

# ORIENTAÇÃO E

## Mecanismo de Queixa

Versão 1



**RAINFOREST  
ALLIANCE**



## Declaração sobre Traduções

Para qualquer pergunta relacionada a efetividade da informação contida na tradução, veja a versão oficial em inglês para esclarecimentos. Quaisquer discrepâncias ou diferenças criadas nas traduções não são vinculantes e não tem efeitos para propósitos de auditoria ou certificação.

## Mais informações?

Para mais informações sobre a Rainforest Alliance, visite [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) ou contate [info@ra.org](mailto:info@ra.org)

<b>Nome do Documento:</b>		<b>Código do Documento:</b>	<b>Versão:</b>
Orientação E: Mecanismo de Queixa		SA-G-SD-6-V1	1
<b>Data da primeira publicação:</b>	<b>Data de revisão:</b>	<b>Válido de:</b>	<b>Vence em:</b>
31 de dezembro de 2020	ND	31 de dezembro de 2020	Até aviso posterior
<b>Desenvolvido por:</b>		<b>Aprovado por:</b>	
Departamento de Normas e Asseguramento da Rainforest Alliance		Diretora de Normas & Asseguramento	
<b>Relacionado a:</b>			
SA-S-SD-1-V1.1PT Norma de Agricultura Sustentável Rainforest Alliance 2020, Requisitos de Produção Agrícola SA-S-SD-2-V1.1PT Norma de Agricultura Sustentável Rainforest Alliance 2020, Requisitos para Cadeia de Suprimentos SA-S-SD-5-V1.1PT Anexo S4: Protocolo de Remediação Rainforest Alliance			
<b>Substitui:</b>			
ND			
<b>Aplicável a:</b>			
Detentores de Certificado de Produção Agrícola			
<b>País/Região:</b>			
Todos			
<b>Cultivo:</b>		<b>Tipo de certificação:</b>	
Todos os cultivos no escopo do sistema de certificação Rainforest Alliance, veja as Regras de Certificação.		Detentores de Certificado de Produção Agrícola e Detentores de Certificado de Cadeia de Suprimentos	



## Sumário

Propósito .....	4
Introdução .....	4
Requisito 1.5.1 .....	5
O que é um mecanismo de queixa? .....	6
Quais são os benefícios? .....	10
Iniciando .....	11
Visão geral.....	11
Estabelecendo o Comitê de Queixas .....	11
Engajando com partes interessadas .....	14
Estabelecendo o mecanismo de queixas .....	15
O procedimento .....	19
Visão geral.....	19
Passos do procedimento .....	20
Indicadores do Mecanismo de Queixa.....	26
Visão geral.....	26
Lista de indicadores .....	27



## PROPÓSITO

Essa orientação é um documento de assessoria escrito para a Gerência e ao Comitê de Queixas e contém recomendações sobre como estabelecer um mecanismo de queixa operacional em nível de Detentor de Certificado.

O estabelecimento de um mecanismo de queixa efetivo permite que os Detentores de Certificado ouçam diretamente as questões de preocupação de qualquer pessoa ou organização afetada por suas atividades, por exemplo, trabalhadores, membros da comunidade, sindicatos, ONGs, outras empresas, compradores e outras partes interessadas. Ao resolver essas queixas de forma rápida e justa, o mecanismo permitirá a melhoria contínua.

A operação de um mecanismo de queixa funcional é um Requisito Básico 1.5.1 na Norma de Agricultura Sustentável 2020. É também crucial para o processo de remediação do sistema de Avaliar e Abordar, estabelecido no Requisito Básico 5.1.4 e no Protocolo de Remediação.

O requisito da Rainforest Alliance para fornecer um mecanismo de queixa é baseado na Recomendação para Análise de Queixas da OIT, 1967 (nº 130) e no Acesso ao pilar de Remediação dos Princípios Norteadores das Nações Unidas, em particular os princípios 23 até 31.

## INTRODUÇÃO

O requisito 1.5.1 da Norma de Agricultura Sustentável da Rainforest Alliance demanda que fazendas grandes, gerência de grupo, fazendas individualmente certificadas, e operações da Cadeia de Suprimentos tenham um mecanismo de queixa estabelecido.



## REQUISITO 1.5.1

### Requisitos Básicos

**Aplicável a:** *Fazendas grandes parte de um grupo, gerência do grupo, Detentores de Certificado individuais e Detentores de Certificado de Cadeia de Suprimentos.*

**1.5.1.** Um mecanismo de queixa está implementado permitindo que indivíduos, trabalhadores, comunidades e/ou sociedade civil, incluindo denunciante comunique suas queixas por serem negativamente afetados por atividades específicas de negócios e/ou operações de qualquer natureza, incluindo de natureza técnica, social ou econômica. O mecanismo de queixa pode ser estabelecido de forma direta através da colaboração com outras empresas, ou através de um programa industrial, ou mecanismo institucionalizado de acordo com os PONUDHs. O mecanismo de queixa deve ser acessível, em idioma local e também para aqueles que não podem ler ou não tem acesso à internet. O mecanismo de queixa deve incluir ao menos os seguintes elementos:

- Um Comitê de Queixas com poderes decisórios, com conhecimento sobre as queixas, que seja imparcial, acessível e com sensibilidade de gênero;
- O Comitê de Queixas é formado por ao menos um membro/representante dos trabalhadores.
- O mecanismo de queixa tem os mecanismos de submissão apropriados, para partes interessadas internas e externas, incluindo trabalhadores, membros, pessoal, compradores, fornecedores, povos indígenas e comunidades.
- Queixas anônimas são aceitas e a confidencialidade é respeitada.
- As queixas com relação aos direitos humanos e trabalhistas são remediadas de acordo com o Protocolo de Remediação, e colaboração com o Comitê para Avaliar e Abordar e/ou Comitê/Pessoa para gênero conforme apropriado, dependendo do caso.
- As queixas e ações de acompanhamento acordadas são documentadas, e compartilhadas com as pessoas envolvidas dentro de um prazo razoável.
- Denunciante de queixas são protegidos contra término de emprego/filiação, retribuição ou ameaças como consequência da sua utilização do mecanismo de queixa.

Comitê para Avaliar e Abordar (Aplicabilidade): veja **5.1.1.**

Comitê/Pessoa para Gênero: veja 1.6.1.

**Definição: Queixa**

“Uma queixa é uma reclamação ou preocupação de qualquer pessoa sobre as ações de uma outra pessoa ou organização ou sobre as regras e políticas que negativamente afetam o reclamante. “Veja o Glossário, Anexo S1.

**O que é um mecanismo de queixa?**

**Um mecanismo de queixa permite que as pessoas façam uma queixa à uma empresa de forma que qualquer dano causado a elas pela empresa possa ser corrigido.**

Um mecanismo de queixa permite que as pessoas e organizações que são afetadas por específicas atividades de empresas e/ou operações de qualquer natureza, reportem e expliquem suas queixas, ou questões de preocupação. Em resposta, o Detentor de Certificado ou seus subcontratados e prestadores de serviço, investigam os problemas, e se a queixa for confirmada, de forma justa e rápida, buscam garantir a remediação desses problemas. Para que o mecanismo funcione, as pessoas devem conhecê-lo, confiá-lo e serem capaz de utilizá-lo.

**Definição: Mecanismo de queixa**

“Um processo através do qual indivíduos, trabalhadores, comunidades e/ou organizações da sociedade civil (incluindo denunciante) podem fazer reclamações por estarem sendo negativamente afetados por atividades ou negócios agrícolas e/ou operações específicas. Um mecanismo de queixa pode ser formal ou informal, legal ou não-legal. Isso inclui os passos de envio da reclamação, tratamento, remediação e monitoramento.” *Veja o Glossário, Anexo S1.*

Uma queixa é uma reclamação ou preocupação feita por qualquer pessoa ou organização sobre como as ações, regras ou políticas de um Detentor de Certificado ou seus subcontratados, prestadores de serviço e fornecedores de mão-de-obra lhes estão afetando de forma negativa. Uma queixa não está limitada às questões relacionadas a mão-de-obra; ela pode ser relacionada a qualquer tópico relacionado às atividades de um Detentor de Certificado, tais como acesso a estradas, poluição por poeira, rendimento do cultivo, saneamento, acidentes de trânsito e uso de pesticidas. Tipicamente, uma queixa é feita pois as partes responsáveis não reconheceram ou resolveram o problema de forma apropriada. A tabela abaixo mostra alguns exemplos dos tipos de queixas que os Detentores de Certificado podem encontrar em diferentes partes interessadas. As queixas reais dependerão de muitos fatores do contexto em que o Detentor de Certificado opera.



