# Revisão do esboço do mecanismo de queixa da Bonsucro

# Questões de Consulta Aberta

|  |
| --- |
| Este esboço do Mecanismo de Queixa foi concebido tendo em consideração os Critérios de Eficácia nos Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos ("**UNGP**"), enquanto também reconhece que a Bonsucro é uma pequena organização sem fins lucrativos, com uma limitação de fundos e recursos disponíveis e com uma base de membros diversa com amplo alcance geográfico. Isso inevitavelmente significa que algumas concessões devem ser feitas e, em alguns casos, pode haver restrições que impeçam que certas medidas sejam tomadas. Estamos cientes disso e estamos tomando medidas para garantir o devido alinhamento com as melhores práticas, no que for possível. Incentivamos aqueles que respondem a esta consulta a fornecer exemplos e sugestões práticas sobre como um melhor equilíbrio pode ser obtido caso se considere que o devido alinhamento não foi obtido.O esboço do Mecanismo de Queixa foi projetado para tentar obter um equilíbrio geral eficaz. Ele também leva em conta que em alguns casos, os Reclamantes terão que escolher os meios mais eficazes de obter solução e, dessa forma, não seria necessário ou apropriado que a Bonsucro tentasse abranger todas as possibilidades. Este esboço do Mecanismo de Queixa também busca se alinhar com os UNGP de forma mais ampla, especificamente em relação a como as empresas se envolvem em impactos adversos e as responsabilidades associadas.A Bonsucro recebe de bom grado feedbacks construtivos gerais sobre este esboço de mecanismo, considerando os antecedentes acima. Também identificamos algumas áreas específicas para feedback, detalhadas abaixo. Por favor, dê o seu feedback por escrito (em inglês) para [endereço] no máximo até [data]. Caso possível, mencione o seu feedback de acordo com as questões de consulta numerada.Questão abrangente**Financiamento**Você recomenda, ou pode recomendar uma fundação beneficente ou outra organização que possa ter interesse em financiar esta iniciativa?Como o financiamento pode ser acessado para disponibilizar o Mecanismo de Queixa sem custos, dados os requisitos de recursos envolvidos no desenvolvimento e na administração de um processo externo e independente de tomada de decisões e mediação?**Critério de Eficácia da UNGP**Quão bem este Mecanismo de Queixa se alinha com os Critérios de Eficácia dos UNGP, considerando o esboço das Regras de Procedimento atuais? Por favor, forneça:exemplos de alinhamento positivo ou boas práticas; eexemplos caso o alinhamento possa ser aprimorado com sugestões específicas quanto à maneira de sua implementação.Como as políticas e protocolos devem ser desenvolvidos para garantir a entrega de resultados corretivos eficaz, justa e compatível com direitos?**Salvaguarda**Quais medidas e estratégia apropriadas de salvaguarda podem ser incluídas no Mecanismo de Queixa?**Grupos vulneráveis**Como o Mecanismo de Queixa deveria apoiar e/ou considerar o contexto específico, as circunstâncias e as necessidades de usuários vulneráveis? Quais recursos a Bonsucro poderia aproveitar para apoiar esses grupos?**Tecnologia**Quais exemplos de tecnologias digitais seguras e respeitadoras de direitos existem que podem ajudar usuários a apresentar queixas?**Colaboração**Como o Mecanismo de Queixa da Bonsucro deveria colaborar com:os mecanismos de queixa de outras organizações; eagências estatais?Quais políticas e protocolos deveriam ser desenvolvidos para apoiar essa colaboração?QUESTÕES ESPECÍFICAS RELACIONADAS ÀS REGRAS DE PROCEDIMENTO |
| Escopo**Possíveis Membros (Regra de Procedimento, 2.1)**Queixas contra Membros em Potencial apresentadas durante o período de candidatura de 30 dias também deveriam ser tratadas através do Mecanismo de Queixa da Bonsucro? |
|
| **Conteúdo de uma queixa (Regras de Procedimento 2.1 a 2.2)**Como alegações contra os membros da Bonsucro não relacionadas à sua cadeia de suprimento de cana-de-açúcar devem ser tratadas?É apropriado que questões não relacionadas tenham impacto sobre a filiação junto à Bonsucro, ou que a Bonsucro tenha qualquer envolvimento com tais questões? |
| Que informações e orientações podem ser fornecidas para ajudar os reclamantes a entenderem quais questões são tratadas mais apropriadamente por autoridades públicas e qual será a função da Bonsucro em relação a tais questões, se for o caso? |
| Como apresentar uma queixa |
