

## Mecanismo de Reclamações da Bonsucro

### Descrição do procedimento e critério de elegibilidade a aplicar

#### Introdução

O Mecanismo de Reclamações da Bonsucro para processar queixas contra Membros da Bonsucro é gerido pelo CEDR (Centro para a Resolução Efetiva de Disputas) para garantir que essas queixas sejam geridas e analisadas de forma independente. O CEDR é uma entidade totalmente independente da Bonsucro. É uma organização sem fins lucrativos, especializada na resolução independente de controvérsias e na prevenção de conflitos. O Mecanismo de Reclamações garante que as Partes afetadas pela conduta de Membros da Bonsucro tenham um meio para buscar a resolução e a reparação de suas queixas. Este Procedimento não abrange queixas contra órgãos de certificação (ou auditores) credenciados pela Bonsucro ou contra a Bonsucro propriamente dita. Esses tipos de queixas podem ser encaminhados através de outros processos descritos no site da Bonsucro: <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>.

#### Descrição do Procedimento do Mecanismo de Reclamações

O Procedimento do Mecanismo de Reclamações garante que será feita uma análise preliminar para determinar se uma queixa contra um Membro da Bonsucro (a "**Queixa**") está dentro do escopo das Regras para o Mecanismo de Reclamações (as "**Regras**"). Se for decidido que uma queixa está dentro do escopo do mecanismo e que há fundos disponíveis para dar andamento ao Mecanismo de Reclamações formal, o Membro identificado (o "**Membro Acusado**") deverá responder formalmente à Queixa (incluindo o fornecimento de quaisquer informações coletadas por um Órgão de Certificação, quando necessário).

Depois disso, a Queixa poderá passar por uma instância de mediação independente a fim de buscar uma resolução antecipada por consenso entre as partes. Caso contrário,

haverá adjudicação independente dos méritos da Queixa. Se aprovado, o Adjudicador deverá comunicar os resultados e as recomendações para ações adequadas de reparação da Queixa a serem adotadas pelo Membro Acusado e/ou pela Bonsucro. As medidas procedentes podem incluir propostas de mudanças de conduta, reparação não financeira, sanções ou exclusão do Membro Acusado da Bonsucro. O procedimento está regido por prazos de resposta determinados em cada uma de suas etapas.

*Antes de iniciar o processo, o CEDR deverá definir se uma Queixa atende às exigências estipuladas nas Regras para ser considerada válida e **dentro do escopo** e se do formato exigido. A Lista de Verificação de Elegibilidade (veja abaixo) visa ajudá-lo a determinar se sua Queixa tem probabilidade de ser aceita para análise, conforme às Regras, e se atende aos padrões para que seja considerada válida. Leia a lista com atenção antes de preencher o **Formulário de Solicitação** em separado. Um **Cronograma** indicativo para o procedimento de aprovação de solicitações e o Mecanismo de Reclamações propriamente dito estão em documento em separado.*

Por último, quando o CEDR declarar que uma solicitação está dentro do escopo, por ter sido determinado que é elegível e que com os requisitos do Mecanismo de Reclamações, a Queixa será submetida ao processo descrito nas Regras, sujeito à confirmação prévia da Bonsucro de que há fundos disponíveis. A Bonsucro tem um orçamento fixo para processar queixas. Portanto, em certas ocasiões ou casos complicados que exijam uma investigação para determinar como destinar fundos às possíveis instâncias de uma queixa, o CEDR lhe informará sobre a disponibilidade de fundo, depois de analisada sua Solicitação e de confirmada pela Bonsucro. O site da Bonsucro apresenta a lista de opções alternativas para encaminhar uma queixa em: <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>

O Membro Acusado será solicitado a enviar uma resposta à Queixa assim que ele recebê-la ou depois de obter informações de um Órgão de Certificação (quando a Queixa incluir contestação da conformidade de um Membro aos Padrões exigidos pela Bonsucro para operar de forma responsável no setor da cana-de-açúcar).

Note-se que algumas queixas podem ser rejeitadas pelo CEDR por estar **fora do escopo** do Mecanismo de Reclamações se elas não cumprirem com os requisitos estipulados nas Regras. A Lista de Verificação de Elegibilidade, abaixo, fornece mais detalhes. Os



Better conflicts, Better outcomes, Better world

candidatos devem revisar as Regras com atenção para conhecer os pormenores do Mecanismo de Reclamações e seus procedimentos.