Pessoa ou organização	Exemplo de queixa
<b>Liderança da comunidade</b>	Reclamamos há cerca de um ano sobre a água residuária que está contaminando o rio, mas ninguém está ouvindo ou tomando ações.
<b>Comprador</b>	O produto nunca é entregue a tempo e eu sigo perdendo dinheiro como resultado, uma vez que eu tenho que contratar trabalhadores extras para carregar e processar a entrega. Eu quero compensação pelos meus custos.
<b>Parte interessada especialista.</b>	Eu sou um especialista em proteção infantil apoiando a fazenda em processos de remediação, mas o Comitê para Avaliar e Abordar ignora todas as minhas recomendações, o que significa que as crianças estão em risco.
<b>Sindicato ou comitê de trabalhadores.</b>	Os trabalhadores migrantes estão sendo mantidos de forma injusta em contratos temporários para evitar que eles recebam um salário decente e os benefícios. O sindicato indicou isso à gerência e aos recursos humanos três vezes no ano passado, mas nada muda.
<b>Produtores</b>	Os motoristas dos caminhões que recolhem nossos produtos certificados não são muito cuidadosos quanto a segregação de produtos certificados e não certificados. Apontamos isso à Gerência do Grupo muitas vezes, mas tudo permanece o mesmo.
<b>Trabalhadores</b>	A Gerência da fazenda nunca consulta os trabalhadores sobre o Diferencial de Sustentabilidade. Reclamamos disso todos os anos através do sindicato, mas não somos envolvidos.
<b>Mulheres na Fazenda</b>	Não podemos participar das sessões de treinamento pois elas são realizadas em lugares muito distantes e temos que cuidar de nossos filhos. Pedimos à gerência do grupo para organizar creche para facilitar, mas eles se recusaram.
<b>Dono de negócio local</b>	Eu tenho uma loja perto da entrada da fábrica que vende frutas e vegetais. Tem caminhões grandes que chegam na fábrica e eles levantam muita poeira, e isso suja os meus produtos. Além disso, a estrada é muito estreita e quando os caminhões viram, eles colocam meus clientes em risco. Eu disse isso à gestão da fábrica, mas me disseram que não tem nada que eles possam fazer.
<b>ONG.</b>	Estamos preocupados sobre como a política da fazenda para uso de pesticidas e fertilizantes está afetando a saúde do solo. Tentamos colaborar com a fazenda para que pudéssemos compartilhar conhecimento e trabalhar juntos para melhorar a situação, mas eles não respondem.

Figura 1. Uma lista não exaustiva de exemplos de queixas.

Um mecanismo de queixa é *formal* pois ele envolve um comitê designado que segue procedimentos estabelecidos dentro de um prazo definido, e que documenta cada queixa resolvida. No coração de um mecanismo de queixa efetivo e de confiança estão os princípios de justiça, sensibilidade e diálogo.

Para qualquer negócio, o engajamento e a comunicação regular com os trabalhadores e as pessoas que são afetadas pelas atividades de seu negócio e/ou operações é a maneira mais simples e direta de entender as preocupações e resolver os problemas.



## ***ESTUDO DE CASO: Uso perigoso de pesticidas em uma fazenda grande***

### **Acessando o mecanismo**

*Maria é uma trabalhadora com bastante experiência e ela está preocupada pois os trabalhadores recém-contratados estão sendo solicitados para aplicar pesticidas sem treinamento ou equipamento de proteção. Ela apontou ao seu supervisor diversas vezes, mas nada mudou.*

*Maria conhece o mecanismo de queixa pois os membros do comitê visitaram a fazenda como parte de suas atividades de conscientização. Também existe um poster sobre o mecanismo de queixa no banheiro das mulheres. O poster mostra um telefone celular e explica que as pessoas podem ligar ou enviar uma mensagem. Maria envia uma mensagem explicando suas preocupações.*

### **Fazendo uma queixa**

*Maria recebe um reconhecimento de sua mensagem, e no mesmo dia, ela recebe uma ligação de um membro do Comitê de Queixas que foi designado para manejar sua queixa.*

*O membro do comitê explica que a queixa de Maria é confidencial e compartilha o que o comitê fará para investigar e quando. O membro pergunta se Maria gostaria de envolver alguém mais para apoiá-la ao longo do processo, e Maria diz que não é necessário.*

*Ao final da chamada, o membro lembra a Maria que sua queixa é confidencial e que não é necessário compartilhar a sua identidade com a gerência para endereçar a questão. O membro mantém Maria regularmente informada sobre o que estão fazendo e quando.*



### **Investigando a queixa.**

Quando o Comitê de Queixas investiga para entender o que aconteceu, a gerente da fazenda explica que a pessoa que costumava manejar os pesticidas na fazenda saiu há seis meses atrás e que ela ainda não encontrou ninguém qualificado para substituí-lo. Ela está com falta de pessoal, então não há ninguém qualificado para supervisionar as pulverizações de pesticidas. Uma entrevista com o profissional que realiza as análises de risco para saúde e segurança no local, bem como uma visita no local e a revisão da documentação de risco confirma as preocupações que Maria informou.

### **Resolvendo a queixa**

O comitê trabalha com a gerência da fazenda, o profissional de saúde e segurança, a clínica de saúde e o agrônomo local para remediar a situação e para identificar uma solução para a causa raiz do problema. Conjuntamente, eles concordam nos seguintes passos como parte do processo de remediação:

- Eles tomam ações imediatas para garantir que os trabalhadores expostos aos pesticidas recebam exames de saúde e tratamento médico, se necessário.
- Eles treinam os trabalhadores e manejo seguro de pesticidas, incluindo um 'treinamento de treinadores' para que os supervisores e os trabalhadores mais experientes sejam qualificados para treinar novos contratados.
- Eles garantem que a fazenda tenha equipamentos de proteção suficientes.
- Eles treinam toda a gerência e o profissional de saúde e segurança em manejo seguro de pesticidas e em como melhorar a qualidade das suas medidas de saúde e segurança (5.6.1).

O membro do comitê diz para Maria que eles estão resolvendo o problema, explicando os passos estabelecidos no plano de remediação e pede por seus comentários. Maria sugere que eles garantam que as trabalhadoras sejam incluídas nos treinamentos como "treinadoras".

O membro do comitê faz contatos regulares com as pessoas responsáveis pelos passos no plano de remediação e verifica se eles estão sendo implementados dentro do prazo.

O membro informa Maria sobre os progressos e pergunta se ela está satisfeita com a maneira como a sua queixa foi endereçada. O membro agradece a Maria por ter feito a queixa, e, portanto, garantindo que a fazenda recebe o apoio que ela precisa para cumprir com a norma agrícola.

Quando a queixa é fechada, o Comitê de Queixas revisa toda a documentação do processo de queixa e discute o que poderia ter sido melhorado. Eles concordam que precisam incluir uma pergunta regular nos seus planos de remediação para verificar se suas propostas são sensíveis à gênero.



## Quais são os benefícios?

Para uma empresa, um mecanismo de queixa é um *sistema de alerta* que auxilia a identificar quando as coisas estão dando errado em um local, e quando métodos normais de identificar e resolver os problemas não estão funcionando. Quando manejadas imparcialmente e embasadas no diálogo e mediação, um mecanismo de queixa pode ajudar a remediar danos. Também pode prevenir a escalada de problemas, incluindo a sua exposição na mídia ou através de ações de imposição legal.

- Ao identificar os desafios das empresas, o mecanismo de queixa é uma ferramenta crucial para monitorar, inspecionar e auditar.
- Ao identificar as queixas que não foram remediadas, o mecanismo permite que as empresas corrijam os danos realizados.

Se alguém faz uma queixa para o mecanismo de queixa, existem três maneiras práticas que isso pode beneficiar os negócios do Detentor de Certificado e seus esforços de certificação:

1. : Isso identificará as pessoas que possam precisar de remediação pois foram prejudicadas como resultado das atividades da empresa.
2. **Escopo:** Isso identificará um problema que pode afetar mais pessoas, ou sinalizar um desafio mais sistêmico, e que agora é possível endereçar e evitar que se intensifique.
3. **Melhoria contínua:** Contribui com os esforços em andamento para melhorar continuamente a gestão do local.

