



# **MECANISMO DE DENÚNCIA DA BONSUCRO – REGRAS DE PROCEDIMENTO**

## ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO .....	1
2.	ESCOPO .....	1
3.	COMO APRESENTAR UMA DENÚNCIA.....	3
4.	INFORMAÇÕES REQUERIDAS .....	4
5.	TRATAMENTO DE DENÚNCIAS.....	6
5.1	Figura 1: Diagrama resumido do procedimento de tratamento de denúncias.....	6
6.	APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS.....	6
7.	AVALIAÇÃO DE ESCOPO INICIAL .....	7
8.	DENÚNCIAS RELACIONADAS A TITULARES DE CERTIFICADO.....	8
9.	DENÚNCIAS RELACIONADAS A MEMBROS QUE REQUEIRAM CERTIFICAÇÃO.....	10
10.	RESPOSTA DO MEMBRO .....	11
11.	MEDIAÇÃO .....	13
12.	RESOLUÇÃO ACORDADA.....	14
	<b>A mediação leva a um acordo.....</b>	<b>14</b>
	<b>A mediação não leva a um acordo.....</b>	<b>15</b>
13.	NENHUMA RESOLUÇÃO ACORDADA – CONTINUAÇÃO DO PROCESSO .....	15
14.	MONITORAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO .....	17
15.	PROCEDIMENTO DE REVISÃO .....	18
	<b>Como requerer uma revisão .....</b>	<b>18</b>
16.	DOCUMENTAÇÃO .....	19
17.	TRANSPARÊNCIA .....	19
18.	CONFIDENCIALIDADE .....	20
19.	PROTEÇÃO DE DADOS.....	20
20.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	21
21.	CONDUTA.....	22
22.	REVISÃO DESTE MECANISMO DE DENÚNCIAS.....	22

## 1. INTRODUÇÃO

- 1.1 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 de cana-de-açúcar responsável crie valor duradouro para as pessoas, comunidades, empresas, economias e ecossistemas em todas as origens de cultivo de cana. A **estratégia** da Bonsucro desenvolve uma plataforma para acelerar a mudança e o aperfeiçoamento contínuo para a maior commodity agrícola do mundo – **cana-de-açúcar**.
- 1.2 As Denúncias serão tratadas por pessoas nomeadas por um prestador de serviços externo independente denominado ao longo deste mecanismo de denúncias ("**Mecanismo de Denúncias**") como o "Administrador" e o "Julgador". O Julgador será nomeado após a conclusão do processo de mediação, conforme descrito na seção 13 abaixo.
- 1.3 A Bonsucro não terá envolvimento no tratamento ou no proferimento de decisões acerca das denúncias, com a ressalva de que o Julgador/Administrador manterá a Bonsucro informada sobre todas as datas e cronogramas cabíveis ao longo do processo e fornecerá uma cópia dos seguintes documentos à Bonsucro:
- a) a denúncia e quaisquer provas e materiais associados;
  - b) a resposta e quaisquer provas e materiais associados;
  - c) relatórios recebidos do Organismo de Certificação, caso aplicável;
  - d) o acordo escrito alcançado na mediação;
  - e) a decisão; e
  - f) quaisquer outros materiais considerados necessários.
- 1.4 Caso um Membro Reclamado opte por cancelar sua filiação após o recebimento de uma denúncia, mas antes do proferimento de uma decisão, uma decisão ainda será proferida em conformidade com o Mecanismo de Denúncias. O Membro Reclamado será convidado para continuar a tomar parte em todas as etapas a serem concluídas por ele no âmbito do Mecanismo de Denúncias, mas se o Membro não participar, as etapas que exigirem a participação do Membro Reclamado serão ignoradas. O Julgador considerará a eventual recusa de um Membro Reclamado em tomar parte no processo do Mecanismo de Denúncias ao proferir sua decisão.

## 2. ESCOPO

- 2.1 Este Mecanismo de Denúncias existe para tratar de denúncias contra um ou mais Membros da Bonsucro ("**Membro Reclamado**") por violação dos ("**Padrões Relevantes**"), definidos como:
- (a) O Código de Conduta e Diretrizes de Implementação do Código de Conduta;

- (b) caso certificado (ou no processo de obtenção de certificação), o Padrão de Produção da Bonsucro, o Padrão de Produção da Bonsucro para Pequenos Produtores, 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, conforme venham a ser redigidos, aprovados e/ou expedidos pelo Conselho, qualquer Comitê, Força Tarefa, Grupo de Trabalho e/ou o Secretariado de tempos em tempos e aos quais o Membro Reclamado esteja sujeito.

2.2 Os seguintes assuntos estão fora do escopo deste Mecanismo de Denúncia:

- (a) Questões referentes a uma violação dos Padrões Relevantes com base em eventos ou impactos adversos que tenham ocorrido fora do período de filiação do Membro Reclamado e não estejam, ou não venham a estar, em continuidade dentro do período de filiação (considerando que as obrigações de um Membro Reclamado são definidas pelos Padrões Relevantes em vigor no momento da violação alegada).
- (b) Alegações não relacionadas aos objetivos da Bonsucro, especificamente fora das atividades de cana-de-açúcar de um Membro Reclamado ou, caso o membro não esteja envolvido diretamente na produção, processamento e fornecimento de cana-de-açúcar, denúncias não relacionadas a tais atividades relacionadas à cana-de-açúcar.
- (c) Denúncias que não sejam feitas de *boa-fé*.
- (d) Denúncias em que não haja uma violação clara do Código de Conduta e que tenham motivação política ou comercial, contenham linguagem abusiva ou derogatória, denúncias baseadas unicamente em relatos da mídia e/ou que não fundamentem esses relatos e denúncias com provas adicionais. Provas adicionais podem incluir, por exemplo, entrevistas com membros da comunidade local, declarações de testemunhas, fotografias, investigações e relatos investigativos.
- (e) Denúncias referentes a assuntos (ou substancialmente similares a assuntos) em que uma decisão final já tenha sido proferida quanto a tal Membro Reclamado, seja no âmbito deste Mecanismo de Denúncia ou de um procedimento de resolução de reclamações ou mecanismo de denúncia da Bonsucro predecessor, a menos que a denúncia diga respeito à inobservância do resultado de tal processo.
- (f) Denúncias relacionadas a Organismos de Certificação referentes a quaisquer deficiências ou falha na prestação de serviços adequados no processo de certificação pelo Organismo de Certificação, as quais serão tratadas do modo comum entre a Bonsucro e o Organismo de Certificação.
- (g) Violações do Código de Conduta relacionadas ao não pagamento de taxas de filiação.

- 2.3 O Administrador pode recusar qualquer denúncia sob o fundamento de que a mesma se encontra fora de escopo, caso a denúncia se enquadre dentro de um dos critérios do parágrafo **Error! Reference source not found.**.

### 3. COMO APRESENTAR UMA DENÚNCIA

- 3.1 Antes de apresentar uma denúncia, reclamantes em potencial ("**Reclamantes**") devem considerar cuidadosamente as exigências deste Mecanismo de Denúncia em sua totalidade, inclusive as opções de tutela disponíveis e considerar se esse é o melhor foro para a resolução de sua denúncia. Por exemplo, este Mecanismo de Denúncia pode não ser um foro apropriado para solucionar denúncias caso:

- (a) questões criminais sejam levantadas; e/ou
- (b) uma ação urgente seja exigida.

Nesses casos, recomenda-se que os Reclamantes entrem em contato com as autoridades cabíveis, presumindo que isso seja seguro.

