

6.2 Auditoria Interna e Externa

O ChildFund Brasil e suas Organizações Sociais Parceiras são auditadas a cada dois anos pela Auditoria Interna do ChildFund Internacional, e anualmente por uma auditoria externa e independente. O papel da auditoria no Apadrinhamento é, ao mesmo tempo, assegurar que as políticas, padrões e procedimentos estabelecidos neste manual estão sendo cumpridos, e também antecipar quaisquer riscos e problemas que os processos de Apadrinhamento possam oferecer. Através das auditorias regulares, reiteramos nossa integridade e credibilidade diante dos padrinhos, famílias participantes e públicos de interesse do Apadrinhamento em geral.

7 Gestão de Indicadores de Apadrinhamento

Os indicadores de performance refletem o alto padrão, zelo e diligência que o ChildFund Brasil imprime nos processos de Apadrinhamento. Eles são monitorados mensalmente através do Power BI com o objetivo de minimizar riscos, capturar oportunidades e identificar pontos de melhoria para desengargalar e otimizar as tarefas.

É esperado que todos os colaboradores envolvidos no Apadrinhamento, seja nas OSPs ou Escritório de País, saibam interpretar essas métricas a partir de sua própria função e de como ela pode contribuir para o alcance dos resultados.

No caso das OSPs, o apoio do Assessor de Apadrinhamento junto aos educadores é imprescindível para o envio e monitoramento contínuo de quaisquer pendências. Já os colaboradores do Escritório de País podem realizar estes acompanhamentos utilizando as ferramentas de busca e relatórios nos CRMs (Dynamics e Salesforce), nos aplicativos de tradução e leitura de cartas **LTE** e também nos ambientes de armazenamento como Sharepoint e One Drive.

O que é o **Workbook** da OSP?

Um instrumento de assessoria e diálogo junto às OSPs

É um arquivo de monitoramento mensal em Excel contendo diversas planilhas, uma por aba e por tipo de pendência, onde são relacionados todos os materiais de crianças e correspondências em aberto e/ou em atraso.

A primeira aba traz uma capa contendo os indicadores de performance do mês, e os comentários do Assessor de Apadrinhamento que apoia a organização.

7.1 Resumo de prazos do Apadrinhamento



ATENÇÃO

Os prazos são unificados, ou seja, não se dividem em “prazos da OSP” e, depois, “prazos do EP”. Nesse sentido, o prazo real é aquele contabilizado na conclusão definitiva do processo, quando o material da criança ou a correspondência são baixados no Escritório de País.

	NOME	PRAZO
1	Atualização de RAM Pg 35	60 dias ... a contar do dia em que o Pedido de RAM foi postado para a OSP até o dia em que a nova foto e narrativa foram inseridas no sistema de Apadrinhamento.
2	Envio de Desligamentos (RFL) Pg 38	21 dias ... a contar do dia em que a OSP tomou conhecimento do desligamento até o dia em que a Ficha de Desligamento foi enviada ao Escritório de País.
3	Comunicação de Morte Pg 59	48 horas (OSP para Escritório de País) ... a contar do dia em que a OSP tomou conhecimento da morte da criança até o dia em que o Relatório de Morte foi enviado ao Escritório de País. 24 horas (Escritório de País para Escritório Internacional) ... a contar do dia em que o Relatório de Morte da criança chegou ao Escritório de País.
4	Pedidos Especiais Pg 134	10 dias (prioridade alta) 15 dias (prioridade normal) ... a contar do dia em que o pedido foi recebido pelo EP até o dia em que ele foi respondido dentro do sistema.
5	PR (Relatório de Progresso) Pg 111	60 dias ... a contar do dia em que o MCS foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP.
6	Carta de Boas-Vindas Pg 86	20 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.
7	Carta Reforço (apenas no Apadrinhamento Brasileiro) Pg 86	90 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.
8	Carta de Resposta ao DFC Pg 97	45 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 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.

9	Carta de Resposta ao Padrinho Pg 92	45 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 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.
10	Carta Amistosa Pg 86	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.
11	Carta Espontânea Pg 86	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.
12	Carta do padrinho para a criança Pg 92	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.

7.2 Indicadores de Gestão de Inscrições

	INDICADOR	CÁLCULO	PADRÃO OU META	OBSERVAÇÕES
1	Percentual de crianças apadrinhadas	$\frac{\text{nº de crianças apadrinhadas}}{\text{nº de crianças inscritas}} \times 100$	85% das crianças inscritas	Como toda criança inscrita deve participar dos programas, o ideal é que a grande maioria delas seja apadrinhada. Num cenário em que mais crianças precisam ser alcançadas, porém sem a contrapartida dos recursos financeiros, o orçamento da OSP poderá ficar comprometido.
2	Percentual de crianças disponíveis	$\frac{\text{nº de crianças disponíveis}}{\text{nº de crianças apadrinhadas}} \times 100$	2-3% em relação às crianças apadrinhadas	É necessário haver crianças disponíveis, em todo tempo, para responder à demanda não só por novos padrinhos como também para reter padrinhos antigos através de novas crianças. Entretanto, essa quantidade de crianças disponíveis deve ser monitorada para que a participação dessas crianças sem padrinho não comprometa o orçamento da OSP.
3	Percentual de crianças indisponíveis	$\frac{\text{nº de crianças indisponíveis}}{\text{nº de crianças inscritas}} \times 100$	4% das crianças inscritas	Idealmente, o número de crianças indisponíveis deveria ser o mais próximo de zero. O status "indisponíveis" deve ser transitório, apenas para cobrir o período necessário de atualização dos materiais ou desligamento da criança (dependendo do caso).

7.3 Indicadores de Gestão de Comunicações

	INDICADOR	CÁLCULO	PADRÃO OU META
1	Percentual de comunicações baixadas no prazo	$\frac{\text{nº de comunicações baixadas no prazo}}{\text{nº total de comunicações}} \times 100$	90% das comunicações baixadas dentro do prazo
2	Percentual de comunicações em aberto no prazo	$\frac{\text{nº de comunicações em aberto no prazo}}{\text{nº total de comunicações}} \times 100$	90% das comunicações em aberto dentro do prazo
3	Percentual de comunicações em aberto fora do prazo	$\frac{\text{nº de comunicações em aberto fora do prazo}}{\text{nº total de comunicações em aberto}} \times 100$	máximo de 10% das comunicações em aberto fora do prazo
4	Percentual de comunicações em aberto vs. nº de Apadrinhamentos	$\frac{\text{nº de comunicações em aberto dentro e fora do prazo}}{\text{nº total de Apadrinhamentos}} \times 100$	15% em relação ao número de Apadrinhamentos
5	Redução líquida de comunicações acumuladas	$\text{nº de comunicações baixadas no mês} - \text{nº de comunicações criadas}$	Maior que zero (mais comunicações baixadas do que comunicações geradas)

FIM DA SESSÃO



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO
PODSCATS DA BIBLIOTECA