

Política e Procedimentos de Resposta de Irregularidades

Conteúdo

Objetivo....1
Regras de Proteção ao Denunciante....1
Critérios para investigação de denúncias anônimas:....1
Procedimento para Apresentação de Denúncias....1
Denúncias por partes externas à SolidarChild:....1
Denúncias por colaboradores internos:....1
Denúncias que envolvam o Conselho Diretor:....1
Denúncias relacionadas a Exploração e Abuso Sexual (EAS):....1
Responsabilidades de Quem Recebe a Denúncia....2
Divulgação e Sensibilização....2
Tratamento das Denúncias....2
Etapas do processo:....2
Consequências e Sanções....3
Responsabilidades Institucionais....3
Alterações da Política....3

Objetivo

A presente política tem como finalidade criar um canal seguro e acessível para que qualquer pessoa possa realizar denúncias de irregularidades, assegurando a proteção contra retaliações e promovendo um ambiente de transparência e integridade na SolidarChild.

Esta política aplica-se a situações que:

- ✓ Caracterizem ilegalidade;
- ✓ Estejam em desacordo com as políticas internas da SolidarChild;
- ✓ Comprometam a veracidade de relatórios financeiros;
- ✓ Configurem comportamentos graves e impróprios.

Regras de Proteção ao Denunciante

- ✓ Não será tolerado qualquer tipo de assédio, retaliação ou represália contra quem fizer denúncia.
- ✓ A identidade do denunciante e da vítima será preservada ao máximo possível para garantir sua segurança.
- ✓ Incentivamos a identificação do denunciante no momento da denúncia para facilitar o esclarecimento e a investigação, embora denúncias anônimas também sejam recebidas e avaliadas.

Critérios para investigação de denúncias anônimas:

- ✓ Gravidade da questão levantada;
- ✓ Credibilidade da denúncia;
- ✓ Possibilidade de confirmação das alegações por outras fontes.

Procedimento para Apresentação de Denúncias

Denúncias por partes externas à SolidarChild:

Devem ser comunicadas diretamente à Direção Executiva através do e-mail: **associacao@solidarchild.org**

Denúncias por colaboradores internos:

Devem ser comunicadas ao superior imediato ou, em caso de envolvimento deste, ao superior hierárquico seguinte.

Denúncias que envolvam o Conselho Diretor:

Podem ser direcionadas ao Presidente do Conselho pelo e-mail: **solidarchild@gmail.com**

Denúncias relacionadas a Exploração e Abuso Sexual (EAS):

Podem ser feitas pelos seguintes canais:

- ✓ **E-mail:** protecao@solidarchild.org — denúncias avaliadas em até 24 horas, podendo a resposta levar até 72 horas conforme a complexidade. O denunciante pode acompanhar a denúncia pelo mesmo canal.
- ✓ **Telefone:** 85 013 7928 — denúncias por chamada ou mensagem de texto, com resposta imediata e registro do caso para acompanhamento.
- ✓ **Linha Verde:** 1458 — ligação gratuita, disponível 24 horas, para denúncias em qualquer idioma, encaminhadas às autoridades competentes.
- ✓ **Caixas de Denúncia:** Implantadas em cada comunidade onde a SolidarChild atua, monitoradas diariamente para coleta ágil das denúncias. Feedbacks são fornecidos conforme a natureza da denúncia.
- ✓ **Mesas de Reclamação:** Durante atividades em campo, mesas de reclamação são disponibilizadas para denúncias, reclamações e sugestões, com a presença de oficiais de proteção para acolhimento e encaminhamento.
- ✓ **Pontos Focais:** Em cada comunidade, a SolidarChild dispõe de pontos focais treinados para receber denúncias e garantir o devido encaminhamento.

Responsabilidades de Quem Recebe a Denúncia

Quem recebe uma denúncia deve:

1. Ouvir com atenção e respeito;
2. Informar sobre os serviços de assistência disponíveis;
3. Encaminhar imediatamente a denúncia a um dos Pontos Focais de PSEA da SolidarChild;
4. Manter absoluta confidencialidade sobre os fatos relatados, sem compartilhá-los com terceiros não autorizados.

Divulgação e Sensibilização

A SolidarChild realiza ações contínuas de conscientização nas comunidades por meio de panfletos, folhetos, cartazes e palestras realizadas por oficiais de proteção, ativistas e pontos focais, para informar os beneficiários sobre seus direitos e os canais de denúncia disponíveis.

Tratamento das Denúncias

Etapas do processo:

1. **Análise Inicial:** Avaliação da denúncia para definir se deve ser investigada ou tratada com medidas imediatas.
2. **Relatório ao Denunciante:** Em até 14 dias, o denunciante será informado sobre:
    - Confirmação do recebimento da denúncia;
    - Forma de tratamento da questão;
    - Prazo estimado para resposta final;
    - Existência ou não de investigação e razões para tal decisão.

3. **Solicitação de Informações Complementares:** Pode ser feita para facilitar a investigação.
4. **Resolução:** O denunciante será informado sobre o resultado da apuração, respeitando as limitações legais.

Consequências e Sanções

Infrações a esta política poderão resultar em medidas disciplinares, incluindo advertências, suspensão ou demissão por justa causa, conforme a gravidade e a legislação vigente.

Responsabilidades Institucionais

- ✓ O **Diretor Executivo da SolidarChild** é responsável pela implementação, monitoramento e atualização desta política, garantindo:
  - Disponibilidade do documento para toda a equipe;
  - Apresentação da política aos novos colaboradores;
  - Supervisão do cumprimento integral da política em todas as áreas.
- ✓ Dirigentes, gestores e supervisores devem assegurar a aplicação efetiva desta política e apoiar os processos de denúncia.

Alterações da Política

A SolidarChild reserva-se o direito de revisar e alterar esta política sempre que necessário, visando aprimorar os mecanismos de denúncia e proteção.

Contatos Oficiais para Denúncias:

- ✓ E-mail geral: **associacao@solidarchild.org**
- ✓ Conselho Diretor: **solidarchild@gmail.com**
- ✓ Proteção (casos de EAS): **protecao@solidarchild.org**
- ✓ Telefone Proteção: +258 **849035711**
- ✓ Linha Verde: **1458**