

GUIA DE PROCEDIMENTOS

**Para Resolução de Conflitos,
Tratamento de Suspeitas e Queixas,
Quebras de Integridade**

Cruz Vermelha Portuguesa – Sede Nacional | Junho 2018

1. INTRODUÇÃO

No documento “Organização da Cruz Vermelha Portuguesa: Funcionamento e Gestão”, datado de 03 de abril de 2018, foi instituída uma nova função, integrada na Unidade de Recursos Humanos, com vista à “*Resolução de conflitos, tratamento de suspeitas e queixas, quebras de integridade*”.

O objeto deste guia visa identificar e distinguir os diferentes conceitos em questão (queixas, conflitos, suspeitas, quebras de integridade, calúnias pessoais ou coletivas), bem como elucidar sobre os procedimentos a seguir com vista à resolução mais eficaz e eficiente de conflitos, queixas, suspeitas e quebras de integridade detectadas no âmbito da actividade da CVP.

2. DEFINIÇÃO DE CONCEITOS

Conflitos: surgem quando um indivíduo ou grupo se sente negativamente afectado por outra pessoa ou grupo; podem ainda ser situações em que as ações de uma pessoa interferem, obstruem ou tornam o comportamento de outra pessoa menos eficaz; podem, ainda, ser situações em que os elementos que não se encontram de acordo sobre algum assunto relativo à organização, que possa envolver o desempenho das suas funções e/ou a prestação dos serviços comunitários a que a CVP se obriga.

Suspeitas, denúncias ou queixas,: serão situações mencionadas por um indivíduo sobre outro(s), sobre condutas consideradas menos adequadas ou improprias – exigindo averiguação sobre a veracidade dos testemunhos.

Quebra de integridade: possíveis violações de normas éticas, de conduta e deontologia da organização.

Destinatários: podem recorrer a este serviço todos os membros da CVP e qualquer pessoa que recorra aos serviços da instituição.

3. PROCEDIMENTOS

3.1. Conflitos

Surgindo um conflito entre duas ou mais pessoas, deverão observar-se, sucessivamente, as seguintes fases:

- a) as partes procurarão, entre si, resolver a questão divergente;
- b) as partes submeterão ao superior(es) hierárquico(s) a mediação da situação em apreço.

Caso o conflito envolva directamente o(s) superior(es), a questão será encaminhada directamente para o email: provedordeconflito@cruzvermelha.org.pt.

3.2. Suspeitas, queixas e quebras de integridade

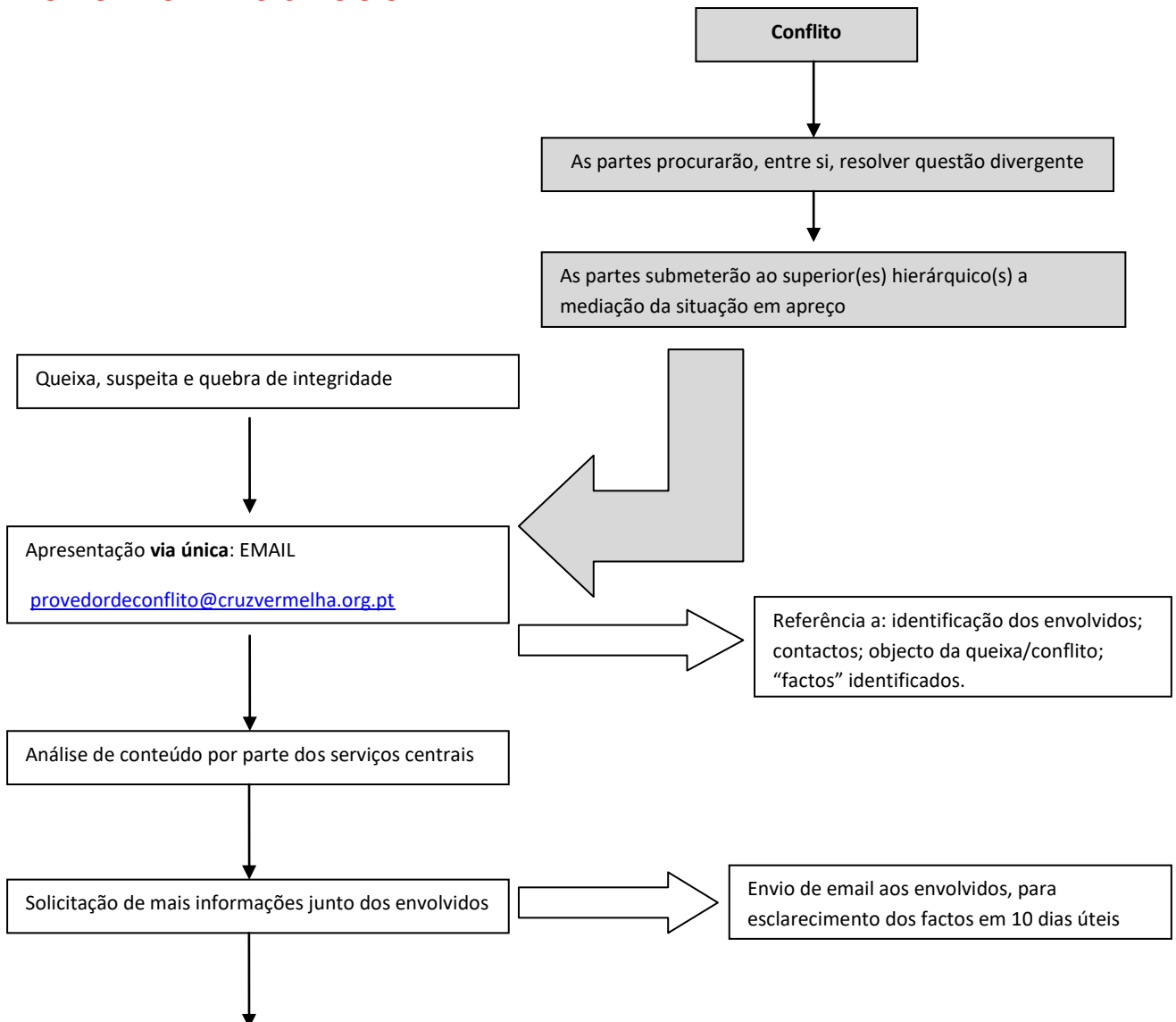
Caso existam suspeitas sobre condutas consideradas menos adequadas ou possíveis violações de normas éticas, de conduta e deontologia da organização, a questão deve ser dirigida para provedordeconflito@cruzvermelha.org.pt, devidamente identificada no que respeita a: remetente, objecto da queixa, do conflito e da quebra de integridade.

