora.

2.1.4 Ferramenta de gestão dos prazos: MCSs, Logs, Workbooks e Relatórios de Pendência

Baixar as cartas dentro do prazo estabelecido contribui para o fortalecimento do vínculo do Apadrinhamento e evita acúmulos na OSP e no EP. Entretanto, um MCS só deve ser fechado nos CRMs quando a carta já passou por todo o processo interno (triagem, cadastro, tradução etc.) e se encontra pronta para ser enviada ao padrinho (física ou eletronicamente).

Para uma gestão ágil e proativa das comunicações do Apadrinhamento, as OSPs devem relacionar todas as correspondências recebidas e enviadas ao EP num  **Log** (word, excel, quadro etc.) organizado por tipo de carta ou por data de recebimento/envio.

Reforçando o mesmo propósito, os  **Workbooks** individuais gerados mensalmente pelo Assessor de Apadrinhamento para as OSPs, devem relacionar todas as correspondências que aparecem nos  **Relatórios de Pendências dos CRMs** com o status “em aberto” (atrasadas ou não), para que a OSP possa tratar caso-a-caso e documentar/sinalizar eventuais dificuldades antes que elas se tornem grandes atrasos.

A sintonia e a constante atualização das informações do Log da OSP e dos Workbooks garantirão uma gestão eficiente e livre de acúmulos e surpresas.

2.1.5 Como priorizar a baixa em cenários de acúmulos de correspondência

Quando o volume de correspondências aumenta significativamente em razão, por exemplo, das épocas de Páscoa e Natal, é necessário estabelecer prioridades para decidir quais correspondências deverão ser enviadas primeiro. O ChildFund recomenda priorizar as **cartas de Boas-Vindas** em detrimento das demais, uma vez que sua função é estratégica para fomentar o vínculo que se inicia.

Nestes períodos críticos, é importante também gerar Relatórios de Pendência a cada nova baixa dos materiais acumulados no EP. Esses relatórios pós-baixa retratam um cenário fresco, sem pontos-cegos, e ajudam a identificar os focos de acúmulos e atrasos.

Processos

Nome	1.2.1 Enviar comunicações para o padrinho
Tipos de cartas	Carta de Boas-Vindas, Carta Reforço, Carta Amistosa, Carta Espontânea
Resumo do processo	<pre> graph LR A[EP - a Gera MCSs nos respectivos CRMs (Salesforce e Dynamics).] --> B[EP - b Posta os MCSs gerados para as OSPs nas respectivas pastas do Sharepoint.] B --> C[OSP - c Baixa pedidos e relaciona os MCSs no log para controle e monitoramento.] C --> D[OSP - d Providencia a escrita da carta junto à criança e família.] D --> E[OSP - e Cola o MCS na carta da criança, digitaliza a carta e envia para o EP via Sharepoint ou malote.] E --> F[EP - f Confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução no LTE ou baixa para leitura (Apadrinhamento brasileiro)] F --> G[EP - g Imprime traduções e realiza baixas dos MCSs.] G --> H[CONCLUSÃO - h EP Imprime etiquetas e envia carta pelos Correios ou pelo Donor Portal (Apadrinhamento estrangeiro), Correios, Whatsapp, e-mail (Apadrinhamento brasileiro)] </pre>
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> • Carta de Boas-Vindas: 20 dias • Carta de Reforço: 90 dias • Carta Amistosa: 30 dias • Carta Espontânea: 5 dias
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo
Materiais	
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	LTE (Plataforma de Tradução), Sharepoint e Plataforma de Leitura de Cartas Brasileiras
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Carta ilegível (física ou digitalizada) • Arquivo da carta digitalizada muito escuro • MCS ilegível • Arquivos muito pesados (superior a 1.8MB) • Pedidos diretos e indiretos • Fotos sem legenda • Informe de dados confidenciais
Comentários de Auditoria Interna	Alimentar os Logs e responder aos Workbooks é a evidência de que a OSP realiza uma gestão pontual e responsável das cartas.

a EP gera MCSs nos respectivos CRMs

As cartas de Boas-Vindas, Reforço e Amistosa são comunicações automáticas enviadas aos padrinhos a partir de um **Ciclo de Comunicação**, pré-estabelecido pelo ChildFund. Elas não são respostas a um contato prévio do padrinho e, sim, a uma estratégia que prevê o envio de determinadas comunicações da criança em momentos específicos do Apadrinhamento.

	TEMPLATES-PADRÃO	FREQUÊNCIA DOS PEDIDOS
 <p>Carta de Boas-Vindas Prazo: 20 dias</p> <p>É a primeira carta da criança ao padrinho. Assim que o padrinho realiza o primeiro pagamento, os CRMs disponibilizam o pedido de BV (Carta de Boas-Vindas) para que as OSPs providenciem essa comunicação junto às respectivas crianças.</p>	<p>O Template de BV deve ser idealizado pelo EP e aprovado pelo EI (Sponsorship Effectiveness). Seu papel é introduzir um tom amigável para o vínculo que se inicia, ajudar as crianças a identificar tópicos de conversa e, também, despertar no padrinho algumas ideias sobre o que escrever em suas próprias cartas.</p>	<p>Diária</p> <p>Todos os dias a rotina de BV é gerada para identificar quais crianças precisam escrever essa comunicação inicial ao padrinho.</p>
 <p>Carta de Reforço Prazo: 90 dias</p> <p>É a segunda carta da criança ao padrinho, enviada 45 dias após a BV. No Apadrinhamento internacional, a Carta Reforço foi extinta, mas no Apadrinhamento brasileiro, ela continua sendo gerada juntamente com a rotina de BV.</p>	<p>N/A</p>	<p>Diária</p> <p>O pedido de Carta de Reforço é gerado automaticamente dentro da rotina de BV. Sendo assim, essa rotina também é diária.</p>
 <p>Carta Amistosa Prazo: 30 dias</p> <p>Quando o padrinho não envia nada para a criança - seja carta, DFC ou bounceback, - há pelo menos 6 meses, então a criança deverá lhe escrever uma Carta Amistosa. A ideia é tentar reengajar o padrinho através de uma comunicação pessoal da própria criança.</p>	<p>O Template de AM deve ser idealizado pelo EP e aprovado pelo EI (Sponsorship Effectiveness). Ele precisa ser atualizado anualmente para que os padrinhos não recebam materiais repetidos. Este template é mais visual e deve conter uma arte ou trabalho da criança, além de um espaço para a criança colar uma foto sua.</p>	<p>Mensal</p> <p>Todo dia primeiro de cada mês, a rotina de Carta Amistosa é gerada para identificar quais crianças se encontram nesse critério de "sem comunicação" há pelo menos 6 meses.</p>
 <p>Carta Espontânea Prazo: 5 d</p> <p>É uma comunicação que parte da criança espontaneamente e não como resposta a algum pedido anterior. Ela serve para contar novidades de última hora ao padrinho (nesse caso, vem acompanhada de um relatório da OSP), ou para compartilhar algo que a criança deseje como um desenho, foto, trabalho etc. Também pode seguir anexa à Ficha de Desligamento como uma carta de despedida ao padrinho.</p>	<p>N/A</p>	<p>Sob demanda</p> <p>O MCSs de uma carta espontânea é gerado no momento em que ela chega ao EP para ser cadastrada, triada/traduzida e enviada ao padrinho.</p>

A Equipe de Processamento do EP deve gerar a rotina de BV diariamente no **Dynamics** e no **Salesforce**. Já a rotina de Carta Amistosa (AM) é gerada mensalmente no **Salesforce**, e no **Dynamics** todo dia primeiro do mês.

b. EP posta os MCSs gerados para as OSPs

Ao processar as rotinas de BV, Reforço e AM nos CRMs, um arquivo em .pdf será gerado contendo todos os MCSs que precisam ser respondidos de todas as OSPs. A Equipe de Processamento deve postar este arquivo nas pastas das OSPs no  [Sharepoint](#).

c. OSP baixa os pedidos e relaciona os MCSs no log

Como já mencionado na introdução deste manual, uma das principais responsabilidades da OSP é acessar as pastas do Sharepoint diariamente para identificar e responder às demandas postadas pelo EP. Cada MCS de BV, Reforço e AM deve ser relacionado no  [Log](#) de cartas para controle interno da OSP e monitoramento dos prazos.

d. OSP providencia a escrita da carta junto à criança e família

As estratégias de mobilização para escrita de cartas variam conforme os meios e recursos disponíveis em cada OSP. Algumas costumam ligar para as famílias, outras se comunicam por meio do WhatsApp, e algumas (poucas) ainda utilizam o recurso do convite impresso de porta em porta.