Em combinação, esses três benefícios - remediação, escopo e melhoria contínua - podem poupar tempo e recursos da empresa e melhorar sua eficiência. Um mecanismo de queixa em funcionamento pode ser a diferença entre remediar pequenos erros salariais afetando alguns trabalhadores e enfrentar um protesto de trabalhadores setorial.

Problema	Remediação	Escopo	Melhoria contínua
Dois trabalhadores se queixam de que seus salários não foram pagos no tempo correto, e que receberam menos que o prometido.	Garantir que a empresa pague os salários faltantes a ambos os trabalhadores e que os pagamentos futuros sejam pagos a tempo.	Investigar se essa questão afeta os outros trabalhadores e por quê.	Após identificar a causa raiz do problema, trabalhar com essa fábrica (e outros, se necessário) para melhorar os sistemas de pagamento de salários.
Uma família da comunidade se queixa de que seu gado foi morto por caminhões da fazenda transportando insumos na época de colheita.	Assegurar que a fazenda compense a família pela perda de seu rebanho.	Investigar se mais famílias foram afetadas e por quê.	Trabalhar com os motoristas de caminhão da fazenda, identificar como melhorar a segurança da estrada e conscientizar a comunidade sobre a segurança do rebanho perto das estradas.

**Figura 2.** Exemplos de benefícios resultantes de queixas feitas ao Comitê de Queixas.



## INICIANDO

### **Princípios de um mecanismo de queixa efetivo.**

O Requisito Básico 1.5.1 é baseado no Princípio Norteador das Nações Unidas Nº 31, que indica que, para ser efetivo, o mecanismo de queixa deve ser:

- *Legítimo*: os usuários confiam nele.
- *Acessível*: os usuários o conhecem e são capazes de usá-lo.
- *Previsível*: os usuários sabem o que acontece e quanto tempo demora.
- *Equitativo*: os usuários têm acesso às informações, experiência e aconselhamento necessários.
- *Transparente*: os usuários recebem informações claras do que está acontecendo.
- *Compatível com os direitos*: as decisões são compatíveis com direitos humanos internacionais.
- *Aprendizagem contínua*: queixas individuais são analisadas para ajudar a prevenir outras queixas.
- *Engajamento e diálogo*: as partes interessadas auxiliam a elaborar o mecanismo com diálogo, a chave para endereçar e resolver queixas.

### **Visão geral**

O “mecanismo de queixa” se refere às pessoas que são responsáveis por endereçar as queixas e reclamações e aos procedimentos que seguem para identificar, investigar, resolver e reportar as queixas. O mecanismo inclui o seguinte:

- Um Comitê de Queixas.
- As partes interessadas que apoiam as atividades do comitê.
- Os meios de enviar uma queixa e os princípios de operação para garantir que as pessoas tenham confiança nos membros do comitê, na sua justiça e segurança.
- Um conjunto de procedimentos que são seguidos em todos os casos e de acordo com prazos estritos; no caso em que queixas sejam relacionadas a direitos humanos, seria o Protocolo de Remediação Rainforest Alliance.

### **Estabelecendo o Comitê de Queixas**

O Comitê de Queixas é responsável por estabelecer o mecanismo de queixa. É a entidade que recebe e investiga as reclamações e queixas, bem como o que garante que a remediação seja fornecida.

#### ***Selecionando membros do Comitê***

Para ter um mecanismo de queixa, é necessário designar um comitê responsável por estabelecer o mecanismo e por investigar, resolver e documentar as queixas recebidas. Os membros do Comitê de Queixas devem lidar com questões sensíveis e sérias de maneira responsável. É por isso que a Norma estabelece requisitos para a composição do comitê e as qualidades de seus membros.

Para estabelecer um comitê, o Detentor de Certificado deve fazer o seguinte:

1. Garantir que o comitê seja representativo ao:
  - Designar um membro da gerência.
  - Pedir que os trabalhadores, ou membros do grupo, selecionem seu próprio representante.
2. Garantir que os membros do comitê cumpram os critérios de seleção para fazer seu trabalho de maneira efetiva: eles possuem os conhecimentos sobre as empresas e queixas típicas, são imparciais, acessíveis e sensíveis a gênero.



**Ser sensível à gênero se refere:** Às normas, funções e relações de gênero são consideradas, e ações são tomadas com base nesse entendimento visando eliminar desigualdades e promover a igualdade de gênero.

**Ser imparcial significa:** não ter lados em uma queixa; tratar todos os participantes de forma igualitária e justa.

Utilize uma lista de melhores práticas de perguntas para verificar que os membros do comitê cumprem com esses critérios.

- Os membros possuem conhecimento sobre as atividades do Detentor de Certificado e sobre as comunidades locais afetadas?
- Os membros completaram, ou acordaram completar antes de unir-se, o treinamento da Rainforest Alliance para Avaliar e Abordar, Gênero e sobre o Mecanismo de Queixa?
- Os membros são considerados imparciais pela gerência, trabalhadores, membros e a comunidade?
- Os membros podem ser abordados e são fáceis de serem contatados pela gerência, trabalhadores, membros e comunidades?
- Os membros entendem a função que o gênero pode desempenhar no contexto local e você tem tanto mulheres quanto homens no comitê?
- Os membros entendem o que significa ser imparcial e como um conflito de interesse pode afetar suas tomadas de decisão?

Outras questões a serem consideradas ao selecionar membros do comitê:

- **Diálogo sem julgamento:** É importante que os membros do comitê entendam que sua função é investigar e resolver as queixas com ênfase na mediação e no diálogo, ao invés de julgar e de punir. Pode ser útil passar por vários cenários para destacar os benefícios dessa abordagem.
- **Imparcialidade e confidencialidade:** ser imparcial e respeitar a confidencialidade é essencial se os membros do comitê são de confiança. Utilizar treinamentos para explicar como os conflitos de interesse podem prejudicar um processo justo e porque a proteção da privacidade ajuda o Comitê de Queixas a funcionar.
- **Habilidades administrativas:** os membros do comitê precisam ser assertivos quanto ao procedimento que seguem, prazos e como eles documentam as queixas. Assegure-se que as pessoas selecionadas estejam cientes dessa responsabilidade e tenham as habilidades relevantes. Isso é especialmente importante para os membros que realizam a função de coordenar o trabalho do comitê; por exemplo, é recomendável que se designe um membro para ser o secretário do comitê.
- **Número de membros:** considere quantas pessoas são necessárias para garantir que o comitê seja efetivo. Deve haver ao menos duas pessoas no comitê. É recomendável ter mais membros para que o comitê ainda possa funcionar se uma das pessoas tenha que se retirar temporariamente devido a um conflito de interesse.



### **Imparcialidade e conflito de interesse**

Em uma equipe pequena, pode ser difícil evitar conflitos de interesse, uma vez que os membros do comitê podem conhecer ou serem relacionados às partes envolvidas, ou ter um interesse direto no resultado da queixa, ou terem opiniões contundentes.

Para manter a confiança na tomada de decisão justa do comitê, existem diversas boas práticas a serem realizadas:

- Garantir que os membros do comitê completem o treinamento sobre o mecanismo de queixa e leiam essa orientação, incluindo a discussão do que significa um comitê ser imparcial.
- Garantir que a gerência e seu pessoal no local entendam a função do mecanismo de queixa e sua função para a melhoria contínua.
- Manter um registro atualizado das declarações de interesses dos membros do comitê no local, por exemplo, parentes empregados, funções no local, linhas de reporte, interesses em negócios comunitários.
- No início de cada queixa, pergunte aos membros para considerar e declarar qualquer conflito de interesse e repetir essa questão nas reuniões quando as investigações estiverem completas e quando novos fatos surgirem.
- Separe as diferentes funções do comitê, por exemplo, tentar evitar ter as mesmas pessoas investigando uma queixa, bem como a negociação ou mediação da resolução.
- Se um membro tiver um conflito de interesse, eles podem temporariamente afastá-lo do comitê. Se houver membros suficientes, o comitê ainda pode funcionar.

Se o conflito de interesse for significativo, uma opção é convidar uma terceira parte adicional e independente para ingressar no comitê, por exemplo, um membro do sindicato, um líder comunitário ou professor.

