



# Manual do Apadrinhamento

ChildFund<sup>®</sup>  
Brasil

# EXPEDIENTE

## **REALIZAÇÃO:**

ChildFund Brasil

## **DIRETOR DE PAÍS**

Maurício Cunha

## **GRUPO DE TRABALHO**

Cintia Assis, Clara Nogueira, Daniela de Oliveira, Francisco Cristiano Costa, Iandra Pereira, Lívia Meirelles, Luciana Corrêa e Simone Nascimento.

## **LAYOUT E DESIGN**

Agência Up Business

## **FOTOS**

Acervo ChildFund Brasil

## **MATERIAL DE APOIO**

SOP | Publicações Institucionais

**2ª EDIÇÃO - Agosto 2022**

## **NOSSA MISSÃO**

### **Qual é a nossa grande missão?**

- Apoiar o desenvolvimento de crianças em situação de privação, exclusão e vulnerabilidade social, tornando-as capazes de realizar melhorias em suas vidas e dando a elas oportunidade de se tornarem jovens, adultos, pais e líderes que conferirão mudanças sustentáveis e positivas às comunidades.
- Mobilizar pessoas e instituições para que atuem na valorização, na proteção e na promoção dos direitos das crianças na sociedade.
- Enriquecer a vida dos apoiadores através da defesa à nossa causa.

## **NOSSA VISÃO**

Um mundo em que todas as crianças tenham seus direitos respeitados e alcancem seu potencial.

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	4
1. O Manual de Apadrinhamento	5
2. O que é Apadrinhamento	6
3. Política de Salvaguarda Infantil	9
4. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	12
5. Papéis e Responsabilidades no Apadrinhamento	13
6. Governança e Auditoria em Apadrinhamento	15
7. Gestão de Indicadores de Apadrinhamento	16
8. Anexos	21
<b>ESSENCIAL</b>	28
1. Gestão de Inscrições	29
1.1 Princípios	29
1.2 Processos	31
1.3 Particularidades	43
1.4 Anexos	61
2. Comunicações Criança-Padrinho	82
2.1 Princípios	82
2.2 Particularidades	103
<b>ESPECIAL</b>	110
1. Relatório Anual de Progresso da Criança - CPR	111
2. Child Verification System - CVS	116
3. Atualização de PDF – Narrativa da OSP	119
4. Definir prioridade e o status da OSP	122
5. Incorporação e Distrato da OSP	125
6. Pedidos especiais	134
7. Comunicação com Criança Desligada Contact Waiver	139
8. Visita de Padrinhos	142
9. Tradutores e Revisores	147



# INTRODUÇÃO

## MANUAL DE APADRINHAMENTO

# 1 O Manual de Apadrinhamento

## 1.1 O que é e a quem se destina

O Manual de Apadrinhamento **2ª Edição** reúne todos os conhecimentos, processos e políticas que regem a operação de Apadrinhamento nos níveis da **Organização Social Parceira** e do **Escritório de País do ChildFund Brasil**. Seu conteúdo e normativas estão fundamentados no **SOP – Child Sponsorship Standard Operating Procedure 2.9** publicado pelo **ChildFund International** em julho de 2022, e se apresentam a partir de um formato dinâmico e autoexplicativo.

Apesar de útil para quaisquer profissionais que executam, supervisionam ou apenas referenciam os processos de Apadrinhamento, este manual se destina, essencialmente, aos:

1. Educadores (as) de Apadrinhamento e coordenadores (as) das OSPs;
2. Assessores (as) de Programas Sociais e Apadrinhamento do ChildFund Brasil;
3. Coordenadores (as) de Apadrinhamento (Brasileiro e Internacional) do ChildFund Brasil;
4. Colaboradores (as) de Apadrinhamento do ChildFund Brasil;
5. Colaboradores (as) de Relacionamento com o Doador (Apadrinhamento Brasileiro) do ChildFund Brasil;
6. Auditores (as) internos e externos.

## 1.2 Formato dinâmico e autoexplicativo

A ênfase deste manual, além do zelo pelas políticas e procedimentos do ChildFund Brasil, é também promover o aprendizado pessoal das equipes que produzem a qualidade e os resultados de Apadrinhamento no campo e no escritório.

Pensando nisso, a linguagem aqui proposta é didática (embora às vezes técnica), e abastecida de elementos extratexto como:

- Busca rápida por palavra-chave usando a ferramenta **Ctrl + F** do PDF ou do navegador;
- Hiperlinks para consultas correlatas em vídeo-tutoriais, modelos de fichas e relatórios, e exemplos de comunicações em geral;
- Notas flutuantes com glossários e explicações paralelas dadas na tela durante a leitura;
- **Snippets**, diagramas e tabelas que sintetizam as informações e facilitam a compreensão;
- Recursos de aprendizagem com podcasts de estudos de caso e exercícios/dinâmicas de fixação.

## 1.3 Organização do conteúdo

Os processos de Apadrinhamento estão divididos em dois módulos:  **Essenciais** e  **Especiais**.

Enquanto o módulo *Essenciais* abrange os macroprocessos rotineiros que compõem o dia a dia do Apadrinhamento, o *Especiais* detalha aqueles processos pontuais que ocorrem esporadicamente e sob demanda como visitas de padrinho, coleta de **CPR** e **CVS**, atualização do **PDF** da OSP etc.

**Cada macroprocesso é destrinchado em:**

- **Princípios:** as políticas e a lógica por trás das decisões que são tomadas na gestão do macroprocesso;
- **Processos:** o passo-a-passo “direto ao ponto” de como realizar as tarefas envolvidas nos processos;
- **Particularidades:** exceções ou macroprocessos que fogem à regra principal ou corrigem eventuais erros do macroprocesso.

Cada processo é apresentado primeiramente numa ficha técnica que resume suas características operacionais (fluxo, objetivos, materiais e sistemas etc.), e aponta também suas características estratégicas como os indicadores de performance e as perspectivas de Auditoria Interna que devem ser consideradas na gestão e execução das tarefas.

## 2 O que é Apadrinhamento

### 2.1 Um modelo de doação



O Apadrinhamento é um modelo de doação mensal realizada por uma pessoa física ou jurídica para beneficiar uma criança. Ele se difere de outros modelos de doação – **grants corporativos**, doações únicas e **catálogos** – à medida que se configura como um **recurso irrestrito** que pode ser amplamente alocado para a execução contínua dos programas sociais.

A mensalidade do Apadrinhamento não é enviada diretamente para a criança ou sua família. Pelo contrário: é o ChildFund Brasil que administra estes recursos para custear, mês a mês, as atividades planejadas pelas OSPs onde as crianças são beneficiadas. A gestão desta soma de recursos doados por todos os padrinhos é realizada de forma estratégica visando não só a eficiência, para que os custos administrativos não ultrapassem as margens aceitáveis, como também o impacto social, para que a maior quantidade de crianças e famílias sejam alcançadas e transformadas.

## 2.2 Um modelo de vínculo



O Apadrinhamento Financeiro, embora comumente confundido com o **Apadrinhamento Afetivo** praticado por **instituições de acolhimento**, oferece aos padrinhos e crianças a **oportunidade de desenvolverem um vínculo pessoal exclusivamente por meio da troca de correspondências e mensagens eletrônicas. Telefonemas, chamadas por câmera e visitas são permitidas com agendamento prévio e acompanhamento dos colaboradores do ChildFund Brasil.**

Alguns fatos sobre o vínculo entre padrinhos e afilhados com base na  **Política de Salvaguarda Infantil:**

- Apadrinhar financeiramente é um ato voluntário, por isso, o padrinho poderá cancelar quando quiser. Apesar do desconforto de um cancelamento, a criança poderá seguir participando das atividades da OSP normalmente.
- As crianças e padrinhos só podem se comunicar através da intermediação do ChildFund Brasil, sendo vedado o contato pelas mídias sociais ou por quaisquer outros meios independentes. Violar essa determinação poderá resultar no cancelamento do Apadrinhamento.
- Todas as comunicações trocadas entre os padrinhos e crianças são conferidas e analisadas para assegurar a proteção de todos os envolvidos.
- Para proteger todos os envolvidos no vínculo do Apadrinhamento, a informação de endereço da criança e do padrinho nunca é revelado ou trocado entre as partes.

## 2.3 Um modelo de transformação

Clique nos depoimentos abaixo e veja como o Apadrinhamento gerou transformação para crianças e padrinhos



Ex-afilhado Wendel: seguindo os passos do seu padrinho...



Emocionante depoimento de uma madrinha ao conhecer...



Madrinha do ChildFund Brasil grava depoimento sobre...



A madrinha e cantora Nívea Soares fala sobre o...

Tudo sobre o Apadrinhamento do ChildFund Brasil no site <https://www.childfundbrasil.org.br/apadrinhe-uma-crianca/> e nos Relatos de Sustentabilidade <https://www.childfundbrasil.org.br/quem-somos/?tab=governanca>

## 2.4 O ciclo do Apadrinhamento

Siglas – OSP: Organização Social Parceira | EP: Escritório de País



## 3 Política de Salvaguarda Infantil

Como a área de Apadrinhamento é o reduto que abriga não só as crianças participantes como também suas informações e conexões com os padrinhos, a Política de Salvaguarda Infantil é particularmente relevante para pautar o olhar crítico e as posturas dos educadores das OSPs e colaboradores em geral.

Os privilégios de acesso à vida das crianças e famílias estão sempre acompanhados de uma imensa responsabilidade de resguardá-las preventivamente, seguindo as políticas e procedimentos, e também de protegê-las responsabilmente, quando seus direitos são violados.

### POLÍTICA DE SALVAGUARDA INFANTIL

#### 1. OBJETIVO

**1.1** O ChildFund International se esforça para promover e proteger os melhores interesses das crianças, e com a Política de Salvaguarda Infantil visa prevenir e responder a quaisquer ações e omissões, sejam deliberadas ou inadvertidas, entre suas práticas, políticas ou processos que poderiam expor as crianças ao risco de qualquer tipo de dano incluindo abuso, negligência ou exploração. Esta política se aplica a todos os Representantes do ChildFund International. Os acordos com as Organizações Parceiras e Parceiros de Negócio definirão as responsabilidades de salvaguarda infantil.

#### 2. POLÍTICA

**2.1** Compromisso com a Salvaguarda das Crianças: O ChildFund International compromete-se a proteger os interesses, direitos e bem-estar das crianças com quem está em contato, a conduzir seus programas e operações de forma segura para as crianças, e a responder adequadamente às preocupações a respeito da segurança das crianças.

O ChildFund International 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.

Esta Política de Salvaguarda Infantil promove os direitos das crianças e é apoiada pela Convenção sobre os Direitos da Criança das Nações Unidas e seus protocolos opcionais, bem como a legislação nacional dos países onde o ChildFund International opera esta política. O ChildFund International reconhece que todas as crianças têm direitos iguais à proteção e que algumas crianças necessitam de proteções especiais. Todos os Representantes devem assinar uma declaração de que leram e entendem esta política, e que concordam em segui-la.

**2.2** Código de Conduta: Os representantes do ChildFund International se comprometem com os mais altos padrões de conduta ao interagirem com as crianças. Os representantes são incentivados a revisar regularmente o Código de Conduta do ChildFund que leram e assinaram ao se juntar à organização para garantir a conscientização e o cumprimento ao Código.

**2.3** Violações da Política: Os representantes do ChildFund International devem cumprir esta Política de Salvaguarda Infantil e seus procedimentos relacionados para prevenir e responder a todas as preocupações de salvaguarda infantil. Os representantes do ChildFund International não devem se envolver em nenhum dos seguintes comportamentos contra crianças: abuso físico, emocional ou sexual, negligência, exploração sexual, exploração comercial, ou trabalho infantil. Qualquer envolvimento em tais atividades com crianças constitui uma violação desta Política de Salvaguarda Infantil, e deve ser denunciado.

