

# PROCEDIMENTO RAINFOREST ALLIANCE

**Queixa**

*Versão 3.1*



**RAINFOREST  
ALLIANCE**



A Rainforest Alliance está criando um mundo mais sustentável utilizando forças sociais e de mercado para proteger a natureza e melhorar a vida de produtores e comunidades florestais.

### Declaração sobre Traduções

Para qualquer dúvida relacionada a efetividade da informação contida na tradução, por favor referir à 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>
Procedimento de Queixas		SA-PR-GA-1-V3.1PT	3.1
<b>Data de emissão:</b>	<b>Data de revisão:</b>	<b>Data de vinculação:</b>	<b>Data de vencimento:</b>
26 de agosto de 2021	31 de janeiro de 2022	Imediatamente	Até próxima revisão
<b>Desenvolvido por:</b>		<b>Aprovado por:</b>	
Rainforest Alliance		Diretora, Normas & Asseguramento	
<b>Relacionado a (código e nome dos documentos, se aplicável):</b>			
Todos os documentos relacionados ao programa de Certificação Rainforest Alliance.			
<b>Substitui:</b>			
SA-PR-GA-1-V3PT Procedimento de Queixas			
<b>Aplicável a:</b>			
Qualquer que tenha uma queixa contra um produtor ou agente da cadeia de suprimentos certificado, uma Entidade Certificadora (EC), ou contra a própria Rainforest Alliance com relação aos procedimentos estabelecidos pela norma e as operações do programa de certificação.			
<b>Regiões:</b>			
Global.			
<b>Cultivos:</b>		<b>Tipos de organizações:</b>	
Todos		Todos	

Este procedimento é *vinculante*. Isso significa que ela deve ser seguida; portanto, este procedimento substitui quaisquer regras ou requisitos relacionados contidos nos documentos listados na seção “relacionados à” e/ou “substitui” para a parte ou partes indicadas na seção “aplicável à”.

*Qualquer uso deste conteúdo, incluindo a reprodução, modificação, distribuição ou republicação, sem o consentimento prévio e por escrito da Rainforest Alliance é estritamente proibido.*



## PRINCIPAIS MUDANÇAS DA VERSÃO 3.0 PARA A 3.1

A tabela abaixo resume as principais mudanças nesta versão do procedimento da versão 3.0 publicada em Dezembro de 2020.

<b>Tabela resumo</b>		
<b>Seção</b>	<b>Tópico</b>	<b>Mudança</b>
Princípios	I. Escopo	Inclusão: esclarecimento de que o escopo também inclui o procedimento de estabelecimento da norma e pode ser usado para reportar corrupções e más interpretações.