- 3.2 Qualquer parte envolvida ou interessado afetado pode apresentar uma denúncia. Os Reclamantes devem ter alguma relação com os problemas reclamados (por exemplo, isso incluiria comunidades ou pessoas diretamente afetadas pelas atividades de um membro ou a sociedade civil e outras organizações que atuem em nome de comunidades ou indivíduos) e devem ser capazes de fornecer informações sobre esses problemas. A denúncia também deve expor claramente qual resolução ou tutela é pretendida em conformidade com o parágrafo **Error! Reference source not found.** abaixo.

- 3.3 A Bonsucro pode apresentar uma denúncia contra um Membro através deste Mecanismo de Denúncias.

- 3.4 As denúncias devem ser apresentadas preenchendo este formulário on-line ou enviando as "**Informações Requeridas**" (como definido na Seção 4 abaixo) e as provas de embasamento por e-mail [adr@cedr.com](mailto:adr@cedr.com) postando as Informações Requeridas para:

The Commercial Disputes Team  
Centre for Effective Dispute Resolution  
IDRC  
70 Fleet Street  
London  
EC4Y 1EU  
England

- 3.5 As denúncias devem ser apresentadas por escrito em inglês, salvo por quaisquer materiais de áudio e/ou visuais que venham a ser incluídos nos termos do parágrafo 4.6 abaixo. Apenas provas apresentadas em inglês serão consideradas.

- 3.6 Caso um Reclamante precise de apoio para apresentar uma denúncia, por exemplo, auxílio com a compilação das Informações Requeridas (vide a Seção 4 abaixo) ou auxílio com a

apresentação em inglês, ele pode entrar em contato com um membro do Grupo de Suporte do Mecanismo de Denúncias, cujos detalhes serão disponibilizados no website da Bonsucro.

- 3.7 Ao apresentar uma denúncia, o Reclamante concorda em cumprir com os requisitos deste Mecanismo de Denúncias descritos neste documento.
- 3.8 Antes de apresentar uma denúncia, um Reclamante proposto pode requerer todos os detalhes cabíveis acerca de financiamento suficiente estar (ou vir a estar) disponível para concluir os processos em questão nos termos deste Mecanismo de Denúncias do Administrador, inclusive aqueles descritos no parágrafo 7.5 abaixo. Caso disponível, as informações solicitadas serão fornecidas em 10 Dias Úteis a contar do recebimento do requerimento pelo Administrador.

#### **4. INFORMAÇÕES REQUERIDAS**

4.1 O Reclamante deve fornecer todas as informações a seguir antes que uma denúncia seja considerada:

- (a) Informações sobre o Reclamante, incluindo:
- (i) pessoa(s) para contato que realiza(m) a denúncia ou, caso aplicável, nome da organização representante, pessoa para contato e cargo/posição;
  - (ii) se o Reclamante não for uma pessoa física ou um grupo de pessoas físicas: informações que demonstrem legitimidade de uma organização representante como uma pessoa jurídica ou sua função formal alternativa;
  - (iii) dados das pessoas físicas ou comunidades que elas representam e provas de que estão representando seus interesses; e
  - (iv) dados de contato, incluindo e-mail, telefone e endereço de correspondência.
- (b) Identidade do(s) Membro(s) Reclamado(s) contra o(s) qual(is) a denúncia é feita, e o(s) Titular(es) de Certificado caso a denúncia diga respeito a uma violação dos Padrões de Certificação.
- (c) Detalhes sobre a natureza da denúncia, com 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) mencionados acima no parágrafo 2.1, cuja violação é alegada; e
  - (iii) detalhes sobre as alegações de fato que embasem a denúncia com base nos itens (i) e (ii) acima. Caso as alegações se relacionem a dano social e/ou ambiental, detalhes devem ser fornecidos sobre se o Membro Reclamado causou ou contribuiu para o dano ou se o dano é relacionado às suas operações, produtos ou serviços através de um relacionamento empresarial.
- (d) A documentação e outras provas para embasar as alegações de fato, incluindo uma

narrativa clara e concisa com inclusão das provas de embasamento. Isso pode incluir, por exemplo, depoimentos de interessados afetados, relatórios investigativos, provas fotográficas, conclusões de órgãos jurisdicionais ou órgãos tomadores de decisões extrajudiciais, resultados de outros processos de denúncia, etc.

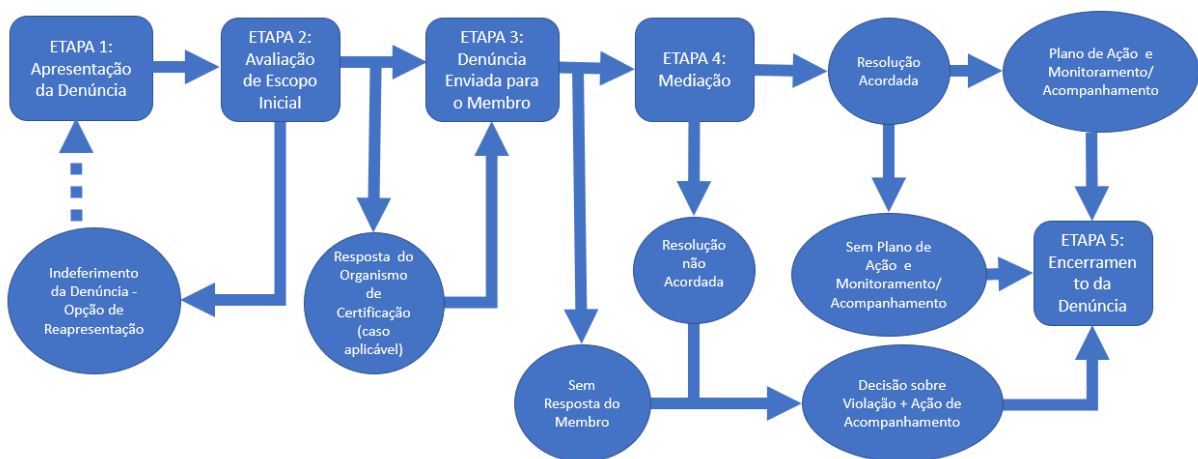
- (e) Provas escritas de que medidas de boa-fé foram tomadas para buscar a resolução diretamente junto ao Membro Reclamado antes de acionar este Mecanismo de Denúncias. Provas escritas podem incluir, por exemplo, depoimentos ou relatos de reuniões com o Membro Reclamado. Caso isso não seja possível, uma explicação deve ser fornecida quanto ao motivo pelo qual o contato anterior não foi possível. Uma falta de contato prévio não proibirá o acesso ao Mecanismo de Denúncias caso motivos sejam fornecidos, mas isso pode ser levado em conta ao proferir uma decisão.
  - (f) Ações ou recomendações específicas solicitadas para resolver ou remediar problemas apresentados na denúncia com relação aos parágrafos 13.5 a 13.8. Os Reclamantes também devem informar se alguma tutela já foi obtida em relação às questões reclamadas.
- 4.2 Caso o Reclamante entenda que detalhes de pessoas relevantes não possam ser fornecidos, ele deverá fornecer informações e demonstrar por que o anonimato é necessário. O Administrador (a seu critério exclusivo):
- (a) pode deferir o requerimento de anonimato caso o Administrador entenda que isso não impedirá que a denúncia seja conduzida de forma justa, incluindo dificuldades em responder a alegações que não possam ser embasadas ou demonstradas por provas; e
  - (b) pode realizar quaisquer ajustes necessários e proporcionais ao processo descrito abaixo para garantir que o anonimato possa ser devidamente mantido sem afetar de forma adversa a capacidade das partes de seguir o processo.
- 4.3 O Reclamante deve confirmar que considerou se este Mecanismo de Denúncias é um mecanismo apropriado para a resolução de sua denúncia, considerando as disposições deste Mecanismo de Denúncias, inclusive tutelas disponíveis, e quaisquer outros mecanismos disponíveis. Isso tem por objetivo dar suporte à interação adequada com outros mecanismos disponíveis.
- 4.4 O Administrador ou o Julgador (conforme o caso) pode requerer informações adicionais do Reclamante ou do Membro Reclamado a qualquer momento.
- 4.5 O Administrador pode indeferir denúncias que não atendam a todos os requisitos deste Mecanismo de Denúncias, mas não indeferirá injustificadamente denúncias que possam ser tratadas efetivamente, especialmente se as circunstâncias do reclamante significarem que o cumprimento estrito dos critérios no parágrafo 4.1 é desafiador, e o cumprimento não pode ser aperfeiçoado pela reapresentação de uma denúncia nos termos do parágrafo 7.8. Caso uma decisão de indeferimento de uma denúncia seja proferida, um Administrador Sênior revisará a decisão e apenas se ambos os Administradores concordarem que este parágrafo foi cumprido, a denúncia será indeferida. Em caso de discordância, o Administrador pode

requerer do Reclamante informações adicionais em conformidade com o parágrafo 4.4.

