

oikos
cooperação e desenvolvimento



| POLÍTICA DE
SATISFAÇÃO E
ACCOUNTABILITY

ACCOUNTABILITY

POLÍTICA DE SATISFAÇÃO E ACCOUNTABILITY

1. DEFINIÇÃO DE POLÍTICA

A queixa é uma expressão de insatisfação encaminhada para a Oikos sobre o padrão de serviços, ações, comportamentos ou produtos fornecidos.

Queixas relativas a violação do compromisso com os nossos beneficiários são consideradas como reclamações válidas e devem ser postas em prática imediatamente. A reclamação tem que ser sobre alguma ação que a Oikos seja responsável por, ou que esteja dentro da esfera de influência da Oikos.

As reclamações podem ser divididas em queixas sensíveis e não sensíveis. Reclamações não sensíveis geralmente seriam preocupações das partes interessadas sobre a qualidade da execução do programa, tais como:

- Qualidade de produtos ou serviços prestados;
- Situações em que o queixoso não recebeu os serviços ou produtos, como prometido, sem uma justificação adequada;
- Insatisfação sobre metodologias ou abordagens praticadas ou não praticadas;
- Preocupação sobre o comportamento do pessoal da Oikos e voluntários/colaboradores durante a execução de um projeto ou qualquer outro trabalho em nome da Oikos.

Reclamações sensíveis podem incluir, mas não se limitam, ao seguinte:

- Questões relativas com suspeitas de fraude ou corrupção;

- Questões relacionadas com a má conduta física por funcionários ou voluntários/ colaboradores da Oikos, que incluem o assédio sexual ou abuso;
- Questões relacionadas a outros tipos de abusos de poder por funcionários ou voluntários/ colaboradores da Oikos;
- Questões relacionadas com negligência importante pela equipa da Oikos ou voluntários/ colaboradores na prestação de serviços;

Reclamações sensíveis devem ser tratadas com máxima confidencialidade e, muitas vezes, envolvem uma investigação mais detalhada.

2. APRESENTAÇÃO QUEIXA

A reclamação pode ser feita por:

- Comunidade ou beneficiários;
- Colaborador, funcionários ou voluntários;
- Organização parceira ou interessada.

Estas pessoas/ entidades devem ser capazes de apresentar uma reclamação, independentemente do contexto local, do seu acesso a meios para efetuar a reclamação ou do seu grau de alfabetização.

POLÍTICA DE SATISFAÇÃO E ACCOUNTABILITY

3. COBERTURA POLÍTICA

As condições e obrigações previstas dentro desta política serão aplicáveis aos funcionários, consultores, voluntários da Oikos, bem como de organizações parceiras ou que possam estar a executar um projeto em nome da Oikos.

4. FAZER RECLAMAÇÃO

Todas as queixas formais devem ser feitas por escrito, de preferência através de um formulário de reclamação (traduzido para o idioma local, quando necessário).

No caso de organizações parceiras fazerem reclamações, os e-mails podem ser considerados como documentação formal das queixas.

Para aqueles que são incapazes de escrever ou preferindo fazer uma reclamação verbal (como pode ser o caso de certos beneficiários que vivem em áreas onde a taxa de alfabetização é baixa), a pessoa responsável por receber a denúncia irá traduzir a reclamação verbal para a forma escrita. A reclamação pode ser colocada tanto diretamente por um indivíduo ou organização ou via alguém agindo em seu nome.

5. DIRIGIR QUEIXA

No caso de reclamações especificamente sobre projetos Oikos no terreno, de preferência será o Coordenador Nacional. Reclamações sensíveis recebidas pelo pessoal do projeto ou Coordenador Nacional devem ser encaminhadas Departamento de Operações da Oikos.

Para todas as reclamações através do site, a pessoa responsável pela Comunicação estará a cargo da resposta inicial, redirecionando-as para o Coordenador Nacional e Diretor de Operações.

No que toca a queixas especificamente de parceiros da Oikos, (que geralmente se comunicam através de e-mail ou verbalmente), o responsável será o Coordenador Nacional e/ ou Diretor de Operações.

Todas as queixas devem ser levadas ao conhecimento do Diretor de Operações. Se a reclamação não pode ser resolvida pelo Coordenador Nacional e Diretor de Operações, ou que podem exigir investigação intensiva, serão encaminhadas para a Direção Executiva da Oikos.

Todos os funcionários relevantes envolvidos na execução do procedimento deverão ser informados se a queixa for escalada para um nível superior. O Diretor de Operações será encarregado de monitorizar o mecanismo de resposta às reclamações.

