

Gerenciamento de reclamações interno da DAHW

em caso de corrupção, obtenção de vantagens impróprias e violações do código de conduta da DAHW, das directivas de proteção da criança da DAHW ou de outros atos fraudulentos

1. Introdução:

Desde a sua fundação a DAHW recebe donativos e doações de instituições privadas e estatais e estabeleceu-se como organização confiável e de princípio junto aos seus parceiros, às autoridades públicas e aos doadores. Mas como todas as organizações humanitárias, na DAHW existe o risco de fracasso de atividades ou de erros involuntários. A DAHW compromete-se a tomar medidas adequadas para receber informações sobre uma eventual conduta inadequada e a remediar o caso, o mais rápido possível. Através da criação dum sistema de gerenciamento de reclamações a DAHW assegura que qualquer pessoa ou instituição que manifeste verdadeiras preocupações devidas a uma conduta inadequada possa fazer isso sem recear a divulgação ou represálias para a identidade.

Esta directiva aplica-se a todos os colaboradores que trabalhem por ordem da DAHW, independente do local e do tipo de contrato. Neste contexto, os colaboradores são colaboradores no território nacional e estrangeiro, os grêmios de supervisão, os parceiros de projeto e consultores que atuam a curto prazo, prestadores de serviços, estagiários e voluntários.

O gerenciamento de reclamações interno não é competente pelas reclamações relativas a assuntos trabalhistas e/ou perguntas ou disputas sobre o contrato de trabalho dos colaboradores da DAHW na Alemanha. Neste caso, o conselho de empresa é competente.

2. Definição:

Nos termos da presente directiva, uma “conduta inadequada” é qualquer infração do código de conduta e das outras directivas da DAHW. Ela inclui, entre outros: fraude, corrupção, má conduta sexual, violência no lugar de trabalho e no ambiente doméstico, crimes, violações das leis (inclusive negligência, contra-ordenações), abuso de poder, violação das regras de saúde e segurança ou danos ambientais.

3. Ombudsman:

Para permitir um relatório anónimo, a DAHW encarregou um ombudsman externo para receber as primeiras informações. O ombudsman tem o endereço de e-mail ombudsman@dahw.de, que assegura a anonimidade do informador. Logo que o ombudsman tiver investigado profundamente a reclamação, ele decidirá à sua discricção quem vai ser encarregado com o processamento do relatório / da informação.

Para todas as informações/os relatórios recebidos vai ser criado um ficheiro eletrónico, no qual todas as seguintes medidas vão ser documentadas. Este ficheiro eletrónico só será encerrado, quando os grêmios de supervisão (diretoria/conselho de supervisão) tiverem concordado encerrar o caso.

Em caso de suspeita razoável dum crime o ombudsman vai iniciar a perseguição judicial e encarregar advogados especializados. Nestes casos graves, a diretoria e o conselho de supervisão devem ser informados imediatamente.



Em caso de reclamações contra colaboradores ou executivos da DAHW deverá ser informado pelo menos o superior direto ou a próxima instância superior.

Se uma comunicação anónima com informações insuficientes for recebida, o ombudsman deve tentar recolher tantos fatos suplementares, quanto possível. Se todos os esforços fracassarem, ele vai informar os grémios de supervisão e encerrar o caso de mútuo acordo.

4. Processo de comunicação:

Cada pessoa ou instituição que tenha uma suspeita séria ou justificada relativa a uma violação presumível ou real das disposições da DAHW pelos colaboradores ou parceiros de cooperação da DAHW pode apresentar a sua reclamação.

A reclamação pode ser apresentada através de e-mail (ombudsman@dahw.de) ou pelo correio (Ombudsperson, DAHW *Deutsche Lepra- und Tuberkulosehilfe* e.V. Raiffeisenstraße 3, 97080 Würzburg, Alemanha) ou com o formulário de reclamação online www.dahw.de/safeguarding em inglês, alemão, francês e espanhol.

Todas as reclamações enviadas através de e-mail ou pelo correio só são recebidas pelo ombudsman.

Para apresentar uma reclamação e ficar anónimo, é favor observar o seguinte:

Uma vez que, devido à anonimidade, não é possível contactá-lo para esclarecer as questões, a primeira comunicação deve conter tantos detalhes, quanto possível, para permitir uma investigação adequada e justa.

5. Sanções:

Violações das diretivas da DAHW podem ter consequências graves para a DAHW como organização e para os colaboradores e parceiros de cooperação afetados. Todas as investigações são realizadas sem considerar a relação duma pessoa/instituição com a DAHW, a sua posição ou os seus anos de serviço.

Se uma violação dirigir-se contra uma pessoa, a DAHW compromete-se a apoiar a vítima.

- 1) Qualquer violação dá lugar a medidas disciplinares e pode levar ao despedimento imediato pela DAHW e ao direito à indemnização. Além disso, a DAHW reserva-se o direito de parar um apoio ao projeto em curso e a exigir a restituição de pagamentos já efetuados.
- 2) Nos casos com violações das leis locais, a DAHW pode comunicar as violações às autoridades locais e intentar ações civis.
- 3) Em caso de violência ou má conduta sexual para com uma pessoa, a DAHW ajuda a vítima a superar o trauma de violência.
- 4) Falsas acusações intencionais são consideradas uma violação do código de conduta e levam a medidas disciplinares.

6. Obrigações de divulgação:

- 1) Se a pessoa ou instituição tiver um interesse pessoal no assunto que ela comunicou, ela deverá divulgar isso desde o início.
- 2) Se uma investigação for iniciada pelo ombudsman, ele também será responsável pela revisão do relatório de investigação.
- 3) Após a investigação são tomadas as medidas adequadas – isso também pode ser a instauração dum processo disciplinar ou a denúncia dum crime.
- 4) Mesmo se as informações recebidas não conterem fatos suficientes para uma investigação, o ombudsman vai informar os grêmios de supervisão. O ombudsman não decide à sua discricção sobre o encerramento dum caso comunicado.

O informador não tem desvantagens devido à sua comunicação feita com toda a consciência, mesmo se for verificado que a suspeita não é justificada. Os postos aos quais o colaborador comunica a suspeita em boa fé asseguram a confidencialidade rigorosa.

7. Informações incorretas:

A DAHW vai levar a sério todas as comunicações de conduta inadequada e proteger a pessoa/instituição que apresenta a suspeita. Mas uma falsa acusação intencional é considerada uma conduta inadequada e leva a um processo disciplinar ou à terminação dos negócios.

8. Suplementos

A gerência ordena uma revisão periódica de cinco em cinco anos. Alterações da directiva devem ser discutidas e estão sujeitas ao consentimento da gerência da DAHW e dos grêmios de supervisão da DAHW.

Área funcional:	Departamento do pessoal e desenvolvimento da organização
Proprietário:	Gerência da DAHW
Aprovado por:	Gerente/Diretoria/Conselho de supervisão 11/2018
Próxima revisão:	cinco anos após a data de liberação
Línguas:	inglês, alemão, espanhol, francês e português
Aplica-se a:	Todos os colaboradores (no interior e no estrangeiro), membros da diretoria e do conselho de supervisão, parceiros de projeto, consultores, prestadores de serviços, estagiários e voluntários
Directivas correspondentes:	Código de conduta da DAHW; Directiva de proteção das crianças da DAHW; Directivas para o combate e a prevenção da corrupção, conflitos de interesses e fraude no âmbito do trabalho da DAHW; Orientação para a cooperação com empresas; Política de mídias digitais; Regulamento de revisão interna da DAHW; Manual de gestão de projetos da DAHW
Pessoa de contato:	Gerência da DAHW