

MECANISMO DE QUEIXA DA BONSUCRO - REGRAS DE PROCEDIMENTO

Introdução

Bonsucro é a Plataforma Global de Cana-de-Açúcar. A **visão** da Bonsucro é um setor de cana-de-açúcar com comunidades produtoras prósperas e sustentáveis e cadeias de fornecimento resilientes e garantidas. Nossa **missão** é garantir que a produção responsável da cana-de-açúcar crie valor duradouro para as pessoas, as comunidades, as empresas e os ecossistemas em todas as origens de cultivo de cana. A **estratégia** da Bonsucro constrói uma plataforma para acelerar a mudança e o aperfeiçoamento contínuo para o maior *commodity* agrícola do mundo – **cana-de-açúcar**.

Queixas serão tratadas por [uma pessoa física nomeada por um prestador de serviço externo independente] denominados neste mecanismo de queixa ("**Mecanismo de Queixa**") o "**Tomador de Decisões**" [uma vez nomeado, um link será fornecido para maiores detalhes sobre a organização contratada e como o Tomador de Decisões para cada queixa é selecionado e nomeado]. A Bonsucro não terá envolvimento no tratamento ou na tomada de decisões referentes a queixas, ficando ressalvado que o Tomador de Decisões/Administrador manterá a Bonsucro informada sobre todas as datas e cronogramas relevantes ao longo do processo e fornecerá à Bonsucro uma cópia dos seguintes documentos:

- a) a queixa e quaisquer provas e materiais associados;
- b) a resposta e quaisquer provas e materiais associados;
- c) relatórios recebidos do Órgão de Certificação, no que for cabível;
- d) o acordo escrito alcançado na mediação;
- e) a decisão; e
- f) quaisquer outros materiais considerados necessários pelo Tomador de Decisões.

2. ESCOPO

2.1 Este Mecanismo de Queixa existe para tratar de queixas contra um ou mais Membros da Bonsucro e possíveis Membros no período de 30 dias que aguardem aprovação do pedido de filiação ("**Membro Reclamado**"), por violação dos ("**Padrões Relevantes**"), definidos como:

- (a) o Código de Conduta;
- (b) caso certificado, o Padrão de Produção da Bonsucro, o Padrão de Produção da Bonsucro para Pequenos Agricultores, o Padrão de Cadeia de Custódia da Bonsucro e o Padrão de Cadeia de Custódia EU RED da Bonsucro (juntos, "**Padrões de Certificação**"); e
- (c) quaisquer políticas, outros códigos, acordos ou outros documentos que venham a ser redigidos, aprovados e/ou emitidos pelo Conselho, qualquer Comitê, Força Tarefa, Grupo de Trabalho e/ou a Secretaria de tempos em tempos e aos quais os Membros estejam sujeitos.

2.2 As seguintes questões estão fora do escopo deste Mecanismo de Queixa:

- (a) Questões que alegam uma violação dos Padrões Relevantes com base em impactos adversos ou eventos que tenham ocorrido (ou deixado de ocorrer fora do período de filiação do Membro) e não estejam em continuação (considerando que as obrigações de um Membro são definidas pelos Padrões Relevantes em vigor no momento da
-

violação alegada).

- (b) Alegações que não tenham relação com os objetivos da Bonsucro, especificamente fora das atividades de cana-de-açúcar de um membro, ou caso o membro não esteja envolvido diretamente na produção, processamento e abastecimento de cana-de-açúcar não relacionada a essas atividades
- (c) Queixas que não sejam feitas de *boa-fé*. Isso inclui queixas que sejam politicamente ou comercialmente motivadas, queixas que contenham linguagem derogatória ou abusiva, queixas que se baseiem unicamente em relatórios da mídia e/ou que não tenham suas alegações fundadas em provas.
- (d) Queixas referentes a questões (ou substancialmente similares a questões) em que uma decisão final já tenha sido tomada em relação a tal Membro Reclamado, seja no âmbito deste Mecanismo de Queixa ou de um procedimento de resolução de queixas ou mecanismo de queixas da Bonsucro predecessor.
- (e) Queixas em que questões de lesão física grave ou atividades criminosas sejam levantadas e devam ser tratadas com urgência, caso no qual elas deverão ser encaminhadas às autoridades cabíveis.
- (f) Queixas referentes a quaisquer deficiências ou falha no fornecimento de serviços adequados no processo de certificação pelo Órgão de Certificação, as quais serão tratadas da forma comum entre a Bonsucro e o Órgão de Certificação.

2.3 O Tomador de Decisões pode recusar qualquer queixa sob o fundamento de que a queixa está fora do escopo, caso ela se enquadre em um dos critérios no parágrafo 2.2.

3. COMO APRESENTAR UMA QUEIXA

3.1 Antes de apresentar uma queixa, reclamantes em potencial ("**Reclamantes**") devem considerar cuidadosamente os requisitos deste Mecanismo de Queixa de forma integral e considerar se esse é o melhor foro para a resolução de sua queixa. Por exemplo, este Mecanismo de Queixa pode não ser um foro apropriado para solucionar queixas nas quais:

- (a) questões criminais sejam levantadas; e/ou
- (b) seja necessária ação urgente[,

nesses casos, recomenda-se que os Reclamantes entrem em contato com as autoridades cabíveis].

