

Procedimento para Sugestões	PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
	Emissão Inicial	Última Revisão
	11/06/2023	19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO

Sumário

Resumo Executivo	2
1. Introdução	3
2. Princípios	4
3. Funções e responsabilidades	5
4. Métodos para uma contribuição contínua e para a expressão de reclamações	6
5. Procedimento operacional padrão	8
6. Resolução e ações adaptativas	11
7. Avaliação e melhoria contínua.....	12
8. Documentação	13
9. Direito dos colaboradores envolvidos em denúncias	15
10. Data de vigência.....	16
11. Controle de Registros	16
12. Histórico do documento	17
13. Anexo A.....	18
14. Anexo B.....	21

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA	PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
	Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO

RESUMO EXECUTIVO

O Instituto Espinhaço tem como objetivo restaurar 4.000 hectares nas regiões da Mata Atlântica e do Cerrado em Minas Gerais, Brasil, por meio do plantio de 6 milhões de árvores nativas até 2027. Este projeto de 30 anos, elaborado segundo o padrão *Gold Standard* para os Objetivos Globais (GS4GG) e utilizando a Metodologia de Reduções e Sequestro de Emissões de Gases de Efeito Estufa por Florestamento e Reflorestamento, concentra-se nas atividades de plantio a partir de 2024, acompanhadas por esforços de monitoramento e medição de longo prazo.

O Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR), descrito neste documento, oferece uma estrutura organizada para que as partes interessadas possam expressar feedback, contribuições e reclamações ao longo da duração do projeto. O mecanismo foi concebido para promover uma comunicação transparente, inclusão e confiança mútua, ajudar a resolver questões imprevistas que surgirem durante o desenvolvimento do projeto, além de possibilitar melhorias e ajustes com base na experiência das partes interessadas e no conhecimento das condições locais, garantindo, ao mesmo tempo, o cumprimento dos requisitos do GS4GG.

O documento aborda os princípios fundamentais, papéis e responsabilidades, e apresenta uma metodologia detalhada para o recebimento contínuo de contribuições e reclamações, que inclui diversos canais, como submissões presenciais, livro de registro de reclamações, além de contato por telefone, e-mail e site. O procedimento de gestão de reclamações é estruturado em um processo em múltiplas etapas, desenvolvido para resolver as demandas de forma eficiente, começando pela coleta direta das manifestações e escalando por diversos níveis, desde a resolução amigável até uma possível arbitragem.

O MCCR assegura o engajamento contínuo por meio da documentação e gestão das contribuições, promovendo ações adaptativas e fomentando a resolução por meio de uma abordagem clara e sistemática. Além disso, incorpora salvaguardas para garantir os direitos das partes interessadas envolvidas em alegações, assegurando que quaisquer reclamações contra o projeto sejam tratadas de forma justa. O mecanismo apoia as melhorias contínuas do projeto, garantindo que ele permaneça responsivo às necessidades e preocupações das partes interessadas, ao mesmo tempo em que promove uma cultura de transparência, responsabilidade e adaptação constante.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

1 INTRODUÇÃO

O Instituto Espinhaço é dedicado a criar um ambiente transparente e seguro, onde as partes interessadas se sintam encorajadas a compartilhar feedback, sugestões e preocupações sem medo de retaliação durante toda a duração do projeto (30 anos). O Instituto Espinhaço estabeleceu este Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR) para promover boas relações dentro da Instituição e garantir que reclamações, sugestões, observações e comentários positivos sejam tratados de forma eficaz, respeitosa e em tempo hábil, sem atrasos.

Contribuição refere-se a feedback, sugestões ou ideias fornecidas pelas partes interessadas para aprimorar o planejamento, a implementação ou os resultados do projeto. Essas contribuições podem incluir desde recomendações para atividades de engajamento das partes interessadas até propostas para a melhoria de aspectos técnicos ou operacionais do projeto.

Reclamação refere-se a uma manifestação formal de preocupação, queixa ou insatisfação apresentada pelas partes interessadas em relação a impactos negativos percebidos, violações ou conflitos relacionados ao projeto. Podem incluir reclamações sobre danos ambientais, distribuição desigual de benefícios ou descumprimento de normas legais ou éticas.

