



Capítulo 1: Gestão

1.5 Mecanismo de Queixa

O que significa queixa?

Uma queixa é uma **reclamação sobre as ações do Detentor do Certificado** que afetaram negativamente alguém. As queixas podem estar relacionadas a questões sociais, ambientais ou técnicas ou regras e políticas do Detentor do Certificado. A queixa **pode ser feita por qualquer pessoa**, seja parte da operação ou não.

Há vazamentos no telhado da nossa moradia de trabalhadores

Fui assediado sexualmente pelo meu supervisor

O inspetor interno que veio à minha fazenda não tem ideia sobre a Norma

A empresa despejou seus resíduos em nossas terras comunitárias

Não posso participar dos treinamentos para membros por causa da distância

A qualidade do produto entregue pela fazenda foi muito baixa

Não fomos pagos de acordo com nosso contrato

Vi crianças trabalhando na sua fazenda durante o horário escolar

O que é um mecanismo de queixa?

O processo para apresentar e lidar com reclamações:



Submissão de
reclamação

Tratamento

Remediação

Monitora
mento



Por que é importante?

- Garante que as reclamações sejam tratadas de forma profissional e transparente
- Constrói confiança e respeito
- Ajuda a encontrar soluções e prevenir problemas futuros
- Apoia a melhoria contínua
- Atua como um alerta antecipado para questões de direitos humanos

1.5 Mecanismo de Queixa

Nº	Requisito fundamental	Certificação em Grupo			Cert. Ind.
		Fazendas P	Fazendas G	Ger. Grupo	P/G
1.5.1	Um Mecanismo de Queixa está em vigor para permitir que indivíduos, trabalhadores, <u>comunidades</u> e/ou sociedade civil, incluindo denunciante, possam prestar queixas relacionadas às <u>atividades do Detentor de Certificado</u>. As queixas podem se relacionar com quaisquer partes da Norma, incluindo questões técnicas, sociais ou econômicas. O mecanismo de queixa pode ser fornecido pelo Detentor de Certificado ou por uma terceira parte. O Mecanismo de Queixa (ver requisito 1.1.1) deve incluir ao menos os seguintes elementos: • Representantes para membros do grupo ou trabalhadores são parte do comitê • Envios em qualquer idioma e acessíveis a pessoas analfabetas ou sem acesso à internet. • Aceitação de queixas anônimas com <u>confidencialidade</u>. • <u>Remediação</u> de questões de direitos humanos e dos trabalhadores conforme o <u>Protocolo de Remediação</u>. • Documentação e compartilhamento oportuno de queixas e ações adotadas com pessoas afetadas. • Proteção contra retaliação para pessoas que enviam queixas. Ver A-08-SCRL-B-CH Anexo Social Veja o SA-G-SD-6 Documento de Orientação E: Mecanismo de Queixa			✓	✓

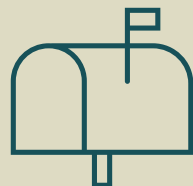
Leia o requisito e sua aplicabilidade antes de passar para a próxima página

Como você implementa um mecanismo de queixa?

Como gerente de grupo agrícola ou gerente de uma fazenda certificada individualmente, você é responsável por estabelecer o mecanismo de queixa. Quais são os passos?



1. Crie um Comitê de Queixas



2. Estabeleça maneiras acessíveis, anônimas e confidenciais para as pessoas relatarem queixas



3. Remediar as queixas apresentadas

1.5.1

Crie um comitê de queixas

Selecione membros para o comitê que:



- Incluam pelo menos um representante dos trabalhadores / do grupo
- Sejam de confiança dos trabalhadores ou membros
- Sejam vistos como imparciais (neutros ou objetivos)
- Sejam acessíveis e fáceis de contatar para todos
- Compreendam os papéis de gênero e incluam tanto mulheres quanto homens

Recomendado:

- Tenham conhecimento sobre as atividades do detentor do certificado e das comunidades locais
- Estão cientes sobre Avaliar e Abordar, gênero e tópicos típicos de queixas

Cenário hipotético

Luis gerencia uma plantação de café e criou um comitê de queixas.



O comitê inclui o gerente de escritório Ian, o gerente da fábrica Sebastian e o gerente de campo Matias.

Todos os três gerentes receberam treinamento sobre o mecanismo de queixas.

Eles têm poder de decisão e são de confiança dos trabalhadores.

Os trabalhadores podem apresentar suas queixas através de seus respectivos gerentes.



?

Luis estabeleceu o comitê de acordo com os requisitos?

Pense na resposta antes de passar para a próxima página

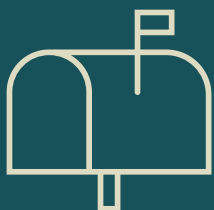
Cenário hipotético - Solução



Não, o comitê de queixas que Luis criou não cumpre todas as características exigidas. Consiste apenas em gerentes e **não tem nenhum representante dos trabalhadores. Consiste apenas em homens** e não tem uma representante mulher.