<b>O potencial conflito de interesse</b>	<b>Ação do comitê</b>
Pedro é o representante da gerência no comitê. Existe uma queixa sobre um de seus velhos amigos na gerência. Duas pessoas enviaram uma queixa conjunta sobre assédio sexual.	Quando a queixa foi recebida, a secretária da empresa informou Pedro que ele tinha um conflito de interesse e ele temporariamente se retirou dessa queixa. A secretária pediu ao representante do Comitê para Gênero para ingressar no Comitê de Queixas como um especialista. A secretária também informou o Comitê para Avaliar e Abordar que isso é um caso de direitos humanos e que as regras do Protocolo de Remediação serão seguidas.
Ibrahim é o representante da gerência no comitê. Uma questão é levantada sobre pagamentos salariais e uso de pesticidas em uma das diversas fazendas onde Ibrahim trabalhou como agrônomo instrutor.	Ibrahim declarou que ele está familiarizado com todas as partes afetadas, mas que não tem conflito de interesse e isso foi registrado. Dado seu conhecimento sobre a fazenda e as partes afetadas, e sua experiência, o comitê decidiu que sua experiência poderia ajudar a facilitar o diálogo e uma resolução mais rápida do problema.

**Figura 3.** Estudos de caso com relação ao conflito de interesse no Comitê de Queixas.



## ***Processos de apelação***

Quando o diálogo falha em resolver uma queixa, uma pessoa que está fazendo a queixa pode apelar à decisão do comitê. O comitê designa um Painel de Apelação para revisar a decisão.

Para se preparar para tal caso, pode ser necessário identificar as pessoas que cumprem os critérios de seleção do Comitê de Queixas e que possam atuar como membros independentes para a finalidade de considerar apelações, incluindo partes interessadas externas. Um Painel de Apelações consiste em uma ou mais pessoas e não inclui quaisquer membros existentes do Comitê de Queixas.

Deve ser uma prioridade para o Comitê de Queixas do Detentor de Certificado e do Painel de Apelações encontrar uma resolução satisfatória para todas as partes, onde possível.

No raro evento em que o Painel de Apelações ou o Comitê de Queixas não possam resolver uma queixa, e apenas quando todas as opções forem exauridas, a pessoa ou organização que está fazendo a queixa pode escalar à Entidade Certificadora que certificou o Detentor de Certificado ou, ao invés disso, pode contatar o [mecanismo de queixa da Rainforest Alliance](#).

## **Engajando com partes interessadas**

### ***Partes interessadas***

O comitê pode desejar identificar as partes interessadas ou especialistas que podem lhes apoiar em suas atividades. Esteja pronto para envolver as pessoas que tenham as experiências ou habilidades relevantes, e que trabalham na fazenda ou fábrica, e que morem na comunidade.

As partes interessadas podem ajudar de várias formas, por exemplo:

- Como investigadores com experiência relevante, por exemplo, agrônomos, professores, médicos, líderes comunitários, ONGs.
- Apoiando a pessoa que está fazendo a reclamação, por exemplo, representantes de sindicatos, representantes de gênero e líderes comunitários.
- Como uma terceira parte independente e imparcial no comitê ou em um comitê de apelações.
- Como "pontos focais", pessoas que são treinadas no mecanismo de queixa para promover seu uso no local ou na comunidade e receber as reclamações.

Lembre-se, as partes interessadas também precisam cumprir com os critérios de seleção, terem conhecimento, serem imparciais, acessíveis e sensíveis à gênero, e precisam receber os treinamentos relevantes.



## ***Trabalhando com organizações existentes***

Pode ser útil considerar quais mecanismos já existem para endereçar as queixas em uma comunidade, força de trabalho, ou em um local para que o comitê coopere e complemente suas funções, ao invés de duplicar ou competir. Por exemplo, pode haver sindicatos, organizações de trabalhadores, conselhos locais, líderes tradicionais e grupos religiosos que tomaram a liderança em endereçar e resolver as reclamações.

Fale com essas pessoas ou grupos, e ao explicar o propósito do mecanismo de queixa do Detentor de Certificado, encontre formas para cooperar para que elas apoiem o trabalho e os objetivos do comitê. Por exemplo, eles podem se tornar partes interessadas que podem agir como representantes do mecanismo de queixa, treinados para receber e passar adiante as queixas feitas e apoiar as pessoas que realizaram essas queixas. Em alguns casos, pode fazer sentido empoderar uma estrutura ou instituição existente para servir no Comitê de Queixas, bem como seus membros cumprirem todos os requisitos.

## ***Trabalhando com outras comunidades e com a gerência***

É esperado que o mecanismo de queixa trabalhe muito próximo dos comitês de Avaliar e Abordar e do Comitê para Gênero, ambos estabelecidos como parte do Capítulo Social da Norma.

As razões pelas quais esses comitês colaboram é para endereçar os casos reais que impactam os direitos humanos, incluindo o trabalho infantil, trabalho forçado, discriminação e violência e assédio no local de trabalho.

O Comitê de Queixas pode ter uma função específica de investigar os casos de direitos humanos, avaliando os requisitos de proteção imediata para aqueles que estão fazendo a queixa e determinando a severidade do caso. O Comitê de Queixas recomenda informar as autoridades relevantes, quando apropriado, e as ações de remediação. Cada passo é claramente estabelecido no Protocolo de Remediação (Anexo S4) e neste documento.

O Comitê de Queixas também precisa trabalhar muito próximo da gerência e de outras funções cruciais da empresa, em particular, para obter recursos e implementar ações para remediar as queixas e prevenir sua recorrência.

## **Estabelecendo o mecanismo de queixas**

### ***Quais queixas são aceitáveis?***

É importante que as pessoas e as organizações entendam o que o Comitê de Queixas pode e o que não pode fazer; do contrário eles podem ter expectativas que não podem ser satisfeitas. Em resumo, o mecanismo de queixa é aberto a qualquer um que tenha uma queixa sobre as atividades de um Detentor de Certificado e/ou seus subcontratados e prestadores de serviço.

Para ser aceitável, a queixa deve cumprir as seguintes condições:

- A queixa é feita por qualquer pessoa ou organização com uma queixa contra o Detentor de Certificado e/ou seus subcontratados e prestadores de serviço.
- O tópico da queixa é sobre ser negativamente afetado pelas ações, regras ou políticas do Detentor de Certificado, ou de seus subcontratados e prestadores de serviço.

Quando o comitê recebe uma queixa que é aceitável, a melhor prática é avaliar quaisquer implicações de conformidade com a Norma de Agricultura Sustentável 2020 para



determinar a melhor forma de endereçá-la. Isso inclui as queixas recebidas dos membros da comunidade, conforme descritas no requisito 5.8.3 N1, que permite que as comunidades dentro ou adjacentes à fazenda possam expressar suas preocupações ao mecanismo de queixa.

Exemplos de queixas que não são aceitáveis.	Explicação:
Uma queixa que a estrada local que é utilizada por veículos de entrega do local, bem como outros carros, precisa de recapeamento. A manutenção das estradas é de responsabilidade da autoridade de gestão das estradas locais.	A queixa deve ser endereçada à autoridade de gestão de estradas locais que tem a competência para endereçar o problema.
Uma queixa de que um motorista de caminhão transportando suprimentos para um mecânico local feriu um bode que pertence à um membro da comunidade fora dos limites da fazenda. Nem o motorista do caminhão nem o mecânico estão relacionados à fazenda.	A queixa deve ser endereçada ao motorista de caminhão ou sua empresa, conforme sejam responsáveis. O incidente não está relacionado com a fazenda ou seus subcontratados ou seus prestadores de serviço.
Uma queixa de que uma criança esteja trabalhando abaixo da idade legal em um pequeno produtor que não é parte de um grupo ou de sua cadeia de suprimentos.	A queixa não está relacionada ao grupo, uma vez que o pequeno produtor em questão não é um membro. Dado que existe um risco à criança, o comitê pode desejar encorajar o queixoso a informar os serviços locais de proteção à criança.

**Figura 4.** Exemplos de queixas que não são aceitáveis.

### **Como enviar uma queixa**

Um dos aspectos mais desafiadores de um mecanismo de queixa é assegurar que as pessoas o conheçam e confiem nele, do contrário, ninguém via utilizá-lo.

As razões pelas quais as pessoas podem hesitar a informar suas preocupações irão diferir por local, mas tipicamente as pessoas temem perder seus empregos ou outras formas de retribuição da gerência ou de seus colegas. Eles podem se sentir desconfortáveis em levantar esses problemas com certos tipos de pessoas ou podem simplesmente não serem capazes de fazer uma queixa pois não podem ler ou escrever, não possuem telefone ou estão muito distantes. Também pode acontecer que eles não saibam que é possível fazer uma queixa e que ela será endereçada se assim o fizerem.

