

# Procedimento de reclamações

## 1. Prefácio

A Fundação Wilde Ganzen (Wilde Ganzen) pretende ser uma organização transparente e de aprendizagem, e um parceiro confiável para seus apoiadores, para Iniciativas de Desenvolvimento Privadas, bem como para Parceiros Locais de Projetos no exterior. Isso inclui um tratamento criterioso das reclamações, queixas e denúncias. Portanto, a Wilde Ganzen aplica o procedimento de reclamações a seguir.

O princípio básico é que a pessoa ou organização insatisfeita com a Wilde Ganzen primeiro discuta a questão com seu contato na Wilde Ganzen e que se faça uma tentativa de chegar a uma solução, possivelmente com a ajuda do gerente do departamento, em consulta mútua. Se isto falhar, uma reclamação formal pode ser feita por meio de uma reclamação por escrito, que é tratada pela (ou em nome da) diretoria. Se o/a reclamante discordar da decisão da diretoria sobre a reclamação, o/a reclamante poderá recorrer ao comitê independente de reclamações da Fundação Wilde Ganzen. Caso a insatisfação diga respeito ao próprio diretor, uma reclamação por escrito endereçada a ele será examinada pelo conselho supervisor da Fundação Wilde Ganzen.

Este procedimento de reclamação não afeta o fato de que o/a reclamante pode, a qualquer momento, levar a reclamação aos tribunais holandeses.

## 2. Definições

- a. Uma **reclamação** é qualquer manifestação escrita de desagrado ou insatisfação contra a Wilde Ganzen, apresentada por um/uma reclamante que sente que a Wilde Ganzen prejudicou seus interesses.
- b. Um/uma **reclamante** pode ser qualquer pessoa ou organização, ou seus representantes legais, assim como qualquer pessoa que faça uso dos serviços ou produtos da Wilde Ganzen, que apresente uma reclamação.<sup>1</sup>

## 3. Apresentando uma reclamação

1. Em caso de insatisfação, o reclamante se dirige primeiro ao seu contato na Wilde Ganzen para tentar chegar a uma solução.
2. O reclamante tem a oportunidade de discutir sua insatisfação com a pessoa de contato. O gerente do departamento em questão pode estar envolvido nesta consulta, se isso facilitar a busca de uma solução.
3. Se o reclamante não estiver satisfeito com o resultado da consulta, pode apresentar uma reclamação formal por meio de uma carta de reclamação. A Wilde Ganzen informará o reclamante quanto a essa possibilidade.
4. Uma reclamação deve ser feita em até dois meses após o evento ou a decisão à

---

<sup>1</sup> Por uma questão de legibilidade, o reclamante será referido daqui em diante apenas na forma masculina.

qual a reclamação se refere, submetida por escrito, enviada ao endereço postal e/ou e-mail geral da Wilde Ganzen aos cuidados do diretor.

5. Uma reclamação por escrito deve incluir ao menos o nome e os detalhes de contato do reclamante, a data em que a reclamação é apresentada e uma descrição do evento ou decisão contra a qual ela é dirigida.

#### **4. Trato de uma reclamação por escrito**

1. O diretor assegurará o encaminhamento da reclamação, a menos que a situação surja conforme será mencionado no item 4.6.
2. O diretor poderá autorizar um funcionário a lidar com a reclamação por escrito em seu nome.
3. O diretor - ou o funcionário designado - avaliará a reclamação com base em todos os méritos, falará com todas as partes envolvidas, incluindo o reclamante, e tomará uma decisão.
4. A resolução da reclamação por escrito é feita em até seis semanas após seu recebimento. Nos casos em que isso não for possível, o reclamante será informado a tempo sobre o novo período de decisão.
5. A decisão sobre a reclamação é fundamentada, e comunicada por escrito ao reclamante.
6. A despeito do acima exposto, uma reclamação que diga respeito exclusiva ou principalmente a uma conduta do diretor deverá ser tratada pelo conselho supervisor da Wilde Ganzen. O conselho supervisor investiga a reclamação, ouve quaisquer partes envolvidas, inclusive o reclamante e o diretor, e toma uma decisão que é comunicada por escrito ao reclamante.

#### **5. Recurso ao comitê independente de reclamações**

1. Os reclamantes que discordarem da decisão do diretor ou do conselho supervisor sobre sua reclamação podem recorrer da mesma para o comitê de reclamações da Wilde Ganzen.
2. O comitê de reclamações é um comitê independente e possui três membros. O presidente do comitê de reclamações é um advogado. Ao menos um dos membros é especialista na área de cooperação para o desenvolvimento e ao menos um dos membros tem conhecimento dos métodos de trabalho e organização da Wilde Ganzen. As regras sobre as funções, composição, nomeação e trabalho do comitê de reclamações (entre outras coisas), estão estabelecidas no Regulamento do comitê de reclamações.

#### **6. Apresentação de recurso**

1. Os recursos ao comitê de reclamação devem ser feitos em até quatro semanas a partir da data da decisão contra a qual o recurso é dirigido, por meio de um documento escrito - a notificação de recurso - que deve, em qualquer caso, conter:
  - a. o nome e os dados de contato do reclamante,
  - b. uma descrição detalhada da reclamação,
  - c. uma cópia da decisão contra a qual o recurso é dirigido,

- d. dados e documentos relevantes relacionados à reclamação,
- e. os embasamentos do recurso

2. A notificação de recurso com anexos deve ser enviada para o endereço postal e/ou e-mail geral do secretariado do comitê de reclamações, aos cuidados do assistente executivo.