3.2 Qualquer parte envolvida ou interessado afetado pode apresentar uma queixa. Os Reclamantes devem ter alguma conexão com as questões reclamadas (por exemplo, isso incluiria comunidades ou indivíduos afetados diretamente pelas atividades do membro ou a sociedade civil e outras organizações que atuem em nome de comunidades ou pessoas físicas) e devem ser capazes de fornecer informações sobre essas questões. A queixa também deve informar claramente qual resolução ou remédio se busca em conformidade com o parágrafo 4.1(f) abaixo.

3.3 A Bonsucro pode iniciar uma queixa contra um Membro ou Membro em potencial através deste Mecanismo de Queixa.

- 3.4 Queixas devem ser apresentadas [através do preenchimento deste formulário online ou] através do envio por e-mail das "**Informações Necessárias**" (conforme definidas na Seção 4 abaixo) e provas de embasamento [para o endereço de e-mail ou] através do envio por correio das Informações Necessárias para:

[*endereço de envio*]

- 3.5 As queixas devem ser apresentadas por escrito e em inglês. Apenas provas de embasamento apresentadas em inglês serão consideradas.
- 3.6 Caso um Reclamante solicite apoio para apresentar uma queixa, por exemplo, assistência na compilação das Informações Necessárias (vide a Seção 4 abaixo) ou apoio com a apresentação em inglês, eles podem entrar em contato com [um membro do Grupo de Apoio ao Mecanismo de Queixa].
- 3.7 Ao apresentar uma queixa, o Reclamante concorda em cumprir com os requisitos deste Mecanismo de Queixa destacados neste documento.

4. INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

- 4.1 O Reclamante deve fornecer todas as seguintes informações antes que uma queixa seja considerada:

- (a) Informações sobre o Reclamante, incluindo:
- (i) pessoa(s) de contato que realizam a queixa ou, caso apropriado, nome da organização representante, pessoa de contato, e cargo/posição;
 - (ii) se o Reclamante não é uma pessoa física ou um grupo de pessoas físicas, informações que demonstrem legitimidade de uma organização representante como pessoa jurídica ou sua posição formal alternativa; e
 - (iii) informações de contato, inclusive e-mail, telefone e endereço de correspondência.
- (b) Identidade do(s) Membro(s) Reclamado(s) contra o(s) qual(is) a queixa é feita.
- (c) Detalhes sobre a natureza da queixa, por meio da identificação de:
- (i) o(s) Padrão(ões) Relevante(s), mencionados acima no parágrafo 2.1, cuja violação é alegada;
 - (ii) o(s) artigo(s) específico(s) do(s) Padrão(ões) Relevante(s), mencionado(s) acima no parágrafo 2.1, cuja violação é alegada; e
 - (iii) detalhes sobre as alegações de fato que embasam a queixa com base nos itens (i) e (ii) acima. Caso alegações refiram-se a danos sociais e/ou ambientais, detalhes devem ser fornecidos sobre se o Membro Reclamado causou o dano ou para ele contribuiu, ou se o dano é relacionado às suas operações, produtos ou serviços através de um relacionamento empresarial.
- (d) Documentação e outras provas de embasamento para comprovar as alegações de fato,
-

inclusive uma narrativa clara e concisa com a inclusão de provas de embasamento.

- (e) Provas escritas de que medidas de boa-fé foram tomadas para buscar a resolução diretamente com o Membro Reclamado antes de dar início a este Mecanismo de Queixa. Caso isso não seja possível, uma explicação do motivo pelo qual o contato prévio não foi possível deve ser fornecida. Uma falta de contato prévio não proibirá o acesso ao Mecanismo de Queixa caso sejam fornecidos motivos, mas poderá ser levada em conta ao tomar uma decisão.
- (f) Ações ou recomendações específicas necessárias para resolver ou remediar problemas levantados na queixa com referência aos parágrafos 11.5 a 11.7.
- (g) Caso uma queixa seja feita por uma organização em nome de pessoas físicas ou comunidades, a organização deve fornecer:
 - (i) detalhes dessas pessoas físicas ou comunidades em nome das quais a organização atua; e
 - (ii) provas de que estão representando seus melhores interesses.

4.2 Caso o Reclamante considere que detalhes de pessoas físicas não podem ser fornecidos, o mesmo deve fornecer informações e provas quanto ao porquê de o anonimato ser exigido. O Tomador de Decisões (a seu critério absoluto):

- (a) pode deferir a solicitação de anonimato caso o Tomador de Decisões considere que isso não impeça que a queixa seja conduzida de forma justa, incluindo quaisquer dificuldades ao responder a alegações que não possam ser substanciadas ou embasadas por provas; e
- (b) pode fazer quaisquer ajustes necessários e proporcionais ao processo abaixo para garantir que o anonimato possa ser devidamente mantido, sem afetar de forma adversa a capacidade de qualquer parte de acompanhar plenamente o processo.

4.3 O Reclamante deve confirmar que considerou se este Mecanismo de Queixa é um mecanismo apropriado para a resolução de sua queixa, levando em conta as disposições deste Mecanismo de Queixa, inclusive tutelas disponíveis, e quaisquer outros mecanismos disponíveis.