Estabelecer um mecanismo que todos possam ter acesso demanda o entendimento da situação específica de um dado local, consulta com partes interessadas relevantes bem como o fornecimento de diversos canais para receber essas queixas. Garantir que o mecanismo é de confiança se refere a ser transparente sobre o processo e fazer as diligências para proteger a confidencialidade.



Os seguintes exemplos são formas práticas nas quais o comitê pode permitir que as pessoas façam uma queixa.

Como enviar uma queixa
Caixa de queixas e sugestões no local em áreas bastante frequentadas.
Formulário de queixas (no idioma local) disponível em áreas bastante frequentadas e entregues por correio, e-mail, site ou pessoalmente.
Verbalizar para um membro do comitê ou outra pessoa treinada no mecanismo de queixa - um "ponto focal" - no local de trabalho ou na comunidade, por exemplo.
Verbalmente para um outro membro do comitê, por exemplo, gênero e avaliar e abordar.
Por telefone - ligando ou por SMS.
Para uma linha independente.
No local de trabalho, conversando com um supervisor ou gerente (por exemplo, supervisor imediato, gerente da linha, gerente de produção, gerente de RH).
Em uma reunião no local de trabalho ou na reunião comunitária, ou ainda em um treinamento.

**Figura 5.** Exemplos de como fazer uma queixa.

Existem algumas boas práticas que o comitê pode tomar para estabelecer um mecanismo que seja acessível e de confiança.

1. **Cultura do diálogo:** encorajar e promover uma cultura de diálogo aberto e comunicação entre os negócios, nas relações com trabalhadores e com comunidades, e outros parceiros de negócio para que as pessoas não hesitem em levantar essas questões.
2. **Adaptar ao contexto local:** entender como a comunidade local tipicamente lida com as queixas e adaptar a forma de como enviam uma queixa de maneira apropriada, para que as pessoas sejam encorajadas a reportar essas questões.
3. **Adaptar às necessidades específicas:** consultar trabalhadores e comunidades, organizações locais e parceiros de negócio sobre como preferem fazer uma queixa.
4. **Ser sensível a gênero:** considerar como as mulheres podem fazer uma queixa mais facilmente e consultá-las sobre como atingir esse objetivo.
5. **Considere grupos vulneráveis:** revisar se existe alguém que possa ter dificuldades em acessar o mecanismo de queixa, por exemplo, migrantes que falem um idioma diferente, comunidades indígenas ou pessoas analfabetas. Consulte-os sobre como tornar isso acessível.
6. **Pontos focais:** treinar várias partes interessadas da empresa e na comunidade para que sejam "pontos focais" das queixas. Isso permite que as pessoas escolham fazer queixas para uma pessoa com a qual se sentem confortáveis e que não esteja diretamente envolvida em seus trabalhos ou em sua vida. Treinar essas partes interessadas da gerência, da força de trabalho e da comunidade para promover o mecanismo de queixa, e receber as queixas.
7. **Transparência:** compartilhar com facilidade para que se entenda como o mecanismo de queixa funciona e seus prazos. Deve ser fácil para qualquer pessoa que faz uma queixa entender o processo e verificar o que está acontecendo com a queixa.
8. **Medidas no local de trabalho:** Permitir que os trabalhadores tenham horas livres de trabalho para ir até as reuniões do mecanismo de queixa durante o horário de trabalho (como membros do comitê, ou quando apoiando ou representando em queixas, ou ao fazer uma queixa) sem perda de remuneração. Em troca, os trabalhadores não abusarão do procedimento de queixas.



## **Confidencialidade e anonimato**

Mesmo se as pessoas conhecerem sobre o mecanismo de queixa e como fazer uma queixa, elas podem hesitar pois temem estar no centro das atenções ou sofrer discriminação. Sua queixa pode envolver questões que não desejam discutir com estranhos. Manter regras claras sobre confidencialidade pode aumentar a confiança. Também é útil fornecer uma opção para queixas anônimas.

**Confidencialidade:** manter as queixas e reclamações em confidencialidade significa que o comitê não deve revelar nem compartilhar a identidade da pessoa ou da organização que está fazendo a queixa, e o conteúdo da queixa. Contudo, para investigar e resolver uma queixa - incluindo através do diálogo e da mediação - pode ser necessário compartilhar algumas informações. Existem algumas orientações sobre como fazer isso de forma segura:

- Nunca compartilhe a identidade de uma pessoa que está fazendo uma queixa fora do comitê sem o seu consentimento, e apenas compartilhe com seu consentimento se do contrário for impossível resolver a queixa.
- Explique à pessoa que está fazendo a queixa quais informações precisam ser acessadas para resolver a queixa e faça isso antes de compartilhar a informação.
- Limite o número de pessoas que tem acesso à informação sobre a identidade da pessoa que fez a queixa e os detalhes da queixa ao menor número possível, considerando sua necessidade de conhecimento.
- Considere exatamente quais informações alguém precisa ter para cumprir a sua função no processo e limitar o compartilhamento de informações de maneira apropriada.
- Acorde com a pessoa que está fazendo a queixa se seu superior precisa ser informado sobre a queixa, por exemplo, para assegurar uma remediação efetiva e prevenção de recorrência ou retaliação.
- Ao reportar os dados sobre queixas com o propósito de melhoria contínua e monitoramento, assegure-se que a informação esteja generalizada, por exemplo, na forma de recomendações ou de dados indicadores, garantindo que ela não revele as identidades diretamente ou através de associação indireta.

Algumas queixas serão reportadas de forma anônima (sem nome ou identificação), ou as queixas podem demandar que o anonimato seja respeitado. Nesses casos, o comitê não pode compartilhar informações sobre a identidade das pessoas.

**Anonimato:** é recomendável que seja possível que as pessoas façam queixas de forma anônima. Essa opção pode ser importante para questões como assédio sexual, fraude ou atividade criminal. Existem diversos meios para permitir um relato anônimo, dependendo do contexto local:

- a. Por escrito (caixa de sugestões, formulário de queixas, pôster, site).
- b. Por telefone (linha independente ou serviço de mensagens).
- c. Para uma terceira parte (uma queixa por escrito feita para um representante de queixas na fazenda ou na comunidade).

Quando uma queixa é anônima, é difícil investigar e de obter evidências substanciais, ou de remediar a questão de forma satisfatória, uma vez que o comitê não consegue falar com a pessoa envolvida, e não pode verificar se essa pessoa está satisfeita com o resultado.

Com frequência as queixas anônimas podem ser as queixas mais vulneráveis, ou daqueles que sofreram severos abusos. Chegar à raiz do problema é, portanto, essencial para a prevenção e segurança de todos.



Existem formas de prevenir a repetição das queixas levantadas de forma anônima, por exemplo, ao atacar as potenciais causas raiz típicas para essas questões. Exemplos dessas opções incluem:

- Alteração nas funções de gerência.
- Melhoria da representação do gênero.
- Organizando sistemas para melhorar a segurança nos banheiros e instalações de lavagem de mãos de mulheres e garotas.
- Fornecimento de treinamentos no tópico para a equipe ou local relevante.
- Realizando uma campanha por toda a empresa/comunidade sobre o problema.
- Incluindo a questão em uma auditoria ou inspeção interna.
- Realizando de um questionário sobre isso e sobre outras questões para verificar se são sistêmicas.

### **Promovendo o mecanismo**

As pessoas precisam conhecer o mecanismo de queixa para poder utilizá-lo. Isso significa dizer à gerência, trabalhadores e para a comunidade porque o local tem um mecanismo de queixa, o que isso pode fazer, quem o representa e como apontar um problema.

O que o comitê precisa dizer para as pessoas?

- Como contatar o mecanismo de queixa.
- Quem é elegível para usar o mecanismo de queixa?
- Por que o Detentor de Certificado quer que as pessoas utilizem o mecanismo de queixa?
- Quem são os membros do Comitê de Queixas?
- Quais questões o comitê pode endereçar?
- Como os usuários são protegidos?
- Detalhes e prazos do procedimento.
- Comentários sobre quantas queixas foram endereçadas em um ano e em quais tópicos.

Exemplos de como o comitê pode fazer isso incluem:

- Treinamento da gerência, pessoal, trabalhadores e representantes de queixa na comunidade.
- Conscientizações em grupos de trabalhadores e comunidades, por exemplo, incluindo conversas com os representantes do Comitê de Queixas.
- Mostrando pôsteres promovendo o mecanismo de queixa nos idiomas locais, comunicando sobre ele na rádio local ou em mídias sociais.
- Reportando de volta à comunidade ou trabalhadores, juntamente com a gerência, sobre como os casos reportados ajudaram o Detentor de Certificado a melhorar (sem revelar informações pessoais).