O ChildFund International está comprometido em tratar as violações da política como uma questão grave e tomará as medidas adequadas em resposta a qualquer violação desta política, o que pode incluir a rescisão do contrato de trabalho e qualquer outra ação legal apropriada, dentro dos parâmetros da legislação local. Entretanto, nos casos em que a política e procedimento do ChildFund International for mais rigorosa do que as leis ou legislação locais, a política e procedimento do ChildFund International deve ser seguida.

Os funcionários devem manter todas as informações sobre quaisquer incidentes suspeitos ou relatados de abuso, negligência e exploração, bem como as investigações relacionadas, estritamente confidenciais, exceto conforme exigido por lei. A Política e Procedimento de Denúncia (Whistleblower) protege os funcionários de relatos maliciosos.

**2.4 Privacidade e Confidencialidade da Informação da Criança:** O ChildFund International administrará os registros da criança e informações sigilosas de forma respeitosa, profissional, confidencial, e em conformidade com as leis aplicáveis. O ChildFund International assegurará que nenhuma informação de identificação ou imagens das crianças sejam compartilhadas de forma a expor as crianças ao risco de danos.

### 3. DEFINIÇÕES

**3.1 Criança:** Criança é qualquer pessoa menor de 18 anos .

**3.2 Abuso, Negligência ou Exploração da Criança:**

**3.2.1 Abuso Físico:** O uso da força física por outra pessoa que causa danos físicos ou sofrimento reais ou prováveis (por exemplo, bater, sacudir, queimar, mutilação genital feminina, tortura).

**3.2.2 Abuso Emocional:** Qualquer tratamento humilhante, degradante ou intimidante, tais como bullying (incluindo o bullying cibernético), críticas constantes, envergonhar de forma persistente, confinamento solitário e isolamento.

**3.2.3 Negligência/Tratamento Negligente:** Falha persistente em atender às necessidades físicas e/ou psicológicas básicas da criança, por exemplo, falha em fornecer alimentação, vestuário e/ou abrigo adequados; falha na prevenção de danos; falha em garantir uma supervisão adequada; ou falha em garantir o acesso a cuidados ou tratamento médicos apropriados.

**3.2.4 Abuso Sexual:** O uso de uma criança em ato sexual por outra pessoa, incluindo o toque indecente, voyeurismo e exibicionismo. O abuso sexual, incluindo o incesto, casamento precoce e forçado, estupro, envolvimento em pornografia, e escravidão sexual, inclui forçar ou seduzir uma criança a participar de atividades sexuais, incluindo o ato de aliciar uma criança com a intenção de estabelecer uma relação sexual.

**3.2.5 Exploração Sexual:** Uma forma de abuso sexual que envolve crianças sendo envolvidas em qualquer atividade sexual em troca de dinheiro, presentes, comida, acomodação, afeto, status, ou qualquer outra coisa que elas ou suas famílias necessitem . Os termos “prostituição infantil” e “turismo sexual infantil” são formas de exploração sexual. A exploração sexual também inclui a troca de sexo por benefícios dos programas do ChildFund International.

**3.2.6 Exploração Comercial:** O abuso de uma criança onde alguma forma de remuneração está envolvida, por meio da qual os perpetradores se beneficiam de alguma maneira. Isso envolve a exploração de uma criança no trabalho ou outras atividades em violação de seus direitos, para o benefício de outros e em detrimento da saúde física ou mental da criança, sua educação, seu desenvolvimento moral ou sócio emocional. Isso inclui, mas não se restringe a, o trabalho infantil .

**3.2.7 Trabalho Infantil:** Trabalho que priva as crianças de sua infância, seu potencial e sua dignidade, e que prejudica seu desenvolvimento físico e mental.

**3.3 Informação Sigilosa da Criança:** É qualquer informação que pode ser usada para rastrear a identidade da criança, incluindo seu nome, endereço, número de identificação emitido pelo governo, data e lugar de nascimento, nome de

solteira da mãe, registros biométricos, e qualquer outra informação que possa estar vinculada a essa criança, tal como informações médicas, educacionais, financeiras ou de emprego – isso inclui respostas a pesquisas ou questionários que podem ser vinculadas a uma criança em específico ou a um membro da família.

**3.4** *Representantes do ChildFund International: Todos os funcionários do ChildFund International, membros da diretoria, voluntários e estagiários.*

**3.5** *Parceiros de Negócios: Consultores, contratados, subcontratados, sub-beneficiários, fornecedores, vendedores, e doadores institucionais, atuais e potenciais. Para os objetivos desta política, os parceiros de negócios se encaixam em uma das seguintes categorias:*

**3.5.1** *Categoria 1: Fornecedores/consultores que têm contato direto com crianças devem seguir a política e procedimento do ChildFund ou sua própria política e procedimento internos.*

**3.5.2** *Categoria 2: Fornecedores/vendedores que têm acesso aos dados de crianças devem tomar todas as medidas apropriadas para garantir a proteção e a confidencialidade dos dados de crianças, incluindo não usar os dados de crianças de forma inapropriada. A criação de uma política da organização por esses parceiros de negócios é incentivada a fim de proteger a confidencialidade e o manuseio dos dados de crianças.*

**3.5.3** *Categoria 3: Todos os outros fornecedores que completam trabalho em nome do ChildFund são encorajados a se comprometerem com a proteção de todas as crianças em suas operações de negócios. Como parte do processo de seleção, o ChildFund dará uma consideração especial aos fornecedores que demonstrarem, através de suas políticas e práticas internas, seu compromisso em manter a segurança de crianças.*

**3.6** *Organizações Parceiras: Uma organização que recebe assistência financeira do ChildFund International para realizar uma atividade de projeto.*

**3.7** *Apoiadores: Os apoiadores incluem padrinhos/madrinhas e doadores individuais, e visitantes ou convidados, como a mídia.*

**3.8** *Gerentes Seniores do ChildFund International: Os Gerentes Seniores são definidos como aqueles funcionários que são membros das Equipes de Administração Sênior nos Escritórios Nacionais, Regionais e Internacional. Esses cargos mais provavelmente são intitulados como “Diretor”, “Gerente”, “Chefe”, “Vice-Presidente”, ou “Presidente/CEO”.*

## 4. RESPONSABILIDADES

**4.1** *Todos os Representantes do ChildFund International são responsáveis por implementar esta política. É esperado que todos os Representantes do ChildFund International permaneçam alertas e responsivos a quaisquer riscos de salvaguarda infantil, que adquiram conhecimento e capacidades relevantes que lhes permitam promover fortes práticas de proteção, que entendam a política e os procedimentos de salvaguarda infantil, e que se comportem de maneira consistente com eles.*

**4.2** *Todos os Representantes do ChildFund International têm a obrigação de denunciar as violações deste Procedimento de Salvaguarda Infantil em tempo hábil, incluindo que a criança tenha sofrido danos ou que esteja em risco de sofrer danos, de acordo com os requisitos de relatório detalhados neste procedimento. Todos os Representantes devem cooperar de forma completa e confidencial em qualquer investigação de preocupações ou alegações.*

**4.3** *Os Gerentes Sêniores do ChildFund International são responsáveis pela implementação da Política e Procedimento de Salvaguarda Infantil do ChildFund International, incluindo as decisões sobre a melhor forma de aplicar a política no contexto local.*

**4.4** *A Equipe Executiva e a Diretoria têm a responsabilidade final de garantir a segurança das crianças.*

## 5. EXCEÇÕES

Nenhuma.

## 6. EXIGÊNCIAS REGULATÓRIAS RELACIONADAS

**7.1** Diretriz da Política de Aquisição e Assistência do USAID (AAPD 05-04) de 9 de junho de 2005

**7.2** Política/Orientação sobre a Implementação dos Padrões de Salvaguarda Infantil do USAID; Uma Referência Obrigatória para ADS Capítulo 200 de agosto de 2015

**7.3** Combate ao Tráfico de Pessoas e Conformidade entre Contratante/Destinatário: Procedimentos Operacionais Padrão da Agência, USAID, junho de 2012

**7.4** Força-Tarefa Interagências para Prevenção da Exploração Sexual de Crianças Desalojadas

**7.5** Convenção sobre os Direitos da Criança das Nações Unidas

**7.6** Grupo de Trabalho de Proteção Infantil (CPWG) Padrões Mínimos para a Proteção Infantil em Ações Humanitárias (2012)

## 7. FORMULÁRIOS RELACIONADOS

**8.1** Manual de Procedimento Operacional Padrão do ChildFund International para Apadrinhamento de Crianças

**8.2** Guia do Funcionário do ChildFund International

**8.3** Carta Acordo do ChildFund International

## 4 Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

A  **LGPD** é a lei nº 13.709, aprovada em agosto de 2018 e com vigência a partir de agosto de 2020. Ela, juntamente com a  **Política de Privacidade de Dados Pessoais do ChildFund Brasil**, corrobora o item 2.4 da Política de Salvaguarda Infantil que preconiza a privacidade e confidencialidade das informações da criança.

Para um negócio fortemente ancorado na coleta e tratamento de dados como o Apadrinhamento, alguns elementos e implicações da Lei LGPD que estão contemplados na Política de Privacidade de Dados Pessoais do ChildFund Brasil, são muito significativos:

1. **Finalidade e necessidade:** a lei define que o cidadão deve saber a finalidade e necessidade do tratamento de seus dados. Por isso, as crianças e seus pais ou responsável devem ser informados sobre como seus dados e fotos serão tratados e divulgados dentro dos processos de Apadrinhamento, Comunicação e Marketing. Eles precisam ser assegurados da conduta ética do ChildFund Brasil e de seu compromisso com a salvaguarda e proteção das crianças.
2. **Consentimento:** uma vez que a lei enfatiza o ato de consentir como a base para que os dados de uma pessoa possam ser tratados, é imprescindível que as OSPs tenham arquivado na pasta de cada criança o  **Termo de Consentimento LGPD** assinado por um dos pais ou responsável. A ausência desse consentimento é interpretada pela lei como uma violação e pode gerar sanções ou penalidades para a OSP e para o ChildFund Brasil.

3. *Administração de riscos e falhas: como a lei estabelece que os profissionais que fazem a gestão de bases de dados devem redigir normas de governança e adotar medidas preventivas de segurança, as OSPs devem elaborar uma breve política interna de segurança da informação, que deve prever tópicos relativos à gestão segura das pastas das crianças. É importante definir o local, pessoas e procedimentos para o manuseio das informações das crianças.*

## 5 Papéis e Responsabilidades no Apadrinhamento

### 5.1 Programas Sociais e Apadrinhamento

A área de Programas Sociais e de Apadrinhamento estão intimamente conectadas e não podem ser compreendidas isoladamente. No nível das OSPs, além de irradiarem as dimensões de programas que enfatizam o protagonismo e a autenticidade das crianças, as atividades de Apadrinhamento devem também proporcionar a participação do padrinho (ainda que remota) nos marcos de desenvolvimento e transformação da vida de seu afilhado.

Cada entrega de Apadrinhamento é, potencialmente, uma entrega de programas sociais onde é possível verificar uma trajetória pessoal de crescimento rumo aos objetivos programáticos pretendidos. Nesse sentido, a missão do Apadrinhamento, tanto nas OSPs como no Escritório de País, é construir uma vitrine de programas sociais, que permita ao padrinho não só enxergar e testemunhar o impacto de sua contribuição, como também participar dele com seu afeto e energia.

