

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.