## **O PROCEDIMENTO**

### **Visão geral**

A seguir estão os passos cruciais do procedimento de queixas.

1. Receber e reconhecer a queixa ou reclamação.
2. Proteger, em casos de direitos humanos.
3. Revisar a queixa e verificar sua admissibilidade.
4. Investigar para entender o que ocorreu.
5. Comunicar os resultados.
6. Acordar um plano de remediação.
7. Implementar e monitorar o plano de remediação.
8. Comunicar o progresso.
9. Melhoria contínua.



**Nota.** Todos os prazos neste procedimento estão alinhados com aqueles estabelecidos no Protocolo de Remediação e são mandatórios.

- O processo não deve durar mais que 12 semanas no total, do recebimento da queixa até a finalização das correções para fornecer a remediação.
- Em certos casos, ao Detentor de Certificado pode ser permitido até 52 semanas, do recebimento da queixa até a finalização das ações corretivas acordadas para endereçar as causas raiz.
- A admissibilidade é confirmada de 1 a 2 dias após receber a queixa.
- Todas as queixas são investigadas e os resultados são comunicados às pessoas que fizeram essas queixas dentro de 4 semanas a partir do recebimento de uma queixa.

#### Lista de verificação

- Designar um membro do comitê que atue como "secretário do comitê", documentando queixas, coordenando reuniões e outros passos administrativos.
- Manter um registro de todas as queixas, para registrar o reconhecimento da queixa, as reuniões do comitê, datas e decisões tomadas.
- Ter um folheto informativo para compartilhar com qualquer pessoa que faça uma queixa, que explique o processo e os prazos de forma clara.
- Verifique se os membros do comitê e partes interessadas envolvidas na queixa estão treinados na proteção e sobre como manejar as queixas, incluindo de direitos humanos, e que eles entendem a sua função e os prazos envolvidos.
- Verifique que os membros da comunidade e todos os envolvidos entendam as regras de confidencialidade.
- Enfatizar a importância do diálogo e da mediação, e manter a pessoa que fez a queixa informada e consultada.

*Figura 6. Lista de verificação para preparação para endereçar uma queixa.*

## Passos do procedimento

### **Passo 1. Receber e reconhecer a queixa ou reclamação**

Prazo: 1-2 dias

A queixa, incluindo a data de seu recebimento, é inserida no registro pelo membro do comitê designado como secretário.

O secretário, que é um membro do comitê, faz o seguinte:

- Verifica se a queixa envolve risco à pessoa e se a proteção é necessária (se sim, veja o passo 1.5).
- Verifica se a queixa está relacionada com direitos humanos (se sim, veja Passo 1.5).
- Verifica qualquer conflito de interesse.
- Designa a queixa para um membro do Comitê de Queixas.
- Organiza uma reunião para revisar a queixa.
- Cria um arquivo confidencial da queixa.

**Nota.** Se a queixa envolver uma alegação contra a gerência sênior, o secretário pode convidar uma terceira parte independente (de um conjunto de partes interessadas treinadas) com um voto decisório para entrar no comitê.

O secretário responde com uma confirmação do recebimento e com informações indicando o seguinte:

- O membro do comitê responsável pela queixa.
- Quando o comitê se reunirá para revisar se a queixa é aceitável.
- Quando o membro do comitê responsável comunicará o resultado da revisão.
- Explicar quais passos o comitê dará para manter a queixa confidencial.



- Lembrar à pessoa que fez a queixa que eles podem trazer pessoas para apoiá-los em quaisquer reuniões, por exemplo, representantes do sindicato e líderes comunitários.
- Compartilhar um folheto com entendimento simplificado sobre o processo e fornecer um número de contato para o membro do comitê responsável. Seria muito mais fácil para que todos entendam como o mecanismo de queixa funciona.
- Confirme se a pessoa fazendo a queixa é alfabetizada e ajuste a comunicação apropriadamente.

## ***Passo 2: Proteção em casos de direitos humanos (onde aplicável/em alguns casos)***

Prazo: 1-2 dias

Se o secretário ou outros membros do comitê tiverem dúvidas razoáveis sobre as pessoas que fizeram as queixas ou se as pessoas podem estar em risco, e/ou se o caso envolver direitos humanos, o comitê segue um conjunto específico de procedimentos detalhados no [Protocolo de Remediação](#) (Anexo S4) e deve manter os prazos do Protocolo.

O protocolo especificamente estabelece que nos primeiros dois dias, o comitê garanta a segurança da pessoa que fez a queixa ou outras pessoas afetadas, com seu consentimento, seja ao escalar a questão para a gerência ou com o apoio de terceiros independentes que são partes interessadas no processo de remediação e que possam fornecer um local seguro para a pessoa que fez a queixa, com alimentação e água.

Dentro de quatro semanas, o Secretário do Comitê demanda uma reunião com o Comitê de Queixas para revisar o caso (casos de direitos humanos são admissíveis) e para recomendar um plano de remediação.

Em quatro semanas, o comitê aplica o Teste de Severidade (veja abaixo) para verificar se a queixa foi escalada à gerência.

### **Teste de severidade**

Responder "sim" para quaisquer dessas perguntas demanda comunicação da queixa ao nível de gerência sênior para que a organização assuma responsabilidade pelos casos severos incluindo violações da lei criminal:

1. A situação é de risco de vida para o trabalhador/criança/potencial denunciante?
2. É um incidente sistêmico, isto é, existem múltiplos casos do problema na fazenda/local?
3. A situação pode ter impactos negativos vitalícios no bem-estar do trabalhador/criança, incluindo dano físico e/ou psicológico?
4. Há evidência de que a gerência ou membro da equipe sabia que a violação estava ocorrendo, mas continuou/aprovou a prática?

*Figura 7. O Teste de Severidade aplicado a queixas de direitos humanos.*

**Nota.** Se em qualquer estágio o comitê identificar uma situação que possa colocar essa pessoa em risco severo, a comunidade ou o meio ambiente local, o comitê aplica as medidas de proteção e o Teste de Severidade no Protocolo de Remediação (Anexo S4) e segue as direções do Protocolo.

Se os membros do comitê estiverem enfrentando uma situação de emergência e não estiverem certos do que fazer, eles devem escalar a queixa para a gerência sênior da operação, onde possível, ou para a Rainforest Alliance.

Dentro de quatro semanas, se a queixa for crítica, o comitê avalia a potencial criminalidade do fato, e com o consentimento da vítima, decide se a queixa precisa ser comunicada às autoridades locais. Todos os passos subsequentes são liderados pelo Comitê para Avaliar e Abordar e estão claramente indicados no *Protocolo de Remediação* (Anexo S4).



### ***Passo 3: Revisão da queixa e verificação sua admissibilidade***

Prazo: 1-2 dias

O comitê se reúne para identificar os fatos básicos da queixa e para confirmar se a queixa está dentro do escopo das operações do Detentor de Certificado, e/ou seus subcontratados e prestadores de serviço. O comitê também confirma se a queixa se relaciona com um requisito da Norma.

- O secretário do comitê documenta a decisão e data no registro.

O comitê confirma se a queixa diz respeito a direitos humanos envolvendo trabalho infantil, trabalho forçado, condições de trabalho ou assédio sexual e violência no local de trabalho.

- Se sim, informar o Comitê para Avaliar e Abordar e o Comitê para Gênero, e seguir o procedimento do Protocolo de Remediação.
- O secretário do comitê documenta a decisão e data no registro.

As queixas de direitos humanos seguem um procedimento específico resumido no passo 1.5 e estão detalhados no Protocolo de Remediação.

O secretário do comitê organiza a documentação confidencial e a investigação da queixa:

- Um arquivo é aberto para centralizar os materiais relevantes.
- O arquivo é armazenado de forma segura, respeitando a confidencialidade da pessoa que está fazendo a queixa e as regulações nacionais para privacidade de dados e proteção de dados.
- O comitê acorda quais informações precisam ser compartilhadas com quem para uma investigação efetiva.