## SUMÁRIO

Princípios.....	4
Processamento .....	6
Queixa .....	6
Apelação.....	7

## PRINCÍPIOS

- I. **Escopo:** O procedimento de queixas está aberto a qualquer um que tenha uma queixa contra um produtor ou agente da cadeia de suprimentos certificado Rainforest Alliance, uma Entidade Certificadora (EC), ou contra a própria Rainforest Alliance com relação aos procedimentos de estabelecimento de norma ou as operações do programa de certificação. A queixa deve ser sobre a conformidade com as normas, regras, políticas e procedimentos da Rainforest Alliance diretamente relacionados com os programas de certificação Rainforest Alliance e/ou UTZ.<sup>1</sup> Uma queixa pode incluir reportar circunstâncias potenciais ou reais de corrupção ou má interpretação dos programas de certificação Rainforest Alliance e suas marcas registradas; por exemplo, reportando o mau uso de rótulos e declarações. A queixa não pode ser sobre obrigações contratuais entre Detentores de Certificado e/ou ECs que vão além das políticas e procedimentos da Rainforest Alliance. Também, não são aceitas petições por compensações financeiras diretas da Rainforest Alliance.
- II. **Caminho para resolução:** Queixas devem ser endereçadas no nível mais direto possível. Apenas se a resolução falhar naquele nível, o próximo nível deve ser engajado. Por exemplo, um trabalhador que tenha preocupações sobre uma prática de trabalho em uma fazenda certificada, deve primeiro utilizar o próprio mecanismo de queixa da fazenda. Uma parte interessada que tenha preocupações sobre uma EC, deve primeiro contatar a EC diretamente para tentar resolver a questão utilizando o procedimento de queixas e apelações da EC. Se as preocupações ainda não forem resolvidas, a parte interessada pode abrir uma queixa através do Procedimento de Queixas da Rainforest Alliance. Em certos casos em que reportar a queixa no nível mais direto possível pode colocar em risco a pessoa que está reportando, ele ou ela pode optar por utilizar o Procedimento de Queixas da Rainforest Alliance prescrito neste documento, sem antes abordar diretamente o assunto da queixa.
- III. **Justiça:** As queixas devem ser tratadas com justiça procedimental;
  - a. Uma pessoa ou organização que esteja sujeita a uma queixa, recebe uma notificação adequada de que uma queixa foi recebida, o processo que a Rainforest Alliance utilizará para endereçar a queixa, e que possuem o direito de fornecer informações para informar o processo.
  - b. Uma pessoa gerenciando um caso de uma queixa ou aprovando uma decisão deve declarar qualquer interesse pessoal que ele ou ela possam ter nos procedimentos, deve executar o processo e revisar a informação de forma justa e não enviesada e deve agir de boa-fé para atingir uma resolução; e

---

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



- c. Cada parte do procedimento tem o direito de fazer perguntas, fornecer evidências e enviar uma solicitação para a Rainforest Alliance por informações adicionais da outra parte.
- IV. **Transparência:** A Rainforest Alliance manterá registros de todas as comunicações e conversas por escrito, incluindo data, hora e um resumo das questões discutidas. As partes envolvidas são solicitadas a não comentar publicamente sobre a queixa até que uma decisão seja tomada e que todas as partes tenham sido informadas apropriadamente.
- V. **Confidencialidade:** A Rainforest Alliance não compartilhará com outras partes que não sejam as partes da queixa: (1) a identidade das partes envolvidas na queixa, (2) os detalhes da queixa, ou (3) as medidas tomadas para resolver a queixa. Contudo, a Rainforest Alliance pode compartilhar essa informação se houver uma obrigação legal de fazê-lo ou se uma parte envolvida realiza uma declaração pública com relação a tal queixa. A Rainforest Alliance se reserva ao direito de compartilhar informações dos processos de queixas e apelações de forma anônima, dentro da Rainforest Alliance ou para reportes externos para apoiar a melhoria contínua do sistema de certificação.
- VI. **Direito ao anonimato:** A Rainforest Alliance aceitará tanto queixas anônimas e queixas nas quais o queixoso se identifique. No entanto, a submissão anônima pode prejudicar a habilidade da Rainforest Alliance de obter o entendimento pleno e a resolução da queixa. Aqueles que enviam queixas são encorajados a compartilhar sua identidade com a Rainforest Alliance. A Rainforest Alliance respeitará a confidencialidade daquele que faz a queixa caso este deseje permanecer anônimo para a parte contra a qual a queixa foi feita, onde revelar sua identidade poderia impactar negativamente aquele que faz a queixa.
- VII. **Direito a buscar ação remediadora:** Enviar uma queixa através do Procedimento de Queixas da Rainforest Alliance não afeta o direito daquele que faz a queixa de buscar outras formas de ação remediadora, se necessário, uma vez que o processo de queixa da RA tenha sido concluído.
- VIII. **Proteção contra retaliação:** Qualquer pessoa ou organização que seja uma parte de um procedimento de queixa deve se isentar de qualquer forma de retaliação contra as outras partes relacionadas. A Rainforest Alliance se reserva todos os direitos de sancionar qualquer participante em um procedimento de queixa, caso se conclua que está engajado em ação retaliatória. Isso significa que a Rainforest Alliance pode suspender os certificados de Detentores de Certificado, ou sancionar Entidades Certificadoras, se conclui-se que retaliaram a outra parte no processo de queixa. Aqueles que fizerem queixas podem enviar informações para a Rainforest Alliance sobre quaisquer preocupações sobre retaliação e como mitigar tais preocupações.
- IX. **Boa fé:** Ao enviar a queixa, aquele que a reportar aceita as provisões deste procedimento de queixas. Todas as partes envolvidas em um procedimento de queixas são requeridas a se engajar no processo de boa-fé com um genuíno desejo de buscar uma solução. A Rainforest Alliance se compromete a engajar de boa fé na resolução de qualquer queixa e tomar qualquer ação corretiva necessária para resolver queixas contra a Rainforest Alliance diretamente.