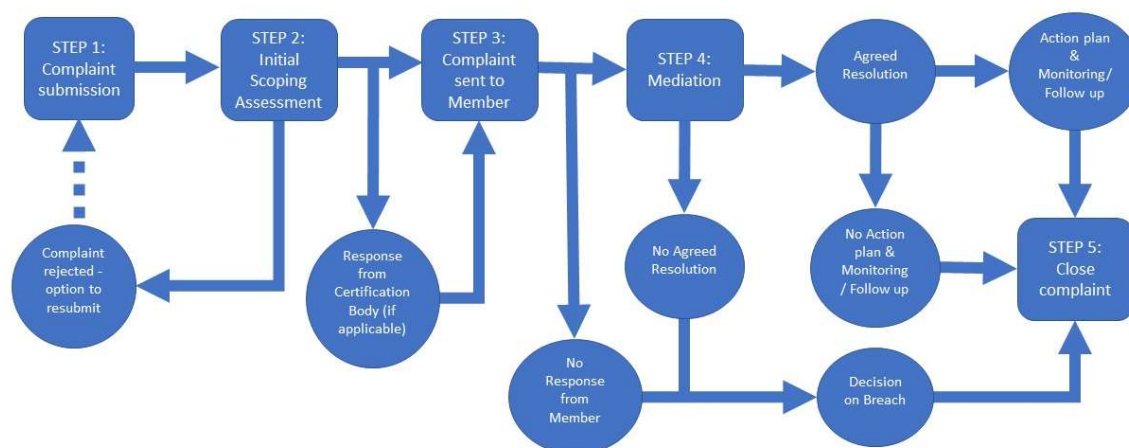
4.4 O Tomador de Decisões pode solicitar informações adicionais do Reclamante ou do Membro Reclamado a qualquer momento.

4.5 O Tomador de Decisões pode rejeitar queixas que não atendam a todas as exigências deste Mecanismo de Queixa.

4.6 A queixa, junto com as provas, não deve exceder [200 páginas] de folhas A4 ou equivalente, a menos que o Tomador de Decisões conceda permissão especial. O Reclamante deve descrever por que o assunto não pode ser tratado mais concisamente no momento da apresentação da queixa. Links para outros materiais não serão considerados caso o material não tenha sido convertido em um formato apropriado e incluído dentro do limite de páginas cabível.

5. TRATAMENTO DE QUEIXAS

5.1 Figura 1: Diagrama resumido do procedimento de tratamento de queixas



6. APRESENTAÇÃO DE QUEIXAS

6.1 Assim que uma queixa houver sido recebida pelo Tomador de Decisões, o Reclamante e o Membro Reclamado serão notificados que:

- (a) uma queixa foi recebida dentro de cinco Dias Úteis "Dias Úteis" incluem qualquer dia que não seja sábado, domingo ou feriado bancário na Inglaterra) a contar da data de recebimento; e
- (b) uma decisão acerca de a queixa estar ou não dentro do escopo será proferida dentro de dez Dias Úteis.

6.2 Se, em conformidade com o parágrafo 4.6, o Tomador de Decisões não permitir provas que excedam [200 páginas] ou (a seu exclusivo arbítrio) impor um limite superior, o Reclamante terá mais [dez] Dias Úteis para reapresentar suas alegações em formato compatível (além do limite de vezes em que a reapresentação for permitida neste Mecanismo de Queixa).

7. AVALIAÇÃO DE ESCOPO INICIAL

7.1 As partes serão notificadas de uma decisão sobre se a queixa está dentro do escopo em dez Dias Úteis a contar da data da notificação apresentada em conformidade com o parágrafo 6.1 acima. Nesse momento, uma resposta será solicitada diretamente do Membro Reclamado, em conformidade com a seção 8 abaixo e, caso aplicável, um relatório será solicitado do Órgão de Certificação em conformidade com o parágrafo 7.8 abaixo.

7.2 Uma queixa estará em escopo se o Tomador de Decisões determinar que:

- (a) nenhuma das questões no parágrafo 2.2 acima se aplicam;
- (b) os critérios no parágrafo 4.1 acima foram cumpridos; e
- (c) há informações suficientes para garantir o exame adicional das questões levantadas com relação às responsabilidades do Membro Reclamado nos termos dos Padrões

Relevantes.

- 7.3 Uma determinação de que uma queixa está em escopo não significa que houve uma violação dos Padrões Relevantes.
 - 7.4 Caso múltiplas queixas sejam feitas contra o mesmo Membro Reclamado ou múltiplos Membros Reclamados acerca dos mesmos fatos, o Tomador de Decisões poderá reunir as queixas e tratá-las conjuntamente, realizando ajustes aos períodos descritos abaixo, desde que todas as partes da queixa sejam mantidas informadas sobre quaisquer novos cronogramas.
 - 7.5 Antes de tomar uma decisão em conformidade com o parágrafo 7.4, o Tomador de Decisões informará as partes de sua decisão pretendida e convidará as partes a fazerem declarações quanto a tal decisão dentro de dez Dias Úteis a contar da notificação. O Tomador de Decisões considerará as declarações das partes ao decidir exercer esse direito, incluindo, sem limitação, declarações feitas quanto ao efeito sobre interessados afetados, funcionários ou necessidades legítimas de confidencialidade comercial, caso as informações precisem ser compartilhadas entre múltiplas partes.
 - 7.6 Uma queixa deve conter todas as Informações Necessárias para que esteja em escopo. Caso uma queixa seja indeferida por não conter todas as Informações Necessárias, o Reclamante será notificado sobre quais informações são necessárias. O Reclamante pode reapresentar a queixa uma vez.
 - 7.7 O Tomador de Decisões pode permitir que uma queixa prossiga, mesmo que todas as Informações Necessárias não estejam incluídas, se o Tomador de Decisões considerar que isso não impedirá que a queixa seja tratada de modo eficaz, ou que as circunstâncias específicas do Reclamante exigem que se permita que a queixa tenha prosseguimento.
-

