

PREVENÇÃO E ATENÇÃO A RECLAMAÇÕES

PROCEDIMENTO

CODIGO: ETI – PR
Prevenção e atenção a
reclamações

ELABORAÇÃO:
Direção de
Inteligência
Colaborativa – DIC

REVISÃO: Equipe
Executiva

APROVAÇÃO: CEO

DATA DE VIGÊNCIA:
Dezembro, 2021

DATA E REVISÃO I:
Maio, 2023

DATA E REVISÃO II:
Agosto, 2023

Nossa Missão

"Desde o Sul Global impulsionar processos colaborativos que gerem mudanças sistêmicas em favor da dignidade humana e cuidado com o planeta."

ÍNDICE

Pág.

1. TIPO DE DOCUMENTO	2
2. CONTEXTO	2
3. OBJETIVO	2
4. ALCANCE	3
5. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS	3
6. DESENVOLVIMENTO	4
6.1. PRVENÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	4
6.2. IDENTIFICAÇÃO	4
6.3. ATENÇÃO A RECLAMAÇÕES.....	5
6.3.1. Atenção a reclamações internas.....	5
6.3.2. Atenção a reclamações externas	7
6.4. METODOLOGIA PARA A PREVENÇÃO E ATENÇÃO A RECLAMAÇÕES	8
6.5. FUNÇÃO DE INVESTIGAÇÃO.....	9
6.6. CANAIS HABILITADOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	10
6.7. PRAZOS PARA RESPOSTAS, ANÁLISES E RESOLUÇÃO	10
6.8. REGISTRO, RELATÓRIOS E PUBLICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	11
7. RESPONSABILIDADES	11
8. DOCUMENTOS ASSOCIADOS	14

1. TIPO DE DOCUMENTO

TIPO DE DOCUMENTO: PROCEDIMENTO Derivado de ET- PG Código de Ética

2. CONTEXTO

A Fundación Avina baseia sua gestão nos valores institucionais expressos em seu Código de Ética como marco geral que regula as condutas esperadas das pessoas que direta ou indiretamente se relacionam com a organização, complementado com outras políticas como Igualdade de gênero e diversidade, Diagnóstico de riscos ambientais e sociais, Respeito e proteção das pessoas, Prevenção e Gestão de conflitos de interesses e outras publicadas em nossa web, na seção de políticas e protocolos, as quais se fundamentam em respeito. Cuidado e proteção dos **Direitos Humanos**.

Assumimos o compromisso de cuidar para que todas as pessoas vinculadas a organização sejam tratadas com dignidade e respeito como valores supremos, por isso agimos sob o princípio de tolerância **zero a qualquer forma de violência, discriminação e desigualdade**.

Conscientes de que em qualquer âmbito de ação e participação de Fundación Avina conduta proibida ou inadequada pode ocorrer, propõe-se estabelecer o procedimento através do qual serão tratadas as reclamações associadas a estas situações, a fim de evitar que afetem grupos, comunidades e o planeta e que requeiram ser atendidas com diligência e cuidado.

3. OBJETIVO

Estabelecer um mecanismo de resolução de reclamações aberto, acessível, transparente, eficaz e eficiente, com procedimentos de prevenção, atenção, investigação e intervenção contra possíveis condutas proibidas ou inadequadas que ocorram em determinado processo no qual esteja vinculada à Fundación Avina, incorporando as respectivas ações de remediação, conforme for apropriado.

4. ALCANCE

Este procedimento se aplica a todas as pessoas vinculadas à Fundación Avina, sejam colaboradores, consultores, estagiários, voluntários, fornecedores, aliados, coinvestidores e qualquer outra pessoa relacionada aos processos desenvolvidos pela organização.

Se uma reclamação envolver pessoas vinculadas a organizações com as quais concordamos em determinado processo, a Fundación Avina respeitará os procedimentos internos estabelecidos por tais organizações. Na ausência de um processo adequado para este fim, as organizações podem aplicar as diretrizes definidas neste procedimento.

5. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

Reclamação: Uma expressão escrita ou verbal de discordância, queixa ou queixa por parte de uma pessoa em relação a uma situação na qual esteja direta ou indiretamente envolvida. Na Fundación Avina, estendemos o termo reclamação a qualquer notificação ou informação sobre conduta não permitida pelas políticas da Fundación Avina.

Conduta proibida: Todos os comportamentos que não estejam alinhados com os valores e princípios da organização. O Código de Ética serve como uma estrutura geral e reflete as condutas esperadas e proibidas para as pessoas associadas à Fundación Avina. Além disso, todas as políticas e protocolos institucionais estão vinculados a este mecanismo.

Comitê: Uma equipe de pessoas cujo conhecimento, treinamento e experiência podem contribuir significativamente e de forma valiosa para conscientizar, prevenir, analisar, abordar e resolver os problemas específicos que os unem. Na Fundación Avina, os comitês mais intimamente ligados a esse processo são: o Comitê de Ética, o Comitê de Gênero e o Comitê de Riscos.

6. DESENVOLVIMENTO

Como parte do compromisso da Fundación Avina com os valores e princípios institucionais definidos no Código de Ética, estabelece-se o seguinte procedimento para a prevenção, mitigação, investigação, quando necessário, e reparação de danos que possam ocorrer em decorrência de condutas não autorizadas em qualquer uma das áreas de atuação da organização. O procedimento identifica as seguintes etapas:

6.1. PREVENÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

Cada comitê, com base em seus temas específicos, propõe e implementa ações que visam conscientizar e promover um comportamento igualitário, equitativo e respeitoso em todos os relacionamentos, transações e conversas dentro da Fundação Avina.

Cada comitê monitora a aplicação dos valores e princípios institucionais em todo o ecossistema e como esses princípios estão presentes em uma representação viva de todos os projetos, programas e áreas de serviço.

6.2. IDENTIFICAÇÃO

Cualquier persona vinculada con los programas o procedimientos de Fundación Avina puede identificar situaciones o potenciales casos en los que una o más personas, también organizaciones implementadoras o relacionadas con fundación Avina directamente bajo convenios, muestran comportamientos no afines a los valores y principios institucionales definidos en el Código de Ética en sus políticas particulares derivadas, relacionados con discriminación, desigualdad, inequidad, acoso, abuso de autoridad o incumplimiento de las normas aplicables a temas ambientales y sociales identificados en la Diagnóstico de riesgos ambientales y sociales. Se considera también cualquier violación a las normas que se incluyen en la política de Igualdad de género y diversidades. Los distintos comités vinculados a cada temática tendrán la responsabilidad de identificar comportamientos o situaciones que no son comunicados y que no son solucionados a través de la autogestión de los equipos; como también de identificar y resolver situaciones que no son alcanzados por estas políticas y procedimientos.

6.3. ATENÇÃO A RECLAMAÇÕES

6.3.1. Atenção a reclamações internos en la Fundación Avina

Qualquer pessoa que identifique esses comportamentos inaceitáveis ou potenciais situações de comportamento inaceitável por parte da nossa organização deve entrar em contato com seu responsável direto para esclarecer, apresentar, compartilhar ou relatar preocupações sobre essas situações.

Qualquer colaborador da Fundación Avina ou membro de nossas organizações parceiras pode relatar, reclamar ou fazer uma reclamação sobre esses tipos de situações por meio de:

- Na seção de Reclamações disponível no web institucional www.avina.net
- Ao e-mail institucional para a recepção de reclamações: reclamos@avina.net
- Ao Comitê competente especializado no assunto, pessoalmente ou por e-mail, reportando a situação. Comitê de Ética: comiteetica@avina.net - Comité de Género: genero@avina.net

As pessoas que reportarem esses comportamentos não permitidos ou apresentarem queixas sobre os processos contarão com garantias quanto ao tratamento confidencial de sua reclamação, além de ter assegurado seu direito à proteção como denunciante, caso seja necessário. O Comitê de Ética, em coordenação com o Comitê de Riscos, definirá se se trata de um conflito ético, de projeto, laboral ou financeiro, para então encaminhar à área correspondente e processar a reclamação. Quando o caso envolver infrações graves às políticas institucionais, o comitê que inicialmente receber o caso deverá informar o responsável pelo programa/área ou direção e, ao mesmo tempo, à equipe executiva e especificamente à Direção Executiva, que por sua vez deverá informar a situação ao Conselho Diretor.

Caso a reclamação apresentada aos comitês envolva alguma das pessoas que participam desse mecanismo, essa pessoa será substituída exclusivamente para o tratamento da situação, e sua função será assumida pela Direção Executiva ou por alguém designado por essa autoridade. No caso de a pessoa denunciada ser a Direção Executiva, o comitê apresentará a situação ao Conselho Diretor. Se a denúncia envolver alguma pessoa do Conselho Diretor, essa pessoa deverá ser afastada durante a avaliação da situação pelo Conselho.

Resolução em primeira instância: Serão gerenciadas, em primeira instância, as reclamações e/ou denúncias que impliquem riscos leves ou que estejam relacionadas a processos como comunicação deficiente, demanda por informações adicionais, tensões com o capital social, entre outros. As pessoas responsáveis pela gestão do risco são a direção e/ou as gerências da área, além da pessoa ou equipe envolvida no caso. Respeitando o princípio da transparência, o caso deverá ser informado via CRM e também com cópia para o Comitê de Riscos, para resguardar o processo.

No âmbito da autorregulação, a decisão sobre a estratégia de intervenção para o risco será responsabilidade da equipe gerencial responsável, que deverá conduzir a gestão com base nos princípios do Código de Ética e na política de riscos e gestão de reclamações. A resolução e a concordância das partes serão consideradas alcançadas quando houver acordos que sanem a reclamação ou demanda, e a parte demandante confirme sua satisfação. Também poderão ser estabelecidos acordos para o acompanhamento de ações e/ou a desistência da solicitação do caso.

Caso não se consiga a conformidade em relação ao acordo de solução ou resolução da reclamação, e o processo se torne mais complexo, a equipe gerencial responsável deverá convocar e encaminhar o caso aos Comitês de Ética e de Riscos, para que este passe à segunda instância.

Os níveis de gerência e direção devem manter canais abertos de comunicação e garantir que as pessoas vinculadas à Fundação Avina que desejem expressar suas preocupações possam fazê-lo livremente e sem temor de consequências adversas.

Resolução em segunda instancia: Nos casos em que não seja viável a resolução da reclamação em primeira instância, os Comitês de Ética e Riscos em conjunto com a área envolvida definirão em qual cenário institucional a reclamação deverá ser resolvida, envolvendo a área jurídica, conforme o caso e mantendo-se sempre informada. à Diretoria Executiva.

Análise e resolução: O comitê correspondente terá um prazo de 15 dias para analisar a viabilidade da situação denunciada, com base nas informações coletadas, podendo:

- Definir o tratamento a ser dado a essas situações.
- Encaminhar para instâncias externas de arbitragem, mediação ou instância judicial, quando o caso assim o exigir pela complexidade da situação.
- Desconsiderar a situação por não considerá-la relevante ou por outros motivos, devendo sempre fundamentar tal decisão.
- Caso considere que a situação deva ser tratada pelo comitê correspondente, deverá alertar a pessoa

responsável direta pelas partes envolvidas para que participe do processo de análise, resolução e implementação das ações.

6.3.2. Atenção a reclamações externas

A Fundación Avina, sob os princípios da transparência, do respeito aos grupos com os quais interage e da responsabilidade pelas ações realizadas, está comprometida em manter diversos canais abertos para atendimento de reclamações de pessoas e organizações externas vinculadas às nossas agendas.

Todas as reclamações externas deverão estar relacionadas a projetos e alianças que estejam ativos na Fundación Avina ou que, na sua falta, estejam concluídos há no máximo 12 meses. As reclamações posteriores a essas datas não poderão ser atendidas neste procedimento, o que não impede que um caso especial seja definido de acordo com a reclamação e a definição da comissão envolvida.

Para atender situações geradas externamente à organização, aplique o seguinte processo:

- a. **Recebimento de Reclamações:** As reclamações podem ser enviadas através da seção "Reclamações" do site institucional www.avina.net ou para o endereço de e-mail institucional para recebimento de reclamações: reclamos@avina.net. As reclamações também podem ser enviadas por e-mail ao Comitê de Ética (comité.etica@avina.net) ou ao Comitê de Gênero, pelo e-mail (comite.gener@avina.net). As reclamações podem ser enviadas por carta, por meio de anotações ou por meio de relatórios em reuniões consulta prévia a comunidades indígenas e povos nativos, bem como em reuniões com equipes associadas à mesma fundação ou com organizações implementadoras de projetos contratadas pela Fundación Avina.
- b. **Análises iniciais do Comitê de Ética:** a Comissão de Ética deverá analisar o conteúdo da reclamação, realizar as respectivas investigações preliminares e decidir se a reclamação é ou não elegível. Da mesma forma, deverá enviar a resposta formal à pessoa que apresentou a reclamação para confirmar as ações a tomar. Caso a reclamação tenha sido apresentada de forma anônima, a informação apresentada será analisada e se contiver elementos suficientes para prosseguir com a investigação e gestão do caso, a comissão correspondente deverá realizar automaticamente o acompanhamento do caso. O resultado do monitoramento deverá ser reportado à Equipe Executiva.
- c. **Notificações e envolvidos.**
 - O Comitê de Risco deverá ser notificado da pretensão para formalização do cadastro na plataforma interna – CRM.
 - Uma vez aceite a reclamação, a Direção Executiva deverá ser notificada do processo a seguir.
 - Se a reclamação estiver relacionada a questões ambientais e/ou sociais, conforme estabelecido pelo [Diagnóstico de Riscos Ambientais e Sociais](#), será transferido para Diretoria

do Eixo Ação Climática para avaliá-lo e atender o processo, conforme estabelecido neste procedimento.

- Se o caso estiver relacionado com a área de violações de direitos por motivos de gênero, assédio ou violência sexual, serão encaminhados para a Comissão de Gênero e Diversidade.
- Todos os casos serão processados seguindo as orientações da função de investigação e tendo sempre em conta a sensibilidade e o cuidado, especialmente nos casos relacionados com discriminação ou violência por razões de gênero, raça, classe, cultura.

d. Resolução e acordo: a resolução de cada reclamação, incluindo a possibilidade de reparação, abrangida pelos prazos estabelecidos no ponto 6.7, deverá sempre contar com o aval da Direção Executiva e ser formalizada através de acordo consensual entre as partes. Para a validação final, deverá ser obtido um parecer do departamento jurídico da Fundación Avina para garantir que a solução da reclamação esteja em conformidade com a lei e não exponha a organização a possíveis reclamações legais das partes envolvidas. Caso existam recomendações do departamento jurídico, estas deverão ser cumpridas na implementação do acordo de liquidação. Para os casos anônimos, a resolução emitida será registrada na plataforma CRM, tendo o cuidado de preservar as informações sensíveis das vítimas, e ao mesmo tempo obedecendo à transparência e ao devido processo legal sem exposição pública.

e. Acompanhamento de acordos e encerramento da reclamação: no caso de um acordo para remediação ou restituição de danos causados, seja por um colaborador da Fundación Avina ou por uma organização implementadora de um acordo, deve-se garantir que existem mecanismos para monitorar o acordo. Concluídas todas as ações de acompanhamento, e com a aceitação de quem apresentou a reclamação, o processo é encerrado. Caso a pessoa que apresentou a reclamação considere que os acordos não foram cumpridos, poderá recorrer a outros mecanismos alternativos de resolução de conflitos como a mediação, a facilitação e, em último caso, os meios judiciais.

6.4. METODOLOGIA PARA A PREVENÇÃO E ATENÇÃO A RECLAMAÇÕES

Fundación Avina A Fundación Avina promove uma abordagem de justiça restaurativa com sensibilidade e empatia, por isso priorizaremos a aplicação de processos de cura que não penalizem ou revitimizem nenhuma das partes, sem truncar as relações institucionais. O Comitê de Ética, em conjunto com o Comitê de Riscos e a área responsável, decidirão as ações a serem realizadas para prevenir, mitigar os efeitos negativos e/ou reparar os danos causados.

As soluções buscam 1) respeitar, cuidar e proteger a pessoa ou grupo lesado, 2) reparar os danos causados; 3) gerar mudança de comportamento na pessoa ou grupo que causa o dano se a ação for menos ofensiva; 4) minimizar impactos negativos ou reparar danos ao meio ambiente.

As ações ou medidas acordadas dependem da gravidade do sinistro em relação aos impactos nas pessoas, equipes, processos e/ou instituições. Eles são caracterizados **em leves, graves ou muito graves**. As medidas tomadas em relação à pessoa que pratica a conduta proibida ou inadequada podem variar desde ações de mediação, implementação de ações corretivas, treinamento ou treinamento sobre temas específicos, modificações nas responsabilidades atribuídas, sanções, suspensões e até demissões ou rescisão de contratos de consultoria, entre outros.

6.5. FUNÇÃO DE INVESTIGAÇÃO

Embora cada reclamação seja investigada nos detalhes pertinentes, dependendo da complexidade da conduta proibida ou inadequada que poderia ser classificada como ação criminosa, será aplicado um processo de investigação mais especializado que poderá ser liderado por um comitê ad hoc da organização ou por mecanismos externos que proporcionem este tipo de apoio. Este último permitiria a aplicação de uma metodologia especializada, especialmente para os casos em que é necessário um elevado nível de experiência para a identificação de informações relevantes e adequadas.

Para os efeitos correspondentes, as diretrizes aplicadas à função de investigação são:

- Fundación Avina se compromete a investigar exaustivamente e de maneira independente e objetiva, toda a informação recebida e atuar em seguida e em menos tempo possível.
- Conforme seja a complexidade da reclamação, de vido a escalabilidade alcançada, a quantidade de pessoas ou organizações envolvidas, o alcance das condutas proibidas ou inapropriadas denunciadas ou outras considerações importantes, serão contratados especialistas externos para realizar uma investigação, aplicando metodologias que permitam abordar os fatos de forma especializada e que tenham em seu cerne uma abordagem de transformação de conflitos.
- Essas contratações serão coordenadas com o Comitê de Ética, o Comitê de Riscos e a Gerência de Desenvolvimento Humano como responsáveis por orientar o processo.
- Na medida do possível, buscar-se-á apoio pro bono de organizações especializadas em processos de pesquisa de maior complexidade do que aquela que pode ser aplicada internamente à Fundación Avina. Nos casos em que a reclamação implique a revogação de recursos, a contribuição de novos recursos para o efeito será coordenada com o respectivo coinvestidor.

Uma modalidade também válida é a aliança para que o Mecanismo de Reclamações Avina possa gerar ações conjuntas ou associadas com organizações especializadas no atendimento de reclamações, investigação e resolução de casos, como, por exemplo, o Mecanismo Independente do Fundo Verde para o Clima (Independent Redress Mecanismo, IRM), que poderia ser um mecanismo aliado para apoiar investigações e casos associados à aliança com os projetos do Fundo Verde para o Clima.

6.6. CANAIS HABILITADOS A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Qualquer pessoa pode apresentar uma reclamação à Fundação Avina, conforme estabelecido nas seções 6.3 6.3 sobre reivindicações internas e externas, preferencialmente utilizando o [Formulário de Reclamações](#) disponível em nossa página web. De igual Da mesma forma, outros canais estão disponíveis da seguinte forma:

- Envio de correspondência para o endereço físico da sede regional de Fundación Avina: Calle Evelio Lara, Casa Nº131-B, Ciudad del Saber, Clayton, Ciudad de Panamá, Panamá.
- Comunicações por e-mail a info.web@avina.net o reclamos@avina.net
- Chamada telefônica à sede regional de Fundación Avina +[507] 317 1121
- Qualquer outro canal aberto e acessível para estabelecer contacto com a organização, garantindo sempre que se trata de um canal confiável para o envio de informação e salvaguardando o anonimato, quando este se pretende.

Qualquer reclamação recebida de forma anónima será atendida com o mesmo rigor, confidencialidade e cuidado que aquelas que não são anónimas. É importante ter em conta a possibilidade de que possa surgir o risco de não dispor de informações completas e precisas, que não possam ser corroboradas ou verificadas por não existir um meio de contacto com a pessoa que apresentou a reclamação. Na medida do possível, recomenda-se deixar pelo menos algum meio de contacto geral e não vinculativo (correio, telefone etc.) que evite o risco de um processo ser interrompido por impossibilidade de comunicação.

6.7. PRAZOS PARA RESPOSTAS, ANÁLISES E RESOLUÇÕES

Recebida a reclamação, através de qualquer um dos canais disponíveis, o Comitê de Ética deverá analisar o conteúdo, realizar as respectivas investigações preliminares e definir, no prazo máximo de 5 dias úteis, se a mesma é ou não elegível. Caso se considere que a reclamação deve ser transferida para a comissão responsável e serão alertadas as pessoas que deverão intervir na análise, resolução e implementação das ações.

Após ser informado, o comitê responsável tem o prazo de 15 dias úteis para analisar as informações recebidas e gerar um processo de investigação adequado a cada caso. Caso seja necessário mais tempo, deverá justificar devidamente a prorrogação e notificar a pessoa que apresentou a reclamação. Após este período, será tomada a decisão de:

- Processar a reclamação,
- Rejeitar a reclamação por não ser considerada relevante ou por outros motivos, devendo sempre justificar tal decisão.
- Encaminhar a reclamação para órgãos externos de arbitragem, mediação ou judicial quando a complexidade o justificar.

6.8. REGISTRO, RELATÓRIO E PUBLICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Os dados de sinistros recebidos por qualquer um dos canais habilitados serão estritamente confidenciais e serão registrados na plataforma de riscos (CRM) da organização. As informações serão protegidas para impedir o acesso a elas por pessoas alheias ao processo. Através desta plataforma serão gerados relatórios com a frequência necessária, estabelecendo-se pelo menos uma vez por ano para analisar e avaliar os processos atendidos e resolvidos. Com base nisso, será avaliada a relevância de gerar espaços de formação sobre o processo e as áreas abordadas com o objetivo de prevenir futuras ocorrências semelhantes.

Nenhuma reclamação será publicada no site da Fundación Avina, a menos que seja recebida uma solicitação expressa por escrito do coinvestidor que a solicite e só se aplicará aos casos relacionados com as atividades financiadas pela mesma. Esta informação será mantida no site durante o período definido no acordo celebrado com o coinvestidor.

7. RESPONSABILIDADES

Direção de Inteligência Colaborativa:

- Garantir o funcionamento do formulário “Reclamações” localizado no site da Fundação Avina. A equipa de Risco deve manter um sistema de alerta precoce e gestão de informação para riscos e casos do Mecanismo de Reclamações para apoiar o encaminhamento e gestão de processos transparentes, seguros e cuidadosos.

Equipe Executiva, Direções e Gerência (Responsável):

- Certifique-se de que as equipes entendam este procedimento.
- Identificar e lidar com possíveis condutas proibidas ou inadequadas.
- Orientar os colaboradores em situações que suscitem dúvidas.
- Resolver situações resultantes de condutas proibidas ou inadequadas através da autorregulação.
- Informar às Comissões correspondentes aquelas situações que, pela sua importância ou magnitude, requeiram o aconselhamento e apoio das referidas comissões.

Colaboradores/as -pessoas que realizam estágios, voluntários ou consultorias:

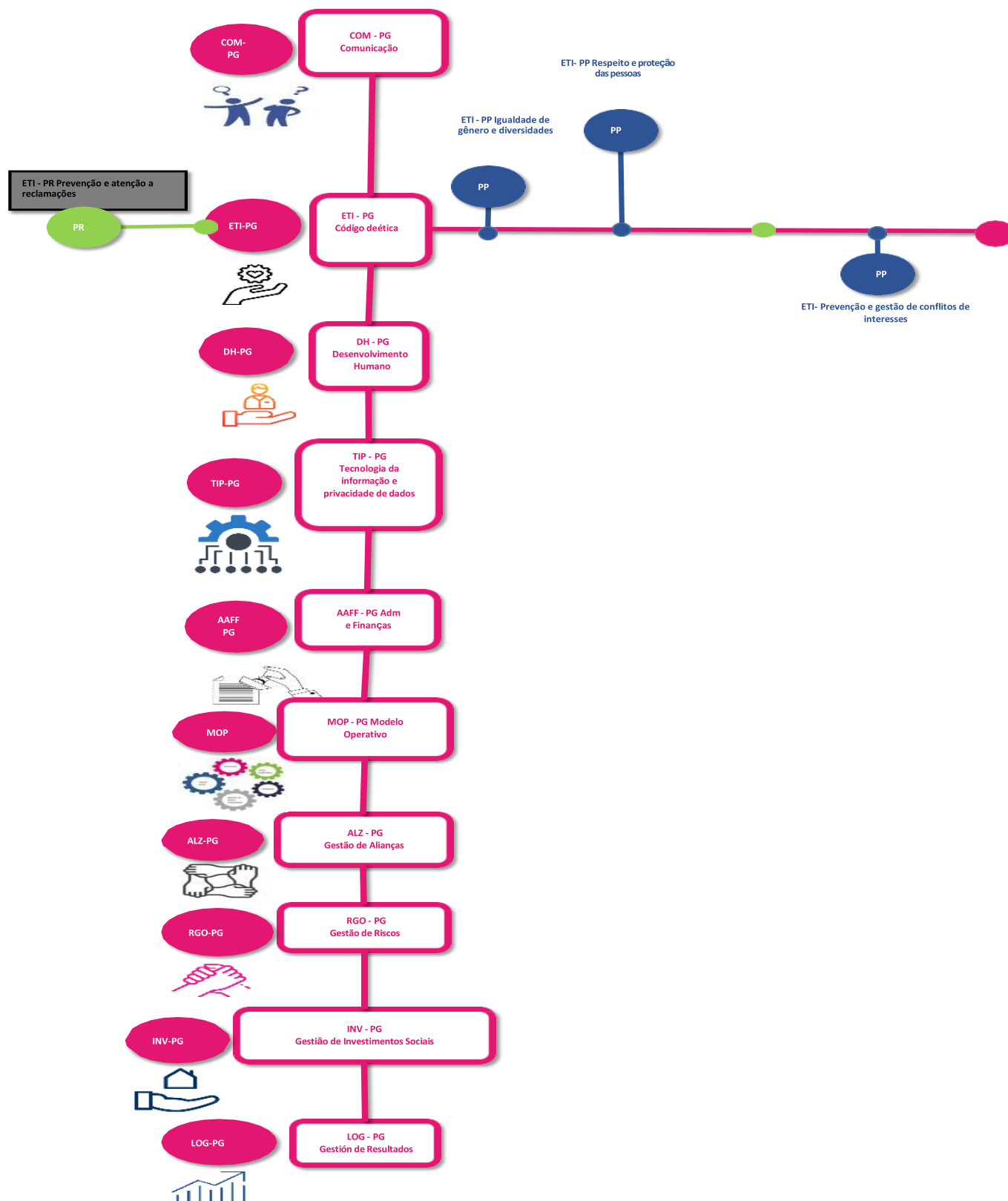
- Conhecer este procedimento.
- Identificar e comunicar qualquer comportamento que não esteja alinhado com o [Código de Ética](#) especificado neste procedimento.
- Recorrer aos responsáveis e/ou à Comissão correspondente para obter aconselhamento em caso de situações que suscitem dúvidas ou requeiram tratamento específico.
- Reportar formalmente as situações através do formulário “Reclamações” se necessário.

Comitês de Ética, Gênero e Diversidade, Riscos e Gestão do Eixo Ação Climática e Gestão da Inovação:

- Definir e propor um conjunto de ações ou programas com o objetivo de sensibilizar e divulgar as questões e práticas relacionadas com os valores éticos da fundação, bem como prevenir qualquer comportamento fora do [Código de Ética](#) e das políticas dele derivadas.
- Identificar situações ou comportamentos que não estejam alinhados com os valores e princípios éticos da Fundación Avina através de ações de monitoramento.
- Aconselhar e acompanhar todas as pessoas que o necessitem em questões relacionadas com condutas proibidas ou inadequadas..

- Analisar as situações denunciadas através dos diferentes meios de comunicação (pessoal, e-mail, formulário de “Reclamações”, chefias diretas).
- Analisar a viabilidade de tratamento destas situações reportadas e manter registos das situações que devem ser abordadas e reparadas.
- Analisar situações, agregar responsáveis e pessoas que sejam consideradas necessárias ao processo de análise e resolução.
- Definir as instâncias e o plano de ação necessários para analisar em profundidade as situações.
- Definir ações que visem a prevenção e reparação de danos e monitorizar a implementação dessas ações.
- Informar a Gerência Executiva sobre casos considerados graves
- Avaliar os resultados das ações nas pessoas envolvidas, no meio ambiente e em todo o ecossistema da Fundación Avina.
- Elaborar e apresentar anualmente/semestralmente o relatório dos casos gerenciados, das ações implementadas, dos impactos, resultados e aprendizados realizados.

8. DOCUMENTOS ASSOCIADOS



9. SÍNTESE GRÁFICA

