



POLÍTICA RECLAMAÇÕES

1. DECLARAÇÃO DA POLÍTICA

No cumprimento de sua missão, o MDF exerce seus valores e adere a altos padrões de conduta profissional e pessoal.

Nossos Valores nos comprometem a respeitar a dignidade intrínseca de cada pessoa e a criar relacionamentos de respeito mútuo com todas as pessoas, independentemente de raça, gênero, religião, orientação sexual, idade, habilidade ou crenças. Eles também nos comprometem a sermos bons administradores dos recursos que nos são confiados, incluindo recursos ambientais, e a sermos transparentes em, e responsáveis por, nosso trabalho.

Nosso Código de Conduta estabelece compromissos explícitos de que a conduta pessoal de qualquer um que trabalha para, ou representa, o MDF, seja exercida dentro dos mais altos padrões.

2. QUEM PODE APRESENTAR RECLAMAÇÕES?

Recebemos reclamações de qualquer **pessoa, grupo de pessoas, ou organização** que queira reclamar sobre representante(s) ou atividade(s) do MDF ou de uma organização parceira com a qual o MDF trabalha.

Nós também recebemos reclamações de pessoas que as façam **em nome de outras**, no caso de terem sido solicitadas a fazê-lo, por razões como medo de repercussão, preocupações com segurança.

Nós reconhecemos que existem algumas circunstâncias onde indivíduos tenham boas razões para o anonimato (por exemplo medo de retaliação), assim sendo, nós também aceitamos **reclamações anônimas**. Se uma reclamação for realizada anonimamente é especialmente importante que informações detalhadas sejam providenciadas, caso contrário, pode não ser possível conduzir as averiguações necessárias em casos que não tenham informações suficientes. Também pode não ser possível fornecer atualizações de progresso para reclamações anônimas.

3. DEFINIÇÕES E ALCANCE

Nossos representantes, para os propósitos desta política inclui-se, funcionário contratado, voluntários, consultores e qualquer outra pessoa que seja solicitada ou autorizada a trabalhar ou representar o MDF.

Feedback é a informação compartilhada sobre qualquer aspecto de uma experiência pessoal com o MDF ou uma organização com a qual a MDF trabalhe. Pode ser positiva, negativa ou neutra. Pode abranger elogios, comentários, sugestões e preocupações.



Reclamação é a manifestação de insatisfação que necessita de uma investigação mais aprofundada e uma resposta ponderada. É a necessidade de investigação e o tipo de resposta necessária que distingue uma reclamação e outros tipos de *feedback*, tais como uma preocupação (que seria um objeto de um *feedback*), por exemplo, se tornar uma reclamação.

Esta política apenas abrange reclamações. O MDF considera outros tipos de *feedback* também importantes, e possui processos para receber e responder a eles, mas esta política foca na orientação para gerenciar manifestações de insatisfação que necessitem investigação e resposta adequada. Se você preferir que uma situação seja administrada informalmente, nós tentaremos utilizar uma abordagem flexível sempre que possível. Nestes cenários, nós faremos um julgamento profissional com base na informação compartilhada e, tanto quanto possível, com o envolvimento da pessoa que está compartilhando as informações. Qualquer tipo de *feedback* que sugira violação grave do nosso código de conduta por parte de um funcionário, será investigado, respeitando a confidencialidade e segurança de qualquer indivíduo envolvido.

4. COMPROMISSOS DA POLÍTICA

Ao acolher e tratar de reclamações, o MDF compromete-se a:

Responsabilidade

- Acolher e aceitar todas as reclamações, tratá-las com seriedade, e administrá-las de maneira rápida, justa e apropriada.
- Garantir que nosso processo de reclamações seja documentado e esteja em vigor e que abranja reclamações sobre a realização de nosso trabalho, exploração e abuso sexual, entre outros abusos de poder.
- Comunicar como nossos mecanismos podem ser acessados e a abrangência das questões que podem ser abordados.
- Resolver as reclamações sempre que possível, visando proporcionar a restituição de qualquer perda ou dano que não possa ser substituído ou reparado.
- Reportar as reclamações aos órgãos regulatórios relevantes e doadores quando requerido.
- Encaminhar quaisquer reclamações que não pertençam ao âmbito de nossa organização a uma parte relevante, de modo consistente através de boas práticas. Por exemplo, qualquer reclamação que indicar que uma possível ofensa criminosa tenha sido cometida, deve ser encaminhada às autoridades oficiais responsáveis por investigar tais assuntos, quando for seguro fazê-lo.

Transparência e Acessibilidade

- Garantir que sejam providenciadas informações apropriadas às pessoas e comunidades com as quais trabalhamos, sobre nossa organização, os princípios que aderimos, como esperamos que nossos representantes atuem, os programas implementados e o que eles pretendem realizar.
- Garantir que pessoas e comunidades com as quais trabalhamos estejam cientes do comportamento esperado por parte de nossos representantes, incluindo compromissos organizacionais assumidos para prevenir a exploração e abuso sexual.