Queixas referentes a Membros Certificados

- 7.8 Caso a queixa inclua qualquer alegação de que houve uma violação dos Padrões de Certificação e as alegações digam respeito a um período no qual o Membro Reclamado estava certificado, o Tomador de Decisões solicitará da Bonsucro o relatório de auditoria relevante ou quaisquer outros dados de certificação relevantes à queixa (“**Dados de Certificação**”) para determinar se esses contêm informações relevantes às alegações.
- 7.9 Caso o Membro Reclamado esteja em processo de obtenção de certificação, ou seja, eles tenham assinado o contrato de certificação da Bonsucro junto a um Órgão de Certificação e/ou o processo de certificação esteja em andamento, as alegações podem ser encaminhadas ao Órgão de Certificação para que essas sejam consideradas no processo de certificação. [Nesse caso, o processo de certificação será suspenso até a conclusão desse processo do Mecanismo de Queixa / esse processo do Mecanismo de Queixa será suspenso até a conclusão do processo de certificação]. Caso os Reclamantes considerem que sua queixa foi tratada de forma satisfatória pelo processo de certificação, podem optar por retirar a queixa.
- 7.10 Caso os Dados de Certificação não contenham informações relacionadas às alegações de fato, o Tomador de Decisões pode solicitar informações adicionais do Órgão de Certificação. Essas informações também serão compartilhadas com a Bonsucro.
- 7.11 O Membro Reclamado concorda em abrir mão da confidencialidade em relação aos Dados de Certificação e a quaisquer planos de ação corretiva e resultados para permitir que essas informações sejam compartilhadas com o Tomador de Decisões.
- 7.12 O Membro Reclamado pode omitir, conforme apropriado, quaisquer informações confidenciais ou informações comerciais sensíveis não relevantes às alegações de fato e pode fazer alegações ao Tomador de Decisões quanto a tais informações deverem ou não ser compartilhadas com o Reclamante. A posição padrão será de que quaisquer informações compartilhadas com o Tomador de Decisões também serão compartilhadas com os Reclamantes, sujeito a quaisquer omissões feitas em conformidade com este parágrafo.
- 7.13 O Órgão de Certificação terá cinco Dias Úteis a contar da data em que a solicitação for realizada, em conformidade com o parágrafo 7.8 acima, para fornecer uma resposta ao Tomador de Decisões a ser compartilhada com o Membro Reclamado dentro de mais dois Dias Úteis. Caso uma solicitação seja feita em conformidade com o parágrafo 7.10 acima, o Órgão de Certificação terá mais dez Dias Úteis para fornecer uma resposta ao Tomador de Decisões a ser compartilhada com o Membro Reclamado dentro de mais dois Dias Úteis.
- 7.14 A resposta será compartilhada com o Membro Reclamado em conformidade com a seção 8 abaixo.

8. RESPOSTA DO MEMBRO

- 8.1 O Membro Reclamado terá trinta Dias Úteis a contar da data da notificação apresentada, em conformidade com o parágrafo 7.1 (ou a data de uma resposta que é compartilhada com o Membro Reclamado nos termos do parágrafo 7.13 se um relatório for solicitado do Órgão de Certificação em conformidade com o parágrafo 7.8), para fornecer uma resposta por escrito. Caso o Membro Reclamado não responda dentro de trinta Dias Úteis, uma solicitação de resposta adicional será enviada ao Membro Reclamado, especificando que a queixa prosseguirá para uma decisão com base apenas nas alegações do Reclamante, se uma resposta não for recebida dentro de mais cinco Dias Úteis a contar do recebimento de tal solicitação adicional pelo Membro Reclamado.
-

