

| 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: a Preenche e envia para o EP a ficha de desligamento da criança que precisa ser desligada.] --&gt; B[EP: b Analisa o material, remove a criança do sistema de apadrinhamento e comunica as circunstâncias do desligamento ao padrinho.]     B --&gt; C[EP: c Devolve para a OSP a ficha de desligamento processada.]     C --&gt; D[CONCLUSÃO: d OSP arquivar a ficha de desligamento na pasta da criança durante 5 anos.]           </pre>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Indicador                        | Nr de crianças desligadas vs. Nr de crianças inscritas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Materiais                        | <div>Ficha de Desligamento</div> , carta de despedida da criança, <div>CSS (Child Status Slip)</div> , <div>Logbook</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sistema                          | Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ambientes                        | Sharepoint e One Drive                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Erros que podem acontecer        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informações vagas a respeito do motivo do desligamento</b></li> <li>• <b>Campos de datas e assinaturas sem preenchimento</b></li> <li>• <b>Motivo de desligamento não assinalado</b></li> <li>• <b>Dados incorretos da criança (nome, child nbr etc.)</b></li> <li>• <b>Arquivo renomeado incorretamente</b></li> <li>• <b>Opção de desligamento assinalada difere da justificativa</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Comentários de Auditoria Interna | <p><b>DILIGÊNCIA</b><br/>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><b>ARQUIVO</b><br/>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"> <li>- Os arquivos de crianças desligadas devem ser guardados em local diferente das crianças inscritas.</li> <li>- Eles devem estar organizados primeiro em ordem de data de desligamento e, depois, em ordem alfabética.</li> </ul> <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 **espontânea** 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

## RECURSOS DE APRENDIZAGEM



**EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO**  
GOOGLE FORMS



**ESTUDO DE CASO**  
PODSCATS DA BIBLIOTECA