

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 • a Entra em contato com o EP ou EI pedindo alguma informação ou esclarecimento.] --> B[EI / EP • b Repassa a demanda do padrinho para a OSP ou para o EP.] B --> C[OSP • c Realiza o levantamento das informações junto a documentos e à família e envia para EP.] C --> D[CONCLUSÃO • 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.] </pre>
Indicador	15 dias (prioridade normal) 10 dias (prioridade alta) % de pedidos especiais respondidos no prazo
Materiais	Participant Request Cases Routed Cases
Sistema	Dynamics (Apadrinhamento Brasileiro) Salesforce (Apadrinhamento Internacional)
Ambientes	lincs@childfundbrasil.org.br (Apadrinhamento Internacional) lincs.pedidosespecial@childfundbrasil.org.br (Apadrinhamento Brasileiro)
Erros que podem acontecer	Informações incompletas que dificultam a resposta ao padrinho e acabam gerando novos pedidos.
Comentários de Auditoria	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. 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. 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. As respostas enviadas aos padrinhos, EI ou IA, devem estar fundamentadas em evidências documentais como e-mail da OSP, relatórios, laudos etc.

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. 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 rastreio 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 rastreio 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