Seja qual for o caminho escolhido, é importante que a OSP contextualize a escrita da carta a partir de uma construção de vínculo genuíno com o padrinho e não de uma simples obrigação ou entrega que precisa ser cumprida. A OSP que promove uma cultura de apreço e homenagem à figura do padrinho tende a obter melhores resultados nos processos de escrita de carta e, conseqüentemente, contribui mais para que a experiência do Apadrinhamento seja verdadeiramente transformadora.

Embora o  [Template de BV](#) e o  [Template de AM](#) apontem algumas ideias sobre o que escrever ao padrinho, a OSP poderá ajudar a criança a elaborar melhor suas ideias a partir de algumas estratégias:



Ajude a criança a falar sobre si descrevendo e justificando cada ponto

Gostos, interesses, o que gosta muito, o que não gosta, brincadeiras, melhores amigos etc.
Exemplo: Minha melhor amiga é a Jéssica porque ela sempre me escolhe para o time dela de queimada.



Usando perguntas, conduza a criança pela dinâmica de sua casa

Membros da família, ocupações, rotinas de todos (trabalho, escola, afazeres etc.), o que tem na casa etc.
Exemplo: Lá em casa tem um pé de goiaba, mas só posso brincar de subir depois que chego da aula, na hora do almoço.



Com ajuda de fotos ou mapas, mostre à criança as características de sua cidade ou comunidade

Vegetação, animais, tipos de construção, personalidade dos moradores, dificuldades, vantagens etc.
Exemplo: Na minha rua, todo mundo se conhece e brinca junto, porque as casas são bem coladinhas umas nas outras.



Folheando os cadernos e livros da escola, peça à criança para lembrar sobre o que está estudando

Nomes das disciplinas, trechos da matéria, livro que está lendo, quando terá prova, trabalho que precisa fazer
Exemplo: Preciso fazer um trabalho sobre os animais da savana e descobri que o leão dorme até 20h por dia!



Listando as atividades que a OSP oferece, peça à criança para apontar aquelas em que participa

Nomes das atividades, materiais didáticos usados, conquistas pessoais e coletivas, agendas e encontros etc.
Exemplo: Eu participo da Ed. Social e Financeira, e já poupamos R\$ 100,00 para a excursão ao circo da cidade.



Navegando pelas fotos do celular e pelo jornal da cidade, procure com a criança as novidades recentes

Casamentos, aniversários, batizados, falecimentos, inaugurações, festas típicas, títulos de times etc.
Exemplo: Minha cidade inaugurou uma pista de skate para os jovens, e quero muito ir lá com meus amigos.



Usando estes mesmos tópicos acima, ajude a criança a fazer perguntas para o padrinho

Quem é o padrinho, sua família, sua cidade ou país, seu trabalho, suas novidades etc.,
Exemplo: Minha melhor amiga é a Jéssica. E você? Também tem um melhor amigo? Como ele é?
Na minha cidade agora tem uma pista de skate. Quais tipos de lazer tem na sua cidade?
Chego da escola na hora do almoço. E você? A que horas chega do trabalho e o que costuma fazer?

Boas Práticas

Digitalização

1. É fundamental checar a manutenção periódica do scanner/impressora com recurso de scanner, bem como a troca de tonners, para evitar a má qualidade de resolução/leitura dos materiais escaneados.
2. A qualidade da digitalização também é apontada pelo aspecto da cor. Papéis coloridos, quando digitalizados, podem deixar a caligrafia da criança ilegível. É imprescindível que a carta seja escrita à caneta ou lápis de cor forte que destaque a caligrafia.
3. Cada arquivo de carta não pode ultrapassar o tamanho máximo de 1.8 Mb, uma vez que as plataformas de leitura e tradução não aceitam upload de arquivos pesados.
4. Atenção redobrada a colagens, brilhos e desenhos em 3D que não só dificultam a digitalização como também podem danificar o scanner.
5. As cartas não podem ter parte de seu conteúdo cortado na digitalização, o que inclui desenhos e fotos com legendas.
6. Havendo mais de um MCS, todos devem ser digitalizados numa mesma página de modo a evitar que algum deles não seja visto e devidamente baixado.

A carta

Preferencialmente, a carta da criança deve ser escrita em papel A4 ou, no mínimo, papel A5 (metade de uma folha de papel comum). Tiras finas de papel e bilhetinhos rasgados não são considerados cartas ou cartões e, por isso, não deverão ser usados nas comunicações das crianças. Da mesma forma, a carta não pode estar amassada, suja ou em condições que comuniquem descaso ou indiferença.

Sobre áudio de Boas-Vindas no Apadrinhamento brasileiro

Estas ideias para a escrita de cartas também podem ser aplicadas na gravação de áudios de Boas-Vindas aos padrinhos brasileiros. Os padrões técnicos a serem seguidos são:



- Na saudação a criança deve falar seu nome, idade e ano escolar
- O áudio precisa ser audível e sem ruídos que atrapalhem ouvir a voz da criança
- A mensagem não pode ultrapassar 1 minuto de duração
- O formato do arquivo de áudio precisa ser .ogg e menor do que 8MB
- Áudio deve contar somente a voz da criança, sem outra voz sussurrando ou narrando para ela
- Não falar como estivesse lendo de um roteiro

e. OSP cola o MCS, digitaliza, e envia a carta para o EP via Sharepoint

Finalizada a carta da criança, a OSP deve **colar o MCS** no verso do papel e depois **digitalizar** todo o material por meio de um scanner ou câmera do celular. Os padrões a serem seguidos são:

- A caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis** (se for Carta Espontânea, desconsiderar o procedimento de colar o MCS na carta)

- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
 - ✓ Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
 - ✓ Apadrinhamento Brasileiro: OSP_TIPO DE CARTA_Nº DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA
 - ✓ Se for carta espontânea: OSP_ESPONTÂNEA_ID_NOME_DA_CRIANÇA

O arquivo digitalizado e devidamente renomeado deve ser postado nas respectivas pastas do Sharepoint. Para controle da OSP, o log de cartas precisa ser atualizado com a data em que cada carta foi postada para o EP.

No caso de áudios de Boas-Vindas do Apadrinhamento brasileiro, o arquivo .ogg deve ser renomeado assim **OSP_BV_Nº DA OCORRÊNCIA_ID_NOME DA CRIANÇA** e postado no Sharepoint juntamente com uma foto da criança.

f. EP confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução

A Equipe de Processamento acessa as pastas do Sharepoint diariamente para identificar as cartas postadas pelas OSPs. Após conferência preliminar dos MCSs (para assegurar que o MCS do nome do arquivo corresponde de fato à carta postada) as cartas são então baixadas e inseridas no  **LTE** para tradução. No caso do Apadrinhamento brasileiro, em que a tradução não é necessária, basta postar as cartas na plataforma de leitura para aprovação do conteúdo pelos leitores terceirizados.

Enquanto as cartas do Apadrinhamento internacional aguardam tradução no LTE, elas devem ser impressas do Sharepoint e reservadas em ordem de OSP, data e tipo, para que as traduções sejam anexadas posteriormente.

g. EP imprime traduções, anexa às cartas e realiza baixa dos MCSs

Ao imprimir as traduções do  **LTE** e anexá-las às cartas, os respectivos MCSs serão baixados automaticamente dentro do Salesforce. Quando existem dois ou mais MCSs numa mesma carta, apenas o MCS do nome do arquivo será baixado automaticamente, enquanto os demais deverão ser baixados manualmente dentro do Salesforce. No caso do Apadrinhamento brasileiro, basta imprimir as cartas lidas e aprovadas e realizar as baixas dos respectivos MCSs no  **Dynamics** com o auxílio de um leitor óptico de código de barras.



