

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.¹

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

¹ 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.