

PROCEDIMENTO DE QUEIXA DA RAINFOREST ALLIANCE

ABRIL DE 2020

Versão 1



**RAINFOREST
ALLIANCE**



Isenção de responsabilidade sobre a exatidão da tradução

Se surgirem perguntas relacionadas a exatidão da informação contida na tradução, consulte as versões oficiais em inglês ou espanhol do documento. Qualquer discrepância ou diferenças criadas durante a tradução não são vinculantes e não têm efeito para fins de auditoria ou de certificação.

Mais Informações?

Para mais informações sobre a Rainforest Alliance, visite-nos em www.rainforest-alliance.org ou entre em contato com info@ra.org



Data de Emissão:	Data de Vinculação:	Data de Validade:
1º de Abril de 2020	1º de Abril de 2020	Até segunda ordem.
Desenvolvido por:	Aprovado por:	
Gerente de Monitoramento de ECs	Gerente Sênior para Normas e Asseguramento	
Relacionado a (Código e nome dos documentos, se aplicável):		
Aplicável a:		
Esse procedimento é aberto a qualquer parte que tenham uma reclamação contra um membro (produtor ou agente da cadeia de suprimento), uma Entidade Certificadora (EC) ou contra a própria Rainforest Alliance.		
Países e Regiões		
Global.		

PRINCÍPIOS

- I. **Escopo:** Esse procedimento é aberto a qualquer parte que tenham uma reclamação contra um membro (produtor ou agente da cadeia de suprimento), uma Entidade Certificadora (EC) ou contra a própria Rainforest Alliance. A queixa deve ser a respeito da conformidade com as normas, regras, políticas e procedimentos da Rainforest Alliance diretamente relacionada com os programas de certificação Rainforest Alliance e UTZ¹. A queixa não pode ser sobre obrigações contratuais entre membros e/ou ECs que vão além das políticas e procedimentos da Rainforest Alliance. Adicionalmente, nenhuma queixa por compensação financeira direta da Rainforest Alliance é aceita.
- II. **Caminho para resolução:** Queixas devem ser endereçadas ao nível mais direto possível. Apenas se a resolução falhar naquele nível, um próximo deve ser iniciado. Por exemplo, um trabalhador que tenha preocupações com a prática de trabalho em uma fazenda certificada deve primeiro utilizar o sistema de queixa da própria fazenda. Uma parte interessada que tem preocupações sobre como sobre uma EC deve primeiro tentar contatar a EC diretamente e tentar solucionar a questão usando o procedimento de reclamação e apelação da EC. Se a preocupação ainda não for resolvida, a parte interessada por registrar uma queixa através do Procedimento de Queixa da Rainforest Alliance. Em certos casos onde a colocação direta de denúncias pode expor o denunciante a perigos ou tal denuncia é considerada um exercício desnecessário, o denunciante pode optar por usar o Procedimento de Queixa prescrito neste documento.
- III. **Justiça:** Queixas serão tratadas com procedimentos justos:

¹ Os documentos relacionados ao Programa de Certificação Rainforest Alliance podem ser encontrados em: <https://www.rainforest-alliance.org/business/certification-documents/>. Os documentos relacionados ao Programa de Certificação UTZ podem ser encontrados em: <https://utz.org/resource-library/>



- a. Uma pessoa ou organização que é sujeito de uma queixa recebe uma notificação adequada sobre os procedimentos;
- b. Uma pessoa que toma uma decisão deve declarar qualquer interesse pessoal que ele ou ela possam ter nos procedimentos, devendo ser sem viés e agindo de boa-fé;
- c. Cada parte de um procedimento é autorizada a questionar e contradizer as evidências da outra parte; e
- d. Aquele incumbido de tomar decisões considera aspectos relevantes e circunstâncias de mitigação e ignora considerações irrelevantes.

IV. Transparência: A Rainforest Alliance manterá registros das comunicações escritas e conversações incluindo data, hora e resumo das questões discutidas. AS partes envolvidas estão vedadas de comentar publicamente a respeito da queixa até que uma decisão seja tomada e todas as partes sejam informadas. A Rainforest Alliance se compromete a revisar e tomar qualquer ação corretiva necessária em suas políticas e procedimentos, tal como em seu sistema de normas ou requerimentos de asseguramento.