### 5.2 O compromisso de todos com o Apadrinhamento

Siglas – OSP: Organização Social Parceira | EP: Escritório de País |

COORDENADOR (A) DE APADRINHAMENTO INTERNACIONAL	SUPORTE TÉCNICO DO ESCRITÓRIO DE PAÍS E PONTE COM O CHILDFUND INTERNACIONAL
<p><b>Perfil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sediado no EP em Belo Horizonte-MG;</li> <li>• Responde ao Gerente de Programas Sociais;</li> <li>• Lidera a Equipe de Processamento que executa as tarefas de Gestão de Inscrições/Atualizações de Materiais Gestão de Comunicações, Relatório de Progresso, CVS, Pedidos Especiais e Informações das OSPs;</li> <li>• Lidera Assessor de Apadrinhamento.</li> </ul>	<p><b>Papéis e Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinar as equipes nas políticas e procedimentos de Apadrinhamento de acordo com os padrões estabelecidos pelo ChildFund Internacional.</li> <li>• Fornecer suporte técnico para os Assessores de Apadrinhamento e colaboradores da Equipe de Processamento por meio de relatórios, esclarecimentos etc;</li> <li>• Implementar e monitorar os indicadores de Apadrinhamento visando a excelência dos processos e a redução de riscos;</li> <li>• Fomentar iniciativas de inovação de Apadrinhamento;</li> <li>• Treinar e supervisionar os prestadores de serviços de Apadrinhamento como os <b>tradutores e leitores de cartas e escritores de narrativas</b>.</li> </ul>
EQUIPE DE PROCESSAMENTO DE APADRINHAMENTO	CONTROLE DE QUALIDADE DO APADRINHAMENTO E DILIGÊNCIA OPERACIONAL
<p><b>Perfil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sediada no EP em Belo Horizonte-MG e no <b>escritório em Fortaleza-CE</b>;</li> <li>• Respondem ao Coordenador de Apadrinhamento;</li> <li>• Executam as tarefas de Gestão de Inscrições, Gestão de Comunicações, Relatório de Progresso e Pedidos Especiais.</li> </ul>	<p><b>Papéis e Responsabilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerar e disparar para as OSPs as rotinas de Apadrinhamento que precisam ser cumpridas;</li> <li>• Triar e revisar todos os materiais de crianças, zelando pela qualidade, autenticidade e também pelas políticas e procedimentos de Apadrinhamento;</li> <li>• Manusear os dados das crianças e das comunicações com os padrinhos nos <b>CRMs (Salesforce e Dynamics)</b>;</li> <li>• Assegurar o cumprimento dos prazos de Apadrinhamento realizando, com agilidade, o cadastro e baixa dos materiais que se encontram no escritório;</li> <li>• Manusear e monitorar plataformas de tradução e leitura de cartas, dando suporte a equipe de terceirizados;</li> <li>• Alimentar os Relatórios de Indicadores da área de Apadrinhamento.</li> </ul>

## ASSESSOR (A) DE APADRINHAMENTO

### Perfil

- Sediado nos escritórios do ChildFund Brasil;
- Responde ao coordenador de Relacionamento Internacional;
- Fornece apoio técnico, presencial e remoto, às OSPs para executarem as atividades de Apadrinhamento;
- Cascateia para as OSPs todas as informações, treinamentos, indicadores, políticas e procedimentos de Apadrinhamento;
- Apoia no planejamento e implementação de **incorporações e distratos de OSPs**.

## SUORTE TÉCNICO E PONTE COM AS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS PARCEIRAS

### Papéis e Responsabilidades

- Treinar os educadores nas políticas e procedimentos de Apadrinhamento;
- Realizar visitas regulares de assessoria (individuais e/ou em grupo) visando o fortalecimento da capacidade técnica das OSPs;
- Apoiar os educadores na construção de estratégias de Apadrinhamento para gerar engajamento das crianças e famílias participantes;
- Apoiar os educadores na construção de planos de ação para entrega de grandes demandas como CPR e CVS;
- Identificar e fomentar oportunidades de inovação em Apadrinhamento nas OSPs;
- Identificar e fomentar boas práticas de Apadrinhamento nas OSPs.

## EDUCADOR (A)

### Perfil

- Sediado nas Organizações Sociais Parceiras;
- Responde ao Coordenador da OSP;
- Realiza os processos de Gestão de Inscrições/Atualizações, Gestão de Comunicações, Relatório de Progresso, CVS e Pedidos Especiais junto às crianças e famílias participantes.

### Habilidades

- É um profissional que trabalha tanto a dimensão lúdica e pedagógica do Apadrinhamento, como também sua dimensão operacional de processos, entregas e indicadores;
- Tem boa comunicação interpessoal (oral e escrita), e tem muita afinidade com crianças, adolescentes e jovens;
- É organizado e tem bons conhecimentos de informática (word, excel, power point, internet);
- Tem iniciativa, gosta de aprender e de trabalhar em equipe;
- Tem disponibilidade para viajar e realizar capacitações e treinamentos.

## APADRINHAMENTO NA PRÁTICA E PONTE COM AS CRIANÇAS E FAMÍLIAS

### Papéis e Responsabilidades

- Zelar pela Política de Salvaguarda de forma preventiva e responsiva quando identificam algum tipo de violação;
- Conhecer, promover e zelar pelos Critérios de Elegibilidade junto às comunidades onde a OSP desenvolve seus programas;
- Acompanhar e mobilizar as crianças e famílias participantes para as atividades de Apadrinhamento (inscrição, escrita de cartas, PR etc.) visando não só a qualidade e participação autêntica do público-alvo como também as políticas, procedimentos e prazos a serem cumpridos;
- Comunicar para as crianças e famílias participantes os compromissos e expectativas do Apadrinhamento;
- Monitorar as **pastas do Sharepoint** diariamente para baixar pedidos e rotinas de Apadrinhamento que precisam ser cumpridos;
- Monitorar e responder os workbooks para assegurar os prazos e diminuir riscos;
- Preencher e manusear as fichas, fotos e relatórios diversos das crianças participantes com integridade e veracidade, e dentro dos prazos acordados;
- Fazer a gestão das **pastas das crianças** participantes assegurando a presença de todos os documentos exigidos;
- Promover a integração das atividades de programas sociais e de Apadrinhamento visando resultados holísticos e de desenvolvimento para as crianças participantes.

## FAMÍLIA INSCRITA

### Perfil

- Sediadas nas comunidades onde as OSPs desenvolvem seus programas;
- Se encontram dentro dos Critérios de Elegibilidade e em situação de privação, exclusão e vulnerabilidade;
- Tem interesse e desejo de participar dos programas da OSP.

## PARTICIPAÇÃO NOS PROGRAMAS E ACOMPANHAMENTO DO DESENVOLVIMENTO DAS CRIANÇAS

### Papéis e Responsabilidades

- Participar dos programas da OSP regularmente;
- Se comprometer com o desenvolvimento de seus filhos para que atinjam os objetivos de cada ciclo de vida; crianças saudáveis e seguras, educadas e confiantes, participativas e engajadas;
- Participar das oportunidades de planejamento e de tomada de decisões facilitadas pela OSP;
- Fazer bom uso das contribuições que fluem na comunidade, representando a comunidade diante dos padrinhos e doadores por meio de comunicações virtuais, reuniões presenciais e fóruns;
- Seguir quaisquer outros acordos feitos pelas comunidades, OSPs ou pelo próprio ChildFund que contribua para a educação, saúde, segurança e desenvolvimento de habilidades dos membros da comunidade.

## 6 Governança e Auditoria em Apadrinhamento

### 6.1 Comitê de Parceiros Locais e Apadrinhamento

O modelo de  **Governança do ChildFund Brasil** promove os valores de transparência e integridade não só na administração de seus recursos como também nos processos decisórios em geral. Este modelo conta com diversos comitês técnicos que se encontram mensalmente para compartilhar melhorias e inovações, identificar e mitigar riscos e também para tomar decisões complexas em conjunto.

O Comitê de Parceiros Locais e Apadrinhamento funciona assim:

 <b>QUEM PARTICIPA</b>	 <b>DEFINIÇÃO DE PAUTA</b>	 <b>DELIBERAÇÕES E ATA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diretor (a) de País</li> <li>2. Gerente de Programas sociais</li> <li>3. Gerente de Finanças</li> <li>4. Gerente de Pessoas &amp; Cultura</li> <li>5. Coordenador (a) de Relacionamento Int.</li> <li>6. Coordenador (a) de Monitoramento, Avaliação e Aprendizagem</li> <li>7. Colaborador (a) convidado</li> <li>8. Coordenador (a) de Programas e Proteção Infantil</li> <li>9. Coordenador (a) de Operações de Campo</li> <li>10. Coordenador (a) de Advocacy</li> <li>11. Gerente de Mobilização Eclesiástico</li> <li>12. Gerente de Mobilização de Recursos e Marketing</li> <li>13. Coordenador de Atendimento</li> </ol> <p>Obs.: convidados específicos fora dessa lista são convocados conforme necessidade.</p>	<p>Ao longo do mês, o(a) Assessor(a) de Apadrinhamento e o(a) Coordenador(a) de Relacionamento Internacional, em parceria com o(a) Coordenador(a) de Atendimento, reúnem os assuntos estratégicos levantados pelas OSPs e equipes de Apadrinhamento em geral.</p> <p>Os assuntos que...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Extrapolam políticas e procedimentos conhecidos,</li> <li>- Requerem opiniões técnicas de outras áreas,</li> <li>- Necessitam de aprovações extraordinárias</li> </ul> <p>... são inseridos na pauta do Comitê de Apadrinhamento daquele mês.</p>	<p>As decisões e acordos firmados na reunião de comitê são documentados numa ata, devidamente datada e assinada por todos os presentes, que servirá de respaldo para consultas futuras.</p> <p>A partir desse documento, o Assessor de Apadrinhamento e o Coordenador de Relacionamento Int. podem então repassar o feedback oficial às OSPs e às equipes de Apadrinhamento em geral.</p>

## 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	<b>Atualização de RAM</b> Pg 35	<b>60 dias</b> ... a contar do dia em que o <b>Pedido de RAM</b> foi postado para a OSP até o dia em que a nova foto e narrativa foram inseridas no sistema de Apadrinhamento.
2	<b>Envio de Desligamentos (RFL)</b> Pg 38	<b>21 dias</b> ... a contar do dia em que a OSP tomou conhecimento do <b>desligamento</b> até o dia em que a Ficha de Desligamento foi enviada ao Escritório de País.
3	<b>Comunicação de Morte</b> Pg 59	<b>48 horas</b> (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.  <b>24 horas</b> (Escritório de País para Escritório Internacional) ... a contar do dia em que o Relatório de Morte da criança chegou ao Escritório de País.
4	<b>Pedidos Especiais</b> Pg 134	<b>10 dias</b> (prioridade alta) <b>15 dias</b> (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	<b>PR (Relatório de Progresso)</b> Pg 111	<b>60 dias</b> ... a contar do dia em que o <b>MCS</b> foi gerado no sistema até o dia em que ele foi baixado no EP.
6	<b>Carta de Boas-Vindas</b> Pg 86	<b>20 dias</b> ... 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	<b>Carta Reforço (apenas no Apadrinhamento Brasileiro)</b> Pg 86	<b>90 dias</b> ... 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	<b>Carta de Resposta ao DFC</b> Pg 97	<b>45 dias</b> ... 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	<p><b>Carta de Resposta ao Padrinho</b> Pg 92</p>	<p><b>45 dias</b> ... 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>
10	<p><b>Carta Amistosa</b> Pg 86</p>	<p><b>30 dias</b> ... 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>
11	<p><b>Carta Espontânea</b> Pg 86</p>	<p><b>5 dias</b> ... a contar do dia em que a carta da criança foi recebida pelo EP até o dia em que ela foi baixada no sistema.</p> <p>Este prazo inclui a geração avulsa do MCS, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, a baixa no sistema.</p>
12	<p><b>Carta do padrinho para a criança</b> Pg 92</p>	<p><b>5 dias</b> ... a contar do dia em que <b>a carta do padrinho é cadastrada</b> no sistema até o dia em que ela é baixada no EP.</p> <p>Este prazo inclui a geração do MCS, triagem e/ou tradução da carta e, finalmente, o envio para a criança na OSP.</p>