## PROCESSO

### Queixa

1. Uma queixa é enviada através do [formulário online de queixas](#). Uma exceção pode ser feita se aquele que envia a queixa for analfabeto ou não tem acesso à internet. Uma 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 tomados para resolver a queixa em nível informal ou direto.
2. A Rainforest Alliance avaliará se a queixa é elegível para ser endereçada através do Procedimento de Queixas da Rainforest Alliance. Uma queixa é considerada elegível se:
  - a. Estiver dentro do escopo definido (conforme estabelecido no Princípio I, na seção anterior);
  - b. Uma solução para um nível informal ou mais baixo foi buscada através de um canal apropriado, conforme estabelecido no princípio II na seção anterior); e
  - c. A queixa foi enviada incluindo as informações corretas (conforme estabelecido no processo 1, acima).

Uma queixa contra uma decisão pela Rainforest Alliance é considerada uma apelação e será manejada através de um procedimento de apelações, conforme descrito abaixo.

3. A Rainforest Alliance informará aquele que enviar a queixa dentro de 10 dias úteis após o recebimento da queixa se a queixa é elegível. Nesse caso, a Rainforest Alliance designará um gestor da queixa para manejar a queixa de acordo com este procedimento. O gestor da queixa tem conhecimento contextual apropriado para manejar o caso e é, tanto quanto for possível, imparcial e livre de qualquer conflito de interesse em relação a queixa e as partes envolvidas. Se a complexidade do caso assim requerer, a Rainforest Alliance pode designar um comitê de até três pessoas, incluindo um gestor da queixa, para manejar a queixa.
4. Dentro de 10 dias úteis após informar aquele que enviar a queixa de que a queixa foi considerada elegível, a Rainforest Alliance:
  - a. Informará aquele que envia a queixa por escrito do nome e detalhes de contato do gestor da queixa e o processo para manejar a queixa;
  - b. Informará o sujeito da queixa por escrito que uma queixa foi recebida, o assunto da queixa e o nome do gestor da queixa.
  - c. Convidará o sujeito da queixa a enviar uma reação por escrito e evidência de apoio dentro de 10 dias úteis. A Rainforest Alliance pode decidir estender o período de 10 dias para envio de uma reação e evidências de apoio conforme solicitação do sujeito da queixa, se uma justificativa válida for dada.
5. Após o recebimento de quaisquer evidências da parte que é sujeito da queixa, a Rainforest Alliance pode solicitar informações adicionais, de qualquer parte para obter uma visão completa da situação. Qualquer parte solicitada a fornecer posteriores informações receberá 10 dias para enviá-las à Rainforest Alliance.
6. Dentro dos seguintes 30 dias após o prazo final para recebimento da informação, a Rainforest Alliance informará as partes do entendimento da Rainforest Alliance sobre a situação e a resolução proposta. Onde uma resolução informal for possível, a Rainforest Alliance contatará ambas as partes para tentar resolver a questão através de um acordo



mútuo (se aplicável). Onde isso não for possível, a Rainforest Alliance tomará uma decisão de informar ambas as partes dessa decisão por e-mail, incluindo as razões para a decisão e, se aplicável, quaisquer medidas de acompanhamento tomadas. A Rainforest Alliance se reserva ao direito de estender o período para tomada de decisão se a complexidade do caso ou outras especificidades do caso assim requererem. A Rainforest Alliance informará as partes por escrito de tal extensão.