**CEDR Services Ltd**

100 St. Paul's Churchyard  
London  
EC4M 8BU

Telefone: +44 (0)20 7536 6060

Webpage: [www.cedr.com/commercial/mediationschemes/bonsucro](http://www.cedr.com/commercial/mediationschemes/bonsucro)

E-mail: [adr@cedr.com](mailto:adr@cedr.com)

## Lista de Verificação de Elegibilidade para o Mecanismo de Reclamações da Bonsucro

**Responda as perguntas a seguir. Se você responder 'Não' a qualquer uma das perguntas desta seção, sua Queixa poderá não ser qualificada para ser tratada pelo Mecanismo de Reclamações.**

### **1. Sua situação legal para encaminhar**

- Confirme  
(a) que você é uma parte interessada e/ou uma parte afetada pela atividade de um Membro da Bonsucro que pode fornecer informações sobre a razão da Queixa.

SIM                      NÃO

**OU**

- (b) que foi afetado diretamente pelas questões levantadas na Queixa ou que representa um indivíduo ou grupo de forma direta.

SIM                      NÃO

### **2. Queixa encaminhada pela primeira vez, depois de tentativas diretas para resolvê-la**

- Confirme que esta Queixa é inédita, que nunca foi submetida anteriormente ao Mecanismo de Reclamação.

SIM                      NÃO

- Confirme se você fez tentativas de resolver sua Queixa diretamente com o Membro Acusado (ou que haja motivos válidos de sua não resolução).

SIM                      NÃO

### 3. **Violação dos padrões pertinentes**

- Confirme se a razão da matéria está relacionada à:  
(a) infração a um ou mais *Códigos de Conduta da Bonsucro* \* *[link no rodapé para informações no site da Bonsucro]* que se aplicam a Membros da Bonsucro,  
SIM                      NÃO

### **E / OU**

- (b) infração a um *Padrão Bonsucro* identificado \*\* *[link para informações no site da Bonsucro]* que se aplica a Membros da Bonsucro  
SIM                      NÃO

### 4. **Formato**

- Confirme que você pode encaminhar sua Queixa em inglês e que esta não terá mais de 25 páginas A4, para avaliação inicial de elegibilidade (podem ser incluídas mais provas e argumentações em até 175 páginas A4 em inglês ou com tradução para o inglês, conforme estipulado nas Regras, mas estas só serão consideradas quando for determinado que a Queixa está dentro do escopo do Mecanismo de Reclamações).  
SIM                      NÃO

***Continua na próxima página***

## 5. **Ações de reparação**

Confirme

- (a) que você pode sugerir as ações de reparação específicas solicitadas como parte da Queixa para que sejam levadas em consideração por um Membro em um estágio inicial;

SIM                      NÃO

e

- (b) que você julga que o Mecanismo de Reclamações é a via mais adequada para resolver sua queixa, depois de ter considerado outras opções, tais como recorrer a órgãos reguladores ou à Justiça.

SIM                      NÃO

## 6. Elegibilidade / Escopo

- Leia a seção abaixo sobre Queixas **excluídas** do Mecanismo de Reclamação. Confirme que sua Queixa não está na lista de exclusões:

SIM

NÃO

### Este Mecanismo NÃO inclui:

- Queixas contra Membros da Bonsucro por **impactos ocorridos fora do período de sua associação à Bonsucro**
- Acusações não relacionadas ao setor da cana-de-açúcar ou que **não envolvem atividades relacionadas à cana-de-açúcar**
- **Queixas feitas de má-fé**
- Queixas **sem provas adequadas ou motivadas exclusivamente por aspectos comerciais ou políticos**
- **Reencaminhamento de uma queixa** (salvo em caso de não-conformidade em uma solicitação anterior)
- **Queixas sobre a idoneidade dos Órgãos de Certificação** (tais queixas devem ser encaminhadas através de outros processos descritos no site da Bonsucro: <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>)
- Infrações ao Código de Conduta relacionadas à falta de pagamento das taxas de associação à **Bonsucro**
- Queixas contra a Bonsucro propriamente dita (tais queixas podem ser encaminhadas através de outros processos descritos no site da Bonsucro): <https://www.bonsucro.com/complaints-and-grievances/>.