## 7.2 Indicadores de Gestão de Inscrições

	INDICADOR	CÁLCULO	PADRÃO OU META	OBSERVAÇÕES
1	<b>Percentual de crianças apadrinhadas</b>	$\frac{n^{\circ} \text{ de crianças apadrinhadas}}{n^{\circ} \text{ de crianças inscritas}} \times 100$	<b>85%</b> das crianças inscritas	<p>Como toda criança inscrita deve participar dos programas, o ideal é que a grande maioria delas seja apadrinhada.</p> <p>Num cenário em que mais crianças precisam ser alcançadas, porém sem a contrapartida dos recursos financeiros, o orçamento da OSP poderá ficar comprometido.</p>
2	<b>Percentual de crianças disponíveis</b>	$\frac{n^{\circ} \text{ de crianças disponíveis}}{n^{\circ} \text{ de crianças apadrinhadas}} \times 100$	<b>2-3%</b> em relação às crianças apadrinhadas	<p>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.</p> <p>Entretanto, essa quantidade de crianças disponíveis deve ser monitorada para que a participação dessas crianças sem padrinho não comprometa o orçamento da OSP.</p>
3	<b>Percentual de crianças indisponíveis</b>	$\frac{n^{\circ} \text{ de crianças indisponíveis}}{n^{\circ} \text{ de crianças inscritas}} \times 100$	<b>4%</b> das crianças inscritas	<p>Idealmente, o número de crianças indisponíveis deveria ser o mais próximo de zero.</p> <p>O status "indisponíveis" deve ser transitório, apenas para cobrir o período necessário de atualização dos materiais ou desligamento da criança (dependendo do caso).</p>

### 7.3 Indicadores de Gestão de Comunicações

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

#### FIM DA SESSÃO



**EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO**  
GOOGLE FORMS

#### RECURSOS DE APRENDIZAGEM



**ESTUDO DE CASO**  
PODSCATS DA BIBLIOTECA

## 8 Anexos

### 8.1 Links Externos

PG	MATERIAL	ARQUIVO
05	<b>SOP - Child Sponsorship Standard Operating Procedure 2.9</b>	<b>PDF</b> Manual SOP para baixar.
06	<b>Essenciais</b>	<b>PDF</b> Módulo Essentials para baixar.
06	<b>Especiais</b>	<b>PDF</b> Módulo Especiais para baixar.
07	<b>Política de Salvaguarda Infantil</b>	<b>PDF</b> Política de Salvaguarda Infantil para baixar.
13	<b>Lei Geral de Proteção de Dados</b>	<b>LINK</b> <a href="http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm">http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm</a>
13	<b>Termo de Consentimento LGPD</b>	<b>PDF</b> Termo de Consentimento LGPD para baixar.
16	 <b>Governança do ChildFund Brasil</b>	<b>PPT</b> Info da Governança do ChildFund Brasil
17	 <b>Workbook</b>	<b>EXCEL</b> Exemplo de Workbook

## 8.2 Glossários e explicações paralelas

PG	TERMO GRIFADO	CONTEXTO	DEFINIÇÃO
5	<b>2ª Edição</b>	O Manual de Apadrinhamento	Esta edição substitui o antigo Manual de Apadrinhamento publicado em 2015.
5	<b>Organização Social Parceira</b>	O Manual de Apadrinhamento	(OSP) 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.
5	<b>Escritório de País do ChildFund Brasil</b>	O Manual de Apadrinhamento	(EP) Escritório de País é a sede administrativa do ChildFund Brasil em Belo Horizonte-MG..
5	<b>ChildFund Internacional</b>	O Manual de Apadrinhamento	(EI) Escritório Internacional ou International Office (IO) é a sede mundial do ChildFund International em Richmond-VA nos Estados Unidos.
5	<b>Snippets</b>	O Manual de Apadrinhamento	Caixas de texto com resumos “direto ao ponto”.
6	<b>CPR</b>	O Manual de Apadrinhamento	O Relatório de Progresso da Criança ou Child Progresso Report (CPR) é um folheto anual (e individual) contendo as informações de saúde, educação e participação da criança. Além 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.
6	<b>CVS</b>	O Manual de Apadrinhamento	CVS ou Child Verification System é o processo de verificação, mensuração e prestação de contas que assegura a Promessa de Apadrinhamento (a criança existe, está participando e é acompanhada nos aspectos de saúde e educação). Este processo acontece uma vez ao ano e é aplicado em todas as OSPs do mundo onde o ChildFund desenvolve seus programas através do Apadrinhamento.
6	<b>PDF</b>	O Manual de Apadrinhamento	Project Discription File ou Narrativa do Projeto é um texto individual que descreve o perfil de cada OSP. Essa narrativa destaca o contexto geográfico, cultural e socioeconômico das comunidades atendidas, bem como as prioridades de programas sociais que a OSP trabalha frente aos problemas locais. O PDF é atualizado a cada 3 anos ou sempre que alguma mudança significativa acontece.
6	<b>Grants Corporativos</b>	O Apadrinhamento	São recursos doados por empresas que desejam financiar projetos específicos e por períodos de tempo limitados. As empresas doadoras definem o escopo do projeto, a documentação necessária e o modelo de prestação de contas e de monitoramento de indicadores.

6	<b>Catálogos</b>	O Apadrinhamento	Os Catálogos de Presentes reúnem produtos de alimentação, saúde, educação e empreendedorismo (em consonância com os programas sociais do ChildFund Brasil), que podem ser comprados por qualquer doador que deseje enviar estes itens para uma comunidade. Essa compra/doação pode ser realizada de forma esporádica e isolada e não está vinculada ao compromisso mensal do Apadrinhamento.
6	<b>Recurso Irrestrito</b>	O Apadrinhamento	Este tipo de recurso pode ser utilizado nas prioridades e necessidades identificadas e planejadas pelo ChildFund Brasil, e não está vinculado a um escopo fechado ou a um prazo de vencimento.
7	<b>Apadrinhamento Afetivo</b>	O Apadrinhamento	<p>“O Apadrinhamento afetivo é uma prática solidária de apoio afetivo a crianças e adolescentes que vivem em instituições de acolhimento – em geral aqueles com chance remota de retorno à família de origem ou adoção, ou que estão por muito tempo em instituições e adolescentes com idade próxima ao desligamento (18 anos).</p> <p>Os “padrinhos” podem visitar seu afilhado na instituição de acolhimento, levá-lo para passeios nos finais de semana e viagens, para seus lares nas férias e em feriados, orientar seus estudos, dar suporte e orientação quanto a questões de formação quando esse afilhado é adolescente, levar ao médico e por aí vai.”</p> <p>Fonte: Instituto Geração Amanhã</p>
8	<b>Critérios de Elegibilidade</b>	Ciclo do Apadrinhamento	É um conjunto de regras que descrevem o perfil das famílias que podem ser inscritas no Apadrinhamento. Dentre as informações analisadas estão a renda da família, moradia e potencial de participação nos programas e nas atividades de Apadrinhamento.
8	<b>Diversas Plataformas</b>	Ciclo do Apadrinhamento	Os padrinhos podem ser brasileiros ou estrangeiros, e captados por meio de ações offline (feiras, eventos, shows etc.) ou online (anúncios, buscas, inbound marketing, etc). Outros padrinhos, a minoria, entram em contato e apadrinham espontaneamente seja por indicação ou por terem sido expostos à marca do ChildFund Brasil de alguma forma.

8	<b>Jovem de 24 anos</b>	Ciclo do Apadrinhamento	<p>Os programas do ChildFund Brasil são divididos em 3 públicos-alvo (Ciclos de Vida ou Life Stages LS):</p> <p>0-5 anos – Ciclo de Vida 1 6-14 anos – Ciclo de Vida 2 15- 24 anos – Ciclo de Vida 3</p> <p>Aos 24 anos, o jovem apadrinhado já se beneficiou de todos os programas disponíveis.</p>
8	<b>Ela se despede do padrinho</b>	Ciclo do Apadrinhamento	<p>Há situações em que a família não pode ou não deseja mais participar das atividades da OSP e, por isso, a criança é desligada antes de completar todos os programas sociais. Da mesma forma, o padrinho também pode cancelar o Apadrinhamento, a qualquer tempo e por qualquer motivo, antes que seu afilhado complete 24 anos.</p>
13	<b>Tradutores, leitores de cartas e escritores de narrativas</b>	Papéis e Responsabilidades	<p>As comunicações trocadas entre crianças e padrinhos estrangeiros são lidas, analisadas e traduzidas por prestadores de serviço terceirizados. Estes e outros prestadores de serviço se encarregam também das narrativas (o perfil da criança) que são escritas para os padrinhos potenciais brasileiros e estrangeiros. Naturalmente, estes fornecedores recebem treinamento nas políticas de Apadrinhamento e na Salvaguarda Infantil.</p>
14	<b>Escritório do ChildFund Brasil em Fortaleza</b>	Papéis e Responsabilidades	<p>A Equipe de Processamento sediada em Fortaleza também realiza a gestão dos processos de Apadrinhamento.</p>
13	<b>CRMs (Salesforce e Dynamics)</b>	Papéis e Responsabilidades	<p>No Apadrinhamento internacional, o CRM usado é o Salesforce, o mesmo usado pelo ChildFund Internacional e que permite a gestão compartilhada das informações e dos processos de Apadrinhamento. Já no Apadrinhamento brasileiro, o CRM usado é o Dynamics, que não faz nenhuma conexão com o Salesforce ou com o ChildFund Internacional.</p>

14	<b>Incorporações e Distratos de OSP</b>	Papéis e Responsabilidades	<p><i>Incorporação é um processo em que uma OSP incorpora outra OSP para se tornarem uma só entidade conveniada ao ChildFund Brasil. Ela acontece geralmente quando há necessidade de redução de custos, ou quando a proximidade geográfica não justifica a atuação de duas entidades distintas.</i></p> <p><i>Já os distratos são o encerramento do contrato do ChildFund Brasil com a OSP ora por motivos naturais (a OSP atingiu sua sustentabilidade financeira, não deseja mais seguir com a parceria etc.) ou por motivos emergenciais, quando a OSP está violando as políticas do ChildFund Brasil ou até mesmo as leis civis e criminais do país gerando riscos para as crianças, padrinhos e colaboradores em geral.</i></p>
14	<b>Educador(a) / pessoa de referência</b>		<p><i>O ChildFund Brasil recomenda que todas OSPs tenham um educador de referência para se reportar à Assessoria de Apadrinhamento sobre a gestão local de informações. Este profissional deve consolidar o log, organizar os documentos/arquivos das famílias, distribuir e monitorar as rotinas dos demais educadores de apadrinhamento e replicar os treinamentos específicos de forma a garantir a efetividade das orientações do manual de apadrinhamento em todos os processos.</i></p>
14	<b>Pastas do Sharepoint</b>	Papéis e Responsabilidades	<p><i>O Sharepoint é um serviço de armazenamento em nuvem da Microsoft, onde o EP e a OSP enviam e recebem os materiais das crianças e as demandas de Apadrinhamento. Como este ambiente virtual é atualizado em tempo real, é imprescindível que o Educador acesse as pastas regularmente para identificar e executar as demandas de forma proativa e diligente.</i></p>
14	<b>Pastas da criança</b>	Papéis e Responsabilidades	<p><i>Toda criança participante deve ter uma pasta física e individual contendo toda a documentação exigida na página 30.</i></p>
16	<b>LTE</b>	Indicadores	<p><i>Letter Translation Exchange é um portal que os tradutores de cartas acessam para realizar a tradução das comunicações entre as crianças e os padrinhos. Cada tradutor acessa a plataforma por meio de login e senha, e pode acompanhar sua produtividade dentro de seu perfil individual. Da mesma forma, a leitura de cartas do Apadrinhamento brasileiro é feita através de uma plataforma desenvolvida e administrada pelo ChildFund Brasil onde cada leitor possui acesso por meio de login e senha, e pode acompanhar sua produtividade dentro de seu perfil individual.</i></p>