Sobre e-letters no LTE

Se a carta estiver assinalada como uma e-letter, ou seja, uma carta que o padrinho deseja receber pelo Donor Portal e não fisicamente, então o próprio LTE, automaticamente, moverá a carta e sua tradução para outro ambiente e a removerá da fila de impressão de traduções. Entretanto, **como a Carta de Boas-Vindas não é considerada uma e-letter**, sua tradução sempre deverá ser impressa manualmente e anexada à carta que seguirá física para o padrinho.

h. EP imprime etiquetas e envia cartas para os padrinhos

Quando as traduções são impressas e os MCSs baixados no LTE, as etiquetas de endereço dos padrinhos também são geradas automaticamente no Salesforce. Já no Apadrinhamento brasileiro, a impressão das etiquetas de endereço se dá após rotina de baixa dos MCSs e a partir de uma planilha de dados gerada no Dynamics. Uma vez impressas essas etiquetas, a Equipe de Processamento envelope cada carta, cola a respectiva etiqueta de endereço e prepara o malote para coleta dos Correios. Na agência dos Correios, as cartas são separadas por país e enviadas individualmente aos padrinhos.

Os áudios do Apadrinhamento brasileiro são enviados aos padrinhos pelo setor de Relacionamento com o Doador via WhatsApp ou e-mail.

Nome	
1.2.2 Receber e Responder comunicações do padrinho	
Tipos de cartas	Carta do padrinho, Resposta da Criança, E-Letters, Bouncebacks
Resumo do processo	<p>EN</p> <ul style="list-style-type: none"> · a Gera MCSs nos respectivos CRMs (Salesforce e Dynamics). <p>EN</p> <ul style="list-style-type: none"> · b Posta os MCSs gerados para as OSPs nas respectivas pastas do Sharepoint. <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> · c Baixa pedidos e relaciona os MCSs no log para controle e monitoramento. <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> · d Providencia a escrita da carta junto à criança e família <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> · e Imprime traduções, anexa às cartas dos padrinhos e envia para OSP pelo malote. <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> · f Entrega carta do padrinho à criança e providencia resposta. <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> · g Anexa MCS, digitaliza carta da criança, e envia para ep via Sharepoint. <p>CONCLUSÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> · h EP traduz e envia resposta da criança para padrinho.
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> • Carta do Padrinho: 5 dias • Resposta da Criança: 45 dias • E-letter: 45 dias • Bouncebacks: 45 dias
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo
Materiais	Mail Control Slip (MCS) Log Workbook
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	LTE (Plataforma de Tradução), Sharepoint e Plataforma de Leitura de Cartas Brasileiras
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • Padrinho envia dinheiro ou cheque dentro da carta • Criança não responde/agradece todos os itens enviados • Pedidos diretos ou indiretos ao padrinho • Desenhos sem legendas
Comentários de Auditoria Interna	<p>Como contêm endereços e itens de valor, as cartas dos padrinhos devem ser armazenadas em local seguro, trancado e de acesso restrito dentro do EP enquanto aguardam cadastro nos CRMs e envio para as OSPs.</p> <p>Partindo deste mesmo princípio, as cartas dos padrinhos devem ser abertas na presença de uma ou mais testemunhas, e suas informações de endereço devem ser removidas do envelope e de qualquer outro material enviado.</p> <p>Caso sejam encontrados dinheiro ou cheque dentro do envelope, o procedimento da pg 105 que trata de DFCs deverá ser realizado.</p>

a e b. EP recebe cartas pelos Correios ou Donor Portal e separa por tipo de Apadrinhamento

Como já mencionado, as comunicações dos padrinhos para seus afilhados podem chegar no EP como carta física ou digital. Todas essas comunicações, independentemente de seu formato, passarão obrigatoriamente por um processo de triagem e cadastro de itens, leitura ou tradução do conteúdo da carta e, por último, envio para a OSP e resposta da criança.

Geração de MCS (Mail Control Slip)	
Carta do Padrinho (física) Prazo: 5 dias É qualquer comunicação enviada pelo padrinho à sua criança. Ela é sempre endereçada ao ChildFund Brasil com os dados da criança (nome, número e OSP) e pode conter apenas itens "achatados" como livros, revistas, fotos, adesivos, cartões etc.	Ao cadastrar a carta física no Salesforce, o sistema irá gerar um MCS para rastrear a carta do padrinho no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). No Apadrinhamento brasileiro, apenas um MCS com prazo de 45 dias é gerado.

 <p>Carta do Portal (e-letter) Prazo: 5 dias</p> <p>É qualquer comunicação eletrônica enviada pelo padrinho estrangeiro à sua criança através do Donor Portal. Geralmente só contém texto e, em alguns casos, imagens também.</p>	<p>A e-letter já chega no Donor Portal com dois MCSs cadastrados no Salesforce: um MCS para rastrear a e-letter no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). Não existe um Donor Portal no Apadrinhamento brasileiro, mas o padrinho poderá enviar sua carta à criança para o e-mail do ChildFund Brasil ou pelo site.</p>
 <p>Bouncebacks Prazo: 5 dias</p> <p>São templates prontos, sazonais ou temáticos, que o ChildFund Internacional envia primeiro aos padrinhos (já com as informações de seus afilhados) para que eles escrevam alguma mensagem personalizada à criança. Depois que os padrinhos devolvem os bouncebacks para o ChildFund Internacional, eles são organizados em pequenos lotes e enviados para o EP como se fossem cartas físicas comuns.</p>	<p>Ao cadastrar o bounceback no Salesforce, o sistema irá gerar um MCS para rastrear o bounceback no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). Não existem bouncebacks no Apadrinhamento brasileiro.</p>
 <p>Resposta da Criança (Child Reply) Prazo: 45 dias</p> <p>É a carta da criança que responde a qualquer tipo de comunicação do padrinho: carta física, e-letter ou bounceback. Ela deve acusar o recebimento e agradecer individualmente cada item enviado pelo padrinho.</p>	<p>O MCSs Child Reply é gerado automaticamente sempre que uma comunicação do padrinho for cadastrada no Salesforce. Este é o MCS enviado à OSP para providenciar a resposta da criança. No Apadrinhamento brasileiro, o MCS da resposta da criança é o mesmo gerado no cadastro da carta do padrinho.</p>

As cartas físicas dos padrinhos são separadas por tipo de Apadrinhamento (brasileiro ou internacional) para que o cadastro posterior seja realizado nos CRMs específicos, isto é, Salesforce ou CRM. Já as e-letters que chegam pelo Donor Portal, devem ser baixadas e impressas diariamente para seguirem o processo padrão de tradução e envio para a OSP via malotes dos Correios. Como contêm endereços e itens de valor, as cartas dos padrinhos devem ser armazenadas em local seguro e de acesso restrito dentro do EP enquanto aguardam cadastro nos CRMs e envio para as OSPs.

c. EP cadastra cada carta individualmente nos respectivos CRMs

Para proteger a confidencialidade do padrinho bem como os itens que ele enviou, o processo de cadastro das cartas no **Salesforce** e **Dynamics** deve ser realizado na presença de no mínimo dois colaboradores. A Equipe de Processamento deve dar início ao cadastro identificando primeiramente a criança a quem se destina a comunicação e, posteriormente, **removendo o endereço** do envelope e de qualquer material enviado.

Os envelopes devem ser abertos individualmente e todos os itens encontrados dentro dele **precisam ser detalhados** no campo designado no sistema. No caso das cartas do Apadrinhamento brasileiro que não precisam de tradução, é necessário ler e aprovar o conteúdo da comunicação no ato da abertura e triagem. Se o padrinho brasileiro tiver enviado sua comunicação à criança por e-mail, ela deve ser impressa, lida e aprovada para seguir o processo como uma carta física convencional.

Ao salvar cada cadastro no Salesforce, dois MCSs serão gerados: um MCS para rastrear a carta do padrinho no processo de tradução (5 dias), e outro MCS para rastrear a resposta da criança Child Reply (45 dias). Para harmonizar o processo de cadastro das cartas físicas com a ordem de impressão dos MCSs, a Equipe de Processamento poderá realizar o cadastro no Salesforce por ordem de OSP. Já no Dynamics, apenas um MCS é gerado para rastrear a resposta da criança, e a impressão dos controles se dá por ordem de cadastro e não de OSP.