- 4.6 Apresentações de denúncias expondo as Informações Requeridas mencionadas no parágrafo 4.1 acima não devem exceder 25 páginas A4. Apresentações de denúncias também podem incluir provas adicionais até um limite de 175 páginas A4 ou equivalente, a menos que uma permissão especial seja recebida do Administrador, a qual não será negada injustificadamente. Links para materiais on-line, por exemplo, websites, devem ser convertidos para um formato baixável e incluídos no limite de páginas aplicável. Caso materiais de áudio e/ou visuais sejam incluídos em uma denúncia, esses materiais devem ser descritos no limite de 25 páginas A4 com uma explicação sobre como os materiais dizem respeito aos critérios relevantes mencionados no parágrafo 4.1 acima. Os arquivos de áudio/visuais incluídos na apresentação devem estar em inglês ou acompanhados por uma transcrição e não devem exceder uma hora de duração.
- 4.7 Para decidir quanto ao escopo ou não da denúncia, nos termos da seção 7 abaixo, o Administrador considerará apenas as 25 páginas A4 apresentadas.

## 5. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

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



## 6. APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS

- 6.1 Assim que uma denúncia tenha sido recebida pelo Administrador, o Reclamante e o Membro Reclamado serão notificados que:
- (a) uma denúncia foi recebida, dentro de cinco Dias Úteis ("Dias Úteis" inclui qualquer dia que não seja sábado, domingo ou feriado bancário na Inglaterra) a partir da data de recebimento; e
  - (b) uma decisão sobre se a denúncia está dentro do escopo será realizada em dez Dias Úteis.



- 6.2 Caso, nos termos do parágrafo 4.6 o Administrador não permita que apresentações de denúncias que excedam 25 páginas A4 ou outras provas que excedam 175 páginas ou imponham um limite maior que não seja atendido na apresentação inicial, o Reclamante terá mais dez Dias Úteis para reapresentar sua denúncia de modo apropriado (além do limite de vezes permitido para reapresentação nos termos deste Mecanismo de Denúncias).

## **7. AVALIAÇÃO DE ESCOPO INICIAL**

- 7.1 As partes serão notificadas quanto a uma decisão sobre se a denúncia está em escopo dentro de dez Dias Úteis a contar da data da notificação apresentada em conformidade com o parágrafo 6.1 acima, e que:
- (a) uma resposta será requerida diretamente do Membro Reclamado, em conformidade com a seção 10 abaixo; ou
  - (b) caso aplicável (porque a denúncia se refere a certificação), a denúncia prosseguirá em conformidade com as seções 8 e/ou 9 abaixo.
- 7.2 Uma denúncia estará em escopo se o Administrador, ao conferir a apresentação de 25 páginas A4, determinar que:
- (a) nenhuma das questões no parágrafo 2.2 acima se aplica;
  - (b) os critérios no parágrafo 4.1 acima foram atendidos de forma satisfatória para o Administrador para fins do parágrafo 7.9;
  - (c) há informações suficientes para garantir o exame posterior das questões apresentadas com relação às responsabilidades do Membro Reclamado conforme os Padrões Relevantes; e
  - (d) há (ou haverá) financiamento suficiente para concluir os processos relevantes conforme este Mecanismo de Denúncias.
- 7.3 Uma determinação de que uma denúncia está em escopo não significa que houve uma violação dos Padrões Relevantes.
- 7.4 Caso múltiplas denúncias sejam feitas contra o mesmo Membro Reclamado ou contra múltiplos Membros Reclamados sobre os mesmos fatos, o Administrador poderá (sujeito à obtenção de consentimento expresso dos Reclamantes em relação a cada denúncia) reunir as denúncias e tratá-las juntas, realizando ajustes aos prazos descritos abaixo, desde que todas as partes da denúncia sejam mantidas informadas sobre novos cronogramas.
- 7.5 Antes de proferir uma decisão, em conformidade com o parágrafo 7.4, o Administrador informará as partes sobre sua decisão pretendida e convidará as partes para fazer declarações sobre tal decisão dentro de dez Dias Úteis da notificação. Nesse momento, o Administrador confirmará a disponibilidade de financiamento suficiente dentro do ano financeiro vigente e/ou data em que recursos orçamentários adicionais poderão estar disponíveis.

Caso financiamento suficiente não esteja disponível para concluir os processos relevantes no

âmbito deste Mecanismo de Denúncias (e o Administrador ainda não o tenha feito em conformidade com o parágrafo 3.8 acima), as partes podem decidir prosseguir com base em seus próprios recursos de financiamento.

- 7.6 O Administrador considerará as declarações das partes ao decidir exercer o direito de determinar que uma denúncia não está em escopo, incluindo, entre outras:
- (a) declarações feitas quanto ao efeito sobre interessados afetados, funcionários ou requisitos legítimos de confidencialidade comercial, caso as informações precisem ser compartilhadas entre múltiplas partes; e
  - (b) acordos para garantir que financiamento suficiente esteja disponível para concluir os processos relevantes no âmbito deste Mecanismo de Denúncias, caso o Administrador confirme que o financiamento não estará disponível (seja tal financiamento fornecido por uma ou outra das partes, ou por um terceiro, por exemplo, uma fundação beneficente).
- 7.7 As partes podem requerer até um máximo de dez Dias Úteis adicionais para realizar as declarações mencionadas no parágrafo 7.5 acima, as quais não serão recusadas injustificadamente pelo Administrador.
- 7.8 Uma denúncia deve conter todas as Informações Requeridas na apresentação das 25 páginas A4 para estar em escopo. Caso uma denúncia seja indeferida por não conter todas as Informações Requeridas, o Reclamante será notificado sobre quais informações adicionais são necessárias. O Reclamante poderá reapresentar a denúncia uma vez.
- 7.9 O Administrador pode permitir que uma denúncia tenha prosseguimento, mesmo que todas as Informações Requeridas não estejam incluídas se o Administrador considerar que isso não impedirá que a denúncia seja efetivamente tratada, ou que as circunstâncias específicas do Reclamante ditem que a denúncia deva ter prosseguimento.