7. Cada parte pode apelar à decisão feita pela Rainforest Alliance sobre uma queixa, ou qualquer outra decisão da Rainforest Alliance, ao enviar uma apelação dentro de 30 dias após a notificação da decisão.

## Apelação

8. Uma apelação é uma queixa contra uma decisão feita pela Rainforest Alliance. A apelação é enviada através do [formulário online de queixas](#). Uma exceção pode ser feita se aquele que envia a queixa for analfabeto ou não tem acesso à internet. A apelação inclui ao menos a seguinte informação:
  - a. Nome e detalhes de contato do apelante.
  - b. Especificação da decisão.
  - c. Embasamento da apelação.
  - d. Evidência de apoio (se relevante).
9. A Rainforest Alliance informará o apelante dentro de 10 dias úteis após o recebimento da apelação se a apelação é elegível. A apelação é elegível se estiver dentro do escopo definido, e se a apelação foi enviada de forma correta.
10. Se a apelação for considerada elegível, a Rainforest Alliance designará um painel de apelação para manejar a apelação de acordo com este procedimento. O painel de apelação consiste em três pessoas que tenham conhecimento contextual apropriado para manejar o caso e são, tanto quanto for possível, imparciais e livres de qualquer conflito de interesse em relação a queixa e as partes envolvidas. O pessoal que manejou o caso em primeira instância não pode tomar parte do painel de apelação. A Rainforest Alliance pode decidir designar uma pessoa ao invés de três. Também, a Rainforest Alliance pode decidir designar uma ou mais partes externas para tomar parte no painel de apelação.
11. Dentro de 10 dias após informar o apelante de que a apelação foi considerada elegível, a Rainforest Alliance:
  - a. Informará por escrito o apelante dos nomes do painel de apelação;
  - b. Informará por escrito o pessoal relevante da Rainforest Alliance que uma apelação foi recebida, a natureza da apelação e os nomes do painel de apelação designados para considerar a apelação;
  - c. Solicitará ao pessoal relevante da Rainforest Alliance fornecer todas as informações relevantes e evidência de apoio dentro de 10 dias. A Rainforest Alliance pode decidir estender o período de 10 dias para enviar informações e evidências de apoio se houver embasamento razoável para isso.
12. O painel de apelação pode solicitar informações adicionais seja do apelante ou do pessoal da Rainforest Alliance para completar suas deliberações. As partes receberão 10 dias para enviar posteriores informações, conforme solicitado.
13. O painel de apelação decidirá sobre a apelação por consenso. Se nenhum consenso for possível, o painel de apelação decidirá pelos votos da maioria. A Rainforest Alliance se



reserva ao direito de estender o período para tomada de decisão se a complexidade do caso ou outras especificidades do caso assim requererem. A Rainforest Alliance informará as partes por escrito de tal extensão.

14. Dentro dos seguintes 30 dias após o prazo final para recebimento da informação, o painel de apelação informará as partes do entendimento da Rainforest Alliance sobre a situação e a resolução proposta. Onde uma resolução informal for possível a Rainforest Alliance contatará ambas as partes para tentar resolver a questão através de um acordo mútuo. Onde isso não for possível, a Rainforest Alliance tomará uma decisão de informar ambas as partes dessa decisão por e-mail, incluindo as razões para a decisão e, se aplicável, quaisquer medidas de acompanhamento tomadas.
15. A decisão do painel de apelação deve ser vinculante a toda as partes e nenhuma queixa ou apelação posterior sobre o mesmo assunto será aceito. Usuários e a Rainforest Alliance se isentam do direito de buscar outras formas de ação de remediação após a conclusão do processo de apelação da Rainforest Alliance.