- Garantir que a comunicação esteja em linguagem, formato e meios facilmente compreensíveis, respeitosa e culturalmente apropriados para diferentes membros da comunidade, especialmente grupos vulneráveis e marginalizados.
- Garantir que políticas de compartilhamento de informação estejam em vigor e promovam uma cultura de comunicação aberta.
- Consultar parceiros, pessoas e comunidades com as quais trabalhamos sobre desenvolvimento, implementação e monitoramento nos processos de gestão de reclamações.

Confidencialidade e Segurança

- Administrar as reclamações de uma maneira que priorize a segurança da pessoa que realizou a reclamação e aqueles afetados em todos os estágios.
- Garantir que a informação relacionada à reclamação só seja compartilhada confidencialmente entre aqueles que estejam diretamente gerenciando ou supervisionando o processo relacionado à reclamação. Como regra geral, nomes e dados pessoais dos supostos sobreviventes, autores, reclamantes ou outros envolvidos não serão compartilhados. Caso seja necessário divulgar informações a terceiros, isso será decidido caso-a-caso e, na medida do possível, com o consentimento da pessoa que realizou a reclamação, exceto em casos de atividade criminosa.

Qualidade e Aprendizagem

- Examinar e adaptar ou revisar as práticas em função da análise das reclamações recebidas e das conversas em andamento com as partes interessadas.
- Prestar particular atenção à inclusão considerando gênero, idade ou diversidade daqueles realizando as reclamações.
- Utilizar a análise de informações de reclamações anônimas como parte de processos de melhoria contínua.

5. COMO REALIZAR UMA RECLAMAÇÃO COM O MDF

Existem vários canais de comunicação para qualquer pessoa que deseje reclamar/relatar uma preocupação e você pode escolher o canal com o qual se sinta mais confortável. É importante compartilhar seu nome e dados de contato, assim como as informações referentes à reclamação ou preocupação que tiver. Isso permitirá que a pessoa responsável de responder à reclamação ou preocupação possa, se fosse necessário, pedir informações adicionais, e também possa atualizar os reclamantes, quando apropriado. Isso também pode nos ajudar a garantir que as pessoas não sofram quaisquer consequências negativas ao apresentar uma reclamação ou preocupação em boa-fé.

- Encorajamos as pessoas a usar nosso email institucional: administrativo@mdf.org.br
- Nossa Linha telefônica direta: (11) 2917-2744
- Nosso Site: <https://www.mdf.org.br/>



- Se, por qualquer motivo, a linha direta telefônica, email, site não for apropriado, indivíduos externos ao MDF poderão contatar um membro do pessoal de MDF de confiança ou o Gerente de Reclamações nomeado para pela organização diretamente por telefone ou correio eletrônico.

Para outros assuntos, por favor, ligue para nossa linha telefônica direta (11) 2917 2744 ou envie um e-mail para administrativo@mdf.org.br. Caso precise levar o problema para fora da organização, entre em contato com a Diretoria do MDF. Todas as reclamações serão gerenciadas confidencialmente e sensivelmente por um administrador de reclamações treinado.

Idealmente, as reclamações devem ser feitas imediatamente quando a pessoa tomou conhecimento do incidente ou no prazo de 6 meses, a partir da data em que o indivíduo tomou conhecimento do incidente. No entanto, reconhecemos que as circunstâncias de algumas queixas podem causar dificuldades ao indivíduo em se expressar e, portanto, o MDF investigará todos os casos graves sem limite de tempo.

6. COMO NÓS RESPONDEMOS AS RECLAMAÇÕES

Gerenciamos as reclamações de acordo com as políticas e procedimentos internos relevantes. As reclamações são avaliadas e direcionadas para o responsável pelo caso, dependendo da categoria da reclamação (por exemplo, segurança, fraude e perda, denúncia). Todos os procedimentos comprometem-nos a:

- Reconhecer as reclamações dentro de um prazo definido
- Fornecer à pessoa que faz a reclamação um ponto de contato dentro da organização e um esboço das próximas etapas
- Investigar todas as reclamações de forma adequada ao conteúdo da mesma, evitando atrasos desnecessários.
- Manter a pessoa atualizada do progresso e resolução, a menos que:
 - A situação signifique que devemos respeitar a privacidade das pessoas que podem ser afetadas
 - Tenham indicado expressamente a preferência de não receber uma resposta
 - A queixa tenha sido feita anonimamente e isso não seja possível

Encaminhamento: Iremos relatar quaisquer queixas que envolvam atividade criminosa às autoridades competentes responsáveis para investigações posteriores, quando for seguro fazê-lo, como relacionada a defesa da Criança e do Adolescente para os órgãos competentes.



7. RECORRENDO DE UMA DECISÃO DE RECLAMAÇÃO

Os indivíduos que tenham apresentado uma reclamação e que estejam insatisfeitos com a resposta do MDF têm o direito de apelar à decisão. O Administrador de reclamação e/ou a Diretoria do MDF analisará os registros de reclamações antes de responder plenamente. Isto pode ser feito através do formulário eletrônico nas redes indicadas ou através do sistema telefônico apresentado uma nova queixa, ou por escrito, através de carta ou pelo e-mail, para os seguintes endereços:

Email: administrativo@mdf.org.br

Site: www.mdf.org.br

Telefone: (11) 2917-2744

Assembleias e Reuniões (caixa de reclamação).