- 8.2 Uma resposta deve incluir:
- (a) uma resposta às alegações específicas levantadas na queixa, inclusive documentos e outras provas de embasamento para fundamentar a resposta a quaisquer alegações, incluindo uma narrativa clara e concisa com links para as provas de embasamento ou a inclusão de tais provas;
 - (b) comentários sobre a resolução ou o remédio pretendido pelo Reclamante, caso seja possível implementar os mesmos, e quaisquer possíveis efeitos decorrentes de sua implementação, bem como quaisquer sugestões alternativas; e
 - (c) caso aplicável, uma explicação de quaisquer dificuldades enfrentadas pelo Membro Reclamado devido à solicitação de anonimato dos Reclamantes.
- 8.3 A resposta, junto com as provas, não deve exceder [200 páginas] de folhas A4 ou equivalente, a menos que o Tomador de Decisões conceda permissão especial. Caso tal permissão seja pretendida, o Membro Reclamado deve definir por que a questão não pode ser tratada mais concisamente no momento de sua apresentação. Links para outros materiais não serão considerados caso o material não tenha sido convertido em um formato apropriado e incluído dentro do limite de páginas cabível. Caso o Tomador de Decisões não permita provas que excedam [200 páginas] ou (em seu exclusivo arbítrio) imponha um limite maior, o Membro Reclamado terá mais [dez] Dias Úteis para reapresentar sua resposta em um formato compatível. Caso o Membro Reclamado não o faça, o Tomador de Decisões pode desconsiderar qualquer material que exceda o limite de páginas cabível.
- 8.4 O Membro Reclamado pode concordar com as ações específicas ou recomendações requisitadas para resolver ou remediar problemas apresentados na queixa (mencionados no parágrafo 4.1(f) acima) ou pode oferecer uma proposta alternativa. Caso uma proposta alternativa seja apresentada para resolver a queixa, os Reclamantes terão quinze Dias Úteis para aceitar ou rejeitar a proposta. Caso a proposta seja rejeitada, a queixa prosseguirá através do Mecanismo de Queixa.
- 8.5 Caso o Membro Reclamado requeira uma prorrogação do prazo, deve:
- (a) fazer o pedido de prorrogação de prazo dentro de dez Dias Úteis do recebimento da queixa (ou da data do compartilhamento de uma resposta com o Membro Reclamado nos termos do parágrafo 7.13 caso um relatório seja solicitado do Órgão de Certificação, em conformidade com o parágrafo 7.8); e
 - (b) especificar ao Tomador de Decisões a data em que uma resposta será recebida.
- 8.6 O Membro Reclamado poderá receber uma prorrogação máxima de 30 Dias Úteis mediante pedido ao Tomador de Decisões. O Reclamante será notificado sobre qualquer prorrogação.
- 9. MEDIAÇÃO**
- 9.1 Após as etapas dos parágrafos 6 a 8 acima, e presumindo que um acordo não tenha sido alcançado nos termos do parágrafo 8.3 acima, as partes tentarão resolver a queixa em conformidade com o [Contrato de Mediação Modelo do CEDR].
- 9.2 As partes deverão selecionar uma pessoa independente para atuar como mediador ("**Mediador**") dentre a lista pré-aprovada de mediadores fornecida pelo [Órgão Independente]. [Essa lista está disponível no website da Bonsucro.] Essa seleção será exigida dentro de dez Dias Úteis da data de recebimento da resposta do Membro Reclamado. As partes podem
-

acordar um Mediador adicional que não esteja na lista aprovada e notificar o [Órgão Independente] sobre sua escolha dentro desse período. Caso as partes sejam incapazes de acordar a nomeação conjunta de uma pessoa independente para mediar dentro de dez Dias Úteis da data de recebimento da resposta do Membro Reclamado, o [Órgão Independente] nomeará um Mediador apropriado dentro de mais dez Dias Úteis.

- 9.3 As partes acordarão com o Mediador os termos de referência da mediação e quaisquer outros detalhes cabíveis necessários para permitir que o processo de mediação prossiga. A mediação deve ocorrer dentro de vinte Dias Úteis da nomeação de um mediador independente em conformidade com o parágrafo 9.2 acima ou conforme acordado de modo diverso pelas partes. As partes compartilharão a data de mediação proposta com o Tomador de Decisões.
- 9.4 [A Bonsucro disponibilizará fundos para cobrir as custas do mediador por uma mediação máxima de dois dias e preparação e acompanhamento de um dia ou até um limite de £5.000, o que for menor; sujeito a uma quantia disponível máxima para todas as mediações previstas no Mecanismo de Queixa de £30.000 por ano civil. Quaisquer despesas além desses limites serão custeadas pelas partes.]
- 9.5 Caso qualquer parte se recuse a tomar parte na mediação, a queixa prosseguirá para a tomada de uma decisão pelo Tomador de Decisões acerca da ocorrência de violação do(s) Padrão(ões) Relevante(s). Ao proferir sua decisão quanto a qualquer sanção relevante a ser imposta sobre o Membro Reclamado, o Tomador de Decisões levará em conta qualquer recusa de tomar parte em mediação.
- 9.6 Nenhum acordo alcançado na mediação dará efeito ao parágrafo 10.2 [a 10.3] abaixo, até que o mesmo tenha sido reduzido a termo e assinado pelas partes da mediação, ou em nome das mesmas. O Mediador auxiliará as partes da mediação no registro do resultado da mediação.

10. RESOLUÇÃO ACORDADA

- 10.1 Dentro de cinco Dias Úteis da data da Mediação, as partes notificarão o Tomador de Decisões de que:
- (a) elas desejam suspender o Mecanismo de Queixa por um período adicional para permitir a continuação das discussões e/ou solicitar uma recomendação não vinculante do Mediador em conformidade com o parágrafo 10.5 e/ou para que seu acordo seja registrado em documento escrito e assinado, e notificar ao Tomador de Decisões a data na qual esse período terá encerramento, após o quê, elas farão uma notificação adicional ao Tomador de Decisões;
 - (b) concordaram em resolver a queixa na mediação e de que isso foi registrado em documento escrito e assinado; ou
 - (c) não foram capazes de alcançar um acordo.

A mediação leva a um acordo

- 10.2 Caso as partes concordem em resolver a queixa na mediação e concordem com isso em documento escrito e assinado, a notificação pelas partes incluirá uma cópia do acordo alcançado, incluindo detalhes do acordo, do plano de ação e dos mecanismos de acompanhamento ou monitoramento.
-

- 10.3 A Bonsucro, então:
- (a) proferirá decisão, encerrando a queixa, e publicará a notificação da decisão em seu website; ou, caso aplicável
 - (b) A Bonsucro publicará em seu website uma data esperada para revisão, quando uma decisão será tomada após a implementação de qualquer plano de ação acordado e mecanismos de acompanhamento ou monitoramento.
- 10.4 Quaisquer mecanismos de monitoramento buscarão garantir o acompanhamento regular e a assistência posterior dos titulares de direitos após o processo de queixa ter sido concluído a fim de acompanhar os impactos do remédio e de que se obtenham comentários.