17	<b>Pedido de RAM</b>	Indicadores	<i>É um relatório que detalha as crianças que precisam atualizar suas informações e foto para ficarem disponíveis para o Apadrinhamento.</i>
17	<b>Desligamento</b>	Indicadores	<i>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.</i>
17	<b>MCS</b>	Indicadores	<i>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.</i>
18	<b>Carta do padrinho é cadastrada</b>	Indicadores	<p><i>Toda comunicação enviada pelo padrinho para a criança é endereçada ao Escritório de País do ChildFund Brasil onde ela é aberta e cadastrada. Cada item enviado dentro do envelope (cartão, adesivo, presente etc.) é listado no sistema e, depois, qualquer texto escrito para a criança é lido ou traduzido (dependendo do idioma) para assegurar a Salvaguarda Infantil.</i></p> <p><i>Concluído este processo de análise e triagem, a comunicação do padrinho é então enviada para a criança através da OSP.</i></p>



# 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, <b>não incluir</b> 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 <b>encontros regulares</b> 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 <b>possam participar das atividades</b> 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] --&gt; B[EP]     B --&gt; C[EP]     C --&gt; D[CONCLUSÃO]     </pre> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Coleta as informações pessoais e foto da criança, e envia todo material digitalizado para o EP através do Sharepoint.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b Realiza a triagem dos materiais e produz a narrativa da criança com base nas informações do Modelo II.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c Dados e narrativa da criança são inputados no sistema.</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
Indicador	% de crianças inscritas em relação à cota da OSP
Materiais	 <a href="#">Ficha de Modelo II NEW</a> , foto da criança, CSS  <a href="#">(Child Status Slip)</a> , e  <a href="#">Logbook</a>
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	Sharepoint e One Drive
Erros que podem acontecer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Crianças inscritas em duplicidade;</b></li> <li>• <b>Dados incorretos ou incompletos;</b></li> <li>• <b>Datas de preenchimento e data de assinaturas incompatíveis;</b></li> <li>• <b>Arquivo da foto renomeado incorretamente;</b></li> <li>• <b>Certidão de nascimento não anexada;</b></li> <li>• <b>Foto da criança fora dos padrões;</b></li> <li>• <b>Termos sem as devidas assinaturas;</b></li> <li>• <b>Nome da comunidade/área/região escrita de forma incompleta ou abreviada.</b></li> </ul>
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"> <li>- Assinatura de um dos pais ou responsável;</li> <li>- Carimbo do escritório de país acusando processamento;</li> <li>- CSS apontando o dia em que a criança ficou disponível no sistema.</li> </ul> <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.

Diagrama comparando duas fotos de crianças com critérios de qualidade:

- Foto da esquerda (reprovada):**
  - Expressão **X triste**
  - X Sem camisa**
  - X Fundo liso**
- Foto da direita (aprovada):**
  - Expressão **✓ serena**
  - ✓ Roupa modesta**
  - ✓ Fundo natural**

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

### APADRINHAMENTO INTERNACIONAL

Modelo II	Foto
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Postar Modelo II no <b>One Drive</b> para elaboração terceirizada da narrativa e aguardar.</li> <li>2. Inputar as informações do Modelo II no <b>Salesforce</b> e anotar no pdf o child nbr gerado.</li> <li>3. Salvar a narrativa da criança no Bloco de Notas (.txt).</li> <li>4. Colar a narrativa produzida dentro do perfil de cada criança.</li> <li>5. A criança só fica disponível depois que o EI aprova a foto.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 <b>FTP de Richmond</b></li> </ol>

## 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 <b>DISPONÍVEL</b> ou <b>AVAILABLE</b> .
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 <b>checklist pós-processamento</b> 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



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.] --&gt; B[OSP • b Identifica as crianças, preenche novo Modelo II e tira nova foto. Envia materiais para o EP.]     B --&gt; C[EP • c realiza a triagem dos materiais, produz nova narrativa e inputa os dados e foto no sistema.]     C --&gt; 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"> <li>• <b>Crianças inscritas em duplicidade</b></li> <li>• <b>Child Nbr não é informado no Modelo II</b></li> <li>• <b>Dados incorretos ou incompletos</b></li> <li>• <b>Arquivo da foto renomeado incorretamente</b></li> <li>• <b>Foto da criança fora dos padrões</b></li> <li>• <b>Termos sem as devidas assinaturas</b></li> <li>• <b>Nome da comunidade/área/região escrita de forma incompleta ou abreviada</b></li> </ul>
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"> <li>- Se as crianças estão participando dos programas, qual a dificuldade para atualizar o Modelo II e Foto?</li> <li>- Se elas não podem participar devido a dificuldades geográficas, onde o DCP errou?</li> </ul> <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: Preenche e envia para o EP a ficha de desligamento da criança que precisa ser desligada.] --&gt; B[EP: Analisa o material, remove a criança do sistema de apadrinhamento e comunica as circunstâncias do desligamento ao padrinho.]     B --&gt; C[EP: Devolve para a OSP a ficha de desligamento processada.]     C --&gt; D[CONCLUSÃO: OSP arquivava a ficha de desligamento na pasta da criança durante 5 anos.]           </pre>
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"> <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> 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> 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 **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

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

<b>Nome</b>	<b>1.3.2 Correção dos Dados da Criança (CDC)</b>
<b>Objetivo</b>	Corrigir dentro do sistema alguma informação que já foi registrada no perfil da criança inscrita
<b>Resumo do processo</b>	<pre> graph LR     A[OSP] --&gt; B[EP]     B --&gt; C[EP]     C --&gt; D[CONCLUSÃO]     </pre>
<b>Indicador</b>	N/A
<b>Materiais</b>	<b>Ficha de CDC</b> e <b>CSS (Child Status Slip)</b>
<b>Sistema</b>	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
<b>Ambientes</b>	Sharepoint e One Drive
<b>Erros que podem acontecer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Termos não assinados pelo coordenador (a)</b></li> <li>• <b>Não anexar Certidão de Nascimento</b></li> <li>• <b>Informações incompletas</b></li> <li>• <b>Troca de formulários entre Brasil e internacional</b></li> <li>• <b>Reenvio de formulários já concluídos</b></li> </ul>
<b>Comentários de Auditoria Interna</b>	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] --&gt; B[EP]     B --&gt; C[EI]     C --&gt; D[CONCLUSÃO]     </pre> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>OSP ou EP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Identificam o erro de duplicidade.</li> </ul> </li> <li><b>EP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>b Comunica ao Escritório Internacional (apadrinhamento intl), e ao padrinho (apadrinhamento brasileiro)</li> </ul> </li> <li><b>EI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>c Estuda os perfis duplicados, decide qual dos dois será removido do sistema e realiza a remoção.</li> </ul> </li> <li><b>CONCLUSÃO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>d Ep envia o CSS comprobatório para OSP através da rotina semanal, e OSP arquiva os materiais na pasta da criança.</li> </ul> </li> </ul>
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](mailto: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] --&gt; B[EP]     B --&gt; C[OSP CORRENTE]     C --&gt; D[EP]     D --&gt; E[CONCLUSÃO]     </pre> <p><b>OSP CORRENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Informa ao EP sobre a transferência e fornece os dados da criança e a OSP para onde a mesma será transferida.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b Entra em contato com a OSP receptora e <b>consulta</b> sobre a transferência. <b>Caso aprovado, solicita os materiais da criança para a OSP original.</b></li> </ul> <p><b>OSP CORRENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c Envia a pasta da criança (contendo todos os Modelos II e documentos obrigatórios) para o EP.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d Confere todo o conteúdo da pasta e realiza a transferência da criança dentro do sistema.</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e EP envia a pasta da criança para (contendo inclusive o CSS que comprova a transferência) para a OSP receptora .</li> </ul>
Indicador	N/A
Materiais	<a href="#">Ficha de Transferência</a> e <a href="#">CSS (Child Status Slip)</a>
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	
<b>1.3.5 Comunicar caso de gravidez/paternidade da (o) jovem apadrinhada (o)</b>	
Objetivo	Verificar se o padrinho deseja uma substituição ou desligamento da afilhada
Resumo do processo	<pre> graph LR     OSP[OSP] --&gt; EP1[EP]     EP1 --&gt; EP2[EP]     EP2 --&gt; CONCLUSÃO[CONCLUSÃO]             </pre> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a Preenche e envia para o EP o Relatório de Gravidez / Paternidade bem como o consentimento da(o) jovem para informar ao padrinho.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b Usa as informações do relatório para comunicar ao El/padrinho (apadrinhamento estrangeiro) e ao padrinho (apadrinhamento brasileiro)</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d OSP recebe de volta o Relatório de Gravidez processado e arquiva na pasta da (o) jovem.</li> </ul>
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"> <li>• <b>Informações do relatório incompletas e/ou erradas</b></li> </ul>
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] --&gt; B[EP]     B --&gt; C[CONCLUSÃO]     </pre> <p><b>OSP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>a</b> Identifica o caso especial, preenche e envia para o EP o Relatório de Acompanhamento.</li> </ul> <p><b>EP</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>b</b> Usa as informações do relatório para comunicar ao <b>padrinho</b>.</li> </ul> <p><b>CONCLUSÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>c</b> 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.</li> </ul>
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"> <li>• <b>Informações incompletas</b></li> <li>• <b>Informações incorretas da criança</b></li> <li>• <b>Termos não assinados pelo coordenador (a)</b></li> <li>• <b>Troca de formulários entre Brasil e Internacional</b></li> </ul>
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><b>Nome</b></p>	<p><b>1.3.7 Substituição Especial</b></p>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p><i>Retter o padrinho através de um processo que não gere a ruptura de um desligamento</i></p>
<p><b>Resumo do processo</b></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.] --&gt; B[EP • b Produz sua narrativa e inscreve a nova criança no sistema]     B --&gt; C[EI • c Processa a foto, e realiza a substituição através de uma função específica no sistema.]     C --&gt; D[EP • d Gera o CSS (rotina semanal) que comprova a substituição.]     D --&gt; E[CONCLUSÃO • e OSP recebe de volta os materiais de substituição processados, e arquiva a documentação na pasta da criança.]     </pre>
<p><b>Indicador</b></p>	<p>N/A</p>
<p><b>Materiais</b></p>	<p> <i>Ficha de Desligamento</i>,  <i>Modelo II</i> e  <i>CSS (Child Status Slip)</i></p>
<p><b>Sistema</b></p>	<p><i>Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)</i></p>
<p><b>Ambientes</b></p>	<p><i>Sharepoint e malotes dos Correios</i></p>
<p><b>Erros que podem acontecer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informações incompletas</b></li> <li>• <b>Informações incorretas da criança</b></li> <li>• <b>Termos não assinados pelo coordenador (a);</b></li> <li>• <b>Troca de formulários entre Brasil e Internacional</b></li> <li>• <b>Envio separado da Ficha de Razão de Saída e do Modelo II NEW</b></li> <li>• <b>Datas divergentes</b></li> </ul>
<p><b>Comentários de Auditoria Interna</b></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.

