



PROCEDIMENTO DE QUEIXAS AO NÍVEL DA INTEGRIDADE

Pessoas de contacto: Petra Decraemer, Thibaud Dezyn

Data: 7 de janeiro de 2021

Estado do documento: final

DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

1. Código ético e princípios gerais do procedimento de queixas

Este documento complementa o Código de Ética da FOS geralmente adotado (ver sítio da Web: www.fos.ngo/integriteit).

Aplicamos os seguintes princípios na elaboração do procedimento de queixas:

- Simples e acessível: o procedimento é fácil de ler para os leigos, e como resultado, fácil de usar.
- Confidencialidade: a pessoa que apresenta uma queixa deve poder fazê-la sem receio de represálias e quebra de confidencialidade, se agir de boa-fé.

2. Dever moral de denunciar violações da integridade

Todos os intervenientes envolvidos, membros do pessoal, partes contratantes têm a obrigação moral de denunciar qualquer suspeita razoável de violação da integridade que esteja direta ou indiretamente relacionada com os intervenientes. Se o próprio funcionário se envolver numa questão de integridade, deverá informar os respetivos chefes de departamento.

A organização FOS compromete-se a tratar com cuidado todas as potenciais violações, sendo que o interveniente será tratado de forma justa, sem medo de represálias, e a queixa será devidamente investigada. Em circunstância alguma poderá o mecanismo de denúncia ser utilizado de forma abusiva para causar danos deliberadamente a terceiros. Se uma investigação interna subsequente revelar que as acusações foram feitas com intenção maliciosa, a FOS pode determinar se serão ou não tomadas sanções apropriadas.

3. Proteção de dados e confidencialidade

Os direitos aplicáveis à pessoa acusada da violação são a proteção dos dados pessoais, a presunção de inocência e os direitos de defesa.

Os dados recebidos serão armazenados e processados de acordo com a legislação europeia relativa ao RGPD. A confidencialidade da identidade do queixoso é garantida. A identidade só pode ser consultada por um terceiro em casos específicos:

- se o queixoso concordar explicitamente que a sua identidade seja revelada;
- se o relatório foi feito de má-fé;
- se exigido por lei.

PROCEDIMENTO DE QUEIXAS

1. Antes de apresentar uma queixa:

Para parceiros da FOS vzw e outros terceiros:

Se a pessoa não estiver satisfeita com o funcionamento da FOS ou não concordar com uma decisão tomada pela FOS, recomenda-se, em primeira instância, falar sobre isso com o gestor do programa FOS no local. Os dados de contacto dos vários responsáveis pelo programa são indicados abaixo:

- Escritório da FOS da Bélgica, Bruxelas: Chefe do Departamento de Serviços, Thibaud Dezyn
- Escritório da FOS de Cuba, Havana: Yves Ghysels, Responsável pelo Programa em Cuba
- Escritório da FOS da América Central, Nicarágua: Frank Lensink, Responsável pelo Programa na América Central.
- Escritório da FOS dos Andes, Peru: Felix De Witte, Responsável pelo Programa nos Andes
- Escritório da FOS da África Austral, Joanesburgo: Tine Cornillie, Responsável pelo Programa na África Austral

Para o pessoal da FOS:

Se os funcionários tiverem um problema de integridade que possa ser sensível, podem contactar o conselheiro de integridade. Ele ou ela irá então, em conformidade com o Código de Ética e Procedimento da FOS, aconselhar a pessoa e/ou, se desejado pela pessoa que apresenta a queixa, orientá-la a apresentar uma queixa formal.

Se tal não conduzir a um resultado frutuoso, ou se disser respeito a uma questão de integridade que não possa ser tratada pelo gestor do programa em questão, então a pessoa pode dar o passo seguinte e apresentar uma queixa formal.

2. Como apresentar uma queixa formal?

Uma queixa formal deve ser apresentada por escrito junto do gestor de queixas através de carta (registada), entrevista pessoal ou para os seguintes endereços de correio eletrónico:

- Neerlandês: klachten@fos.ngo
- Inglês: complaints@fos.ngo
- Espanhol: quejas@fos.ngo

Se a queixa for recebida de qualquer outra forma, a pessoa que apresenta a queixa será solicitada a fazê-lo formalmente de uma das formas acima referidas.

Trata-se de uma queixa se a pessoa em questão expressar claramente a sua insatisfação com uma ação ou serviço prestado pela FOS ou por um membro do pessoal da FOS no desempenho das suas funções.

A queixa deve tentar ser tão completa quanto possível e deve mencionar o maior número possível destes elementos:

- identidade e detalhes da pessoa que apresenta a queixa. Uma queixa anónima pode ser declarada inadmissível;
- uma descrição do caso, com todos os factos relevantes conhecidos (o que aconteceu, onde, que comportamento específico deu origem a esta queixa/notificação, que pessoas estão envolvidas, etc.);
- uma explicação das razões que justificam a queixa/notificação dos factos;
- mencionar se os factos já ocorreram ou poderão ocorrer no futuro;
- informação sobre a forma como o queixoso tomou conhecimento da violação ou da situação;
- existem outras pessoas envolvidas ou possíveis testemunhas?
- o queixoso tem alguma informação adicional e/ou prova documental (por exemplo, documentos, e-mail, etc.)?
- o queixoso discutiu o assunto com outras pessoas e, em caso afirmativo, com quem?
- o que já aconteceu em termos de cuidados com as vítimas?