POLÍTICA DE SATISFAÇÃO E ACCOUNTABILITY

6. LIMITE DE TEMPO

Qualquer reclamação deve ser feita o mais rapidamente possível, o mais tardar três meses a contar da data em que a queixa é reportada.

7. APÓS QUEIXA

A Oikos deverá tomar medidas sobre as reclamações no prazo de 10 (dez) dias uteis apos o recebimento. No caso em que uma queixa não poder ser resolvida dentro deste prazo o queixoso será informado, por escrito, sempre que possível, sobre quando pode esperar uma resposta completa. No entanto, as reclamações serão tratadas no menor tempo possível.

- Reclamações recebidas devem ser reconhecidas verbalmente ou por escrito, no prazo de 3 (três) dias uteis.
- Espera-se que a maioria das queixas e preocupações sobre a Oikos possa e vá ser tratada informalmente pelos funcionários a nível local. No entanto, reconhecesse que nem todos os problemas podem ser resolvidos desta forma. Como tal, um mecanismo de queixas formais é necessário para as ocasiões em que um individuo ou uma organização pretende fazer da sua reclamação uma questão de registo e receber uma resposta formal.

8. RESPOSTA

No caso em que um reclamante não esteja satisfeito com a resposta da Oikos no que diz respeito à sua denúncia, este tem o direito de recorrer uma vez, sempre que seja feita em termos corretos e com respeito. Neste caso, o apelo vai para e torna-se responsabilidade do próximo nível de direção, utilizando os mesmos canais. Caso se mantenham insatisfeitos com os resultados do recurso, podem ainda escrever ao presidente da Oikos. Se o Presidente considerar que medidas adicionais devem ser tomadas e deve informar o queixoso desse facto.

9. SEGURANÇA, NÃO-RETALIAÇÃO

Os queixosos têm o direito de expressar as suas preocupações, sem medo de retaliação. Oikos ira garantir que os detalhes dos queixosos são mantidos em sigilo durante todo o processo de reclamação. Em alguns casos, pode ser necessário divulgar informações a terceiros. Esta decisão será tomada numa base caso a caso e só com o acordo do queixoso.

Entende-se por colaboradores da organização todos os membros que constituem a Sede, compreendendo todos os membros da Direção e diferentes Departamentos, e as diferentes Delegações de cada país onde opera;

POLÍTICA DE SATISFAÇÃO E ACCOUNTABILITY

10. NÃO RESPOSTA A RECLAMAÇÃO

Oikos irá tratar todos os que fazem uma reclamação com cortesia e respeito. Em troca, a Oikos vai esperar que as pessoas que fazem as denúncias apresentem as suas preocupações de forma justa e adequada. Quando os queixosos assediarem o pessoal, se comportarem de maneira abusiva ou excessiva no que toca ao tratamento das reclamações, Oikos reserva o direito de retirar ou modificar o seu processo de reclamação e, mediante o tipo de comportamento, agir em defesa da organização e dos seus trabalhadores. A decisão sobre o que constitui uma reclamação persistente, habitual e insultuosa será tomada pelo Diretor de Operações. Se a reclamação for sobre o Diretor de Operações, será decidida pelo Diretor Executivo.

11. ARQUIVO E DIVULGAÇÃO

Queixas e resoluções para problemas em projetos de campo serão recolhidos e mantidos em arquivo pelo Coordenador de País e/ ou pelo Diretor de Operações. Outras queixas gerais deverão ser recolhidas e mantidas pelo Departamento de Comunicação, com acesso limitado de visualização ao responsável de comunicação.

12. MONITORIA, AVALIAÇÃO E CRÍTICAS

Uma parte fundamental do processo de reclamação é identificar quaisquer problemas que precisam ser abordados na implementação dos projetos, conduta do pessoal e / ou métodos de trabalho de modo a melhor a atuação.

A revisão da intervenção e conduta ficará a cargo dos responsáveis de Monitorização e Avaliação, a nível de projeto e/ou de país (sendo o coordenador de país o responsável máximo).



A Oikos – cooperação e desenvolvimento é uma Associação sem Fins Lucrativos, reconhecida internacionalmente como Organização Não Governamental para o Desenvolvimento. Acreditamos num mundo sem pobreza e injustiça, onde o desenvolvimento humano seja equitativo e sustentável à escala local e global. Por isso, assumimos como missão erradicar a pobreza e reduzir as desigualdades para que todas as pessoas usufruam do direito a uma vida digna.

www.oikos.pt

Rua Visconde Moreira de Rey, 37 | Linda-a-Pastora | 2790 - 447 Queijas | Portugal
telefone (+351) 21 882 3630 | fax (+351) 21 882 3635 | e-mail oikos.sec@oikos.pt | NIF: 502 002 859