<p><b>Nome</b></p>	<p><b>1.3.8 Comunicar morte da criança participante</b></p>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Desligar a criança por meios especiais e comunicar ao padrinho (se for o caso)</p>
<p><b>Resumo do processo</b></p>	<pre> graph LR     A[OSP] --&gt; B[EP]     B --&gt; C[CONCLUSÃO]     </pre>
<p><b>Indicador</b></p>	<p>N/A</p>
<p><b>Materiais</b></p>	<p> <a href="#">Relatório de Morte</a>,  <a href="#">CSS (Child Status Slip)</a> e  <a href="#">Participant Incident</a></p>
<p><b>Sistema</b></p>	<p>Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)</p>
<p><b>Ambientes</b></p>	<p>Sharepoint e malotes dos Correios</p>
<p><b>Erros que podem acontecer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atraso no informe da morte</b></li> <li>• <b>Certificado de óbito não anexado</b></li> <li>• <b>Informações incompletas</b></li> <li>• <b>Informações incorretas da criança</b></li> <li>• <b>Termos não assinados pelo coordenador (a)</b></li> <li>• <b>Troca de formulários entre Brasil e Internacional</b></li> </ul>
<p><b>Comentários de Auditoria Interna</b></p>	<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. <b>Ou seja, após comunicação da OSP ao EP, a Equipe de Processamento deve comunicar o caso ao Escritório Internacional em no máximo 24h.</b></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](mailto: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.

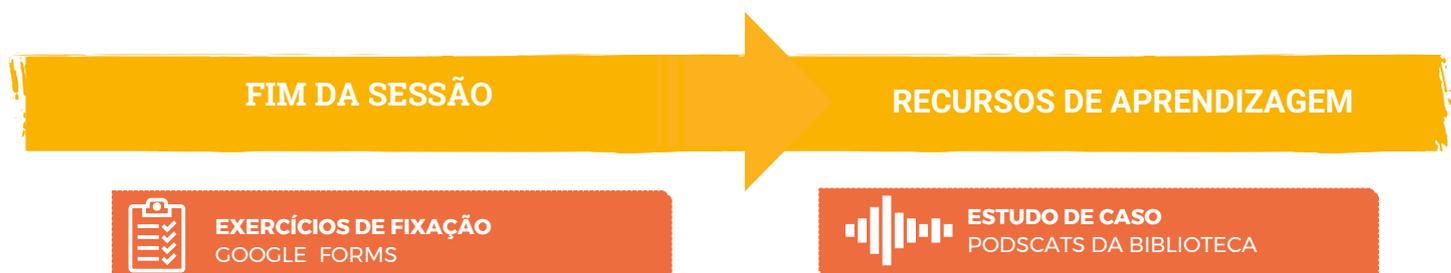
Caso o padrinho entre em contato direto com o escritório de país para obter mais informações sobre a morte de uma criança, a solicitação deverá ser encaminhada ao Escritório Internacional.



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

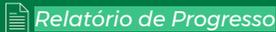
→ 4000\_MORTE\_999999\_JOANA\_DA\_SILVA

## 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	 <b>Modelo II NEW Novas Inscrições</b>	<b>Form II New enrollments</b>	<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"> <li>1. Informações pessoais de identificação da criança</li> <li>2. Informações sobre a família com quem a criança mora</li> <li>3. Descrição da família e da criança</li> <li>4. Certificação das informações</li> </ol> <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><b>Pdf</b> Modelo II NEW preenchido frente e verso (um do brasileiro e outro do estrangeiro)</p>
31	-	 <b>Child Status Slip (CSS)</b>	<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><b>Pdf</b> Exemplo de um Child Status Slip e um print de acesso ao Power BI com dados sigilosos ocultados.</p>
31	<b>Logbook</b>	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><b>Excel</b> Exemplo de um Logbook</p>
33	 <b>Carimbos de Aprovação</b>	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><b>Pdf</b> Contendo todos os carimbos</p>

111		<b>Child Progress Report (CPR)</b>	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.	<b>Pdf</b> 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.	<b>Pdf</b> 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.	<b>Pdf</b> 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.	<b>Pdf</b> Exemplo de um Termo de Uso de Imagem (sem estar preenchido)
35		Form II Reassignment Materials		<b>Pdf</b> Modelo II RAM preenchido frente e verso (um do brasileiro e outro do estrangeiro)

35	 <b>Pedido de RAM</b>	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><b>Pdf</b> Exemplo de Pedido de RAM (um do brasileiro e outro do estrangeiro)</p>
38	 <b>Ficha de Desligamento Razão de Saída</b>	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"> <li>1. Informações da criança</li> <li>2. Motivo de Desligamento (múltipla escolha)</li> <li>3. Detalhes do Desligamento (resposta aberta)</li> </ol> <p>A Ficha de Desligamento é um documento importante e, por isso, deve estar sempre datado e assinado por quem preencheu.</p>	<p><b>Pdf</b> Ficha de Desligamento preenchida frente e verso (um do brasileiro e outro do estrangeiro)</p>
43	 <b>Logbook de Devolução</b>	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><b>Excel</b> Exemplo de um Logbook de Devolução</p>
44	 <b>Instruções das Notas Adesivas</b>	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><b>Pdf</b> Exemplo de um material devolvido com Nota Explicativas</p>
45	 <b>Ficha de CDC Correção de Dados da Criança</b>	Child Data Correction	<p>A Ficha de CDC indica quais informações da criança estão erradas e precisam ser corrigidas.</p>	<p><b>Pdf</b> Exemplo de uma Ficha de CDC</p>
47	 <b>Participant Incident</b>	N/A	<p>Participant Incident é uma função dentro do Salesforce que permite a comunicação de situações especiais diretamente ao EI.</p>	<p><b>Vídeo</b> Tela capturada do Sales Force</p>
48	 <b>Ficha de Transferência</b>	/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><b>Pdf</b> Exemplo de uma Ficha de Transferência</p>

25	 <a href="#">Relatório de Gravidez</a>		<i>O Relatório de Gravidez detalha as informações sobre a gravidez da jovem apadrinhada.</i>	<b>Pdf</b> <i>Exemplo de um Relatório de Gravidez</i>
52	 <a href="#">Consentimento de comunicação de gravidez</a>	N/A	<b>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.</b>	<b>Pdf</b> <b>Exemplo de um Termo de Consentimento de Comunicação de Gravidez</b>
53	 <a href="#">Relatório Pós Parto</a>	N/A	<i>O Relatório Pós-parto detalha as informações após o nascimento do bebê.</i>	<b>Pdf</b> <i>Exemplo de um Relatório Pós-parto</i>
54	 <a href="#">Relatório de Acompanhamento</a>	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>	<b>Pdf</b> <i>Exemplo de um Relatório de Acompanhamento</i>
54	 <a href="#">Relatório de Doença</a>	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>	<b>Pdf</b> <i>Exemplo de um Relatório de Doença</i>
59	 <a href="#">Relatório de Morte</a>	N/A	<i>O Relatório de Morte detalha as informações sobre a morte da criança inscrita.</i>	<b>Pdf</b> <i>Exemplo de um Relatório de Morte</i>

## 1.4.5 ⇒ Comunicações e outros materiais

PG	MATERIAL	ARQUIVO
29	 Foto e narrativa	<b>Link</b> Exemplo de fotos e narrativas de crianças no site do ChildFund Brasil para apadrinhamento.
29	 Proposta Programática	<b>Pdf</b> Matriz de Programas por ciclo de vida com identidade visual do ChildFund Brasil.
32	 Pacote de Boas Vindas	<b>Pdf</b> Exemplo de um Pacote de Boas-Vindas do Apadrinhamento brasileiro
33	 Imaging & Messaging	<b>Pdf</b> Guia Imaging & Messaging (Guia Imagem e Mensagem) do IO
33	 Narrativa da Criança	<b>Pdf</b> Exemplo de uma narrativa em inglês e outra em português
39	 Carta de Despedida	<b>Pdf</b> Exemplo de uma carta de despedida apropriada
40	 Manual de CVS	<b>Pdf</b> Manual de CVS em português.
52	 Comunicação de Gravidez	<b>Pdf</b> 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"> <li>- Enrolled (inscrita): seus dados estão gravados no sistema, mas a foto e narrativa ainda não foram aprovadas.</li> <li>- Available (disponível): a foto e narrativa já estão aprovadas e a criança está pronta para receber um padrinho.</li> <li>- Unavailable (indisponível): a foto e narrativa da criança estão vencidas e precisam ser atualizadas para que ela fique available (disponível) novamente.</li> <li>- Reserved (reservada ou Lista de Marketing): a criança está reservada para ser apadrinhada somente por meio de campanhas específicas.</li> <li>- On hold (retida): a OSP onde a criança é inscrita se encontra on hold (retida) e por isso a criança não pode receber padrinho.</li> <li>- Pre-sponsored (pré-apadrinhada): a criança foi apadrinhada, mas o padrinho ainda não efetuou o primeiro pagamento.</li> <li>- Sponsored (apadrinhada): o padrinho efetuou o primeiro pagamento e a criança se encontra oficialmente apadrinhada.</li> <li>- Reinstatable (reinstatable): o padrinho cancelou e a criança ficará com este status por 30 dias caso ele decida reativar o Apadrinhamento.</li> <li>- Departed (desligada/expurgo adolescente): a criança foi desligada do sistema e não se encontra mais inscrita no Apadrinhamento.</li> </ul>
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.  <b>Fonte: <u>Dados Pessoais – LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais   Serpro</u></b>

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: <b>Dados sensíveis – LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais   Serpro</b></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"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>
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"> <li>- Abertura: nome e contexto geral familiar/comunitário da criança</li> <li>- Corpo: informações específicas sobre a criança e/ou família (exceto religião)</li> <li>- Fechamento: foco na criança, suas características positivas e atividades preferidas.</li> </ul> <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"> <li>- Constam no Plano Anual (AOP) da OSP</li> <li>- São executadas com recursos do ChildFund Brasil</li> <li>- Permitem rastrear a criança ou membro da família que participa</li> <li>- São executadas dentro dos últimos 12 meses</li> </ul>
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	 <a href="#">baixa e data</a> Link: OSP - Baixa e data.mp4 - 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	 <a href="#">One Drive</a> Link: OSP - Postar narrativa para tradutor.mp4 - 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	 <a href="#">Dynamics</a>	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	 <a href="#">Salesforce</a>	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	 <a href="#">FTP de Richmond</a>	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	 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	 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	 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	 <b>FTP de Richmond</b>	1.2.2 Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	c. <b>EP</b> 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	 <b>Power BI</b>	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	 <b>Salesforce</b> 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	 <b>One Drive</b> Link: OSP - Postar RAM para tradutor.mp4 - All Documents (sharepoint.com)	1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)	b. <b>escritório de país</b> 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	 <b>Dynamics</b>	1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)	b. <b>escritório de país</b> 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	 <b>Salesforce</b>	1.2.3 Desligamento de crianças (RFL)	b. <b>escritório de país</b> 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	 <b>Participant Incident</b> <a href="#">Link: OSP - Participant Incident - Duplicate.mp4 - All Documents (sharepoint.com)</a>	1.3.3 Desligamento de criança duplicada (DUPLICATE)	b. <b>EP</b> 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	 <b>Dynamics</b>	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. <b>EP</b> realiza a transferência	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como transferir uma criança para outra OSP dentro do Dynamics.
50	 <b>Salesforce</b>	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. <b>EP</b> realiza a transferência	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como transferir uma criança para outra OSP dentro do Salesforce.
50	 <b>Dynamics</b>	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. <b>EP</b> realiza a transferência	
50	 <b>Salesforce</b>	1.3.4 Transferência de criança inscrita para outra OSP	d. <b>EP</b> realiza a transferência	
52	 <b>Participant Incident</b> <a href="#">Link: OSP - Participant Incident - Special Sub.mp4 - All Documents (sharepoint.com)</a>	1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada	b. <b>EP</b> 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	 <b>Dynamics</b>	1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada	b. <b>EP</b> 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 <a href="#">Link: OSP - Routed Case.mp4 - All Documents (sharepoint.com)</a>	1.3.5 Comunicar caso de gravidez da jovem apadrinhada	b. <b>EP</b> 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. <b>EP</b> 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 <a href="#">Link:OSP - Participant Incident - Special Sub.mp4 - All Documents (sharepoint.com)</a>	1.3.7 Substituição Especial	b. <b>EP</b> 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. <b>EP</b> processa o material de substituição	O tutorial mostra para a Equipe de Processamento como realizar uma substituição de crianças no Dynamics.
60	 Participant Incident <a href="#">Link:OSP - Participant Incident - Participant Death.mp4 - All Documents (sharepoint.com)</a>	1.3.8 Comunicar morte da criança participante	b. <b>EP</b> 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	<a href="https://forms.gle/1kETgpwNTLiGQUbe8">https://forms.gle/1kETgpwNTLiGQUbe8</a>
34	Inscrição de novas crianças (NEW) Atualização dos materiais da criança inscrita não-apadrinhada (RAM)	<a href="https://forms.gle/FAC4RVvy5Jkgfagt5">https://forms.gle/FAC4RVvy5Jkgfagt5</a> <a href="https://forms.gle/xy7HssNJ8JdeEYmr9">https://forms.gle/xy7HssNJ8JdeEYmr9</a>
42	Desligamento de crianças (RFL)	<a href="https://forms.gle/4Mxrhy63NAvS4d3x8">https://forms.gle/4Mxrhy63NAvS4d3x8</a>
61	Particularidades da Gestão de Inscrições	<a href="https://forms.gle/1ePXo6eynCputLDfA">https://forms.gle/1ePXo6eynCputLDfA</a>
N/A	Estudos e exercícios em grupo	<a href="https://forms.gle/Q9sJtbo4LWsQuTSc9">https://forms.gle/Q9sJtbo4LWsQuTSc9</a>