1.5.1



Estabelecer canais para a apresentação de queixas

Exemplos de como o comitê pode permitir submissões de maneiras práticas que **todos podem acessar**:

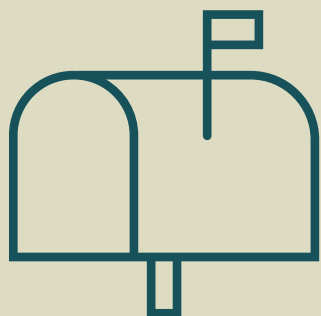
- Caixa de reclamações e sugestões em áreas movimentadas
- Formulário de queixa em idiomas locais (correio, e-mail, site, pessoalmente)
- Verbalmente a um membro do comitê
- Verbalmente através de um grupo local de mulheres ou do Comitê de Gênero
- Por telefone (chamada ou SMS) para uma linha direta independente
- Conversar com um supervisor ou gerente no local de trabalho
- Durante uma reunião no local de trabalho, reunião comunitária ou sessão de treinamento

Garantir que canais estejam disponíveis para pessoas que não podem ler ou escrever.

Lembre-se, um tipo de canal de submissão não será suficiente para atender às necessidades de todos.

Cenário hipotético

Luis agora se certificou de que o comitê de queixas está composto conforme necessário.



Como próximo passo na configuração do mecanismo de queixas, o comitê colocou uma caixa de reclamações na entrada do escritório de Luis, nos terrenos da fazenda, para que os trabalhadores possam apresentar suas queixas. Todos os trabalhadores foram informados sobre a caixa de reclamações e podem usá-la para apresentar suas queixas.



?

O comitê fez o suficiente para estabelecer um canal de submissão para queixas?

Pense na resposta antes de passar para a próxima página

Cenário hipotético - Solução

Não, o comitê não fez o suficiente. Uma caixa de reclamações sozinha não é suficiente. Ela também é visível para todos, e alguns trabalhadores podem se sentir inseguros ou incapazes de usá-la.

O comitê precisa usar múltiplos canais para que os trabalhadores apresentem queixas a fim de atender às suas necessidades, como submissões verbais, chamadas telefônicas, conversas com supervisores e durante reuniões. Essas opções garantem que todos os trabalhadores possam apresentar queixas confortavelmente.



1.5.1

Remediar as queixas apresentadas



Remediação refere-se a qualquer ação ou processo que apoie pessoas que foram prejudicadas a se recuperar e ajuda a prevenir que qualquer abuso ou dificuldade aconteça novamente.

1.5.1

Remediar as queixas apresentadas

Principais passos

Dentro de 1-2 dias

Dentro de 5 dias úteis

Dentro de 4 semanas

Dentro de 5 dias após a conclusão da investigação

Dentro de 1-2 semanas após o compartilhamento das descobertas

Ações de curto prazo: dentro de 12 semanas
Ações de longo prazo: até 52 semanas

Em andamento

Após o caso ser encerrado

1. Receber e reconhecer a reclamação de queixa
2. Casos de proteção e direitos humanos
3. Revisar a reclamação de queixa para verificar se é válida para investigação adicional
4. Investigar para entender o que aconteceu
5. Comunicar as descobertas
6. Concordar com um plano de remediação
7. Implementar e monitorar o plano de remediação
8. Comunicar progresso
9. Melhoria contínua



Remediar as queixas apresentadas

Principais passos

1. Receber e reconhecer a reclamação de queixa
- 2. Casos de proteção e direitos humanos**
3. Revisar a queixa e verificar se é admissível
4. Investigar o que aconteceu

Se o caso estiver relacionado a **direitos humanos**, o comitê segue o **Protocolo de Remediação da Rainforest Alliance**. Eles trabalham com o **Comitê de Avaliar e Abordar** e o **Comitê de Gênero**, garantindo a segurança dos envolvidos e obtendo seu consentimento

1.5.1

Remediar as queixas apresentadas

Principais passos



1. Receber e reconhecer a reclamação de queixa
2. Casos de proteção e direitos humanos
3. Revisar a queixa para verificar se é admissível
- 4. Investigar para estabelecer o que aconteceu**
5. Compartilhar descobertas

Primeiro, conduza um **teste de severidade** perguntando:

- O caso é uma ameaça à vida?
- Pode causar impacto duradouro?
- É uma questão sistêmica com múltiplos casos?
- A gestão ou a equipe sabia sobre isso e continuou/aprovou?

Se a resposta a qualquer uma dessas perguntas for sim, o **caso é crítico e pode precisar da participação da Rainforest Alliance e da Entidade Certificadora**. Casos críticos devem ser **avaliados quanto à criminalidade**. Se considerado criminal, informe as autoridades locais com o consentimento da vítima e sem arriscar sua segurança.

1.5.1

O mecanismo de queixas precisa garantir que:

- Queixas anônimas são aceitas
- A confidencialidade é protegida
- Questões de direitos humanos e trabalhistas são remediadas de acordo com o Protocolo de Remediação
- Os casos são documentados, e as queixas e ações tomadas são compartilhadas em tempo hábil com as pessoas afetadas
- As pessoas que apresentam queixas são protegidas contra retaliação





**RAINFOREST
ALLIANCE**

rainforest-alliance.org