3. Admissibilidade

A queixa é declarada inadmissível nos seguintes casos:

- Queixas relacionadas com intervenções, eventos ou pessoas em relação aos quais a FOS e os seus parceiros não são competentes;
- Queixas anónimas;
- Queixas gerais que não são especificadas;
- Reclamações sobre eventos que tiveram lugar 5 anos antes de a queixa ter sido apresentada;
- Queixas (do mesmo queixoso) que já foram ou estão a ser tratadas.

O gestor de queixas confirma a receção e admissibilidade da queixa por escrito (carta ou e-mail) no prazo de 10 dias após a sua receção. Este período é suspenso durante os períodos de férias legais.

A data de receção da reclamação será indicada com a notificação de receção. Se a queixa for admissível, é fornecida informação sobre o procedimento de queixa adicional. Se a queixa for inadmissível, o queixoso será informado do motivo da mesma.

4. Investigação no âmbito da queixa apresentada

Etapa 1: a investigação

Juntamente com a notificação de receção de uma queixa admissível, o gestor de queixas informa o queixoso de que a queixa será investigada. Esta investigação é realizada pelos membros das consultas dos chefes de departamento da FOS (com exceção das queixas sobre uma destas pessoas, caso em que o Comité Executivo da FOS assume o controlo). Os membros dos departamentos de consulta conduzem a investigação de forma discreta.

A investigação identifica se:

1. se trata de uma violação de integridade,
2. se disser respeito a uma violação de integridade: sobre que tipo de violação de integridade (financeira/moral),
3. quem são as partes envolvidas,
4. e a sensibilidade, risco e complexidade da queixa.

Se a pessoa acusada de uma violação for um funcionário da FOS ou trabalhar para um parceiro seu, os membros dos chefes de departamento convidarão essa pessoa e/ou parceiro para uma entrevista. Durante esta entrevista a pessoa em questão será confrontada com os factos e ser-lhe-á dada a oportunidade de se defender. Esta pessoa pode ser assistida por alguém do seu sindicato ou por um conselheiro da sua confiança.

Se a investigação o exigir, a FOS pode ser assistida por uma terceira pessoa durante esta investigação.

Etapa 2: ações possíveis

Esta investigação resulta numa conclusão. Dependendo dos factos, várias ações adicionais podem ser tomadas (lista não exaustiva):

1. Mediação entre o queixoso e o acusado

Consoante os factos, pode ser proposta uma conversa entre as partes. Para além do secretário-geral, o gestor do programa, os chefes de departamento e um tradutor podem também estar presentes nesta reunião.

2. Funcionário alvo de sanção

Se se julgar que os factos são suficientes para serem considerados "falta grave", as medidas necessárias podem ser tomadas de acordo com a regulamentação laboral (sancionar o despedimento por falta grave). Se esta não for considerada "falta grave", outra sanção prevista nos regulamentos laborais pode ser considerada ou a entidade patronal pode tomar outras medidas, tais como treino, formação, mudança de local de trabalho, etc.

3. Parceiro alvo de sanção

Dependendo dos factos, pode ser decidido pôr fim à cooperação em conformidade com o contrato com o parceiro local.

4. Encaminhamento para o tribunal

Em caso de factos criminais confirmados pela investigação, pode ser obrigatório comunicar os incidentes às autoridades judiciais competentes.

Etapa 3: conclusão e relatório

O gestor de queixas apresenta então um relatório escrito sobre as conclusões desta investigação e/ou propostas e especifica quaisquer medidas que serão tomadas para retificar ou corrigir a situação, na medida do possível. Este relatório será enviado para o queixoso.

Se o queixoso não concordar com o resultado, será informado na mesma carta da possibilidade de interpor um recurso junto do presidente da FOS.

A queixa será tratada no prazo de 45 dias após a receção da mesma.

Etapa 4: procedimento de recurso

Se o queixoso não concordar com as conclusões do procedimento de tratamento de queixas, tem o direito de contactar o presidente da FOS Vzw. Isto deve ser feito por correio eletrónico, o mais tardar 30 dias após a receção da carta relativa às conclusões baseadas no procedimento normal de tratamento.

O presidente investiga a queixa e discute-a explicitamente com os chefes de departamento. Também é dada ao queixoso a oportunidade de ser ouvido.

O presidente informa o queixoso dos resultados da investigação por carta registada, apresentando as razões dos resultados finais e indicando que medidas, se as houver, serão tomadas para remediar ou corrigir as coisas.

Esta análise resulta numa conclusão e em possíveis ações, que são explicadas ao queixoso numa conversa telefónica. Para além do secretário-geral, o gestor do programa, os chefes de departamento e um tradutor podem também estar presentes nesta reunião.

Se ambas as partes concordarem com as conclusões e/ou propostas, a queixa é considerada resolvida.

Dentro deste procedimento de recurso, a queixa é resolvida no prazo de 45 dias após a receção da queixa.

Etapa 5: procedimento de recurso externo

Se, após passar pelo processo de recurso interno, uma das duas partes não concordar com as conclusões e as propostas, será feito um recurso junto do tribunal civil ordinário.