No caso das e-letter (cartas do Portal) que já chegam no LTE com os dois MCSs criados (Sponsor Letter e Child Reply), não é necessário cadastrá-las no Salesforce. Basta imprimi-las e anexar a cada uma delas os MCSs já existentes no sistema.

d. EP imprime os MCSs, anexa às cartas, e digitaliza cartas para tradução

Quando a Equipe de Processamento finaliza o cadastro de um lote de cartas, ela precisa gerar uma rotina no  Salesforce e  Dynamics para imprimir os MCSs criados e preparar as cartas para tradução. Depois de anexar cada MCS impresso à carta física correspondente (Sponsor Letter e Child Reply), todo o material deve ser digitalizado e salvo individualmente em pdf e com o número do MCS Sponsor Letter que tem prazo de 5 dias. O MCS Child Reply é para o exclusivo propósito de rastrear a resposta da criança e, por isso, não pode ser usado para renomear os arquivos que seguirão para a tradução no LTE.

Considere o check list abaixo para se organizar melhor:

-  Os MCSs foram impressos e anexados às cartas físicas dos padrinhos?
-  As cartas foram digitalizadas e salvas com o número de MCS Sponsor Letter?
-  Os arquivos foram postados no  LTE para tradução?
-  As cartas físicas estão reservadas aguardando a impressão da tradução?



Para postar a e-letter para tradução, não é necessário digitalizá-la. Basta salvá-la em pdf direto do Donor Portal e depois fazer upload do arquivo dentro do LTE.

e. EP imprime traduções, anexa às cartas dos padrinhos e envia para OSP

As cartas que os tradutores traduzem dentro do LTE formam uma fila (queue) de traduções prontas para serem impressas e anexadas às cartas físicas originais. Quando essa impressão em massa é realizada no  LTE, os respectivos MCSs Sponsor Letter também são baixados automaticamente dentro do Salesforce, não sendo necessária a baixa posterior manual ou com leitor óptico.

Como as comunicações dos padrinhos trazem consigo o MCS Child Reply que já foi anexado na etapa anterior, o último passo que resta do processo é imprimir e anexar as traduções às respectivas cartas físicas. No caso do Apadrinhamento brasileiro que não envolve a etapa de tradução, as cartas físicas já se encontram prontas para serem enviadas às OSPs a partir do momento em que os MCSs foram anexados.

A Equipe de Processamento deve listar num log, separado por tipo de Apadrinhamento (BRA e INT), todas as cartas que seguirão para cada OSP pelo **malote semanal**. Uma cópia física desse log deve ser enviada junto com as cartas físicas para conferência e responsabilização de cada OSP, e uma cópia digital assinada pelo colaborador que recebeu/abriu o malote na OSP deverá ficar salva no  One Drive para consultas futuras.

f. OSP entrega carta do padrinho à criança e providencia a carta resposta

Ao abrir o malote contendo as cartas dos padrinhos, a OSP deverá não só conferir todos os itens de acordo com o que se encontra listado no log, como também ler, mais uma vez, o conteúdo que será enviado para a criança.

(Quanto mais filtros, melhor!) É importante também que a OSP armazene esses envelopes e objetos em local seguro, preferencialmente trancado, e de acesso restrito.

Não havendo nenhum erro ou inconsistência, a OSP poderá entrar em contato com as respectivas crianças e agendar um momento para a entrega da comunicação do padrinho e da escrita da carta resposta. Embora a mesma sugestão de roteiro da página 80 se aplique em alguma medida aqui, o mais importante é que o conteúdo da carta seja, de fato, uma resposta ao que o padrinho escreveu e enviou para a criança conforme discriminado pelo MCS. Se este aspecto da carta-resposta não for cumprido, o padrinho poderá se sentir ignorado ou desvalorizado diante de seu investimento pessoal e afetivo.

g. OSP anexa MCS Child Reply, digitaliza carta da criança e envia para EP via Sharepoint

Se a carta-resposta da criança estiver dentro de todos os padrões desta seção, então basta a OSP **colar o MCS** Child Reply/CIVIM na carta, **digitalizá-la** e postar o arquivo pdf na pasta do Sharepoint. Os padrões a serem seguidos são:

- A caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis**
- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
Apadrinhamento Brasileiro: OSP_CIVIM_NºDA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

h. EP envia resposta da criança para padrinhos

h.1 EP confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução

A Equipe de Processamento acessa as pastas do Sharepoint diariamente para identificar as cartas postadas pelas OSPs. Após conferência preliminar dos MCSs (para assegurar que o MCS do nome do arquivo corresponde de fato à carta postada) as cartas são então baixadas e inseridas no **LTE** para tradução. No caso do Apadrinhamento brasileiro, em que a tradução não é necessária, basta postar as cartas na plataforma de leitura para aprovação do conteúdo pelos leitores terceirizados.

Enquanto as cartas do Apadrinhamento internacional aguardam tradução no LTE, elas devem ser impressas do Sharepoint e reservadas em ordem de **OSP** para que as traduções sejam anexadas posteriormente.

h.2 EP imprime traduções, anexa às cartas e realiza baixa dos MCSs

Ao imprimir as traduções do **LTE** e anexá-las às cartas, os respectivos MCSs Child Reply serão baixados automaticamente dentro do Salesforce. Quando existem dois ou mais MCSs numa mesma carta, apenas o MCS do nome do arquivo será baixado automaticamente, enquanto os demais deverão ser baixados manualmente dentro do Salesforce. No caso do Apadrinhamento brasileiro, basta imprimir as cartas lidas e aprovadas e realizar as baixas dos respectivos MCSs (OCORRÊNCIAS) no **Dynamics** com o auxílio de um leitor óptico de código de barras.



Sobre e-letters no LTE

Se a carta estiver assinalada como uma e-letter, ou seja, uma carta que o padrinho deseja receber pelo Donor Portal e não fisicamente, então o próprio LTE, automaticamente, moverá a carta e sua tradução para outro ambiente e a removerá da fila de impressão de traduções.

h.2 EP imprime etiquetas e envia cartas para os padrinhos

Quando as traduções são impressas e os MCSs baixados no LTE, as etiquetas de endereço dos padrinhos também são geradas automaticamente no  **Salesforce**. Já no Apadrinhamento brasileiro, a impressão das etiquetas de endereço se dá após rotina de baixa dos MCSs e a partir de uma planilha de dados gerada no  **Dynamics**. Uma vez impressas essas etiquetas, a Equipe de Processamento envelope cada carta, cola a respectiva etiqueta de endereço e prepara o malote para coleta dos Correios. Na agência dos Correios, as cartas são separadas por país e enviadas individualmente aos padrinhos.

É possível enviar a carta da criança para o EP pelos Correios?

Sim. A OSP poderá utilizar o Malote dos Correios que é recolhido semanalmente pela agência contratada. As cartas enviadas devem ser relacionadas num log físico, separado por tipo de Apadrinhamento (BRA ou INT), para conferência e assinatura da Equipe de Processamento que fará a abertura de cada malote.

O log assinado é digitalizado e devolvido para a OSP indicando que todas as cartas listadas foram recebidas no EP sem inconsistências.