Os membros do comitê responsáveis informam a pessoa que está tomando a decisão sobre a queixa. Isso inclui:

- O resultado da revisão.
- Próximos passos:
  - Se a queixa não for admissível, explique o porquê e direcione a pessoa para a autoridade ou organização responsável que possa apoiar.
  - Se a queixa for admissível, explique o processo de investigação.
  - Verifique que a pessoa tem toda a informação necessária e apoie em suas necessidades, lembrando que elas podem ser acompanhadas por uma parte interessada de sua escolha.
- Prazos.
- Chegue a um acordo sobre medidas de confidencialidade e quais informações precisam ser compartilhadas com quem como parte da investigação

Onde possível, comunicar presencialmente.

No evento de uma queixa anônima, o comitê não é capaz de explicar os próximos passos para a pessoa que fez a queixa. O Comitê pode decidir reconhecer publicamente o recebimento de uma queixa anônima e publicar os próximos passos, apenas se isso não colocar a confidencialidade em risco, ou representar risco de dano à outras pessoas.



#### ***Passo 4: Investigar para entender o que ocorreu***

Prazo: 4 semanas

O membro do comitê responsável pela queixa coordena a investigação.

O comitê designa um investigador que tenha o conhecimento e experiência relevante para investigar o que aconteceu. Esse é um membro do comitê ou uma parte interessada especialista com o treinamento apropriado, incluindo sobre confidencialidade.

O investigador analisa esses fatos:

- Onde e quando a ação, ou a omissão, que levou à queixa?
- Quem era responsável ou compartilhava a responsabilidade pelo que aconteceu?
- Por que isso aconteceu e qual foi a causa raiz?
- A queixa é um caso isolado ou poderia ser sistêmica?
- A pessoa que fez a queixa tentou resolver o problema de outras formas, e se sim, por que elas não funcionaram?

Os métodos de coleta de informação incluem:

- Entrevista das partes afetadas e/ou da pessoa que fez a queixa.
- Visita ao local onde isso aconteceu.
- Entrevistar testemunhas sem prejudicar a identidade da pessoa que fez a queixa.
- Consultar especialistas relevantes.
- Verificar documentos e registros.

O investigador está informado sobre quais informações podem ser compartilhadas para uma investigação efetiva, incluindo na situação de uma queixa anônima.

#### ***Passo 5: Comunicar os resultados.***

Prazo: 6 semanas

Quando a investigação estiver completa, o comitê compartilha os resultados com a pessoa, organização ou representantes que fizeram a queixa e com as partes afetadas relevantes.

- O comitê discute os resultados com as partes necessárias e, de forma colaborativa, identificam as correções de remediação e a causa raiz do problema.
- Se a queixa envolver um grupo grande, tais como toda a força de trabalho ou a comunidade, o comitê discute os resultados com seus representantes, e também pode realizar uma reunião pública, levando em consideração quaisquer preocupações de confidencialidade.
- O secretário do comitê documenta a reunião e a data em que foi realizada.

Se a pessoa ou organização que fez a queixa discordar com as conclusões do comitê e nenhuma resolução puder ser atingida através do diálogo, um processo de apelação é disponibilizado.

- Se a apelação for rejeitada, o Comitê de Apelações confirma os resultados ao Comitê de Queixas e seu plano de ação.
- Se a apelação for aceita, o Comitê de Apelações pode ajustar as conclusões do Comitê de Queixas ou recomendar uma nova investigação.

No caso de uma queixa anônima, o comitê pode decidir compartilhar essas conclusões publicamente, apenas se isso não colocar a confidencialidade em risco, ou representar um risco de dano à outras pessoas.



### ***Passo 6: Acordar um plano de remediação***

Prazo: 6 semanas

Em colaboração com os especialistas relevantes o comitê desenvolve um plano de remediação que estabelece como remediar e como prevenir que uma queixa seja recorrente. O plano inclui as correções (para acertar os erros) e ações corretivas (para endereçar a causa raiz).

O membro do comitê responsável pela queixa coordena o desenvolvimento do plano de remediação.

- Eles trabalham conjuntamente com partes interessadas especializadas, a pessoa que fez a queixa e as partes afetadas, para acordar quanto as correções e ações corretivas.
- Toda ação tem um prazo acordado, um orçamento e especialistas relevantes que apoiarão na investigação.
- Eles fazem contatos com a gerência para designar funções e responsabilidades, e para identificar quem é responsável por cada correção e ação corretiva.

Identificar e acordar em uma resolução pode envolver diferentes habilidades dependendo da queixa, por exemplo, diálogo, negociação, mediação e conciliação.

O comitê se reúne para aprovar o plano de ação e o prazo proposto.

- O prazo prioriza as correções a serem completas dentro de 12 semanas após a queixa original ter sido recebida e estabelece ações corretivas a serem completas assim que possível em seguida, mas em até 52 semanas da data da queixa original.
- O comitê confirma que todas as ações são compatíveis com os direitos humanos e com a Norma Rainforest Alliance.
- O secretário do comitê documenta a reunião e a data em que foi realizada.

No caso de uma queixa anônima, o comitê desenvolve um plano de remediação com os especialistas e partes interessadas relevantes.

### ***Passo 7: Implementar e monitorar o plano de remediação***

Prazo: 12 semanas

O membro do comitê responsável pela queixa é recomendado a fazer o seguinte:

- Estabelecer reuniões semanais com as pessoas responsáveis pelas correções e ações corretivas para supervisionar o progresso da implementação e monitorar a efetividade das medidas selecionadas.
- Monitorar os prazos e tomar ações para prevenir os atrasos onde possível.
- Monitorar o progresso de implementação em um documento que é compartilhado com o Comitê de Queixas e a gerência.
- Documentar quando cada ação foi finalizada.

### ***Passo 8: Comunicar o progresso***

Prazo: 12 semanas (correções).

Prazo: Até 52 semanas (para ações corretivas específicas incluindo queixas de Avaliar e Abordar).

O membro do comitê responsável pela queixa mantém a pessoa que realizou a queixa regularmente informada sobre o progresso do plano de remediação.

Por exemplo, os seguintes passos são recomendados:

- Acordar com a pessoa que fez a queixa sobre a regularidade que gostaria de ser atualizada (por exemplo, semanalmente, mensalmente).



- Garantir que a pessoa que fez a queixa entenda totalmente o plano e o cronograma de correções (12 semanas) e de ações corretivas (52 semanas).
- Comunicar o progresso e discutir quaisquer obstáculos para sua finalização.
- Comunicar quando cada passo foi finalizado e quando a queixa foi resolvida.
- Verificar regularmente com a pessoa que fez a queixa se ela está satisfeita com o resultado.
- Quando todas as correções e ações corretivas estiverem implementadas, avaliar se a pessoa que fez a queixa está satisfeita com o resultado.

Quando o plano de remediação for concluído, o membro responsável pela queixa do comitê faz o seguinte:

- Eles se reúnem, com as partes afetadas, partes interessadas e a gerência e explicar como a queixa ajudou a empresa a melhorar. No caso de uma queixa envolvendo um grande grupo, como trabalhadores ou a comunidade, isso poderia ser uma reunião pública.
- Eles compartilham os detalhes das ações de remediação e ações corretivas finalizadas com as equipes apropriadas, para que elas sejam incluídas nas atividades regulares de monitoramento (respeitando a confidencialidade).

No caso de uma queixa anônima, o comitê pode decidir comunicar esses progressos publicamente, apenas se isso não colocar a confidencialidade em risco, ou representar um risco de dano à outras pessoas.

### ***Passo 9: Melhoria contínua***

Prazo: 52 semanas

Quando a queixa tiver sido resolvida, o comitê se reúne para discutir e analisar o processo e como a queixa está contribuindo com a melhoria contínua.

- Eles verificam se o procedimento foi seguido. Se prazos foram perdidos, eles registram porque isso aconteceu e como melhorar o processo para a próxima vez.
- Verificar os passos tomados para proteger a confidencialidade e a efetividade do processo.
- Eles discutem os comentários recebidos da pessoa que fez a queixa e as partes afetadas, bem como dos especialistas e da gerência envolvidos na remediação.
- Eles revisam quaisquer lições aprendidas da investigação e completam o plano de remediação.
- Eles discutem o porquê a queixa não foi resolvida pela pessoa que fez a queixa antes de ir ao mecanismo de queixa.
- Eles verificam como a queixa se enquadra dentro do padrão geral das queixas recebidas.
- Eles discutem como a queixa contribuiu para a melhoria contínua.
- Eles incluem os dados generalizados relevantes para a queixa (respeitando a confidencialidade) em indicadores de monitoramento para o mecanismo de queixa para compartilhar com a gerência.
- O secretário do comitê documenta a reunião, a data e as conclusões no registro.