## **8. DENÚNCIAS RELACIONADAS A TITULARES DE CERTIFICADO**

- 8.1 Aplicam-se os parágrafos 8.2 a 8.6 se:
- (a) a denúncia incluir quaisquer alegações de que houve uma violação dos Padrões de Certificação; e
  - (b) as alegações se relacionarem a um período ("**Período Relevante**") para o qual o Membro Reclamado foi certificado; e
  - (c) O Organismo de Certificação licenciado para certificar Membros da Bonsucro, que manteve um contrato acerca do Titular de Certificado por todo ou parte do Período Relevante ainda estiver contratado quanto ao Titular de Certificado, ou o Organismo de Certificação que estiver atualmente contratado com relação ao Titular de Certificado for capaz de fornecer as informações mencionadas no parágrafo 8.2 abaixo (o Organismo de Certificação contratado é denominado abaixo como o "**Organismo de Certificação Relevante**").
- 8.2 Caso as circunstâncias no parágrafo 8.1 acima se apliquem, dentro de dez Dias Úteis a contar

da data de notificação notificada em conformidade com o parágrafo 7.1(b) acima, o Administrador:

- (a) fornecerá ao Organismo de Certificação Relevante uma cópia da denúncia junto com uma lista de problemas/questões chave que precisem ser tratados; e
- (b) especificará o Período Relevante; e
- (c) solicitará do Organismo de Certificação Relevante:
  - (i) o relatório de auditoria e/ou quaisquer outros dados de certificação relacionados à denúncia e aos problemas/questões chave identificados acima no parágrafo 8.2(a) ("**Dados de Certificação**") quanto ao Período Relevante; e
  - (ii) confirmação de:
    - (A) quando a próxima auditoria é devida para o Membro Reclamado; e/ou
    - (B) se o Organismo de Certificação Relevante considerará seguir adiante (ou realizar uma auditoria adicional nos termos do processo de gestão de risco próprio do Organismo de Certificação Relevante) para investigar questões relevantes à denúncia e, nesse caso, a nova data proposta.
- (d) tornar claro que quaisquer Dados de Certificação fornecidos em resposta a uma solicitação emitida sob esta seção incluirão apenas informações que sejam relevantes à denúncia, não incluirão nenhum dado pessoal, e podem ser omitidos para proteger a identidade de indivíduos, conforme considerado necessário a critério exclusivo do Organismo de Certificação Relevante; e
- (e) esclarecer que, na medida em que o Organismo de Certificação Relevante forneça informações que atendam a uma solicitação emitida de acordo com esta cláusula 8.2, essas informações poderão ser compartilhadas pelo Administrador com o Membro Reclamado e os Reclamantes, e poderão ser consideradas pelo Julgador para tomar sua decisão.

8.3 O Organismo de Certificação Relevante terá dez Dias Úteis a contar da data da realização do requerimento em conformidade com o parágrafo 8.2 acima para fornecer uma resposta ao Administrador. Qualquer informação fornecida pelo Organismo de Certificação Relevante de acordo com o parágrafo 8.2 é fornecida com o entendimento de que todos os consentimentos relevantes foram obtidos pelo Organismo de Certificação Relevante e que as informações podem ser compartilhadas com o Membro Reclamado e os Reclamantes. Caso o Organismo de Certificação Relevante requeira mais tempo para realizar ou concluir quaisquer investigações relacionadas às alegações, ele notificará ao Administrador o tempo necessário estimado.

8.4 Em cinco Dias Úteis a contar do recebimento dos Dados de Certificação, o Administrador determinará se eles contêm ou não informações relevantes para a denúncia. Caso os Dados de Certificação não contenham informações relevantes à denúncia, o Administrador poderá requerer informações adicionais do Organismo de Certificação Relevante. O Organismo de

Certificação Relevante terá mais cinco Dias Úteis para responder a esse requerimento adicional.

- 8.5 Em cinco Dias Úteis a contar do recebimento das informações do Organismo de Certificação Relevante em conformidade com o parágrafo 8.4 acima, o Administrador compartilhará os Dados de Certificação com o Membro Reclamado e Reclamante.
- 8.6 O Reclamante terá quinze Dias Úteis, sujeito a qualquer requerimento de prorrogação de prazo para permitir que os Reclamantes entrem em contato com quaisquer indivíduos e/ou grupos em nome dos quais eles façam a denúncia, para notificar o Administrador de que eles:
- (a) concordam em suspender o processo do Mecanismo de Denúncias, até a conclusão da próxima auditoria pelo Organismo de Certificação Relevante, após a qual, quaisquer Dados de Certificação relevantes adicionais, planos de ação corretiva e resultados sugeridos serão solicitados do Organismo de Certificação Relevante pelo Administrador e compartilhados com o Membro Reclamado e o Reclamante em conformidade com o processo descrito nos parágrafos 8.2 a 8.5 abaixo; ou
  - (b) desejam prosseguir com o processo do Mecanismo de Denúncias, caso em que a denúncia prosseguirá para uma resposta do Membro Reclamado em conformidade com a seção 10 abaixo.

## **9. DENÚNCIAS RELACIONADAS A MEMBROS QUE REQUEIRAM CERTIFICAÇÃO**

9.1 Aplicam-se os parágrafos 9.2 a 9.7 abaixo se:

- (a) a denúncia incluir quaisquer alegações de que houve uma violação dos Padrões de Certificação; e
- (b) as alegações se relacionarem a um período em que o Membro Reclamado está no processo de obtenção de certificação (caso tal Membro Reclamado não esteja atualmente certificado), ou seja, um contrato de certificação foi assinado quanto ao Membro Reclamado com o Organismo de Certificação Relevante, mas o respectivo certificado ainda não foi emitido. Tais informações estão disponíveis no website da Bonsucro.

9.2 O Administrador:

- (a) fornecerá ao Organismo de Certificação Relevante uma cópia da denúncia junto com uma lista problemas/questões chave que precisem ser tratados; e
- (b) especificará o Período Relevante; e
- (c) solicitará do Organismo de Certificação Relevante quaisquer Dados de Certificação disponíveis para o Período Relevante incluindo qualquer plano de ação corretiva e resultados sugeridos que serão incluídos no processo de certificação para tratar das questões apresentadas na denúncia; e
- (d) tornar claro que quaisquer Dados de Certificação fornecidos em resposta a uma solicitação emitida sob esta seção incluirão apenas informações que sejam relevantes à denúncia, não incluirão nenhum dado pessoal, e podem ser omitidos conforme necessário para proteger a identidade de indivíduos, conforme considerado

necessário a critério exclusivo do Organismo de Certificação Relevante; e

- (e) esclarecer que, na medida em que o Organismo de Certificação Relevante forneça informações que atendam a uma solicitação emitida de acordo com esta cláusula 9.2, essas informações poderão ser compartilhadas pelo Administrador com o Membro Reclamado e os Reclamantes, e poderão ser consideradas pelo Julgador para tomar sua decisão.
- 9.3 O Organismo de Certificação Relevante terá dez Dias Úteis a contar da data da realização do requerimento em conformidade com o parágrafo 9.2 acima para fornecer uma resposta ao Administrador. Qualquer informação fornecida pelo Organismo de Certificação Relevante de acordo com o parágrafo 9.2 é fornecida com o entendimento de que todos os consentimentos relevantes foram obtidos pelo Organismo de Certificação Relevante e que as informações podem ser compartilhadas com o Membro Reclamado e os Reclamantes. Caso o Organismo de Certificação Relevante requeira mais tempo para realizar ou concluir quaisquer investigações relacionadas às alegações, ele notificará ao Administrador o tempo necessário estimado.
- 9.4 Em cinco Dias Úteis a contar do recebimento dos Dados de Certificação, o Administrador determinará se eles contêm ou não informações relevantes para a denúncia. Caso os Dados de Certificação não contenham informações relevantes à denúncia, o Administrador poderá requerer informações adicionais do Organismo de Certificação Relevante. O Organismo de Certificação Relevante terá mais cinco Dias Úteis para responder a esse requerimento adicional.
- 9.5 Em cinco Dias Úteis a contar do recebimento das informações do Organismo de Certificação Relevante em conformidade com o parágrafo 9.4 acima, o Administrador compartilhará os Dados de Certificação com o Membro Reclamado e o Reclamante.
- 9.6 O Reclamante terá quinze Dias Úteis para notificar o Administrador que estão satisfeitos com o plano de ação corretiva e os resultados sugeridos, sujeito a quaisquer requerimentos de prorrogação de prazo para permitir que os Reclamantes entrem em contato com as pessoas e/ou grupos em nome dos quais fazem a denúncia. Caso os Reclamantes considerem que sua denúncia foi ou será tratada satisfatoriamente pelo processo de certificação, a denúncia será encerrada em conformidade com os parágrafos 12.4 e 12.5 abaixo.
- 9.7 Caso os Reclamantes não considerem que sua denúncia foi ou será tratada pelo processo de certificação, eles notificarão ao Administrador os motivos e tais informações serão compartilhadas com o Membro Reclamado. A denúncia prosseguirá então para a resposta do Membro Reclamado em conformidade com a seção 10 abaixo.

