

MECANISMO DE RECLAMAÇÃO BONUCRO



A Bonsucro é a plataforma global de sustentabilidade para a cana-de-açúcar.

É importante que sejamos responsabilizados e responsabilizemos nossos membros ao mesmo tempo em que oferecemos um mecanismo eficaz por meio do qual queixas relativas a abusos de direitos humanos em empresas possam ser manifestadas e suas soluções encontradas. Nosso ecossistema de gestão de reclamações oferece um espaço para as partes interessadas reclamarem sobre a ação ou inação de outras partes, de acordo com os [Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU](#).

O Mecanismo de Reclamação da Bonsucro administra reclamações contra seus membros, facilitando a mediação, que é um método chave para a resolução. Ele foi projetado com base em critérios de inclusão e acessibilidade, de acordo com critérios de eficácia para mecanismos de reclamação estabelecidos pelos Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos. O sistema complementa o Código de Conduta para os membros da Bonsucro e é administrado de forma independente pelo [Centro de Resolução Efetiva de Disputas - CEDR](#) (Centre for Effective Dispute Resolution), uma organização bem estabelecida e altamente respeitada, que atua na vanguarda da prestação de serviços de mediação para disputas comerciais, visando garantir a independência e neutralidade durante o processo.

O Mecanismo de Reclamação é uma opção dentro de um ecossistema de responsabilização mais amplo. A gestão de reclamações é fundamental para manter o desempenho do sistema de garantia da Bonsucro. Dentro desse ecossistema de opções de responsabilização, o Mecanismo de Reclamações se aplica especificamente a reclamações relacionadas a membros da Bonsucro.

Para fazer uma reclamação sobre um candidato a membro, um um Organismo de Certificação Licenciado pela Bonsucro, um auditor ou sobre a Bonsucro, consulte outras opções que fazem parte do ecossistema completo em nosso [site](#).

O processo Bonsucro GM está disponível em ambos os idiomas, inglês e espanhol. Os detalhes do caso permanecem confidenciais até a conclusão do processo.



Quem pode apresentar uma reclamação?

Qualquer parte interessada ou uma parte interessada afetada pode apresentar uma reclamação. A parte deve ter alguma conexão com o problema e deve ser capaz de fornecer informações sobre o referido problema.



Quem lida com as reclamações?

As reclamações serão tratadas por peritos nomeados pelo [CEDR](#). Para permanecer independente, a Bonsucro não se envolverá na administração ou tomada de decisões ligadas ao desfecho das reclamações, mas será informada sobre todas as datas e cronogramas relevantes. O Conselho da Bonsucro tomará medidas com base na recomendação do adjudicador independente, de acordo com nossa política de suspensão, rescisão e alteração da associação.

O Mecanismo de Reclamação é a melhor opção para você?

Este Mecanismo de Reclamação aborda queixas contra membros da Bonsucro por violação do Código de Conduta do Bonsucro e/ou de qualquer um dos padrões relevantes:

Código de Conduta e Diretrizes de Implementação

Padrão de Produção Bonsucro

Padrão Bonsucro EU RED

Padrão da Cadeia de Custódia Bonsucro

Padrão de Produção Bonsucro para Pequenos Produtores







Quaisquer políticas, códigos, acordos ou outros documentos aos quais o Membro esteja sujeito

Reclamações fora do escopo do Mecanismo de Reclamação gerenciadas de forma independente pelo CEDR:

Conteúdo com linguagem abusiva ou depreciativa	Inadimplência de taxas de associação	Quando não há violação clara do Código de Conduta	Quando a parte não agiu de boa fé	Motivação política ou comercial
Eventos que ocorreram fora do período de associação e não se perpetuaram durante sua vigência	Eventos baseados apenas em relatos da mídia, sem respaldo de evidências adicionais	Quando a Bonsucro já tomou medidas corretivas em relação à alegação e ao membro (a menos que a reclamação esteja ligada ao descumprimento do plano de ação corretiva)	Quaisquer deficiências dos Organismos de Certificação ou falha na prestação de serviços adequados no processo de certificação. Nesse caso, consulte o site da Bonsucro	Evento não relacionado ao sistema Bonsucro, por exemplo, não relacionado às atividades de cana-de-açúcar

Antes de enviar uma reclamação por meio do CEDR, analise cuidadosamente os requisitos do Mecanismo de Reclamação na íntegra e verifique se é o melhor fórum para resolução. Por exemplo, o Mecanismo de Reclamação pode não ser um fórum adequado para resolver reclamações em que questões criminais são alegadas e/ou ações urgentes são necessárias. Lembre-se de que a Bonsucro exige que seus membros tenham seu próprio Mecanismo de Reclamação em vigor ou participem de um sistema equivalente, e isso deve ser considerado ao avaliar as opções adequadas para fornecer reparação aos afetados pela alegação. Para outras opções de apresentação de reclamações que não se enquadrem no Mecanismo de Reclamação gerenciado pelo CEDR, consulte o [site da Bonsucro](#).

Apresentação de uma reclamação: o que é necessário

 Seus dados de contato	 Detalhes dos indivíduos ou comunidades que você está representando	 Identificação do membro contra quem a reclamação será feita
 Padrão/Código/Política da Bonsucro que foi violado	 Documentação e outras evidências de apoio	 Ações ou recomendações solicitadas para resolver os problemas levantados

Para enviar uma reclamação, clique [aqui](#).

Observe que esta é uma lista não exaustiva das informações necessárias.

As reclamações submetidas descrevendo as informações necessárias não devem exceder 25 páginas A4, e evidências adicionais não devem exceder 175 páginas A4 (ou equivalente), a menos que uma permissão especial seja concedida. Os envios podem ser feitos em inglês ou espanhol.

Apresentação de uma reclamação: o processo



Veja a regra completa do Mecanismo de Reclamação [aqui](#).

*A Bonsucro tomará decisões de acordo com a [Política sobre suspensão e rescisão de associação](#)