## 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><b>20 dias</b> ... a contar do dia em que o <b>MCS</b> 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><b>45 dias</b> ... 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><b>45 dias</b> ... 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	<b>30 dias</b> ... 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	<b>5 dias</b> ... 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	<b>5 dias</b> ... a contar do dia em que <b>a carta do padrinho é cadastrada</b> 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.

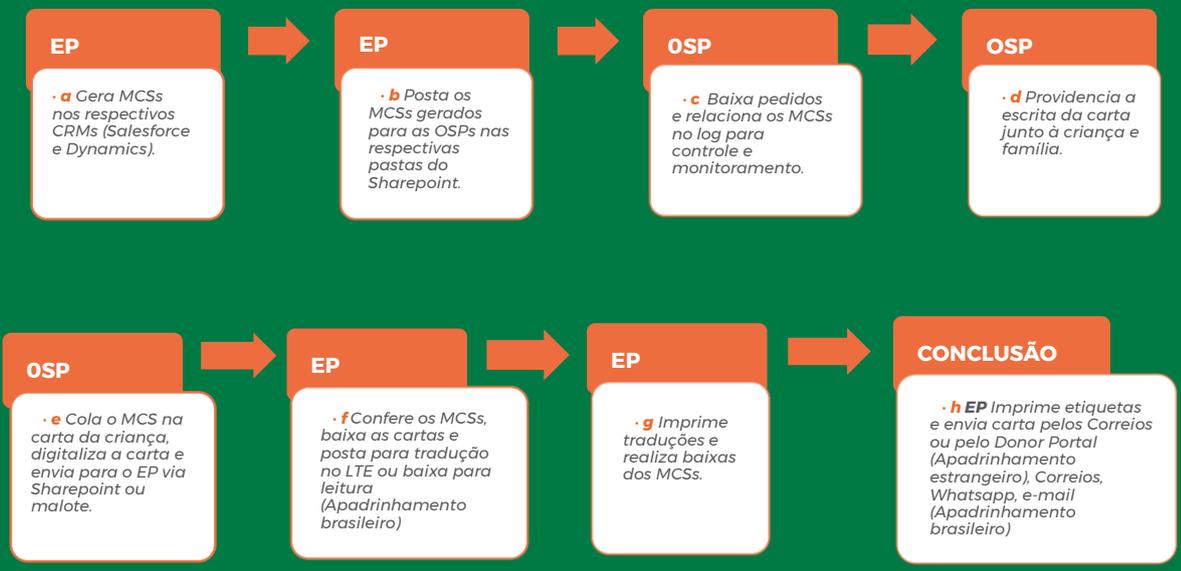
A sintonia e a constante atualização das informações do Log da OSP e dos Workbooks garantirão uma gestão eficiente e livre de acúmulos e surpresas.

## 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).] --&gt; B[EP - b Posta os MCSs gerados para as OSPs nas respectivas pastas do Sharepoint.]     B --&gt; C[OSP - c Baixa pedidos e relaciona os MCSs no log para controle e monitoramento.]     C --&gt; D[OSP - d Providencia a escrita da carta junto à criança e família.]     D --&gt; E[OSP - e Cola o MCS na carta da criança, digitaliza a carta e envia para o EP via Sharepoint ou malote.]     E --&gt; F[EP - f Confere os MCSs, baixa as cartas e posta para tradução no LTE ou baixa para leitura (Apadrinhamento brasileiro)]     F --&gt; G[EP - g Imprime traduções e realiza baixas dos MCSs.]     G --&gt; 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"> <li>• Carta de Boas-Vindas: 20 dias</li> <li>• Carta de Reforço: 90 dias</li> <li>• Carta Amistosa: 30 dias</li> <li>• Carta Espontânea: 5 dias</li> </ul>
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"> <li>• Carta ilegível (física ou digitalizada)</li> <li>• Arquivo da carta digitalizada muito escuro</li> <li>• MCS ilegível</li> <li>• Arquivos muito pesados (superior a 1.8MB)</li> <li>• Pedidos diretos e indiretos</li> <li>• Fotos sem legenda</li> <li>• Informe de dados confidenciais</li> </ul>
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><b>Carta de Boas-Vindas</b> 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 <b>Template de BV</b> 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><b>Diária</b></p> <p>Todos os dias a rotina de BV é gerada para identificar quais crianças precisam escrever essa comunicação inicial ao padrinho.</p>
 <p><b>Carta de Reforço</b> Prazo: 90 dias</p> <p>É a segunda carta da criança ao padrinho, enviada <b>45 dias</b> 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><b>Diária</b></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><b>Carta Amistosa</b> Prazo: 30 dias</p> <p>Quando o padrinho não envia nada para a criança - seja carta, DFC ou <b>bounceback</b>, - 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 <b>Template de AM</b> 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><b>Mensal</b></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><b>Carta Espontânea</b> 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 <b>relatório da OSP</b>), ou para compartilhar algo que a criança deseje como um desenho, foto, trabalho etc. Também pode seguir anexa à <b>Ficha de Desligamento</b> como uma carta de despedida ao padrinho.</p>	<p>N/A</p>	<p><b>Sob demanda</b></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. Umas 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	
<b>1.2.2 Receber e Responder comunicações do padrinho</b>	
Tipos de cartas	Carta do padrinho, Resposta da Criança, E-Letters, Bouncebacks
Resumo do processo	
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta do Padrinho: 5 dias</li> <li>• Resposta da Criança: 45 dias</li> <li>• E-letter: 45 dias</li> <li>• Bouncebacks: 45 dias</li> </ul>
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"> <li>• <b>Padrinho envia dinheiro ou cheque dentro da carta</b></li> <li>• <b>Criança não responde/agradece todos os itens enviados</b></li> <li>• <b>Pedidos diretos ou indiretos ao padrinho</b></li> <li>• <b>Desenhos sem legendas</b></li> </ul>
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)	
<b>Carta do Padrinho (física)</b> 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><b>Carta do Portal (e-letter)</b> 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><b>Bouncebacks</b> Prazo: 5 dias</p> <p>São <b>templates prontos</b>, 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><b>Resposta da Criança (Child Reply)</b> 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

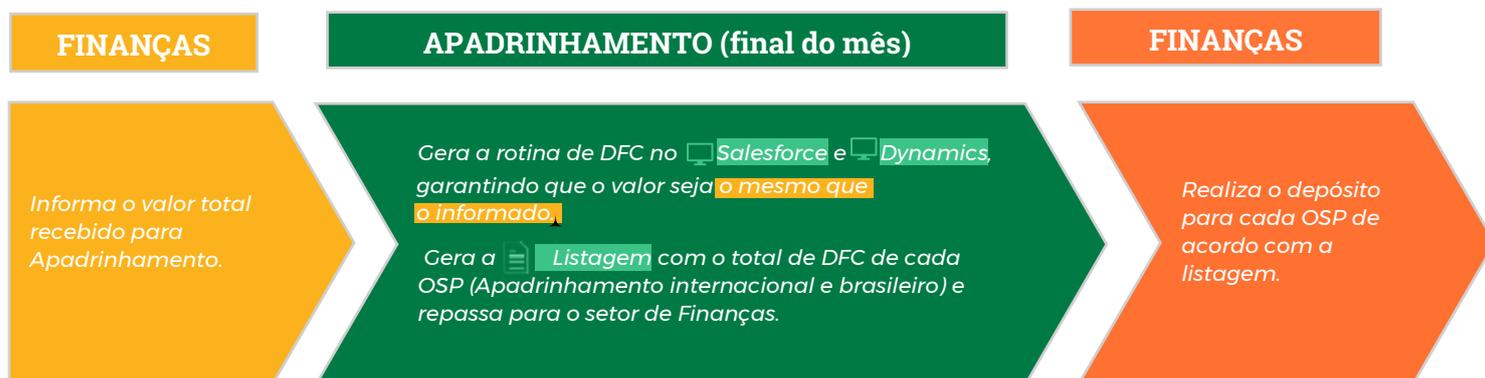
Nome	<b>1.2.3 Enviar e agradecer presente financeiro do padrinho DFC</b>	
Tipos de cartas	Carta de Agradecimento do DFC (TYL)	
Resumo do processo	<pre> graph LR     EI[EI] --&gt; EP1[EP]     EP1 --&gt; EP2[EP]     EP2 --&gt; EP3[EP]     EP3 --&gt; EP4[EP]     EP4 --&gt; OSP1[OSP]     OSP1 --&gt; OSP2[OSP]     OSP2 --&gt; CONCLUSÃO[CONCLUSÃO]     </pre> <p><b>Resumo do processo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>EI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>a</b> Envia recursos do Apadrinhamento internacional para EP por volta do dia 17.</li> </ul> </li> <li><b>EP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>b</b> Finanças confere dados de câmbio (Apadrinhamento internacional), faz o levantamento das ocorrências do brasileiro e repassa ao Apadrinhamento</li> </ul> </li> <li><b>EP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>c</b> 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.</li> </ul> </li> <li><b>EP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>d</b> Finanças disponibiliza o voucher do depósito de cada OSP e APADRINHAMENTO posta listagens e vouchers no Sharepoint.</li> </ul> </li> <li><b>EP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>e</b> Assessor de Apadrinhamento disponibiliza a listagem traduzida (Apadrinhamento internacional) e listagem de DFC brasileiro com as informações de área/região e comunidade da criança.</li> </ul> </li> <li><b>OSP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>f</b> Confere a listagem e realiza o pagamento dos DFCs às crianças.</li> </ul> </li> <li><b>OSP</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>g</b> Providencia assinatura no MCS e na listagem de DFC, e também a carta de agradecimento TYL.</li> </ul> </li> <li><b>CONCLUSÃO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>h</b> OSP posta a carta de agradecimento da criança para o EP enviar ao padrinho, e arquiva as listagens assinadas.</li> </ul> </li> </ul>	
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"> <li>• <b>MCSs sem assinatura</b></li> <li>• <b>Listagens não preenchidas</b></li> <li>• <b>Listagens somente com assinatura e sem a data</b></li> <li>• <b>Criança agradece valor diferente do MCS</b></li> <li>• <b>O recurso não é usado de acordo com o propósito do padrinho</b></li> </ul>	
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><b>Carta de Agradecimento do DFC (TYL Thank You Letter)</b> 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>- <b>A carta de agradecimento da OSP</b> 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><b>APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ABAIXO DE 100 DÓLARES</b></p> <p>OSP → EP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OSP: <b>a</b> Aplica o recurso em seus programas e escreve TYL para padrinho.</li> <li>EP: <b>b</b> Processa TYL da OSP e fecha o DFC no Salesforce com a opção "Kept by LP/Community"</li> </ul> <p><b>APADRINHAMENTO INTERNACIONAL ACIMA DE 100 DÓLARES</b></p> <p>OSP → EP → EP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OSP: <b>a</b> Devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento.</li> <li>EP: <b>b</b> Preenche planilha UDF e envia para Financeiro junto com o comprovante da OSP.</li> <li>EP: <b>c</b> Comunica a devolução para o EI e fecha o DFC no Salesforce com a opção "Undeliverable".</li> </ul> <p><b>APADRINHAMENTO BRASILEIRO (ACIMA DE 400 REAIS)</b></p> <p>OSP → EP → EP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OSP: <b>a</b> Devolve o recurso para o EP e envia comprovante para o e-mail do Apadrinhamento.</li> <li>EP: <b>b</b> Entra em contato com o padrinho para informe da destinação do recurso.</li> <li>EP: <b>c</b> DFC é baixado no sistema e usado como doação irrestrita ao ChildFund Brasil.</li> </ul>
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta de Agradecimento de DFC: 45 dias</li> </ul>
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 <a href="mailto:lincsprocessamento@childfund.org">lincsprocessamento@childfund.org</a>
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](mailto: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](mailto: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.