V. Confidencialidade: A Rainforest Alliance não compartilhará (1) a identidade das partes envolvidas na queixa; (2) detalhes da queixa; ou (3) as medidas tomadas com outras partes que não são parte do processo do mecanismo de queixa. Contudo, a Rainforest Alliance pode compartilhar essa informação se houver alguma obrigação legal ou se a parte envolvida realizar um comunicado público com relação a tal queixa.

VI. Aceitação: A Rainforest Alliance aceitará tanto queixas anônimas como queixas nas quais o queixoso se identifica. Contudo, envios anônimos podem limitar a habilidade da Rainforest Alliance em obter um entendimento total e a resolução da queixa, portanto encorajamos aos denunciante que se identifiquem à Rainforest Alliance. Ao enviar uma queixa, o denunciante aceita as provisões deste procedimento de queixa.

VII. Direito de buscar ação de remediação: Qualquer denunciante tem o direito de procurar outras formas de ação de remediação para endereçar a denúncia, em qualquer estágio do processo.

VIII. Proteção à retaliação: A Rainforest Alliance proíbe detentores de certificado e EC de retaliações contra uma parte que envia uma queixa e tomará medidas como suspensão de certificados e sanção de ECs se casos de retaliação forem encontrados. Denunciante podem fornecer informações à Rainforest Alliance quanto a preocupações sobre retaliação e como mitigar tais preocupações.

PROCESSO

QUEIXA

1. Uma queixa é enviada através do Formulário de Queixa Online. Uma exceção pode ser feita caso o denunciante tenha limitações de alfabetização ou não tenha acesso à Internet. A queixa inclui ao menos a seguinte informação:
 - a. Nome e detalhes de contato (a menos que a queixa seja enviada anonimamente);
 - b. Descrição da queixa;
 - c. Evidência de apoio (opcional);
 - d. Descrição dos passos já realizados para resolver a queixa em níveis informais ou diretos.
2. A Rainforest Alliance informará o denunciante em 10 dias úteis após o recebimento da queixa se a queixa é entendida como elegível. A queixa é elegível se ela está no escopo



definido, se a solução em nível informal ou inferior foi procurada onde possível, e se a queixa foi enviada da forma correta. Se a queixa for entendida como inelegível, a Rainforest Alliance fornecerá uma explicação e, se possível, uma recomendação de como endereçar a queixa de forma correta. Uma queixa contra uma decisão da Rainforest Alliance é considerada uma apelação e deve ser lidada de acordo com o procedimento de apelação descrito abaixo.

3. Se a queixa for entendida como elegível, a Rainforest Alliance designará um gestor da queixa para manejar a denúncia de acordo com este procedimento. O Gestor da Queixa possui conhecimento contextual apropriado para manejar o caso e é, tanto quanto possível, imparcial e livre de qualquer conflito de interesse em relação à queixa e às partes envolvidas. Se a complexidade do caso assim requerer, a Rainforest Alliance pode designar um comitê de até três gestores para manejar a queixa.

4. Em 10 dias úteis após a comunicação ao denunciante que a queixa foi entendida como elegível, a Rainforest Alliance:

- a. Informará o denunciante do nome e detalhes de contato do gestor da queixa;
- b. Informará o sujeito da queixa com o nome do gerente da queixa, fornecerá ao sujeito da queixa uma cópia da queixa² e permitirá que o sujeito da queixa possa enviar uma reação e evidência de apoio em até 10 dias úteis. À requisição do sujeito da queixa, e no caso onde for razoável, a Rainforest Alliance pode estender o período de 10 dias para submissão de reação e evidência de apoio. A Rainforest Alliance enviará uma cópia da reação escrita e evidência de apoio para o remetente. Em casos onde o sujeito da queixa enviou evidências, o remetente será permitido enviar uma reação em 10 dias, mas evidências adicionais não podem ser enviadas.

5. Dentro de 30 dias após o passo 4 deste procedimento, a Rainforest Alliance contatará as partes por e-mail ou telefone para tentar informalmente resolver a questão, a menos que tal tentativa seja considerada um exercício desnecessário.

6. Se a queixa não puder ser resolvida de forma informá, a Rainforest Alliance irá, dentro de 60 dias após a conclusão do passo 4, informar as partes por e-mail da decisão tomada, incluindo as razões para a decisão e, se aplicável, quaisquer medidas de acompanhamento que sejam tomadas. A Rainforest Alliance se reserva ao direito de estender o período para tomada de decisão se a complexidade do caso, ou outra razão específica, assim o requerer. A Rainforest Alliance então informará as partes por escrito.