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO
PODSCATS DA BIBLIOTECA

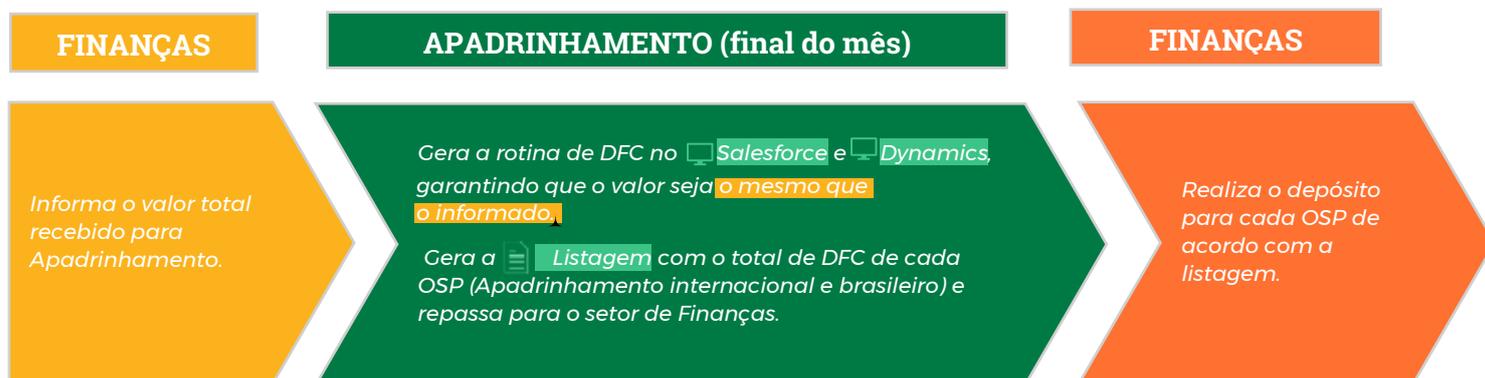
Nome	1.2.3 Enviar e agradecer presente financeiro do padrinho DFC	
Tipos de cartas	Carta de Agradecimento do DFC (TYL)	
Resumo do processo	<pre> graph LR A[EI] --> B[EP] B --> C[EP] C --> D[EP] D --> E[EP] E --> F[OSP] F --> G[OSP] G --> H[CONCLUSÃO] </pre> <p>EI</p> <ul style="list-style-type: none"> · a Envia recursos do Apadrinhamento internacional para EP por volta do dia 17. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> · b Finanças confere dados de câmbio (Apadrinhamento internacional), faz o levantamento das ocorrências do brasileiro e repassa ao Apadrinhamento <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> · c No final do mês, apadrinhamento gera a listagem de DFC de cada OSP e Finanças realiza o depósito de acordo com o valor da listagem. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> · d Finanças disponibiliza o voucher do depósito de cada OSP e APADRINHAMENTO posta listagens e vouchers no Sharepoint. <p>EP</p> <ul style="list-style-type: none"> · e Assessor de Apadrinhamento disponibiliza a listagem traduzida (Apadrinhamento internacional) e listagem de DFC brasileiro com as informações de área/região e comunidade da criança. <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> · f Confere a listagem e realiza o pagamento dos DFCs às crianças. <p>OSP</p> <ul style="list-style-type: none"> · g Providencia assinatura no MCS e na listagem de DFC, e também a carta de agradecimento TYL. <p>CONCLUSÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> · h OSP posta a carta de agradecimento da criança para o EP enviar ao padrinho, e arquiva as listagens assinadas. 	
Prazos	Carta de Agradecimento do DFC TYL: 4,5 dias	
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo	
Materiais		
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)	
Ambientes	LTE (Plataforma de Tradução) e Sharepoint	
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> • MCSs sem assinatura • Listagens não preenchidas • Listagens somente com assinatura e sem a data • Criança agradece valor diferente do MCS • O recurso não é usado de acordo com o propósito do padrinho 	
Comentários de Auditoria Interna	<p>O DFC deve ser repassado integralmente à criança mesmo que ela tenha sido desligada ou seu padrinho tenha cancelado.</p> <p>Todos os campos das listagens de DFC devem ser preenchidos pela OSP à caneta. Data e assinatura de quem recebeu o recurso são obrigatórias.</p> <p>As listagens de DFC devem ser arquivadas na OSP para consultas futuras.</p>	

a. b. e. EI envia recursos, EP confere dados de câmbio, gera rotina de DFC e realiza depósito para OSP

O DFC (Designated Fund Certificate) é um presente financeiro enviado pelo padrinho e pago integralmente ao seu afilhado. Ele pode ter um propósito designado (comprar alimentos, brinquedos, livros etc.) ou pode ser usado livremente de acordo com as necessidades e desejo da família.

Para que esse presente financeiro chegue até a criança, é necessário que o padrinho envie o recurso para o ChildFund Internacional (se for padrinho estrangeiro) ou para o ChildFund Brasil (se for padrinho brasileiro). Assim como acontece com as comunicações, também não é possível enviar quantias em dinheiro diretamente para a criança sem essa intermediação.

O  **Processo de DFC** começa com o repasse financeiro do ChildFund Internacional, por volta do dia 17 de cada mês. Quando esse total é verificado na conta do ChildFund Brasil, o Setor de Finanças deflagra o processo de DFC e passa a trabalhar em conjunto com o Apadrinhamento para concluir cada passo com sucesso.



d. e e. EP disponibiliza voucher, listagens e MCSs para OSP

Realizado o depósito para cada OSP, o setor de Finanças disponibiliza para o Apadrinhamento o  **Voucher** que comprova e detalha os valores transferidos. Este documento é postado individualmente na pasta Logs e Listagens do  Sharepoint, juntamente com 1) a  Listagem que discrimina cada presente financeiro de ambos os Apadrinhamentos e 2) com os  MCSs que rastrearão as cartas de agradecimento das crianças.

Para ajudar a OSP a se organizar, alguns materiais adicionais também são postados:

- Planilha com mensagens e propósitos dos presentes traduzidos
- Relação dos DFCs acima de 100 dólares
- Relação dos DFCs direcionados à OSP (e não às crianças) e respectivos MCSs avulsos
- Relação dos DFCs sem MCSs que demandam criação de MCSs avulsos (crianças desligadas, padrinhos que cancelaram etc.)

DFC E SEUS VALORES

- ✓ Abaixo de 10 dólares (Apadrinhamento internacional): deverá ser pago à criança mediante assinatura da listagem e do MCS. A criança não precisa escrever uma carta de agradecimento, mas a OSP precisará enviar o MCS assinado ao EP para que uma **TYL Padrão** do ChildFund Brasil seja enviada ao padrinho no prazo convencional de 45 dias. Esta carta padrão deve ser aprovada pelo Sponsorship Effectiveness Team do EI.
Abaixo de 50 dólares (Apadrinhamento brasileiro): será doação irrestrita ao ChildFund Brasil.
- > < Entre 10 e 100 dólares (Apadrinhamento internacional) ou 50 e 400 reais (Apadrinhamento brasileiro): deverá ser pago à criança mediante assinatura da listagem e do MCS. A criança deverá escrever uma carta de agradecimento ao padrinho, especificando como usou ou vai usar o recurso.
- ^ Acima de 100 dólares (Apadrinhamento internacional) ou 400 reais (Apadrinhamento brasileiro): deverá ser pago à criança mediante assinatura da listagem e do MCS. O EP e a OSP poderão solicitar instruções adicionais ao EI ou ao padrinho para verificar o propósito do presente antes de repassá-lo à família.

f. OSP confere a listagem e realiza o pagamento dos DFCs às crianças

Não havendo nenhuma **inconsistência** entre a listagem e os valores transferidos, a OSP poderá **dar início ao pagamento** dos presentes às crianças e famílias. Embora os procedimentos financeiros e contábeis envolvidos nesta etapa do processo devam ser consultados no Manual Financeiro, cabe reforçar que as listagens e MCSs sempre deverão ser preenchidos na íntegra à caneta, datados e assinados pelo Tesoureiro da OSP e por quem recebeu o recurso (preferencialmente um dos pais ou responsável, ou criança acima de 15 anos que não apresentem vulnerabilidade ou fatores de complicação).

A OSP também deve estar atenta aos propósitos dos presentes para orientar as famílias e acompanhar de perto aqueles casos acima de 100 dólares ou que são desdobramentos de Pedidos Especiais. Estes desdobramentos geralmente requerem algum tipo de evidência como fotos, recibos e relatórios e, por isso, é importante reforçar estes pontos com a família no ato do pagamento e da escrita da carta.

Pagamento de DFC via transferência eletrônica



Caso a OSP opte por realizar o pagamento do DFC via transferência eletrônica para a família, ela precisa verificar e armazenar as seguintes evidências:

- O titular da conta é a própria criança ou seus pais/responsável: declaração da família caso necessário.
- O propósito do DFC foi compartilhado com a família: listagem de DFC assinada etc.
- O recurso foi de fato pago para a família: recibo físico ou eletrônico

Cabe ressaltar que em qualquer forma de transferência do DFC para a família, os MCSs e listagens correspondentes sempre precisam ser assinados.