A mediação não leva a um acordo

- 10.5 Caso as partes da mediação (ou algumas das partes, caso haja múltiplos Membros Reclamados) sejam incapazes de chegar a um acordo na mediação ou durante qualquer período de negociação adicional posterior, e apenas se todas as partes da mediação solicitarem e o mediador concordar, o Mediador apresentará às partes da mediação uma recomendação não vinculante dos termos de acordo. Isso definirá o que o Mediador sugere que sejam termos de acordo apropriados em todas as circunstâncias.
- 10.6 A recomendação não vinculante será compartilhada com o Tomador de Decisões.

11. NENHUMA RESOLUÇÃO ACORDADA – CONTINUAÇÃO DO PROCESSO

- 11.1 O Tomador de Decisões terá trinta Dias Úteis a contar da data de notificação relevante (em conformidade com o parágrafo 10.1) para tomar uma decisão sobre se houve uma violação dos Padrões Relevantes e qualquer resolução ou remédio. Caso o Tomador de Decisões exija tempo adicional para tomar uma decisão, por exemplo, porque a queixa levanta questões complexas, as partes serão notificadas da data em que uma decisão será realizada (até um máximo de mais vinte Dias Úteis).
- 11.2 Caso o Tomador de Decisões exija apoio pericial adicional, poderá requerer à Bonsucro as informações adicionais.
- 11.3 Ao tomar uma decisão, o Tomador de Decisões apenas levará em conta as alegações do Reclamante e do Membro Reclamado, quaisquer itens especificados neste Mecanismo de Queixa e, caso aplicável, quaisquer relatórios do Órgão de Certificação e de especialistas técnicos ou outros terceiros comissionados pelo Tomador de Decisões para auxiliar na resolução da Queixa.
- 11.4 A seguir, o Tomador de Decisões:
- (a) tomará uma decisão sobre se houve uma violação dos Padrões Relevantes; e
 - (b) fará recomendações sobre quais ações de solução devem ser tomadas para remediar a situação e quais sanções devem ser aplicadas ao Membro Reclamado.
- 11.5 As sanções disponíveis incluem:
- (a) encerramento da filiação do Membro Reclamado (sem retorno por um período máximo de [6] anos);
 - (b) suspensão da adesão do Membro Reclamado por um período máximo de [x] anos;
-

e/ou

- (c) imposição de condições sobre a continuação da filiação ou nova filiação.
- 11.6 As condições que podem ser impostas sobre a continuação da filiação ou a nova filiação podem incluir:
- (a) desenvolvimento de um plano de ação corretivo alinhado com as exigências dos Padrões Relevantes e procedimentos de monitoramento;
 - (b) [...]
- 11.7 As condições que podem ser impostas sobre a continuação da filiação não incluem:
- (a) o pagamento de compensação financeira;
 - (b) ações que estejam além do escopo das obrigações impostas sobre o Membro Reclamado conforme os Padrões Relevantes.
- 11.8 Quaisquer condições impostas sobre a continuação da filiação ou a nova filiação serão focadas no aperfeiçoamento contínuo de políticas e processos e visarão a obtenção de resultados positivos para pessoas físicas e comunidades afetadas. Essas condições devem incluir um período para a conclusão das atividades relevantes e um mecanismo para a verificação do cumprimento. O Membro Reclamado terá a oportunidade de requerer ao Tomador de Decisões a prorrogação de um período relevante, sendo que tal requerimento deverá ser feito em no mínimo vinte Dias Úteis antes do final do período relevante, e o Tomador de Decisões notificará o Membro Reclamado de sua decisão sobre a concessão de uma prorrogação dentro de vinte Dias Úteis do recebimento do requerimento.
- 11.9 O Tomador de Decisões considerará as ações ou recomendações específicas requeridas para corrigir problemas apresentados pelo Reclamante e qualquer declaração feita nesse sentido pelo Membro Reclamado. O Tomador de Decisões também considerará quaisquer recomendações feitas pelo Mediador conforme o processo descrito no parágrafo 10.5 acima.
- 11.10 A Bonsucro, então:
- (a) proferirá decisão, encerrando a queixa, e publicará a notificação da decisão em seu website; ou, caso aplicável
 - (b) A Bonsucro publicará em seu website uma data esperada para revisão, quando uma decisão será tomada após a implementação de qualquer plano de ação acordado e mecanismos de acompanhamento ou monitoramento. Quaisquer mecanismos de monitoramento buscarão garantir o acompanhamento regular e a assistência posterior dos titulares de direitos após o processo de queixa ter sido concluído a fim de acompanhar os impactos do remédio e de que se obtenham comentários.
- 11.11 O Tomador de Decisões compartilhará com as partes o texto da decisão que será publicada no website da Bonsucro dentro de cinco dias úteis da data da decisão para que as partes façam comentários. As partes terão dez Dias Úteis para responder. Caso uma resposta não seja recebida de nenhuma parte, a decisão será publicada sem os comentários das mesmas, a menos que uma revisão seja solicitada em conformidade com o parágrafo 12 abaixo.
- 11.12 Assim que a decisão houver sido publicada no website da Bonsucro, tal decisão será final.
-

12. PROCEDIMENTO DE REVISÃO

- 12.1 12.1 Qualquer parte da queixa poderá solicitar uma revisão quanto ao devido cumprimento, pelo Tomador de Decisões, do procedimento apresentado neste Mecanismo de Queixa.
- 12.2 A revisão não reexaminará o teor da decisão.
- 12.3 Apenas será possível requerer uma revisão:
- (a) após uma apresentação de queixa ter sido indeferida por uma segunda vez em conformidade com o parágrafo 7.6 acima; ou
 - (b) assim que o texto de uma decisão houver sido compartilhado com as em conformidade com o parágrafo 11 acima.

