FLUXOGRAMA DE DENÚNCIAS

E-mail: associacao@solidarchild.org

Conteúdo

..... 1

Fluxograma de Denúncias da SolidarChild (Versão Institucional Melhorada) 1

1. Remetente da denúncia 1

2. Receção da denúncia 1

3. Equipa de Gestão de Denúncias (EGD) 1

4. Triagem inicial da denúncia 1

5. Denúncias relacionadas com Exploração e Abuso Sexual (EAS / PSEA) 2

6. Denúncias tratadas internamente pela SolidarChild 2

7. Encaminhamento para autoridades competentes 2

8. Decisão e medidas disciplinares 3

9. Retorno ao denunciante 3

10. Princípios que orientam todo o fluxograma 3

11. Fluxograma de Denúncia 4

Fluxograma de Denúncias da SolidarChild (Versão Institucional Melhorada)

Este fluxograma descreve, de forma clara e padronizada, o percurso de uma denúncia desde a sua receção até à decisão final, garantindo confidencialidade, imparcialidade e proteção das vítimas e denunciantes.

1. Remetente da denúncia

Qualquer pessoa pode apresentar uma denúncia, sem qualquer restrição, incluindo:

- ✓ Beneficiários dos programas;
- ✓ Crianças, adolescentes e seus cuidadores;
- ✓ Colaboradores, voluntários e estagiários;
- ✓ Parceiros, fornecedores e membros da comunidade;
- ✓ Público em geral.

A denúncia pode ser feita de forma identificada ou anónima, através de qualquer um dos canais oficiais da SolidarChild.

2. Receção da denúncia

A denúncia é recebida por um dos canais institucionais (e-mail, telefone, linha verde, caixa de denúncia, ponto focal, staff, etc.) e deve ser imediatamente:

- ✓ Registada de forma segura e confidencial;
- ✓ Encaminhada ao Oficial de Proteção / Ponto Focal de PSEA;
- ✓ Protegida contra qualquer divulgação indevida.

Qualquer colaborador que receba uma denúncia tem o dever de ouvir, acolher, não investigar por conta própria e encaminhar corretamente.

3. Equipa de Gestão de Denúncias (EGD)

A Equipa de Gestão de Denúncias é o órgão responsável por assegurar que todo o processo seja conduzido de forma:

- ✓ Ética;
- ✓ Imparcial;
- ✓ Transparente;
- ✓ Sensível à vítima;
- ✓ Em conformidade com as políticas internas e normas internacionais (PSEA).

Compete à EGD coordenar a análise inicial, definir o encaminhamento e acompanhar o processo até ao encerramento do caso.

4. Triagem inicial da denúncia

Após a receção, a EGD realiza uma análise preliminar (triagem) para:

- ✓ Avaliar o nível de risco e urgência;

- ✓ Identificar se envolve PSEA, proteção da criança, fraude, má conduta, conflito laboral ou outra violação;
- ✓ Verificar a necessidade de medidas imediatas de proteção;
- ✓ Determinar quem deve conduzir a investigação (interna ou externa).

Esta fase não é investigação aprofundada, mas sim avaliação técnica inicial para decisão do encaminhamento.

5. Denúncias relacionadas com Exploração e Abuso Sexual (EAS / PSEA)

Quando a denúncia envolver suspeita de Exploração ou Abuso Sexual:

- ✓ O caso é tratado como prioridade máxima;
- ✓ O Oficial de Proteção assegura o encaminhamento imediato da vítima para serviços de apoio;
- ✓ O caso é encaminhado para a entidade investigadora competente;
- ✓ Os parceiros relevantes (ex.: rede PSEA, doadores) são informados apenas sobre o processo, nunca sobre dados que identifiquem a vítima ou o denunciante;
- ✓ A confidencialidade é rigorosamente mantida em todas as etapas.

6. Denúncias tratadas internamente pela SolidarChild

Algumas denúncias podem ser tratadas internamente, como por exemplo:

- ✓ Má conduta profissional;
- ✓ Discriminação;
- ✓ Assédio moral;
- ✓ Abuso de poder;
- ✓ Uso indevido de recursos;
- ✓ Conflitos éticos;
- ✓ Desrespeito aos beneficiários;
- ✓ Violação de políticas internas.

Nestes casos, a SolidarChild conduz investigação interna estruturada e, quando necessário, encaminha o processo para autoridades administrativas ou legais competentes.

7. Encaminhamento para autoridades competentes

Sempre que a gravidade da denúncia assim o justificar, o caso é encaminhado para:

- ✓ Polícia da República de Moçambique;
- ✓ Procuradoria;
- ✓ Tribunal;
- ✓ Serviços de Proteção da Criança;
- ✓ Outras entidades legais competentes.

Este encaminhamento respeita sempre:

- ✓ O princípio do interesse superior da vítima;
- ✓ A proteção contra retaliação;

- ✓ A confidencialidade;
- ✓ O consentimento informado, quando aplicável.

8. Decisão e medidas disciplinares

Concluída a investigação (interna ou externa), a SolidarChild aplica medidas proporcionais à gravidade da infração, podendo incluir:

- ✓ Aconselhamento formal;
- ✓ Advertência verbal;
- ✓ Advertência escrita;
- ✓ Processo disciplinar;
- ✓ Suspensão;
- ✓ Rescisão de contrato por justa causa;
- ✓ Comunicação às autoridades judiciais.

Nenhuma violação grave, especialmente em casos de PSEA, é tolerada pela organização.

9. Retorno ao denunciante

Sempre que possível (quando o denunciante se identifica), a SolidarChild garante:

- ✓ Confirmação de receção da denúncia;
- ✓ Informação sobre o andamento do processo;
- ✓ Comunicação sobre o encerramento do caso;

O retorno é feito respeitando os limites legais e a proteção da confidencialidade.

10. Princípios que orientam todo o fluxograma

Todo o processo de gestão de denúncias da SolidarChild é guiado pelos seguintes princípios:

- ✓ Confidencialidade absoluta;
- ✓ Não retaliação;
- ✓ Imparcialidade;
- ✓ Transparência processual;
- ✓ Centralidade na vítima;
- ✓ Interesse superior da criança;
- ✓ Responsabilização institucional.

Este fluxograma pode ser convertido em versão visual (infográfico) para afixação nas comunidades, escritórios e materiais de sensibilização.

11. Fluxograma de Denúncia