## **10. RESPOSTA DO MEMBRO**

- 10.1 Caso uma denúncia seja compartilhada com o Membro Reclamado em conformidade com o parágrafo 7.1(a), o Membro Reclamado reconhecerá o recebimento da denúncia em cinco Dias Úteis a contar da data de notificação apresentada em conformidade com o parágrafo 7.1(a).
- 10.2 O Membro Reclamado terá trinta Dias Úteis a contar de:

- (a) a data de notificação apresentada em conformidade com o parágrafo 7.1(a) acima; ou
- (b) a data do compartilhamento de uma resposta com o Membro Reclamado em conformidade com o parágrafo 8.5 ou 9.5 acima,

para fornecer uma resposta escrita ao Administrador. Caso o Membro Reclamado não responda dentro de trinta Dias Úteis, uma solicitação de resposta adicional será enviada ao Membro Reclamado especificando que a denúncia prosseguirá para uma decisão com base apenas nas alegações do Reclamante, se uma resposta não for recebida dentro de um prazo adicional de cinco Dias Úteis a contar da solicitação de tal requerimento adicional pelo Membro Reclamado.

10.3 O Administrador compartilhará a resposta do Membro Reclamado com os Reclamantes dentro de dois Dias Úteis do recebimento.

10.4 A resposta do Membro Reclamado deve incluir:

- (a) uma resposta às alegações específicas apresentadas na denúncia, incluindo quaisquer documentos e outras provas que embasem a resposta a quaisquer alegações, incluindo uma narrativa clara e concisa com links de provas ou a inclusão delas;
- (b) comentários sobre a resolução ou tutela pretendida pelo Reclamante, se sua implementação for possível, e quaisquer possíveis efeitos em cadeia de sua implementação, e sugestões alternativas; e
- (c) caso aplicável, uma explicação quanto a quaisquer dificuldades enfrentadas pelo Membro Reclamado devido ao requerimento de anonimato dos Reclamantes.

10.5 Nenhuma resposta deve exceder 25 páginas A4 e as provas não devem exceder 175 páginas A4 adicionais ou equivalente, a menos que uma permissão especial seja recebida do Administrador, a qual não será negada injustificadamente. Caso tal permissão especial seja requerida, o Membro Reclamado deve expor o motivo pelo qual o assunto não pode ser tratado de forma mais concisa no momento da apresentação. Links para materiais on-line, por exemplo, websites, devem ser convertidos para um formato baixável e incluídos no limite de páginas aplicável. Os arquivos de áudio/visuais incluídos na apresentação devem estar em inglês ou acompanhados por uma transcrição e não devem exceder uma hora de duração.

10.6 Caso o Administrador não permita uma resposta que exceda 25 páginas A4 ou provas que excedam 175 páginas adicionais ou (a seu critério exclusivo) imponha um limite superior, o Membro Reclamado terá mais dez Dias Úteis para reapresentar sua resposta em formato adequado. Caso o Membro Reclamado não o faça, o Administrador/Julgador poderá desconsiderar qualquer material que exceda o limite de páginas cabível.

10.7 O Membro Reclamado poderá acordar as ações ou recomendações específicas requeridas para solucionar ou remediar problemas apresentados na denúncia (mencionadas no parágrafo 4.1(f) acima) ou poderá oferecer uma proposta alternativa. Caso uma proposta alternativa seja apresentada para resolver a denúncia, os Reclamantes terão quinze Dias Úteis para aceitar ou rejeitar a proposta. Caso a proposta seja rejeitada, a denúncia prosseguirá através do Mecanismo de Denúncias.

- 10.8 Caso o Membro Reclamado requeira uma prorrogação de prazo, ele deve:
- (a) realizar o requerimento de uma prorrogação de prazo dentro de dez Dias Úteis a contar do:
    - (i) recebimento da denúncia do Administrador (caso a denúncia não diga respeito à certificação e as seções 8 e/ou 9 não se apliquem); ou
    - (ii) recebimento dos Dados de Certificação em conformidade com o parágrafo 8.5 ou 9.5 acima, o que ocorrer por último.
  - (b) especificar ao Administrador a data em que uma resposta será recebida.
- 10.9 O Membro Reclamado pode receber uma prorrogação máxima de trinta Dias Úteis mediante solicitação ao Administrador. O Reclamante será notificado quanto a qualquer extensão.

## **11. MEDIAÇÃO**

- 11.1 Após as medidas nos parágrafos 6 a 10 acima, e presumindo que nenhum acordo tenha sido alcançado em conformidade com o parágrafo 10.7 acima, as partes tentarão resolver a denúncia em conformidade com o Contrato Modelo de Mediação do CEDR.
- 11.2 As partes deverão selecionar uma pessoa independente para atuar como mediador ("**Mediador**") a partir da lista de mediadores fornecida pelo CEDR. Essa lista está disponível no website da Bonsucro. Essa seleção será requerida dentro de dez Dias Úteis a contar da data de recebimento da resposta do Membro Reclamado. Caso as partes não sejam capazes de acordar quanto à nomeação conjunta de uma pessoa independente para mediar dentro de dez Dias Úteis a contar da data de recebimento da resposta do Membro Reclamado, o CEDR nomeará um Mediador apropriado dentro de um prazo adicional de dez Dias Úteis. O Mediador nomeado em conformidade com esta seção também pode nomear um comediador, caso considere que isso seja útil na mediação.
- 11.3 As partes acordarão com o Mediador os termos de referência para a mediação e quaisquer outros detalhes relevantes necessários para permitir o prosseguimento do processo de mediação. A mediação ocorrerá por mediação virtual, salvo se todas as partes e o Mediador acordarem de outra forma, e as partes se comprometem a cobrir os custos de quaisquer disposições alternativas em conformidade com o parágrafo 11.4 abaixo. A mediação deve ocorrer dentro de vinte Dias Úteis a contar da nomeação de um mediador independente, em conformidade com o parágrafo 11.2 acima ou conforme acordado pelas partes. O Mediador compartilhará a data de mediação proposta com o Administrador, o qual notificará a Bonsucro que uma data para mediação foi acordada.
- 11.4 Sujeito à confirmação de que há financiamento suficiente disponível, em conformidade com a seção 7 acima, a Bonsucro disponibilizará fundos para cobrir os custos do Mediador por uma mediação máxima de dois dias e um dia de preparação e acompanhamento ou até um limite de £7.000, o que for menor. Quaisquer custos incorridos além desses limites, inclusive para viagem a Londres ou outros locais, conforme acordado entre as partes e o Mediador, serão cobertos pelas partes.

11.5 Caso qualquer terceiro se recuse a tomar parte na mediação, a denúncia prosseguirá até uma decisão pelo Julgador quanto à ocorrência de uma violação do(s) Padrão(ões) Relevante(s). Ao decidir quanto a qualquer sanção cabível a ser imposta ao Membro Reclamado, o Julgador considerará a recusa em tomar parte na mediação.

11.6 Nenhum acordo atingido na mediação dará efeitos aos parágrafos 12.3 a 12.4 abaixo, a menos que tal acordo tenha sido reduzido a termo e assinado pelas partes da mediação, ou em nome delas. O Mediador auxiliará as partes da mediação no registro do resultado da mediação.