Como solicitar uma revisão

- 12.4 Um pedido de revisão deve ser feito por escrito à Bonsucro dentro de dez dias Úteis a contar da data de uma decisão mencionada no parágrafo 12.3 acima.
- 12.5 Um pedido de revisão deve descrever os motivos de solicitação da revisão descrita no parágrafo 12.1 acima.
- 12.6 O processo de revisão será concluído normalmente dentro de trinta dias úteis a contar do recebimento do requerimento por um tomador de decisões separado nomeado por um prestador de serviços externo independente.

13. DOCUMENTAÇÃO

- 13.1 O Administrador manterá um registro de todas as queixas feitas à Bonsucro. Qualquer documentação original apresentada pelas partes será restituída às partes tão logo quanto razoavelmente possível e as cópias serão armazenadas no escritório da Bonsucro por um período de doze meses, a partir da data em que a queixa foi determinada. A seguir, tais cópias serão destruídas.

14. TRANSPARÊNCIA

- 14.1 Cada queixa receberá um número de acompanhamento único. A Bonsucro publicará as seguintes informações em seu website, fazendo menção ao número de acompanhamento aplicável:
- (a) Decisão Inicial sobre o Escopo:
 - (i) se a queixa estiver em escopo: uma declaração será publicada no website da Bonsucro dentro de cinco Dias Úteis da realização de uma decisão inicial sobre o escopo. A declaração informará que uma queixa foi recebida e está dentro do escopo, esclarecendo que isso não significa que uma determinação foi feita acerca da existência de uma violação dos Padrões Relevantes. A declaração incluirá uma lista de partes específicas dos Padrões Relevantes cuja violação é alegada e alocará um número de acompanhamento do processo. A declaração não nomeará as partes da queixa. A declaração

resumirá o processo e as próximas etapas; e

- (ii) caso a queixa não esteja em escopo: uma declaração será publicada no website da Bonsucro dentro de cinco Dias Úteis da realização de uma decisão inicial sobre o escopo. A declaração informará que uma queixa foi recebida e não está em escopo.
 - (b) Mediação - uma declaração será publicada no website da Bonsucro no início do processo de mediação. A declaração indicará que a queixa progrediu à mediação. A declaração não incluirá o nome das partes.
 - (c) Conclusão do processo de mediação - uma declaração será publicada no website da Bonsucro de que:
 - (i) as partes chegaram a um acordo na mediação e a queixa foi encerrada, sendo que nesse caso, maiores detalhes não serão informados, a menos que acordado de modo diverso entre as partes;
 - (ii) as partes solicitaram tempo adicional para chegar a uma resolução; ou
 - (iii) as partes não foram capazes de chegar a uma resolução e o caso prosseguirá para uma decisão.
 - (d) Resolução - uma declaração será publicada no website da Bonsucro dentro de dez Dias Úteis da realização da decisão, incluindo os motivos da decisão. A declaração incluirá o nome das partes.
- 14.2 As partes não devem publicar a queixa, a resposta ou qualquer outro documento referente à queixa que não seja publicado pela Bonsucro. Caso as partes não cumpram esse requisito, isso será levado em conta ao chegar a uma decisão.

15. CONFIDENCIALIDADE

- 15.1 Ambas as partes se comprometem a manter os fatos e o teor da queixa sob confidencialidade até que a queixa seja solucionada, sujeito à necessidade de revelação limitada para fins de investigação da queixa, bem como para o seu tratamento.
- 15.2 O Tomador de Decisões levará em conta qualquer violação de confidencialidade ao tomar sua decisão quanto ao remédio apropriado.

16. PROTEÇÃO DE DADOS

- 16.1 A lei de proteção de dados regula o tratamento de dados pessoais sobre pessoas físicas. Caso uma parte colete e transmita dados pessoais como parte de uma queixa, tal parte será responsável por cumprir com as leis de proteção de dados aplicáveis a nível local. Essas leis podem exigir, entre outras coisas, que a parte notifique as pessoas físicas relevantes sobre o uso de seus dados a fim de resolver a queixa e demonstre um fundamento lícito para esse uso (o que pode requerer a obtenção de consentimento de tais pessoas físicas). As partes são responsáveis por garantir que quaisquer dados pessoais contidos em uma queixa tenham sido coletados legalmente e possam ser revelados legalmente à Bonsucro e/ou ao Tomador de Decisões/Administrador e/ou à(s) outra(s) parte(s) da queixa.
- 16.2 Em geral, as partes não devem revelar dados pessoais sensíveis (ou seja, dados sobre a saúde,
-

raça, origem étnica, crenças religiosas ou filosóficas, status sindical, vida sexual ou orientação sexual, status biométrico ou genético ou dados financeiros pessoais (inclusive dados de conta bancária) de uma pessoa física) como parte de uma queixa. Caso a revelação de tais dados seja estritamente necessária, a parte que faz a revelação deve obter o consentimento da(s) pessoa(s) física(s) relevante(s) (tal consentimento deve nomear especificamente a Bonsucro e/ou o Tomador de Decisões/Administrador e/ou a(s) outra(s) parte(s) da queixa como recipiente(s) dos dados, para fins de resolução da queixa).