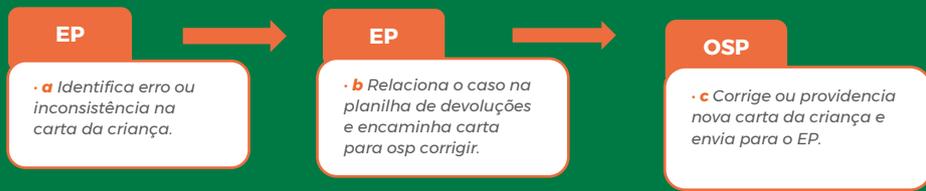
### c. EI / IA recebe o material, confere cada item e devolve o log assinado para o EM

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="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">CARTA DO PADRINHO</div> 
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de Boas-Vindas: 20 dias</li> <li>• Carta de Reforço: 90 dias</li> <li>• Carta Amistosa: 30 dias</li> <li>• Carta Espontânea: 5 dias</li> <li>• Carta do Padrinho: 45 dias</li> <li>• Bouncebacks: 45 dias</li> <li>• Carta de agradecimento do DFC: 45 dias</li> </ul>
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	<b>Casos ainda não vivenciados e que requerem consulta à direção ou ao EI.</b>
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



# Especial

ROTINAS ESPECIAIS E SOB DEMANDA

# 1 RELATÓRIO ANUAL DE PROGRESSO DA CRIANÇA - CPR

## Fortalecimento de vínculo e prestação de contas ao padrinho

### Princípios

↓ Baixe dinâmicas de CPR para realizar com as crianças.

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

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

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

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

Um template básico de um CPR inclui as seguintes informações:

- O **ano de referência** das informações
- Uma **foto atualizada** da criança
- Nome e idade da criança
- Série escolar
- Informações variadas** da criança dependendo do tema
- Informações sobre a **saúde da criança**.
- Programas que a **criança/família** participaram
- Informações sobre o progresso de programas da OSP ou da comunidade
- Um desenho ou **arte** feito pela criança para o padrinho
- Palavra do Diretor (a) de Pais** de agradecimento ao padrinho



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.1.5 Coleta remota em casos excepcionais

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

1.2 Processos

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

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

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

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

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

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

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



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



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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2 CHILD VERIFICATION SYSTEM - CVS

### Gestão de riscos e responsabilização

#### 2.1 Princípios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### 2.1.3 Coleta remota em casos excepcionais

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

2.2 Processos

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

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

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

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

### b. OSP inicia a coleta do CVS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO  
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO  
PODSCATS DA BIBLIOTECA

## 3 ATUALIZAÇÃO DE PDF – NARRATIVA DA OSP

### 3.1 Princípios

#### 3.1.1 Contexto para informar e impactar

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

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

#### 3.1.2 Conteúdo e roteiro

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

##### Introdução

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

##### Um giro pela comunidade

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

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

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

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

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

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

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

##### Família e comunidade segura e protegida

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

### 3.2 Processos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4 DEFINIR PRIORIDADE E O STATUS DA OSP

### 4.1 Princípios

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

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

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

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

#### 4.1.2 Estratégia eficaz

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

4.2 Processos

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

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

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

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

### 1) Active (ativa)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5 INCORPORAÇÃO E DISTRATO DA OSP

### 5.1 Princípios

#### 5.1.1 Definições técnicas e documentos de referência

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

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

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

#### 5.1.2 Prazos, calendários e emergências

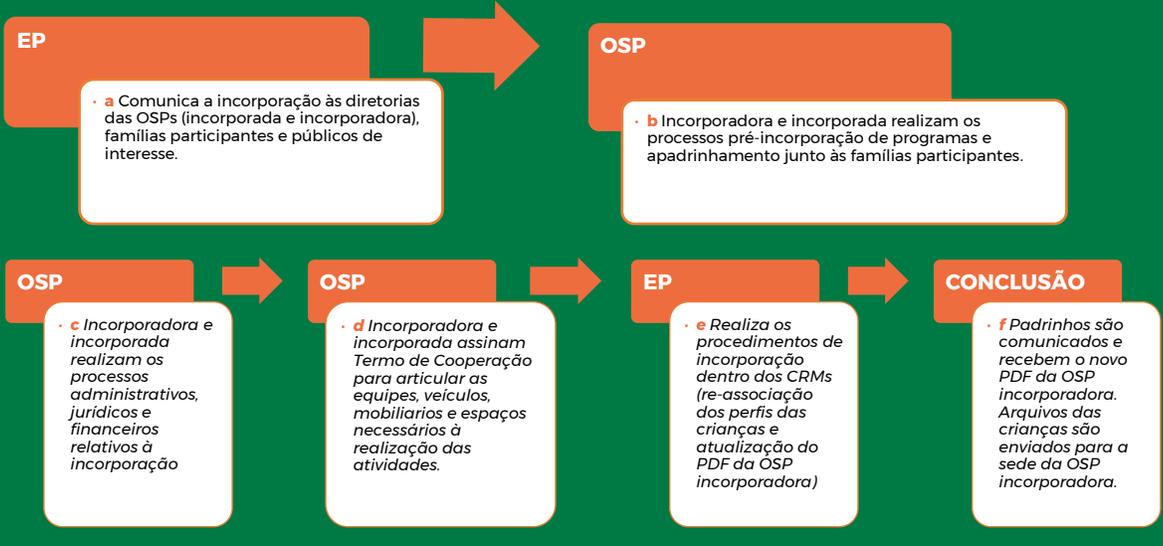
Uma vez que os processos de incorporação e distrato estão previstos há no mínimo 3 anos na estratégia de país (CSP), é importante que sua operacionalização seja deflagrada com o máximo de antecedência junto às OSPs envolvidas. Essa antecedência de aproximadamente um ou dois anos assegura não só o cumprimento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

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

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

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

5.2 Processos

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

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

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

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

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

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

### APADRINHAMENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

O processo de incorporação se encerra quando:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O processo de distrato se encerra quando:

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

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO  
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO  
PODSCATS DA BIBLIOTECA

## 6 Pedidos especiais

### 6.1 Princípios

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

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

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

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

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

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

## 6.2 Processos

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



### Routed Cases vs. Participant Request Cases

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

Quando abrir um Routed Case para o EI?

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

#### Exemplos:

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

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

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



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



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



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

### c. OSP realiza o levantamento das informações

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Passo-a-passo operacional de Pedidos Especiais:

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

## 7 COMUNICAÇÃO COM CRIANÇA DESLIGADA CONTACT WAIVER

### 7.1 Princípios

#### 7.1.1 Uma exceção, não uma regra

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

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

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

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

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

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

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

7.2 Processos

<p><b>Nome</b></p>	<p><b>7.2.2 Facilitar comunicação com criança desligada</b></p>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Criança desligada e padrinho/madrinha assumirem a responsabilidade por uma comunicação direta, sem a intermediação do CFB.</p>
<p><b>Resumo do processo</b></p>	 <pre> graph LR     A[PADRINHO] --&gt; B[EI/EP]     B --&gt; C[EI/EP]     C --&gt; D[CONCLUSÃO]     </pre>
<p><b>Indicador</b></p>	<p>N/A</p>
<p><b>Materiais</b></p>	<p> <b>Waiver</b></p>
<p><b>Sistema</b></p>	<p>Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)</p>
<p><b>Ambientes</b></p>	<p>N/A</p>
<p><b>Erros que podem acontecer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informação mal comunicada que pode gerar conflito futuramente</b></li> <li>• <b>Família sinaliza positivamente, mas não entrega o waiver assinado</b></li> </ul>
<p><b>Comentários de Auditoria</b></p>	<p>Uma cópia dos waivers assinados pelo padrinho (no caso de apadrinhamento brasileiro) e pela família deve ser arquivado no EP.</p>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8 Visita de padrinhos

### 8.1 Princípios

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

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

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

#### 8.1.2 Planejamento e aprovações necessárias

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

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

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

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

#### 8.1.4 Presenças obrigatórias durante a visita

Toda visita deve ser composta:

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

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

### 8.1.5 Local e duração da visita

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

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

8.2 Processos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### ATENÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FIM DA SESSÃO

RECURSOS DE APRENDIZAGEM



EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO  
GOOGLE FORMS



ESTUDO DE CASO  
PODSCATS DA BIBLIOTECA

## 9 **TRADUTORES E REVISORES**

### 9.1 Princípios

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

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

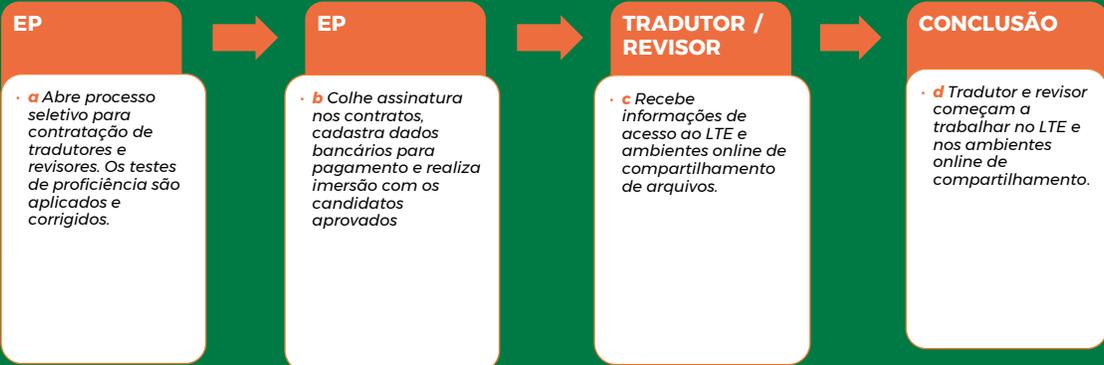
Da mesma forma, uma vez que os vínculos no apadrinhamento se apoiam fortemente na comunicação verbal, os tradutores e revisores precisam entregar traduções fiéis e textos proficientes que somem aos esforços de aquisição/retenção de doadores.

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

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

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

9.2 Processos

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

## a. EP abre processo seletivo

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



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



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



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



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

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

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

## b. EP realiza imersão com os candidatos aprovados

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

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

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

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

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

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

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