| **Método de apresentação (Regra de Procedimento, 3.5)** Para um processo gerenciável e conciso, as apresentações devem se dar por escrito. Contudo, caso você tenha experiência em gerir um mecanismo de queixa com outros pontos de acesso do usuário, informe detalhes sobre como isso funcionou e quais recursos foram necessários.Quais serviços de apoio linguístico e/ou tradução existem que podem ser utilizados para ajudar os Reclamantes a fazer uma queixa em inglês?Como serviços de tradução podem ser disponibilizados aos Reclamantes sem custo ou mediante uma cobrança mínima? |
|
| **Grupo de Apoio ao Mecanismo de Queixa (Regra de Procedimento, 3.6)**Qual função outras organizações poderiam/deveriam exercer no apoio à apresentação de queixas, por exemplo, organizações da sociedade civil, organizações beneficentes, advogados pro bono, etc? Quais organizações devem exercer um papel? Em quem o "Grupo de Apoio ao Mecanismo de Queixa" deveria consistir?Você é uma organização que pode exercer tal função?INFORMAÇÕES NECESSÁRIASSeria possível ou desejável incluir exemplos específicos do tipo de provas que devem ser fornecidas?Qual embasamento a Bonsucro poderia fornecer aos Reclamantes para garantir que todas as Informações Necessárias sejam apresentadas, por exemplo, em acréscimo ao Grupo de Apoio ao Mecanismo de Queixa sugerido acima?**Anonimato (Regra de Procedimento, 4.2)**Como as queixas em que o anonimato é necessário devem ser tratadas, especificamente em termos de equilibrar a proteção dos reclamantes com a garantia de que as alegações sejam devidamente entendidas pelo Membro Reclamado e a remediação seja clara e possível?APRESENTAÇÃO ADEQUADA**Limite de páginas de provas (Regra de Procedimento, 6.2)**200 páginas é adequado para permitir que a queixa ou resposta (e todo o material de apoio) seja produzida?AVALIAÇÃO DE ESCOPO INICIAL**Queixas contra Membros Certificados (Regras de Procedimento, 7.8 a 7.14)**Em relação a queixas contra Membros Certificados, existem questões decorrentes do compartilhamento de dados de certificação relevantes com terceiros especificados, ou seja, o tomador de decisão externo, o mediador e os reclamantes?Caso um Membro Reclamado esteja no processo de obtenção de certificação, qual opção é preferível: uma suspensão no processo de certificação para permitir que o processo de mediação progrida OU uma suspensão no processo do Mecanismo de Queixa para permitir a conclusão do processo de certificação?**Tentativas de apresentação (Regra de Procedimento, 7.6)**O que é um limite razoável para tentativas de apresentação? Como equilibramos a acessibilidade com a previsibilidade e a garantia de que queixas possam ser tratadas de modo eficaz?Mediação"Mediação" é um termo aceitável? Caso contrário, que terminologia alternativa poderia ser usada para descrever esse processo? (Por exemplo, "negociação facilitada".)Como o processo de mediação deve ser financiado? Existem organizações que podem se dispor a fornecer financiamento para permitir acesso à mediação ou a financiar este Mecanismo de Queixa?O Contrato de Mediação Modelo do CEDR é o contrato mais apropriado? Por favor, sugira alterativas e por que essas alterativas são mais adequadas?Você recomenda, ou pode recomendar, um mediador que seria apropriado para facilitar a negociação de disputas no âmbito deste Mecanismo de Queixa? Por favor, apresente um CV, incluindo detalhes de experiências relevantes.NENHUMA RESOLUÇÃO ACORDADA**Investigações (Regras de Procedimento 11.1 a 11.3)**Quais situações poderiam exigir investigação das alegações de fato?Quem deveria realizar investigações?Como essas investigações, ou outros peritos técnicos envolvidos nessa finalidade, deveriam ser financiados?**Condições sobre a continuação da filiação (Regras de Procedimento 11.5 a 11.6)**Quais são alguns exemplos de condições que poderiam ser impostas sobre a continuação da filiação ou a nova filiação para apoiar o princípio de aperfeiçoamento contínuo e resultados positivos para as comunidades?Quais recursos podem ser fornecidos para ajudar a Bonsucro a monitorar recomendações e/ou planos de ação?PROCEDIMENTO DE REVISÃOQuem deve financiar o processo quando uma revisão for requerida?CONFIDENTIALIDADEComo a confidencialidade e a transparência podem levar em conta os riscos aos interessados afetados, aos funcionários ou a necessidades legítimas de confidencialidade comercial?REVISÃO DO MECANISMO DE QUEIXAQuais KPIs podem ser usados para mensurar a eficácia do Mecanismo de Queixa? |