## **7. Consideração do recurso**

1. O líder do comitê de reclamações decidirá, após receber o recurso e os arquivos, se o recurso será considerado.
2. Se o recurso for considerado, o comitê de reclamações solicitará ao diretor (ou no caso referido em 4.6: ao conselho supervisor) que responda ao recurso por escrito. Esta resposta deve incluir a posição da Wilde Ganzen sobre a reclamação e que medidas foram tomadas para alcançar uma solução em conjunto com o reclamante. O reclamante deve receber uma cópia da resposta da Wilde Ganzen.
3. O comitê de reclamações decide se será realizada uma audiência. Uma audiência pode ser dispensada se o comitê de reclamações for da opinião de que uma decisão pode ser tomada com base nos documentos escritos, e as partes concordarem com isso.
4. A audiência será agendada pelo secretariado do comitê de reclamações. O reclamante e o diretor (ou no caso referido no item 4.6: o conselho supervisor) receberão um convite por escrito. Durante essa audiência, o comitê de reclamações ouvirá as partes, na presença uma da outra, sobre o recurso apresentado. Um relatório do que foi discutido na audiência será feito.
5. As partes poderão trazer testemunhas ou especialistas para a audiência. Os nomes e competências dessas pessoas devem ser apresentados ao comitê de reclamações no máximo duas semanas antes da audiência. O secretariado do comitê de reclamações notificará a outra parte em conformidade.
6. O reclamante é livre para ser assistido por um representante (advogado) durante a audiência. Os custos de qualquer assistência (jurídica) do reclamante ficam a cargo do reclamante.

## **8. O veredito do comitê de reclamações**

1. O comitê de reclamações avalia a reclamação independentemente e apresenta uma decisão na qual emite um parecer fundamentado sobre os méritos do recurso. A decisão conta como um parecer de grande importância para as partes.
2. O comitê de reclamações não pode impor uma sanção, nem decidirá se a Wilde Ganzen é responsável por quaisquer danos sofridos pelo reclamante.
3. O comitê de reclamações emite seu veredito em no máximo seis semanas após receber o recurso. Se a solução do recurso não for possível dentro de seis semanas, as partes serão devidamente informadas sobre o novo período de decisão.
4. O secretariado do comitê de reclamações enviará uma cópia do veredito ao diretor (ou no caso referido no item 4.6: ao conselho supervisor).

## **9. A decisão final**

1. Após receber o veredito do comitê de reclamações, o diretor (ou no caso referido em 4.6: o conselho supervisor) tomará uma decisão final sobre como o veredito será aplicado. Ao fazer isso, a decisão do comitê de reclamações só pode ser alterada

- em detrimento do reclamante, com a apresentação de justificativas.
2. O diretor anunciará ao reclamante, por escrito, o veredito do comitê de reclamações e a decisão final da Wilde Ganzen em até duas semanas após o recebimento do veredito final.

## 10. Registro de reclamações

3. O secretariado do comitê de reclamações se encarrega do registro de todas as reclamações apresentadas. A princípio, este registro inclui todas as reclamações definidas no artigo 2.a, portanto, não apenas as reclamações referidas no artigo 3.4.
4. O registro de reclamações deve incluir no mínimo os seguintes dados:
  - a. de cada reclamação:
    - o a data em que a reclamação foi recebida
    - o o nome e os dados de contato do reclamante
    - o uma breve descrição da reclamação
    - o o nome do membro da equipe/gerente de departamento envolvido
    - o o nome da pessoa atendendo a reclamação
    - o a forma como a reclamação foi conduzida
    - o a data em que a reclamação foi resolvida
  - b. Além disso, no caso de uma reclamação:
    - o a data em que a reclamação foi apresentada
    - o uma breve descrição da reclamação
    - o a pessoa lidando com a reclamação (diretor ou conselho supervisor)
    - o a forma como a reclamação foi resolvida
    - o a data e o conteúdo da decisão tomada
  - c. Além disso, no caso de um recurso ao comitê de reclamações:
    - o a data em que a notificação de recurso foi recebida
    - o a forma como o recurso foi conduzido
    - o a data e o conteúdo da decisão do comitê de reclamações
    - o a data e o conteúdo da decisão final
  - d. Em relação a todas as reclamações:
    - o quaisquer pontos de aprendizagem e/ou ajustes (na política) feitos
5. Estes registros serão mantidos por cinco anos.

## 10. Responsabilização e transparência

1. A condução das reclamações ocorre sob a responsabilidade última do diretor.
2. O método de condução está incluído como uma descrição do processo no manual de qualidade da Wilde Ganzen.
3. O diretor é responsabilizado perante o conselho supervisor pela política conduzida na condução de reclamações em geral e, quando se justifique, também em questões individuais. Para este fim, o diretor deve enviar anualmente ao conselho supervisor um resumo do número de reclamações recebidas, indicando também a natureza dessas reclamações. Também é informado se, com base nas reclamações, foram feitos ajustes na organização ou nos procedimentos.

## 11. Conclusão

O procedimento de reclamações é determinado pela Wilde Ganzen e pode ser alterado ou substituído por um novo regulamento após ouvir o comitê de reclamações. Este procedimento de reclamação entrará em vigor em 1º de setembro de 2022.