## **12. RESOLUÇÃO ACORDADA**

12.1 Dentro de cinco Dias Úteis a contar da data da Mediação, as partes notificarão o Administrador que:

- (a) desejam suspender o Mecanismo de Denúncias por um período adicional para permitir o prosseguimento das discussões e/ou para requerer uma recomendação não vinculante do Mediador em conformidade com o parágrafo 12.6 e/ou para que seu acordo seja registrado em documento assinado, e notificar o Administrador sobre a data de término de tal período, após o qual elas farão uma notificação adicional ao Administrador; ou
- (b) elas concordaram em resolver a denúncia na mediação e isso foi registrado em documento assinado; ou
- (c) elas não foram capazes de chegar a um acordo.

12.2 O Administrador notificará a Bonsucro dentro de um Dia Útil a contar do recebimento da notificação em conformidade com o parágrafo 12.1 acima.

### **A mediação leva a um acordo**

12.3 Caso as partes concordem em resolver a denúncia na mediação e concordem com isso em documento assinado, a notificação pelas partes incluirá uma cópia do acordo obtido, incluindo quaisquer detalhes quanto ao acordo, plano de ação e acompanhamento acordado ou mecanismos de monitoramento.

12.4 A Bonsucro então:

- (a) decidirá no sentido de encerrar a denúncia e publicar a notificação da decisão em seu website; e, caso aplicável,
- (b) A Bonsucro publicará em seu website uma data prevista para revisão quando uma decisão será proferida após a implementação de qualquer plano de ação acordado e mecanismos de acompanhamento ou monitoramento.

12.5 Quaisquer mecanismos de monitoramento acordados entre as partes devem garantir o acompanhamento regular e o cuidado posterior de titulares de direitos após a conclusão do



processo de denúncia a fim de verificar os impactos da tutela e obter retorno.

### **A mediação não leva a um acordo**

- 12.6 Caso as partes da mediação (ou algumas delas, se houver vários Membros Reclamados) não sejam capazes de chegar a um acordo na mediação ou durante qualquer período de negociação adicional, e apenas se todas as partes da mediação assim requererem e o mediador concordar, o Mediador realizará para as partes da mediação uma recomendação não vinculante quanto aos termos do acordo. Essa recomendação estabelecerá o que o Mediador sugere serem termos adequados de acordo em todas as circunstâncias.
- 12.7 Dentro de dez Dias Úteis a contar de (i) uma notificação nos termos do parágrafo 12.1(c) de que as partes não conseguiram chegar a um acordo, ou (ii) o recebimento pelas partes da recomendação não vinculante do Mediador nos termos do parágrafo 12.6, as partes devem notificar o Administrador que:
- (a) Concordam que o Mediador deve atuar como Julgador, e proferir a decisão conforme estabelecido abaixo; ou
  - (b) Um Julgador separado deve ser nomeado (nesse caso, qualquer recomendação não vinculante feita nos termos do parágrafo 12.6 será compartilhada com o Julgador).
- 12.8 Qualquer Julgador separado a ser nomeado será notificado às partes dentro de dez Dias Úteis adicionais a contar do recebimento da notificação nos termos do parágrafo 12.7(b).

### **13. NENHUMA RESOLUÇÃO ACORDADA – CONTINUAÇÃO DO PROCESSO**

- 13.1 O Julgador terá trinta Dias Úteis a contar da data de notificação de continuação (caso ele também tenha atuado como Mediador) (em conformidade com o parágrafo 12.7(a)) ou nomeação (em conformidade com o parágrafo 12.7(b)), para decidir quanto à ocorrência de uma violação dos Padrões Relevantes e qualquer resolução ou remediação. Caso o Julgador requeira tempo adicional para que uma decisão seja proferida, por exemplo, porque a denúncia levanta questões complexas, as partes serão notificadas da data do proferimento de uma decisão (até um máximo de vinte Dias Úteis adicionais).
- 13.2 Caso o Julgador requeira apoio pericial adicional, poderá requerer isso à Bonsucro.
- 13.3 Ao decidir, o Julgador apenas considerará as alegações do Reclamante e do Membro Reclamado, quaisquer itens especificados em outras partes deste Mecanismo de Denúncias, e, caso aplicável, relatórios do Organismo de Certificação e peritos ou outros terceiros incumbidos pelo Julgador em conformidade com o parágrafo 13.2 para se embasar na resolução da denúncia.
- 13.4 O Julgador então:
- (a) decidirá sobre a ocorrência de uma violação dos Padrões Relevantes; e
  - (b) fará recomendações sobre qual ação remediadora deve ser realizada pelo Membro Reclamado para sanar a situação e quais sanções devem ser aplicadas ao Membro Reclamado.

- 13.5 As sanções disponíveis podem incluir:
- (a) imposição de condições à continuação da filiação ou readmissão à filiação;
  - (b) suspensão da filiação do Membro Reclamado; e/ou
  - (c) cancelamento da filiação do Reclamado.
- 13.6 As sanções considerarão qualquer tutela já recebida no âmbito de processos de denúncias anteriores.
- 13.7 As condições cuja imposição para a continuação da filiação ou readmissão à filiação podem ser recomendadas podem incluir:
- (a) o desenvolvimento de um plano de ação corretivo alinhado com os requisitos dos Padrões Relevantes e procedimentos de monitoramento;
  - (b) o atendimento das medidas destacadas no parágrafo 13.4(b) acima;
  - (c) executar ações para adequar políticas e processos ao Código de Conduta;
  - (d) tratar riscos identificados;
  - (e) providenciar uma auditoria independente para verificar o cumprimento das ações corretivas;
  - (f) pagamento de um valor especificado em um fundo de amortização, a ser mantido pela Bonsucro, para financiar a determinação de casos futuros que sejam determinados no âmbito do Mecanismo de Denúncias e/ou a nomeação de um mediador; e
  - (g) quaisquer outras condições que possam apoiar o aperfeiçoamento contínuo das atividades de produção, processamento e fornecimento de cana-de-açúcar de um Membro Reclamado.
- 13.8 As condições que possam ser impostas à continuação da filiação não incluem:
- (a) o pagamento de uma quantia a título de compensação financeira a ser fixada pelo Julgador;
  - (b) ações que estejam além do escopo das obrigações impostas ao Membro Reclamado no âmbito dos Padrões Relevantes.

- 13.9 Quaisquer condições impostas à continuação da filiação ou à readmissão serão voltadas para o aperfeiçoamento contínuo de políticas e processos e voltadas para a obtenção de resultados positivos para pessoas e comunidades afetadas. Isso pode incluir ações corretivas para impactos adversos sobre os direitos humanos. Elas devem incluir um prazo para a conclusão das atividades cabíveis e um mecanismo para verificar o cumprimento. O Membro Reclamado terá a oportunidade de requerer ao Julgador a prorrogação de um período relevante, sendo que tal requerimento deverá ser realizado em até vinte Dias Úteis antes do final do referido período, e o Julgador notificará ao Membro Reclamado sua decisão sobre a concessão da prorrogação dentro de vinte Dias Úteis a contar do recebimento do requerimento.
- 13.10 O Julgador considerará as ações ou recomendações específicas requeridas para corrigir problemas apresentados pelo Reclamante e qualquer declaração feita nesse sentido pelo Membro Reclamado. O Julgador também considerará quaisquer recomendações feitas pelo Mediador nos termos do processo descrito no parágrafo 12.6 acima.
- 13.11 O Julgador compartilhará com as partes o esboço do texto da decisão e quaisquer recomendações feitas em conformidade com o parágrafo 13.4 acima para garantir a exatidão dos fatos. As partes terão dez Dias Úteis para responder e/ou solicitar uma revisão antes que a decisão seja compartilhada com a Bonsucro em conformidade com o parágrafo 13.12 abaixo. Caso uma resposta não seja recebida de nenhuma das partes, a decisão e as recomendações serão compartilhadas com a Bonsucro em conformidade com o parágrafo 13.12 abaixo, a menos que uma revisão tenha sido requerida em conformidade com a seção 15 abaixo.
- 13.12 Dentro de 15 Dias Úteis a contar do recebimento da decisão e das recomendações, a Bonsucro:
- (a) (através de seus membros do Conselho independentes) decidirá aceitar e/ou modificar as recomendações feitas pelo Julgador nos termos do parágrafo 13.4(b) acima;
  - (b) encerrará a denúncia e publicará a notificação da decisão em seu website; e, caso aplicável,
  - (c) A Bonsucro publicará em seu website uma data prevista para revisão quando uma decisão será proferida após a implementação de qualquer plano de ação acordado e mecanismos de acompanhamento ou monitoramento. Quaisquer mecanismos de monitoramento procurarão garantir o acompanhamento regular e o cuidado posterior de titulares de direitos após a conclusão do processo de denúncia a fim de verificar os impactos da tutela e obter retorno.
- 13.13 Assim que a decisão houver sido publicada no website da Bonsucro, ela será final.