7. Qualquer parte pode apelar à decisão da Rainforest Alliance para uma queixa, ou qualquer outra decisão pela Rainforest Alliance, ao submeter uma apelação dentro de 30 dias após a notificação da decisão.

APELAÇÃO

8. A apelação é enviada através do Formulário de Queixa Online. Uma exceção pode ser feita caso o denunciante tenha limitações de alfabetização ou não tenha acesso à Internet. A apelação inclui ao menos a seguinte informação:

- a. Nome e detalhes de contato do apelante;
- b. Especificação da decisão;
- c. Bases da apelação;

² Denunciantes sempre devem fornecer sua identidade à Rainforest Alliance. Em circunstâncias excepcionais a Rainforest Alliance considerará demandas de denunciantes que desejem permanecer anônimos às partes da queixa e deve proteger sua privacidade e identidade na maior extensão possível, enquanto reconhece que a identidade do denunciante pode ser óbvia dependendo da circunstâncias. Em casos especiais, a Rainforest Alliance pode decidir não compartilhar informações se elas impactarem negativamente no denunciante ou se através do compartilhamento de informação a Rainforest Alliance possa estar violando seu comprometimento anterior à confidencialidade e imparcialidade.



- d. Evidência de apoio (se relevante);
9. A Rainforest Alliance informará o apelante em até 10 dias úteis após o recebimento da apelação se a apelação for entendida como elegível. A apelação é elegível se ela estiver dentro do escopo definido e se a apelação for submetida corretamente. Se a apelação for entendida como inelegível, a Rainforest Alliance fornecerá uma recomendação sobre como endereçar corretamente a apelação.
10. Se a apelação for entendida como elegível, a Rainforest Alliance designará um painel da apelação para manejar a apelação de acordo com este procedimento. O painel de apelação consiste em três pessoas que tem conhecimento contextual apropriado para manejar o caso, e que são, tanto quanto possível, imparciais e livres de qualquer conflito de interesse em relação à apelação e partes envolvidas. O gestor da queixa que manejou a queixa na primeira instância não pode participar do painel de apelação. A Rainforest Alliance pode decidir designar uma pessoa ao invés de três. Adicionalmente, a Rainforest Alliance pode decidir uma ou mais partes externas para participar do painel de apelação.
11. Dentro de 30 dias após a informar o apelante que a apelação foi entendida como elegível, a Rainforest Alliance:
- Informará o denunciante do nome e detalhes de contato do painel de apelação;
 - Informará o sujeito da apelação com os nomes do painel de apelação, fornecerá ao sujeito da queixa uma cópia da apelação e permitia que o sujeito da apelação possa enviar uma reação e evidência de apoio em até 10 dias úteis. À requisição do sujeito da apelação, e no caso onde for razoável, a Rainforest Alliance pode estender o período de 10 dias para submissão de reação e evidência de apoio. A Rainforest Alliance enviará uma cópia da reação escrita e evidência de apoio para o remetente. Em casos onde o sujeito da queixa enviou evidências, o remetente será permitido enviar uma reação em 10 dias, mas evidências adicionais não podem ser enviadas.
12. Dentro de 30 dias após a conclusão do passo 11 do procedimento, o painel de apelação contatará as partes por e-mail ou telefone para tentar informalmente resolver a questão, a menos que tal tentativa seja considerada um exercício desnecessário.
13. Se a apelação não puder ser resolvida informalmente, o painel de apelação irá, em 60 dias após a conclusão do passo 11 do procedimento, informar as partes por e-mail da decisão tomada, incluindo as razões para a decisão e, se aplicável, qualquer medida de acompanhamento a ser tomada. O painel de apelação decide quanto a apelação em consenso. Se nenhum consenso é possível, o painel de apelação pode decidir pela maioria dos votos. A Rainforest Alliance se reserva ao direito de estender o período de tomada de decisão se a complexidade do caso, ou outras razões específicas, assim demandar. A Rainforest Alliance informará as partes por escrito.
14. A decisão do painel de apelação deverá ser vinculante a todas as partes e nenhuma queixa ou apelação posterior na mesma questão será aceita. Aos remetentes é mantido o direito de buscar outras formas de ações de remediação para endereçar a queixa.
15. Após a queixa ser resolvida, os aprendizados são documentados e compartilhados com as partes relevantes dentro da Rainforest Alliance para facilitar a melhoria contínua do sistema de asseguramento, e para prevenir a recorrência da queixa.