Caso o DFC seja um presente financeiro destinado à própria OSP, ela deverá usá-lo no prazo de 30 dias em compras ou serviços ligados diretamente aos programas e às crianças inscritas. O recurso não poderá ser acumulado em conta e nem gasto em despesas administrativas como contas de água, luz, internet, salário de funcionários etc.



Quando o propósito do DFC é abertura de Conta Poupança para a criança

Primeiramente, o padrinho deve comunicar sua intenção de abrir uma Conta Poupança para a criança por meio de um **Pedido Especial**, onde os seguintes pontos são esclarecidos:

- Não existe um valor mínimo para abertura de Conta Poupança no Brasil, sendo exigido apenas um depósito inicial no ato da abertura da conta.
- A OSP poderá apoiar na abertura dessa conta com orientações quanto à documentação exigida e às formas e canais adequados para movimentação dos recursos.
- A OSP não será cossignatária da conta da criança.
- Embora a OSP encoraje e comunique à família as intenções e instruções do padrinho para a utilização da Conta Poupança, somente a família (e não a OSP) terá 100% do controle sobre a movimentação, saldo, depósito e saques realizados na conta.
- Nem o ChildFund Brasil e nem a OSP poderão monitorar como a família utilizará a Conta Poupança.

g. OSP providencia a carta de agradecimento da criança

Cada OSP articula o pagamento dos DFCs e a escrita da carta da forma que lhe parece mais prática, segura e didática. Algumas organizações incorporam essa rotina a atividades e oficinas que promovem momentos de diálogos, reflexão e fortalecimento de vínculos. Outras, visando discrição e privacidade, preferem individualizar o processo e atender às famílias com horário marcado num local mais reservado. O importante, independente do perfil da OSP, é fomentar os valores de gratidão ao padrinho e de responsabilidade pessoal diante do presente recebido. Receber o recurso com alegria e aplicá-lo com sabedoria deve ser o gesto das crianças e famílias pelo privilégio que lhes é proporcionado.

Com exceção dos presentes **abaixo de 10 dólares** (Apadrinhamento internacional) e **abaixo de 50 reais** (Apadrinhamento brasileiro), todo presente financeiro deve ser agradecido por meio de uma carta (TYL). Entretanto, considerando que a carta de agradecimento tem um prazo a ser cumprido, não é possível esperar que a criança utilize o recurso para só depois escrever a TYL para o padrinho. Por isso, a carta de agradecimento deverá ser escrita no ato do pagamento do DFC, bastando a criança descrever para o padrinho como irá utilizar o recurso.

	Padrões
 <p>Carta de Agradecimento do DFC (TYL Thank You Letter) Prazo: 45 dias</p> <p>É a carta que a criança envia ao padrinho para agradecer um presente financeiro acima de 10 dólares. (Apadrinhamento internacional) ou acima de 50 reais (Apadrinhamento brasileiro).</p> <p>É também a carta que a OSP envia ao padrinho quando o presente financeiro é destinado a ela mesma.</p>	<p>- O MCS, que funciona como um recibo para o padrinho, deve estar assinado à caneta pela criança ou responsável.</p> <p>- A criança deve descrever na carta o valor recebido (dólar e real) e como utilizou ou irá utilizar o recurso.</p> <p>- O propósito descrito pela criança deve ser compatível com o propósito e quaisquer instruções adicionais apontadas pelo padrinho.</p> <p>- A carta de agradecimento da OSP segue os mesmos padrões acima, devendo, porém, ser escrita por um diretor (a) ou coordenador (a) que explique como o recurso foi usado e em qual contexto programático.</p> <p>Exemplo:</p> <p>se a OSP comprou uma caixa de lápis de cor, ela deve explicar que aqueles lápis ficarão na sala de artes, por onde passam X crianças, onde acontecem oficinas X vezes na semana, onde são trabalhadas as habilidades sociais x, y e z etc.</p>

h. OSP posta carta de agradecimento para EP enviar ao padrinho

Se a carta de agradecimento da criança estiver dentro de todos os padrões desta seção, então basta a OSP **colar o MCS** assinado na carta, **digitalizá-la** e postar o arquivo pdf na pasta do Sharepoint. Os padrões a serem seguidos são:

- A digitalização deve estar com boa qualidade, e a caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis**
- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
Apadrinhamento Brasileiro: OSP_DFC_Nº DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

As listagens preenchidas e assinadas devem ser arquivadas para fins de auditoria e consultas futuras.

h.1 EP envia carta de agradecimento ao padrinho

h.1.1 EP confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução

A Equipe de Processamento acessa as pastas do Sharepoint diariamente para identificar as cartas postadas pelas OSPs. Após conferência preliminar dos MCSs (para assegurar que o MCS do nome do arquivo corresponde de fato à carta postada) as cartas são então baixadas e inseridas no  **LTE** para

tradução. No caso do Apadrinhamento brasileiro, em que a tradução não é necessária, basta postar as cartas na plataforma de leitura para aprovação do conteúdo pelos leitores terceirizados. Enquanto as cartas do Apadrinhamento internacional aguardam tradução no LTE, elas devem ser impressas do Sharepoint e reservadas em ordem de OSP e data para que as traduções sejam anexadas posteriormente.

h.1.2 EP imprime traduções, anexa às cartas e realiza baixa dos MCSs

Ao imprimir as traduções do  **LTE** e anexá-las às cartas, os respectivos MCSs serão baixados automaticamente dentro do Salesforce. Quando existem dois ou mais MCSs numa mesma carta, apenas o MCS do nome do arquivo será baixado automaticamente, enquanto os demais deverão ser baixados manualmente dentro do Salesforce. No caso do Apadrinhamento brasileiro, basta imprimir as cartas lidas e aprovadas e realizar as baixas dos respectivos MCSs no  **Dynamics** com o auxílio de um leitor óptico de código de barras.

Sobre e-letters no LTE



Se a carta estiver assinalada como uma e-letter, ou seja, uma carta que o padrinho deseja receber pelo Donor Portal e não fisicamente, então o próprio LTE, automaticamente, moverá a carta e sua tradução para outro ambiente e a removerá da fila de impressão de traduções.

h.1.3 EP imprime etiquetas e envia cartas para os padrinhos

Quando as traduções são impressas e os MCSs baixados no LTE, as etiquetas de endereço dos padrinhos também são geradas automaticamente no  **Salesforce**. Já no Apadrinhamento brasileiro, a impressão das etiquetas de endereço se dá após rotina de baixa dos MCSs e a partir de uma planilha de dados gerada no  **Dynamics**. Uma vez impressas essas etiquetas, a Equipe de Processamento envelope cada carta, cola a respectiva etiqueta de endereço e prepara o malote para coleta dos Correios. Na agência dos Correios, as cartas são separadas por país e enviadas individualmente aos padrinhos.

O que acontece com o DFC quando a criança é desligada?



APADRINHAMENTO BRASILEIRO

Assim como no Apadrinhamento internacional, o DFC no Apadrinhamento brasileiro também não é fechado automaticamente quando a criança é desligada. Sua baixa ocorrerá mediante um dos procedimentos abaixo:

OSP consegue localizar a criança desligada, paga o presente e envia a TYL para baixar o DFC.

OSP não consegue localizar a criança, utiliza o recurso em seus programas (abaixo de 400 reais) e envia a TYL para baixar o DFC no prazo.

OSP não consegue localizar a criança e devolve o recurso (acima de 400 reais) para o ChildFund Brasil. O setor de Finaças baixa o DFC mediante essa devolução.



APADRINHAMENTO INTERNACIONAL

O DFC não é baixado automaticamente quando a criança é desligada. Sua baixa ocorrerá mediante um dos três procedimentos abaixo:

OSP consegue localizar a criança desligada, paga o presente e envia a TYL para baixar o DFC.

OSP não consegue localizar a criança, utiliza o recurso em seus programas (abaixo de 100 dólares) escreve e envia a TYL para baixar o DFC.

OSP não consegue localizar a criança e devolve o recurso (acima de 100 dólares) para o ChildFund Brasil.