- 16.3 A Bonsucro está estabelecida no Reino Unido e é regulada pelas leis de proteção de dados do Reino Unido (inclusive a implementação do Reino Unido do Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (**GDPR**)) como uma responsável pelo tratamento de dados em relação ao seu processamento de quaisquer dados pessoais contidos em uma queixa. As leis de proteção de dados do Reino Unido preveem pessoas físicas com certos direitos, o que pode significar que a Bonsucro deve (em seu exclusivo arbítrio) fornecer a uma pessoa física acesso aos seus dados pessoais contidos em uma queixa, ou deve apagar esses dados. A Bonsucro mantém um aviso de privacidade disponível publicamente [\[link\]](#).

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1 A Bonsucro se compromete a resolver queixas de forma eficiente e transparente. Contudo, em algumas situações, por exemplo, caso a queixa levante questões complexas, o Tomador de Decisões pode precisar prorrogar os prazos descritos no Mecanismo de Queixa. Caso os prazos precisem ser prorrogados, o Tomador de Decisões notificará ambas as partes por escrito.
- 17.2 A Bonsucro tem uma política de tolerância zero sobre retaliação, intimidação ou assédio. Todas as partes de uma queixa abster-se-ão de retaliar, intimidar ou assediar outras partes da queixa ou qualquer pessoa física ou comunidade envolvida na queixa, inclusive defensores de direitos humanos.
- 17.3 Caso haja provas de que qualquer parte da queixa tenha causado retaliação, intimidação ou assédio (ou contribuído para os mesmos) contra outra parte da queixa ou qualquer pessoa física ou comunidade envolvida na queixa, inclusive defensores de direitos humanos, o Tomador de Decisões pode optar por tomar as seguintes medidas:
- (a) suspender o Mecanismo de Queixa durante a investigação das alegações; e
 - (b) caso verificadas, aplicar sanção, conforme estabelecido acima no parágrafo 11.5.

Caso as partes da queixa desejem se basear nesta cláusula, se o processo de mediação houver sido iniciado, esta cláusula não se aplicará e as partes tentarão solucionar a questão no contexto da mediação.

- 17.4 As partes podem concordar em resolver a queixa a qualquer momento. Nesse caso, a Bonsucro encerrará a queixa em conformidade com seus procedimentos internos e publicará uma declaração em seu website nesse sentido. Tal declaração não dará maiores detalhes da queixa, a menos que acordado de forma diversa entre as partes.
- 17.5 Caso uma ação judicial sobre as mesmas questões que aquelas levantadas em uma queixa seja interposta contra o Membro Reclamado e/ou outro mecanismo de queixa ou relevante procedimento similar tenha sido instaurado (ou no decorrer desse processo iniciado), o Tomador de Decisões poderá, a qualquer momento, suspender a queixa até a conclusão de tal
-

processo.

- 17.6 O processo paralelo, por si só, não causará automaticamente a suspensão de uma queixa. O Tomador de Decisões apenas tomará uma decisão de suspender uma queixa caso haja risco de prejuízo grave a qualquer parte do processo paralelo e seja apropriado nas circunstâncias.
- 17.7 A Bonsucro poderá fazer alegações ao Tomador de Decisões de que há um risco de dano grave à reputação da Bonsucro, as quais o Tomador de Decisões levará em conta.
- 17.8 A qualquer momento durante o processo do Mecanismo de Queixa, as partes da Queixa podem concordar em resolver a Queixa, sendo que nesse caso o Tomador de Decisões poderá encerrar a Queixa ao exercer seus deveres previstos neste Mecanismo de Queixa.

18. CONDOTA

18.1 Todas as de uma queixa devem:

- (a) cumprir com as regras e responsabilidades definidas no documento;
- (b) cumprir com os cronogramas, atender aos requerimentos de informações tempestivamente e notificar à parte relevante caso prevejam qualquer atraso no cumprimento dos cronogramas;
- (c) agir de boa-fé em todos os momentos; e
- (d) se abster de fazer afirmações que sejam prejudiciais à resolução da queixa.

19. REVISÃO

- 19.1 A Bonsucro realizará uma revisão interna de quaisquer queixas recebidas, de como elas foram tratadas pelo Mecanismo de Queixa e das lições aprendidas, a cada doze meses. Buscar-se-á feedback dos usuários do Mecanismo de Queixa, bem como de quaisquer Membros Reclamados [em relação a KPIs determinados para mensurar o Mecanismo de Queixa em relação às melhores práticas, incluindo os Critérios de Eficácia dos UNGP]. Um relatório será fornecido ao conselho da Bonsucro para revisão.
 - 19.2 A Bonsucro comissionará uma avaliação externa do seu Mecanismo de Queixa a cada três anos, buscando recomendações para aperfeiçoamento. Buscar-se-á feedback dos usuários do Mecanismo de Queixa, bem como de quaisquer Membros Reclamados [em relação a KPIs determinados para mensurar o Mecanismo de Queixa em relação às melhores práticas, incluindo os critérios de eficácia dos UNGP]. Um relatório será fornecido ao conselho da Bonsucro para revisão.
-