#### **14. MONITORAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO**

- 14.1 Caso o Membro Reclamado tenha concordado com um plano de ação e mecanismos de acompanhamento ou monitoramento em mediação ou caso o Julgador tenha proferido uma decisão em conformidade com o parágrafo 13.4(b) acima, o Membro Reclamado ou o Julgador compartilharão com a Bonsucro o cronograma e o plano para acompanhamento e

monitoramento.

- 14.2 A não aderência às atividades e/ou prazos estabelecidos no parágrafo 14.1 acima em circunstâncias nas quais eles não sejam prorrogados em conformidade com o parágrafo 13.9 acima, pode ser considerada um descumprimento do Código de Conduta, podendo constituir fundamento para uma denúncia futura.

## **15. PROCEDIMENTO DE REVISÃO**

- 15.1 Qualquer parte da denúncia pode requerer uma revisão quanto ao devido cumprimento pelo Administrador e/ou o Julgador do procedimento descrito neste Mecanismo de Denúncias. A revisão não reexaminará o teor de uma decisão. Ela tem por fim identificar erros de procedimento.
- 15.2 A revisão pode ser requerida dentro de dez Dias Úteis, apenas se:
- (a) uma apresentação de denúncia houver sido indeferida uma segunda vez em conformidade com o parágrafo 7.8 acima; ou
  - (b) o texto de um esboço da decisão foi compartilhado com as partes em conformidade com o parágrafo 13.11 acima.
- 15.3 Caso o Revisor entenda que o procedimento descrito neste Mecanismo de Denúncias não foi cumprido, e que eventuais erros processuais tiveram o potencial de afetar de modo relevante o teor da decisão e recomendação feita em conformidade com o parágrafo 13.4:
- (a) os Reclamantes poderão reapresentar a denúncia dentro de 10 Dias Úteis a contar do proferimento de uma decisão em conformidade com o parágrafo 15.6 abaixo; e
  - (b) o Revisor pode publicar recomendações sobre como os erros processuais podem ser evitados.

### **Como requerer uma revisão**

- 15.4 Um requerimento de revisão deve ser feito por escrito ao Revisor dentro de dez Dias Úteis a contar da data de uma decisão mencionada no parágrafo 15.2 acima. O Revisor notificará a Bonsucro que um requerimento de revisão foi realizado dentro de dois Dias Úteis a contar do recebimento do requerimento.
- 15.5 O Reclamante terá mais 10 Dias Úteis a contar da data em que o requerimento de revisão foi feito para fornecer em sua totalidade ao Revisor os motivos pelos quais o Reclamante acha que o Administrador e/ou o Julgador não cumpriu devidamente com o procedimento descrito neste Mecanismo de Denúncias.
- 15.6 O processo de revisão será concluído normalmente dentro de trinta Dias Úteis por um Revisor externo independente. O Revisor notificará sua decisão às partes e à Bonsucro dentro dos trinta Dias Úteis.

## **16. DOCUMENTAÇÃO**

- 16.1 O Administrador manterá um registro de todas as denúncias feitas no âmbito deste Mecanismo de Denúncias. Os documentos originais apresentados pelas partes serão restituídos a tais partes tão logo quanto razoavelmente possível e as cópias serão armazenadas no escritório da Bonsucro por um período de seis anos a contar da data em que a denúncia foi determinada. Após esse período, tais cópias serão destruídas.
- 16.2 Nenhum documento compartilhado em conformidade com este Mecanismo de Denúncias será usado pelas partes para nenhum fim, exceto conforme descrito neste Mecanismo de Denúncias.
- 16.3 Todos os documentos compartilhados entre as partes da denúncia, o Administrador/Julgador e as partes da denúncia ou entre o Administrador e os Organismos de Certificação serão compartilhados com a Bonsucro assim que houver uma resolução acordada em conformidade com a seção 12 acima ou assim que as etapas descritas acima na seção 13 forem concluídas, caso não haja uma resolução acordada entre as partes.

## **17. TRANSPARÊNCIA**

- 17.1 Cada denúncia terá um número de acompanhamento único atribuído. A Bonsucro publicará as seguintes informações em seu website, fazendo referência ao número de acompanhamento aplicável:
- (a) Decisão de Escopo Inicial:
- (i) caso a denúncia esteja em escopo: uma declaração será publicada no website da Bonsucro dentro de cinco Dias Úteis a contar do proferimento de uma decisão em conformidade com o parágrafo 6.1(b) acima. A declaração exporá que uma denúncia foi recebida e está dentro do escopo, esclarecendo que isso não significa que qualquer determinação tenha sido feita sobre a ocorrência de uma violação dos Padrões Relevantes. A declaração incluirá uma lista de partes específicas dos Padrões Relevantes que supostamente tenham sido violadas e alocará um número de acompanhamento do processo. A declaração não nomeará as partes da denúncia. A declaração descreverá o processo e as próximas etapas; e
- (ii) caso a denúncia não esteja em escopo: uma declaração será publicada no website da Bonsucro dentro de cinco Dias Úteis a contar do proferimento de uma decisão sobre o escopo inicial em conformidade com o parágrafo 6.1(b) acima. A declaração exporá que uma denúncia foi recebida e não está em escopo. A declaração nomeará as partes, a menos que o reclamante confirme que não reapresentará uma denúncia em conformidade com o parágrafo 7.8 acima.
- (b) Mediação - uma declaração será publicada no website da Bonsucro dentro de cinco Dias Úteis a contar da notificação à Bonsucro em conformidade com o parágrafo 11.3 acima. A declaração exporá que a denúncia passou para a mediação. A declaração não incluirá o nome das partes.

- (c) Conclusão do processo de mediação – dentro de cinco Dias Úteis a contar da notificação à Bonsucro realizada em conformidade com o parágrafo 12.2 acima, será publicada no website da Bonsucro uma declaração de que:
  - (i) as partes chegaram a um acordo na mediação e a denúncia foi encerrada, caso em que nenhum detalhe adicional será dado a menos que acordado de outra forma entre as partes;
  - (ii) as partes requereram prazo adicional para chegar a uma resolução; ou
  - (iii) as partes não foram capazes de chegar a uma resolução e o caso passará para uma decisão.
- (d) Resolução - uma declaração será publicada no website da Bonsucro dentro de dez Dias Úteis a contar do proferimento da decisão em conformidade com o parágrafo 13.12 acima, incluindo os motivos para a decisão. A declaração incluirá o nome das partes.
- (e) Caso a resolução inclua um plano de ação a ser concluído pelo Membro, o membro poderá requerer à Bonsucro que o website seja atualizado caso tal plano de ação tenha sido concluído e quaisquer condições para a filiação tenham sido suspensas.
- (f) Revisão – uma declaração será publicada no website da Bonsucro de que uma revisão foi solicitada dentro de cinco Dias Úteis a contar da notificação do requerimento à Bonsucro em conformidade com o parágrafo 15.4. Na conclusão da revisão, uma declaração será publicada no website da Bonsucro com o resultado da revisão dentro de dez Dias Úteis a contar da notificação da decisão à Bonsucro em conformidade com o parágrafo 15.6 acima.