2.2 Particularidades

APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ABAIXO DE 100 DÓLARES

Nome	1.3.1 Processar DFCs que não puderam ser pagos à criança (Kept by LP/Community e Undeliverable)
Tipos de cartas	Carta de Agradecimento do DFC
Resumo do processo	<p>APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ABAIXO DE 100 DÓLARES</p> <p>OSP → EP</p> <ul style="list-style-type: none"> OSP: a Aplica o recurso em seus programas e escreve TYL para padrinho. EP: b Processa TYL da OSP e fecha o DFC no Salesforce com a opção "Kept by LP/Community" <p>APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ACIMA DE 100 DÓLARES</p> <p>OSP → EP → EP</p> <ul style="list-style-type: none"> OSP: a Devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento. EP: b Preenche planilha UDF e envia para Financeiro junto com o comprovante da OSP. EP: c Comunica a devolução para o EI e fecha o DFC no Salesforce com a opção "Undeliverable". <p>APADRINHAMENTO BRASILEIRO (ACIMA DE 400 REAIS)</p> <p>OSP → EP → EP</p> <ul style="list-style-type: none"> OSP: a Devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento. EP: b Entra em contato com o padrinho para informe da destinação do recurso. EP: c DFC é baixado no sistema e usado como doação irrestrita ao ChildFund Brasil.
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> Carta de Agradecimento de DFC: 45 dias
Materiais	<p>☰ Mail Control Slip (MCS) Log ☰ Workbook ☰ Listagem de DFC ☰ Planilha UDF</p>
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint, E-mail lincsprocessamento@childfund.org
Comentários de Auditoria Interna	<p>A OSP deve arquivar o comprovante do DFC devolvido ao EP (acima de 100 dólares ou qualquer valor, no caso do Apadrinhamento brasileiro) junto com a listagem de DFC para fins de auditoria e consultas futuras.</p> <p>Uma cópia da carta de agradecimento da OSP ao padrinho (abaixo de 100 dólares) também deve ser arquivada junto com a listagem de DFC.</p>

a. OSP aplica o recurso em seus programas e escreve TYL para o padrinho

Como já mencionado, todo DFC deve ser pago integralmente à criança mesmo que ela tenha sido desligada ou que **seu padrinho tenha cancelado** o vínculo. Entretanto, nos casos em que não é possível localizar a criança (mudou de área, ausência sem previsão de retorno etc.) a OSP poderá usar o recurso em seus programas desde que o valor do mesmo seja abaixo de 100 dólares.

Na carta de agradecimento ao padrinho, que deve ser enviada dentro do prazo convencional de 45 dias, um membro da diretoria ou coordenador (a) deverá assinar o MCS, explicar como a OSP se esforçou para entregar o presente à criança e como ele será **aplicado para beneficiar toda a comunidade**. Lembrando que, caso a criança ainda não se encontre desligada dentro do sistema, a OSP deverá providenciar a Ficha de Desligamento primeiro para só depois utilizar o recurso e agradecer o padrinho.

A carta de TYL deverá ser enviada normalmente para processamento no EP através do Sharepoint. Todos os padrões de digitalização, renomeação, log e postagem da pg 89 se aplicam aqui.

b. EP processa a TYL da OSP e baixa o DFC com a opção "Kept by LP/Community"

Estando a criança desligada no sistema, a Equipe de Processamento poderá processar a carta de agradecimento normalmente utilizando a opção **"Kept by LP/Community"** no momento da baixa do MCS no  **Salesforce**.

APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ACIMA DE 100 DÓLARES

a. OSP devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento

Quando não é possível localizar a criança e entregar o presente financeiro acima de 100 dólares, a OSP não poderá utilizar o recurso em seus programas. Ela precisará devolver a quantia para uma das contas do ChildFund Brasil e enviar o comprovante para o e-mail lincsprocessamento@childfund.org detalhando todos os dados do DFC (criança, valor, propósito etc.). Para fins contábeis e de prestação de contas ao ChildFund Brasil, este procedimento de devolução deve ocorrer dentro do próprio mês.

Uma cópia deste comprovante deve ser arquivada pela OSP junto com a listagem de DFC para fins de auditoria e consultas futuras.

b. e c. EP preenche planilha UDF, comunica devolução para EI e baixa o DFC com a opção "Undeliverable"

De posse do comprovante de depósito da OSP, a Equipe de Processamento deve preencher a  **Planilha UDF** e enviar todo o material para o setor de Finanças. Este setor é responsável por informar ao EI sobre os DFCs devolvidos no Working Fund, e a Equipe de Processamento por baixar os MCSs dos DFCs no  **Salesforce** usando a opção "Undeliverable - over \$100".

APADRINHAMENTO BRASILEIRO (ACIMA DE 400 REAIS)

a. OSP devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento

No Apadrinhamento brasileiro, quando não é possível localizar a criança e entregar o presente de qualquer valor, a OSP deve devolver o recurso para o ChildFund Brasil usando uma das contas abaixo que também são usadas para devolver recursos do Apadrinhamento internacional:



Banco do Brasil
Ag: 3394-4
Conta: 8012-8



Banco Bradesco
Ag: 3484-3
Conta: 62211-7



Banco Itaú
Ag: 3075
Conta: 24296-0

O comprovante de depósito deverá ser enviado para lincsprocessamento@childfund.org detalhando todos os dados do DFC (criança, valor, propósito etc.).

b e c EP entra em contato com o padrinho e baixa DFC no sistema

O setor de Relacionamento com o Doador deve entrar em contato com o padrinho e informar que o recurso será utilizado como doação irrestrita. Mediante essa definição, o DFC poderá ser baixado no Dynamics.

Nome		1.3.2 Processar dinheiro em espécie ou cheque encontrado na carta do padrinho
Típos de cartas		Carta do Padrinho
Resumo do processo		
Prazos		N/A
Indicador		N/A
Materiais		Log Tesouraria
Sistema		N/A
Ambientes		Malote de Richmond
Erros que podem acontecer		Não recebimento da confirmação de recebimento pelo EI
Comentários de Auditoria Interna		<p>- Como contêm endereços e itens de valor, as cartas dos padrinhos devem ser armazenadas em local seguro, trancado e de acesso restrito dentro do EP.</p> <p>- Partindo deste mesmo princípio, as cartas dos padrinhos devem ser abertas na presença de no mínimo dois colaboradores</p>

a. EP relaciona num log as informações do dinheiro ou cheque

Quando se deparar com dinheiro em espécie ou cheque dentro de algum envelope enviado pelo padrinho, a Equipe de Processamento deverá preparar um  **Log Tesouraria** para, na etapa seguinte, enviar estas quantias para o ChildFund Internacional nos EUA, ou para o endereço do Membro da Aliança correspondente. Como a legislação brasileira não permite a circulação de dinheiro em espécie por meio dos Correios ou UPS, apenas os cheques devem ser devolvidos.

Este log deve conter:

- ✓ Nome do padrinho, ou o nome que constar no cheque
- ✓ Valor da quantia descrita no cheque
- ✓ Data de recebimento no EM
- ✓ Data de envio para o EI

Estes valores nunca são enviados diretamente para a criança e nem processados pelo EP.

b. EP envia todo o material para a Tesouraria do EI, e escreve um Policy Reminder para o padrinho

A Equipe de Processamento deve protocolar estes materiais no setor de Finanças, para que este os envie ao EI no **malote de Richmond** com data mais próxima. Já os materiais referentes a padrinhos da Aliança devem ser enviados para os escritórios correspondentes, e não para Richmond.

Tudo o que o padrinho enviou dentro do envelope deve ser encaminhado para o EI ou IA correspondente junto com o cheque em questão. Caso exista uma carta endereçada à criança, uma cópia dela deverá ser encaminhada para o EI ou IA e a original poderá **seguir para a criança**.

