

Etapa 1: Como encaminhar uma queixa

Para iniciar um processo de Queixa, verifique exaustivamente os requisitos de elegibilidade consultando a Lista de Verificação de Elegibilidade [aqui](#). Se sua queixa atende aos requisitos de elegibilidade, envie os documentos a seguir:

- Formulário de Solicitação para o Mecanismo de Reclamações da Bonsucro, preenchido. Faça o download [aqui](#);
- Uma Queixa em inglês, de no máximo 25 páginas A4 (consulte os requisitos na Regra 4.1) e
- Documentação comprobatória em inglês (ou com suas correspondentes traduções para o inglês, conforme exigido nas Regras), de no máximo 175 páginas A4 para documentos e 1 hora de material em vídeo/visual.

O CEDR (Centro de Resolução Efetiva de Controvérsias) notificará o recebimento dos documentos mencionados acima em até 5 dias úteis após o recebimento.

Etapa 2: Como encaminhar uma Queixa e verificar se está dentro do escopo do mecanismo

Em 10 dias úteis após o recebimento de sua Queixa, você será notificado se o CEDR considera que você deve encaminhar a Queixa novamente para que ela atenda aos requisitos de encaminhamento de Queixas, ou que sua Queixa está fora do escopo do mecanismo.

Se você for solicitado a reenviar a documentação pertinente para preencher a Solicitação corretamente ou se a fornecer as informações adequadas, você terá um prazo de 5 dias úteis.

Lembre-se que o CEDR só permite uma única tentativa de reencaminhamento.

Uma vez considerado que a Queixa atende aos requisitos do Mecanismo de Reclamações, o CEDR primeiro verificará com a Bonsucro se há fundos suficientes no seu orçamento anual para processar a Queixa até sua resolução final. O CEDR irá informá-lo da sua situação a este respeito. Se o CEDR tiver que processar diversas queixas durante o, a entidade poderá incentivá-lo a buscar apoio financeiro de outras fontes para processar sua queixa.

O site da Bonsucro contém a lista de opções alternativas para encaminhar queixas.

<https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>

Etapa 3: Resposta

Uma vez determinada a elegibilidade e disponibilidade de fundos, o CEDR notifica o Membro Acusado da Queixa. O prazo para encaminhar uma Resposta à Queixa depende se o Membro Acusado de violação dos Padrões Bonsucro é detentor de certificação Bonsucro ou está em processo de solicitação de uma certificação Bonsucro.

- Quando não for alegada violação dos Padrões Bonsucro, o Membro Acusado terá 30 dias úteis para responder.
- Quando uma Queixa alegar violação dos Padrões Bonsucro, mas o Membro Acusado não for detentor de certificação Bonsucro e não estiver em processo de solicitá-la, o referido Membro Acusado terá 30 dias úteis para responder.
- Quando houver alegação de violação dos Padrões Bonsucro e o Membro Acusado for detentor de certificação Bonsucro ou estiver em processo de solicitá-la, o CEDR solicitará, em separado, informações do Órgão de Certificação (quando corresponder), antes de solicitar uma resposta do referido Membro. Depois disso, o CEDR irá notificá-lo sobre os prazos exigidos.

Etapa 4: Mediação

Exceto quando uma das partes decida renunciar a esta etapa, será oferecida às partes a possibilidade de um processo de mediação para buscar uma resolução antecipada para a Queixa. Um Mediador independente trabalhará online com as partes para ajudá-las a analisar a Queixa mais detalhadamente e buscar uma resolução, se possível. Normalmente, esse processo não leva mais de 30 dias, salvo quando as partes concordarem em prorrogá-lo.

- Se, como resultado da mediação, as partes chegarem a um acordo, o processo de Queixa será encerrado.
- Se, como resultado da mediação, as partes não chegarem a um acordo, estas poderão solicitar ao Mediador que forneça uma recomendação não vinculante. Todas as partes, incluindo o Mediador, devem concordar com esse procedimento.
- Se, por qualquer motivo, as partes não chegarem a um acordo, a Queixa deverá passar à Etapa 5.

Etapa 5: Decisão e ações recomendadas pela Bonsucro

Se não houver resolução na Etapa 4, a Queixa será adjudicada a um Mediador, quem determinará se ela é legítima e, se a decisão for contra o Membro da Bonsucro, serão recomendadas ações de reparação. A decisão deve especificar se houve violação do Código de Conduta da Bonsucro ou dos Padrões da Bonsucro pertinentes. A Diretoria da Bonsucro será informada desta decisão, que será publicada no site da Bonsucro.

Se for determinado que houve violação pelo Membro Acusado, serão feitas recomendações de ações de reparação a serem executadas por este, que podem envolver sanções em relação a sua situação como Membro ou condições para mantê-la. Essas restrições ou condições podem incluir propostas de reparação ou monitoramento futuro, dependendo da decisão. Essas recomendações serão encaminhadas à Diretoria da Bonsucro, que poderá confirmá-las ou sugerir alguma alteração nas ações recomendadas antes do encerramento do caso. Tais alterações ou modificações serão registradas em anexo ao texto da Decisão e das recomendações emitidas pelo Mediador. Esse processo pode levar de 6 a 8 semanas e as partes serão notificadas pelo CEDR sobre a conclusão do processo de Queixa. A decisão e as ações de remediação serão consideradas definitivas assim que forem publicadas no site da Bonsucro.

- Caso a decisão exija monitoramento de futuras condutas, a Queixa será considerada como "decidida" e permanecerá aberta até que tais ações sejam concluídas.
- Caso a decisão não exija monitoramento de futuras condutas, a Queixa será considerada como "encerrada".

Aspectos gerais

- A qualquer momento, as partes têm a liberdade de resolver o processo através de acordo direto.
- A falta de colaboração com o Mecanismo de Reclamações, de cumprimento dos prazos impostos ou de resposta às solicitações do CEDR por qualquer uma das partes poderão ser levadas em consideração na Decisão Final.
- Os prazos poderão ser prorrogados de mútuo acordo quando houver diversas partes envolvidas ou forem levantadas questões particularmente complexas.



Better conflicts, Better outcomes, Better

- A não-conformidade com uma resolução, decisão ou recomendação decorrente de uma mediação poderá ser objeto de uma futura Queixa.

- Quando uma Queixa for rejeitada por não ser elegível ou quando uma Decisão for apresentada como minuta, qualquer uma das partes poderá solicitar a Revisão dos procedimentos seguidos na avaliação da Queixa a fim de verificar se foram realizados conforme as Regras. A Revisão diz respeito ao processo e não ao conteúdo. A Revisão será realizada por um membro do Painel do CEDR que não esteve envolvido anteriormente no processo de Queixa. Para obter mais detalhes, consulte a seção 15 das Regras.
- A Bonsucro também publicará em seu site as etapas realizadas de um processo de Queixa. Para obter mais detalhes, consulte [aqui](#).