## INDICADORES DO MECANISMO DE QUEIXA

### Visão geral

Avaliar se o mecanismo de queixa que está funcionando é complexo e para que seja significativo - e para usar o mecanismo para informar a melhoria contínua - é necessário analisar e interpretar os dados, considerando o contexto do local.

- Por exemplo, um indicador que revele um número baixo de queixas recebidas em um ano pode revelar um ambiente de trabalho e empresarial saudável, ou que as queixas estão sendo resolvidas por outros meios, pela boa gerência ou organizações existentes como os sindicatos. Por outro lado, um baixo número de queixas pode indicar que as queixas das pessoas não estão sendo expressas e/ou resolvidas.

Para avaliar como interpretar um indicador, é recomendado analisar os dados no contexto do Detentor de Certificado e em particular ao comparar e triangular com outras informações de monitoramento e inspeção.

- Por exemplo, se um local tem um número muito baixo de queixas, e ainda sim a maioria das queixas de Avaliar e Abordar são sobre assédio sexual, e existem reclamações sobre a segurança do banheiro e das instalações de lavagem de mãos das mulheres, é provável que existam mais reclamações que não foram reportadas. As queixas estão baixas pois as mulheres estão hesitantes em usar o mecanismo.

Além de informar conclusões sobre sua efetividade, os indicadores do mecanismo de queixa podem ajudar a informar as melhorias contínuas e revelar os desafios do local. É, portanto, importante analisar os dados sobre os problemas que estão sendo informados e quem está informando essas queixas para comparar com outros mecanismos de supervisão tais como auditorias, inspeções e monitoramento.



## Lista de indicadores

A seguir está uma lista de indicadores que pode ser usada para entender e analisar a efetividade do Mecanismo de Queixa.

O primeiro conjunto de indicadores é mandatório. Eles são coletados como parte do Requisito Básico 5.1. Esses dados devem, portanto, estar acessíveis através da gerência ou do comitê relevante.

Indicador mandatório	Interpretação	Fonte
Nº de casos potenciais (reportados) identificados pelo sistema de monitoramento e comunicados ao Mecanismo de Queixas (por gênero, idade e tipo de questão).	Indica a efetividade da comunicação entre o sistema de monitoramento e o Comitê para Queixas.	<b>5.1.3:</b> Registros de monitoramento; registros do Comitê de Queixas.
Número e porcentagem de casos confirmados de trabalho infantil, trabalho forçado, discriminação e violência e assédio no local de trabalho remediados de acordo com o Protocolo de Remediação da Rainforest Alliance (por gênero, idade e tema).	Indica quantas queixas de direitos humanos foram manejadas de forma apropriada usando o Protocolo de Remediação, que indica a efetividade da comunicação entre o Comitê para Queixas e Avaliar e Abordar.	<b>5.1.4:</b> Registros do Comitê de Queixas e Comitê para Avaliar e Abordar.
Indicador de medidor mandatório, apenas para DCs em áreas de alto risco de trabalho infantil ou trabalho forçado: pontuações nos elementos do sistema de Avaliar e Abordar, conforme a avaliação anual do sistema de A&A.	Indica a efetividade da comunicação entre os Comitês para Queixas, Gênero e Avaliar e Abordar, e a conformidade com os procedimentos do Protocolo de Remediação.	<b>5.1.8:</b> Registros do Comitês para Queixas, Gênero e Avaliar e Abordar.

**Figura 8.** Indicadores mandatórios relacionados ao Mecanismo de Queixa.

O segundo conjunto de indicadores é opcional e fornece ideias aos Detentores de Certificado sobre como mensurar e analisar o desempenho do mecanismo de queixa e informar a melhoria contínua.

**Nota:** Muitos indicadores envolvem contar números ou porcentagens de queixas e o Comitê de Queixas e a gerência precisará identificar suas próprias metas para interpretar os dados, com base em sua situação local (por exemplo, tamanho da população potencial afetada) e aprendizagens ao longo do tempo.



Indicador	Interpretação	Fonte
<b>Problemas e queixas</b>		
Número de queixas feitas nos primeiros seis meses após o MQ for estabelecido pela primeira vez (quanto maior melhor, com base nas metas autosselecionáveis).	O público sabe que o mecanismo existe e como utilizá-lo e tem confiança neste mecanismo.	Registros do Comitê de Queixas e do Comitê para Avaliar e Abordar.
Número de queixas por trimestre, por questão (por exemplo, poluição, salários, danos). <i>Registros por gênero.</i>	Quais tipos de problemas precisam de remediação e mitigação? Se o mesmo problema está se repetindo, é possível que as medidas de remediação não estejam funcionando.	Registros do Comitê de Queixas e do Comitê para Avaliar e Abordar.
Número de queixas por trimestre por tipo de parte reclamante (por exemplo, trabalhadores, trabalhadores jovens, migrantes, membros da comunidade, empresas, partes interessadas, etc.). <i>Registros por gênero.</i>	Indica quais grupos estão mais confortáveis para usar o mecanismo, incluindo os mais vulneráveis, e/ou os grupos que tenham mais queixas.	Registros do Comitê de Queixas e do Comitê para Avaliar e Abordar.
Porcentagem de queixas que são anônimas.	Indica o grau de confiança na justiça do mecanismo, ou severidade das queixas.	Porcentagem de queixas que são anônimas.
<b>Treinamentos e Conscientização</b>		
Número de pessoas treinadas por ano no mecanismo de queixa por tipo, por exemplo, gerência, trabalhadores, membros, líderes comunitários, partes interessadas.	Indica o grau no qual o mecanismo de queixa é entendido, promovido e representativo.	Registros do Comitê de Queixas e os da gerência.
Número de pessoas que participaram de sessões de conscientização sobre o mecanismo de queixa por ano.	Indica o grau no qual o mecanismo de queixa é entendido e promovido.	Registros do Comitê de Queixas e os da gerência.
<b>Resolução das queixas</b>		
Porcentagem de queixas resolvidas de forma que seja satisfatória para todas as partes (mesmo se o resultado não foi o que desejavam).	Indica a confiança no mecanismo e que os membros do comitê são atuantes.	Registros do Comitê de Queixas e do Comitê para Avaliar e Abordar.
Porcentagem das queixas fechadas dentro dos prazos do Protocolo de Remediação (quanto mais melhor, pois significa que os prazos foram respeitados).	O Comitê de Queixas está funcional e efetivo e os usuários confiam no mecanismo de queixa.	Registros do Comitê de Queixas e do Comitê para Avaliar e Abordar.



Indicador:	Interpretação	Fonte
<b>Melhoria contínua</b>		
Número de queixas (por questão e tipo de reclamação) que também são notadas durante auditorias, inspeções internas, análise e monitoramento de risco.	Comparação com outros mecanismos de supervisão pode indicar que o mecanismo está alinhado (número similar de queixas) ou que são queixas mais ou menos recebidas pelo mecanismo do que o número identificado em auditorias e inspeções.	Comitê de Queixas, auditorias, inspeções.
Frequência na qual a gerência analisa os dados das queixas (por exemplo, reporte trimestral).	Indica que a gerência utiliza o mecanismo de queixa como fonte para aprendizagem contínua.	Registros do Comitê de Queixas e os da gerência.
<b>Resultados</b>		
Redução na ausência/rotação.	Um indicador de resultado que, quando combinado com dados sobre a efetiva resolução das queixas, pode indicar trabalhadores que estão satisfeitos e que tenham menos reclamações.	Comitê de Queixas, análises de risco, dados de monitoramento.
Relações entre trabalhadores e gerência são efetivas (por exemplo, regularidade das reuniões realizadas, entrevistas com visões positivas).	Um indicador de resultado que quando combinado com dados sobre as queixas, pode revelar que as queixas estão sendo endereçadas de forma efetiva.	Comitê de Queixas, análises das entrevistas, dados de monitoramento.
As relações com a comunidade são efetivas (por exemplo, regularidade das reuniões/engajamentos entre a gerência e os membros da comunidade, número de partes interessadas engajadas no apoio a remediação).	Um indicador de resultado que quando combinado com dados sobre as queixas, pode revelar que as queixas estão sendo endereçadas de forma efetiva.	Comitê de Queixas, análises das entrevistas, dados de monitoramento.

**Figura 9.** Lista não exaustiva de indicadores opcionais para o mecanismo de queixa.