Uma  **Carta-Lembrete** (Policy Reminder) deverá ser enviada ao padrinho reforçando que toda contribuição financeira precisa ser enviada diretamente para o ChildFund Internacional, e não para o EP. Se o padrinho for da Aliança, então esse lembrete deverá ser direcionado ao escritório correspondente para que o mesmo entre em contato com o padrinho.

c. EI / IA recebe o material, confere cada item e devolve o log assinado para o EM

Ao receber os materiais, o setor de Tesouraria do EI ou do membro da Aliança, confere cada item enviado de acordo com o que foi listado no log. Este mesmo log é então assinado e devolvido para o EP confirmando o recebimento sem inconsistências.

d. EP arquiva log assinado para fins de auditoria e consultas futuras

O log assinado que foi devolvido pelo setor de Tesouraria do EI ou membro da Aliança, deve ser digitalizado e salvo no  **One Drive** com a seguinte regra de renomeação:

- INTERNACIONAL: INTER_CHECK_DATA OU INTER_CASH_DATA /
- BRASILEIRO: BRA_CHECK_VALOR_NOMEMADRINHA_DATA OU BRA_CASH_VALOR_NOMEMADRINHA

Nome	1.3.3 Reprovar e corrigir comunicações fora dos padrões
Tipos de cartas	Todos os tipos de carta
Resumo do processo	<div style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">CARTA DA CRIANÇA</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">EP</div> <div style="border: 1px solid #e67e22; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px;"> <p>· a Identifica erro ou inconsistência na carta da criança.</p> </div> </div> <div style="font-size: 24px; color: #e67e22;">→</div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">EP</div> <div style="border: 1px solid #e67e22; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px;"> <p>· b Relaciona o caso na planilha de devoluções e encaminha carta para osp corrigir.</p> </div> </div> <div style="font-size: 24px; color: #e67e22;">→</div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">OSP</div> <div style="border: 1px solid #e67e22; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px;"> <p>· c Corrige ou providencia nova carta da criança e envia para o EP.</p> </div> </div> </div> <div style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-top: 10px; margin-bottom: 10px;">CARTA DO PADRINHO</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">EP</div> <div style="border: 1px solid #e67e22; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px;"> <p>· a Identifica erro ou inconsistência na carta do padrinho.</p> </div> </div> <div style="font-size: 24px; color: #e67e22;">→</div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">EP</div> <div style="border: 1px solid #e67e22; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px;"> <p>· b Encaminha internamente ou envia o caso para sponsor care (ei), ia correspondente, ou relacionamento com o doador (apadrinhamento brasileiro)</p> </div> </div> <div style="font-size: 24px; color: #e67e22;">→</div> <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">EP</div> <div style="border: 1px solid #e67e22; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 150px;"> <p>· c Encaminha a carta do padrinho à criança ou arquiva a comunicação.</p> </div> </div> </div>
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> Carta de Boas-Vindas: 20 dias Carta de Reforço: 90 dias Carta Amistosa: 30 dias Carta Espontânea: 5 dias Carta do Padrinho: 45 dias Bouncebacks: 45 dias Carta de agradecimento do DFC: 45 dias
Indicador	90% das correspondências baixadas dentro do prazo
Materiais	☰ Mail Control Slip (MCS) ☰ Log ☰ Workbook ☰ Planilha de Devolução
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) e Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint
Erros que podem acontecer	Casos ainda não vivenciados e que requerem consulta à direção ou ao EI.
Comentários de Auditoria Interna	N/A

CARTA DA CRIANÇA

a. EP identifica erro ou inconsistência na carta da criança

O processo de triagem da carta da criança começa na OSP e é reforçado pelo EP por meio da leitura e tradução de cada comunicação individualmente. Apesar destes filtros, quando o conteúdo da carta da criança viola qualquer regra ou princípio descrito nas páginas desse manual, é necessário interceptar o processo e realizar as correções necessárias.

No Apadrinhamento internacional, os tradutores sinalizam os erros ou inconsistências encontradas usando o [Quality Session](#) do LTE. Nele é possível selecionar uma das opções oferecidas por uma [Lista-Padrão](#) de erros e ainda acrescentar comentários que detalhem melhor a situação encontrada. Estes casos são acessados diariamente pela Equipe de Apadrinhamento e podem ser 1) esclarecidos e liberados (por meio de consultas e investigações internas) ou então 2) reprovados e encaminhados para [correção da OSP](#).

Já no Apadrinhamento brasileiro, os leitores poderão sinalizar qualquer erro ou inconsistência utilizando a plataforma de leitura de cartas brasileiras.

b. EP relaciona caso na Planilha de Devoluções e encaminha carta para OSP corrigir

Todas as cartas que precisam ser encaminhadas para correção na OSP, sejam do Apadrinhamento brasileiro ou internacional, devem ser registradas na [Planilha de Devolução](#) com os dados da criança, MCS, motivo e data da devolução. A Equipe de Processamento deve sinalizar o motivo da devolução da carta no "Menu de Devoluções" e postar este arquivo na pasta Rejeitados da OSP dentro do [Sharepoint](#). A regra de renomeação do arquivo é:

- Apadrinhamento Internacional: o número do MCS apenas. Ex.: 0036681753
- Apadrinhamento Brasileiro: OSP_TIPO DE CARTA_Nº DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

Caso a carta da criança seja física, isto é, ela chegou no EP pelo malote dos Correios, então ela será devolvida para a OSP pelo mesmo malote. Basta a Equipe de Processamento relacioná-la na Planilha de Devolução e anexar uma nota à carta explicando o motivo da devolução e o que precisa ser corrigido.

c. OSP corrige ou providencia nova carta da criança e envia para o EP

Quando uma carta está em processo de devolução devido a erros ou inconsistências, seu MCS permanece aberto no sistema e o tempo de resposta da correspondência segue aumentando normalmente até o dia da baixa. Sendo assim, a OSP deve priorizar esses casos e enviá-los de volta ao EP o mais rápido possível.

Algumas correções podem ser bem simples como, por exemplo, assinar um MCS de DFC que estava em branco, ou fazer uma cópia da carta que estava ilegível. Entretanto, como a carta da criança não pode conter rasuras ou qualquer indício de edição do conteúdo original, a maioria das correções demandará a escrita de uma nova comunicação por parte da criança e da família.

Providenciadas as correções ou uma nova carta da criança, a mesma deve ser postada na pasta de correspondências do Sharepoint de acordo com os padrões abaixo:

- A caligrafia da criança bem como o MCS devem estar **perfeitamente legíveis**
- O arquivo deve ser salvo em PDF com tamanho máximo de 1.8MB
- A regra de renomeação do arquivo é:
Apadrinhamento Internacional: REJ_ N° MCS
Apadrinhamento Brasileiro: REJ_OSP_TIPO DE CARTA_N° DA OCORRÊNCIA_ID DA CRIANÇA_NOME DA CRIANÇA

CARTA DO PADRINHO

a. b. e. c. EP identifica erro ou inconsistência na carta do padrinho e realiza os encaminhamentos

O processo de triagem da carta do padrinho se dá ou no momento da tradução, no Apadrinhamento internacional, ou durante a leitura do conteúdo que é realizada pela Equipe de Processamento, no Apadrinhamento brasileiro.

No Apadrinhamento internacional, os tradutores sinalizam os erros ou inconsistências encontradas usando o  **Quality Session** do LTE. Nele é possível selecionar uma das opções oferecidas por uma  **Lista-Padrão** de erros e ainda acrescentar comentários que detalhem melhor a situação encontrada. Estes casos são acessados diariamente pela Equipe de Processamento e podem ser 1) esclarecidos e liberados **(por meio de consultas e investigações internas)** ou então 2) reprovados e **encaminhados** para o setor de Sponsor Care via  **Routed Case** no Salesforce (se for um padrinho dos EUA) ou por e-mail para o IA correspondente se for um padrinho de um membro da Aliança.

Já no Apadrinhamento brasileiro, quando não é possível esclarecer internamente e liberar a carta para a criança, o caso é então encaminhado para o setor de Relacionamento com o Doador onde o mesmo poderá ser tratado **diretamente com o padrinho ou no Comitê de Parceiros Locais e Apadrinhamento**.

IMPORTANTE: Os casos encaminhados para o Sponsor Care, membro da Aliança ou Atendimento ao Doador, devem ser acompanhados numa  **Planilha** compartilhada com o setor de Pedidos Especiais. Caso eles não possam ser liberados para envio à criança, eles devem então ser cancelados no sistema com uma nota explicativa para que não sejam contabilizados como atrasos nos relatórios das OSPs

FIM DA SESSÃO



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO

GOOGLE FORMS

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



ESTUDO DE CASO

PODSCATS DA BIBLIOTECA