17.2 As partes não publicarão a denúncia, a resposta ou qualquer outro documento relacionado à denúncia que não seja publicado pela Bonsucro ou não esteja em domínio público. Isso tem por fim garantir que uma cultura de confiança e colaboração seja promovida entre as partes. Caso as partes não cumpram esse requisito, isso será considerado ao chegar a uma decisão.

## **18. CONFIDENCIALIDADE**

18.1 Ambas as partes concordam em manter os fatos e o teor da denúncia sob confidencialidade até que a denúncia seja resolvida, sujeito à necessidade de divulgação limitada para fins de investigação da denúncia e para tratamento da denúncia.

18.2 O Julgador levará em conta qualquer violação de confidencialidade ao proferir uma decisão em conformidade com o parágrafo 13.4 acima.

## **19. PROTEÇÃO DE DADOS**

19.1 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 denúncia, ela será responsável por cumprir com as leis de proteção de dados locais aplicáveis. Essas leis podem requerer que a parte, entre outras coisas, notifique as pessoas cabíveis sobre o uso de seus dados para fins de resolução da denúncia, e estabeleçam um fundamento lícito para esse uso

(o que pode exigir a obtenção de consentimento dessas pessoas). As partes são responsáveis por garantir que os dados pessoais contidos em uma denúncia tenham sido coletados de forma lícita, e podem ser divulgados licitamente à Bonsucro e/ou ao Julgador/Administrador e/ou à(s) outra(s) parte(s) da denúncia.

- 19.2 De modo geral, as partes não devem divulgar dados pessoais sensíveis (ou seja, dados sobre a saúde, raça, origem étnica, convicções religiosas ou filosóficas, situação sindical, vida sexual ou orientação sexual, situação biométrica ou genética ou dados financeiros de uma pessoa física (incluindo detalhes sobre conta bancária)) como parte de uma denúncia. Caso seja estritamente necessário divulgar esses dados, a parte que realiza a divulgação deve obter consentimento da(s) pessoa(s) física(s) em questão (tal consentimento deverá mencionar especificamente a Bonsucro e/ou o Julgador/Administrador e/ou a(s) outra(s) parte(s) da denúncia como destinatário dos dados, a fim de resolver a denúncia).
- 19.3 A Bonsucro é constituída no Reino Unido e é regulada pelas leis de proteção de dados do Reino Unido (incluindo a implementação do Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados ("GDPR") do Reino Unido) como um responsável pelo processamento de quaisquer dados pessoais contidos em uma denúncia. As leis de proteção de dados do Reino Unido conferem certos direitos a pessoas físicas, o que pode significar que a Bonsucro deve (a seu critério absoluto) fornecer a uma pessoa física acesso aos seus dados pessoais contidos em uma denúncia, ou apagar esses dados. A Bonsucro mantém um aviso de privacidade disponível publicamente em <http://www.bonsucro.com/wp-content/uploads/2020/02/Bonsucro-Privacy-Policy-.pdf>.

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 20.1 A Bonsucro está comprometida a resolver denúncias de forma eficiente e transparente. No entanto, em algumas situações, por exemplo, caso a denúncia suscite questões complexas, o Administrador/Julgador poderá precisar prorrogar os prazos descritos no Mecanismo de Denúncias. Caso prazos precisem ser prorrogados, o Administrador/Julgador notificará ambas as partes por escrito.
- 20.2 A Bonsucro tem uma política de tolerância zero quanto a retaliação, intimidação ou assédio. As partes de uma denúncia abster-se-ão de praticar retaliação, intimidação ou assédio contra outras partes de uma denúncia ou qualquer pessoa ou comunidade envolvida na denúncia, inclusive defensores de direitos humanos.
- 20.3 Caso haja evidência de que alguma parte de uma denúncia tenha causado ou contribuído para retaliação, intimidação ou assédio contra outra parte da denúncia ou qualquer pessoa ou comunidade envolvida na denúncia, incluindo defensores de direitos humanos, o Administrador/Julgador poderá optar pelas seguintes medidas:
- (a) suspender o Mecanismo de Denúncias durante a investigação das alegações; e
  - (b) caso constatadas, aplicar uma sanção imediata conforme descrito acima no parágrafo 13.5.

Caso as partes de uma denúncia invoquem esta cláusula, se o processo de mediação tiver sido iniciado, as partes tentarão resolver o problema no contexto da mediação.

- 20.4 As partes podem tentar solucionar a denúncia a qualquer momento. Nesse caso, o Administrador notificará a Bonsucro. A Bonsucro encerrará a denúncia em conformidade com seus procedimentos internos e publicará uma declaração em seu website nesse sentido. Tal declaração não dará mais detalhes sobre a denúncia, a menos que acordado de modo diverso entre as partes.
- 20.5 Caso uma ação judicial relacionada às mesmas questões que as apresentadas em uma denúncia seja interposta contra o Membro Reclamado e/ou outro mecanismo de denúncias ou procedimento similar relevante tenha sido acionado (ou esteja em andamento durante este processo), o Administrador/Julgador poderá, a qualquer momento, suspender a denúncia até a conclusão de tais procedimentos.
- 20.6 Ações paralelas não causarão por si só a suspensão de uma denúncia. O Administrador/Julgador apenas decidirá suspender uma denúncia se houver risco de prejuízo grave a qualquer parte da ação paralela isso seja apropriado nas circunstâncias.
- 20.7 A Bonsucro poderá alegar ao Administrador/Julgador que há risco de dano grave à reputação da Bonsucro, o que será considerado pelo Administrador/Julgador.
- 20.8 A qualquer momento durante o processo do Mecanismo de Denúncias, as partes da denúncia poderão concordar em solucionar a denúncia, caso em que o Administrador/Julgador poderá encerrar a denúncia ao exercer seus deveres no âmbito deste Mecanismo de Denúncias.
- 20.9 A Bonsucro poderá requerer quaisquer informações relacionadas à denúncia do Administrador/Julgador a qualquer momento.
- 20.10 As partes podem requerer uma atualização do Administrador/Julgador quanto à situação da denúncia ou aos prazos aplicáveis a qualquer momento.

## **21. CONDUTA**

- 21.1 Todas as partes de uma denúncia devem:
- (a) cumprir as regras e responsabilidades descritas no documento;
  - (b) cumprir os prazos, atender aos requerimentos de informações tempestivamente e notificar a parte cabível caso prevejam qualquer atraso no cumprimento dos prazos;
  - (c) agir em todos os momentos de boa-fé; e
  - (d) se abster de fazer declarações que sejam prejudiciais à resolução de uma denúncia.

## **22. REVISÃO DESTE MECANISMO DE DENÚNCIAS**

- 22.1 A Bonsucro realizará uma revisão interna de quaisquer denúncias recebidas, de como elas foram tratadas pelo Mecanismo de Denúncias e das lições aprendidas a cada doze meses. Buscar-se-á a opinião dos usuários do Mecanismo de Denúncias, bem como de quaisquer Membros Reclamados. Um relatório será fornecido ao conselho da Bonsucro para análise.



- 22.2 A Bonsucro solicitará uma avaliação externa de seu Mecanismo de Denúncias a cada três anos, buscando recomendações para aperfeiçoamento. Buscar-se-á a opinião dos usuários do Mecanismo de Denúncias, bem como de quaisquer Membros Reclamados. Um relatório será fornecido ao conselho da Bonsucro para análise.