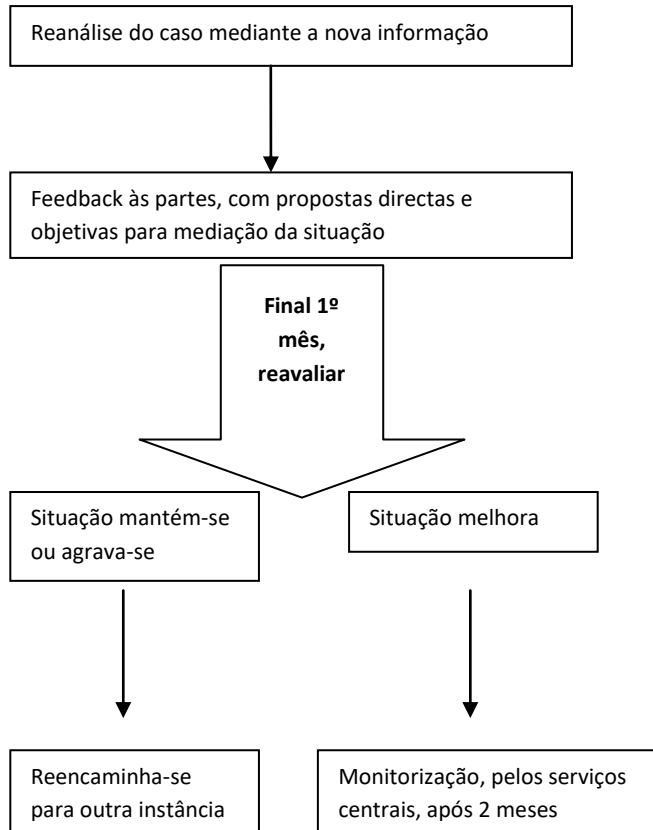
As queixas e comunicações devidamente identificadas serão analisadas num quadro de confidencialidade por **um** Núcleo Coordenador. Uma vez o processo instruído, será comunicado ao Secretário-geral e ao Presidente da CVP para decisão oportuna e conveniente.

O serviço assegurará a confidencialidade das fontes de todas as comunicações que lhe forem endereçadas. Não serão consideradas comunicações anónimas.

O processo deve seguir os passos que se apresentam de seguida:

4. FASES DO PROCESSO





5. RELATÓRIO DO PROCESSO

O relatório do processo deve obedecer e dar resposta aos seguintes itens, de forma clara e inequívoca:

Enquadramento	Resolução de conflitos <input type="checkbox"/> Tratamento de suspeita e queixa <input type="checkbox"/> Quebra de integridade <input type="checkbox"/>
Quem apresenta queixa	Nome: Contacto telefónico: Email:
Contra quem é a queixa	Nome: Contacto telefónico: Email:
Identificação da situação	✓ ✓ ✓ ✓ ✓

Breve descrição da situação	
Diligências efectuadas pelos serviços centrais	Data/hora: Interlocutor: Factos apurados: Provas apresentadas:
Conclusões apuradas	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Sugestão de próximos passos	✓ ✓ ✓
Follow-up/novo contacto	Data/hora: Evolução detectada:
Situação considerada como encerrada	Data/hora: Meio utilizado para comunicar: ✓ Email: ✓ Telefone: ✓ Presencial:
Situação é encaminhada para outras instâncias	Data/hora: Que instâncias: ✓ ✓ ✓

Autor do relatório:

Data/local:

Validado superiormente por: