

CARTILHA DO VOLUNTÁRIO

GUIA DE BOAS PRÁTICAS E RESPONSABILIDADES



ADMINISTRATIVO

INTRODUÇÃO

Bem-vindo à equipe de voluntários da Associação Neuralgia do Trigêmeo Brasil (ANTBR)! Agradecemos por dedicar seu tempo, habilidades e compaixão para apoiar pessoas que vivem com Neuralgia do Trigêmeo.

Seu papel é fundamental para garantir que possamos oferecer suporte, orientação e serviços de qualidade aos nossos membros.

Esta cartilha foi criada para guiá-lo em sua jornada como voluntário, fornecendo informações essenciais sobre suas responsabilidades, direitos e o impacto que você pode causar na vida dos nossos membros.

Queremos que você se sinta preparado e confiante para desempenhar suas funções, sabendo que conta com o apoio de toda a equipe da ANTBR. Juntos, vamos fazer a diferença!

Atenciosamente,
DIRETORIA - ANTBR

FUNÇÃO DO VOLUNTÁRIO

Os voluntários da ANTBR desempenham um papel vital na operação da associação, auxiliando em diversas áreas, como suporte administrativo, atendimento aos membros, organização de eventos e atividades, entre outros. Cada voluntário é designado a uma função específica com base em suas habilidades, disponibilidade e interesse, contribuindo diretamente para o bem-estar dos nossos membros.

Principais Responsabilidades

- **Responder** e-mails de inscrições de voluntários e membros, além de outras comunicações.
- **Analisar e validar** informações e documentações enviadas pelos membros.
- **Atualizar** o sistema da associação com dados de membros, voluntários, agendamentos e outros registros.
- **Apoiar** a coordenação e gestão de atividades e projetos da ANTBR.

REGRAS DE CONDUTA

Para garantir um ambiente de colaboração e respeito, todos os voluntários devem seguir as regras de conduta estabelecidas pela ANTBR:

- **Confidencialidade:** Manter em sigilo todas as informações pessoais e médicas dos membros da associação.
- **Respeito:** Tratar todos os membros, voluntários e colaboradores com cortesia, dignidade e respeito, independentemente de diferenças de opinião ou circunstâncias.
- **Pontualidade e Compromisso:** Cumprir os horários e compromissos acordados. Caso não possa comparecer ou realizar determinada atividade, avise com antecedência.
- **Responsabilidade:** Realizar suas tarefas com diligência e atenção, assegurando que as informações e procedimentos sejam seguidos corretamente.

ACESSOS E FERRAMENTAS

Os voluntários da ANTBR terão acesso a diversas ferramentas e sistemas que auxiliam no desempenho de suas funções:

- **Portal do Voluntário:** Um sistema online onde os voluntários podem acessar as inscrições de membros, informações pessoais, contato, documentos e funcionalidades como cadastro, receituário, agendamentos, entre outros.
- **Aplicativo de Gestão (Notion):** Utilizado para centralizar assuntos, reuniões e projetos da associação, facilitando a comunicação e a organização das atividades.
- **E-mail Corporativo:** Cada voluntário receberá acesso ao e-mail corporativo para comunicação oficial com membros e outros voluntários.

PROCESSOS INTERNOS

Para garantir a eficiência e a qualidade do atendimento da ANTBR, seguimos processos internos padronizados:

- **Inscrição e Validação:** Os voluntários são responsáveis por validar os documentos e informações enviadas pelos membros e voluntários, e garantir que todas as informações estejam corretas e atualizadas no sistema.
- **Agendamento de Consultas:** Ao receber um pedido de agendamento via e-mail, o voluntário deve direcioná-lo ao profissional responsável e garantir que a consulta seja confirmada.
- **Solicitação de Receituário:** Voluntários poderão auxiliar no processo de solicitação de receitas médicas, seguindo os protocolos estabelecidos pela associação.

REGRAS PARA ACESSO AO SISTEMA

- **Segurança:** O acesso ao sistema é restrito e deve ser utilizado exclusivamente para finalidades relacionadas às atividades da ANTBR.
- **Autenticação:** Os voluntários devem utilizar suas credenciais pessoais para acessar o sistema e nunca compartilhar senhas com terceiros.
- **Atualização de Dados:** É essencial manter as informações dos membros sempre atualizadas e registrar qualquer alteração ou interação no sistema.

BENEFÍCIOS DO VOLUNTÁRIO

Como parte do time da ANTBR, os voluntários também têm acesso a alguns dos serviços oferecidos pela associação, além de participarem de treinamentos e eventos voltados ao seu desenvolvimento pessoal e profissional.

DESLIGAMENTO

Caso o voluntário deseje se desligar de suas funções, é importante informar a coordenação com antecedência para garantir uma transição tranquila das suas responsabilidades.

PROTEÇÃO DE DADOS E LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estabelece diretrizes rigorosas sobre a coleta, armazenamento e uso de dados pessoais no Brasil. Na ANTBR, temos um compromisso com a privacidade e segurança das informações dos nossos membros, voluntários e parceiros. Todos os voluntários devem seguir essas diretrizes para garantir o cumprimento da legislação e a proteção dos dados sensíveis que manipulamos.



PRINCÍPIOS DA LGPD NA ANTBR

- **Finalidade:** Os dados pessoais coletados pela ANTBR devem ser utilizados apenas para finalidades específicas e legítimas, diretamente relacionadas ao trabalho da associação, como gestão de membros, voluntários e agendamentos de consultas.
- **Necessidade:** Apenas as informações estritamente necessárias para a realização das atividades da associação devem ser coletadas e processadas.
- **Transparência:** A ANTBR deve ser clara com os membros e voluntários sobre como seus dados serão utilizados, garantindo que eles tenham conhecimento sobre suas finalidades e direitos.
- **Segurança:** Medidas de segurança técnicas e administrativas devem ser adotadas para proteger os dados contra acessos não autorizados, perdas, alterações ou qualquer tipo de violação.

RESPONSABILIDADE DOS VOLUNTÁRIOS EM RELAÇÃO À LGPD

- **Uso Adequado dos Dados:** Os voluntários só podem acessar e utilizar os dados dos membros para fins relacionados às suas funções na ANTBR. O uso de dados para fins pessoais ou não relacionados à associação é estritamente proibido.
- **Confidencialidade:** Todos os voluntários devem assinar um Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a não divulgar, compartilhar ou utilizar dados de membros, voluntários ou qualquer outra pessoa ligada à ANTBR fora do ambiente de trabalho e das atividades da associação.
- **Separação de Vida Pessoal e Profissional:** É fundamental que os voluntários mantenham uma separação clara entre suas atividades pessoais e profissionais. A comunicação com membros deve ser feita exclusivamente pelos canais oficiais da ANTBR, utilizando e-mails corporativos e ferramentas autorizadas, e nunca por meio de redes sociais pessoais ou outros meios informais.

CONTINUAÇÃO...

- **Armazenamento de Informações:** Não é permitido que voluntários armazenem dados de membros ou documentos sensíveis em dispositivos pessoais, como computadores ou celulares. Todo o armazenamento e processamento de dados devem ser feitos dentro dos sistemas e ferramentas fornecidos pela ANTBR, que são protegidos e monitorados.
- **Relato de Incidentes:** Caso ocorra qualquer incidente relacionado à segurança de dados ou ao cumprimento da LGPD, os voluntários da ANTBR devem reportar imediatamente à Ouvidoria da associação. Isso inclui falhas de segurança, acessos não autorizados, vazamento de informações ou qualquer outra situação que possa comprometer a privacidade dos dados dos membros, voluntários ou parceiros.

CANAL DE OUVIDORIA



Para relatar um incidente, utilize um dos seguintes canais da Ouvidoria:

- **E-mail:** ouvidoria@antbr.com.br
- **Site:** www.antbr.com.br/contato/ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por receber, investigar e tomar as devidas providências em relação aos incidentes relatados.

PENALIDADES E CONSEQUÊNCIAS

- **Advertências e Desligamento:** O descumprimento das regras de proteção de dados e LGPD pode resultar em advertências ou até mesmo no desligamento do voluntário da associação, dependendo da gravidade da infração.
- **Responsabilidade Legal:** Em casos de violação grave, o voluntário pode ser responsabilizado civil e criminalmente, além de ter que responder a processos administrativos, conforme as diretrizes da LGPD.

IMPORTANTE



Ao seguir estas diretrizes, garantimos não apenas a conformidade com a legislação, mas também a **segurança e a integridade** dos dados dos nossos membros e voluntários. Assim, **criamos um ambiente seguro** para todos, preservando a **confiança** e a **credibilidade** da ANTBR.

HIERARQUIAS

Na ANTBR, a estrutura hierárquica é fundamental para nossa organização e eficiência. Os níveis e suas responsabilidades são os seguintes:



CONTINUA...

- **Voluntários:** Executam as atividades e respondem aos líderes. São a base da nossa operação.
- **Líderes:** Coordenam os voluntários, fornecem orientação e supervisionam as atividades. Reportam aos diretores.
- **Diretores:** Supervisionam os líderes, garantem a implementação das estratégias e reportam à Presidência. Avaliam o desempenho e mantêm a comunicação fluida.
- **Presidência:** Toma as decisões estratégicas finais. Todos os problemas, remajeos ou desligamentos de voluntários devem ser apresentados e aprovados pela Presidência para garantir alinhamento com a missão da ANTBR.

NUNCA SE ESQUEÇA

Todos os problemas, remajeos ou desligamentos de voluntários devem ser apresentados e aprovados pela Presidência.