Os objetivos do mecanismo de Contribuição e Reclamação são:

- Receber, processar, resolver e documentar as contribuições e reclamações das partes interessadas
- Manter canais de comunicação transparentes durante todo o projeto
- Lidar com questões imprevistas que possam surgir
- Adaptar o projeto com base no feedback das partes interessadas e nos conhecimentos locais
- Construir confiança mútua entre o Instituto Espinhaço e as partes interessadas, beneficiando ambas as partes.

O MCCR foi desenvolvido de maneira participativa, com a contribuição de partes interessadas e especialistas. Ele está em conformidade com padrões internacionais, incluindo o padrão de carbono aplicado (*Gold Standard for the Global Goals*) e outras regulamentações relevantes, sendo revisado regularmente para garantir que siga as melhores práticas, considere os insights das partes interessadas e acompanhe as exigências legais em constante evolução.

O **escopo** do MCCR é limitado a manifestações e queixas diretamente associadas ao projeto, incluindo: atividades do projeto (reflorestamento), posse e uso da terra, direitos humanos, igualdade de gênero, saúde e segurança, patrimônio cultural e povos indígenas, deslocamento e reassentamento, corrupção, impactos econômicos, clima e energia, recursos hídricos, e questões ambientais, ecológicas e de uso da terra.¹

¹ Este MCCR não se destina a tratar contribuições ou reclamações relacionadas a atividades de outros projetos realizados pelo Instituto Espinhaço, nem sugestões que estejam fora dos objetivos estabelecidos para este projeto. Todas as contribuições e reclamações que estiverem fora do escopo deste MCCR serão redirecionadas aos canais apropriados.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Os **usuários previstos** do Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR) são todos os indivíduos e grupos afetados direta ou indiretamente pelas atividades do projeto (doravante denominados partes interessadas). Isso inclui, mas não se limita a participantes do projeto, beneficiários, comunidades locais, Povos Indígenas, representantes do governo, organizações não governamentais e organizações de defesa, bem como pessoas empregadas diretamente pelo projeto

2 PRINCÍPIOS

O Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR) é guiado pelos seguintes princípios:

- **Legitimidade:** Construir confiança entre os grupos de partes interessadas para os quais o mecanismo é destinado, garantindo a responsabilização pela condução justa e imparcial dos processos de apresentação de sugestão e reclamação.
- **Acessibilidade:** Assegurar que o mecanismo é acessível a todas as partes interessadas (gratuitamente) e prestar assistência ou aconselhamento adequado àqueles que possam enfrentar barreiras particulares para fornecer contribuições e reclamações específicas. No caso dos trabalhadores, o mecanismo de reclamação será introduzido durante o recrutamento e estes serão informados sobre a sua disponibilidade numa base contínua.
- **Adequação:** As manifestações podem ser feitas a qualquer momento por meio de uma ampla variedade de métodos (por exemplo, formulários online, WhatsApp, e-mail, reuniões presenciais), levando em consideração a acessibilidade (como acesso à internet e telefonia, e o nível de alfabetização das partes interessadas). Recursos adequados e suficientes (equipe, recursos financeiros) são disponibilizados para garantir o funcionamento eficaz do mecanismo. Tomadores de decisão de alto nível estão envolvidos no processo.
- **Confidencialidade:** Permitir a apresentação de contribuições e reclamações de forma anônima e confidencial. As partes interessadas são encorajadas a identificarem-se para facilitar o acompanhamento. Submissões anônimas podem apresentar desafios em termos de acompanhamento ou obtenção de informações adicionais para resolução. No entanto, o Instituto Espinhaço se compromete a responder a tais contribuições na medida do possível dentro das limitações. No caso de contribuições identificadas, a confidencialidade será respeitada a pedido do remetente.
- **Previsibilidade:** Estabelecer um procedimento claro e consistente para receber, processar, resolver, comunicar e registrar as contribuições e reclamações. Isto inclui o fornecimento de prazos indicativos aos reclamantes sobre a situação das suas contribuições/ reclamações, a descrição dos processos e resultados disponíveis e a oferta de mecanismos para acompanhar o progresso.
- **Imparcialidade:** Assegurar análises independentes das contribuições e das reclamações (princípio dos quatro olhos) para a tomada de decisões, a fim de atenuar a parcialidade e o preconceito. Tanto a pessoa que apresenta uma reclamação como a pessoa ou entidade que é objeto da reclamação apresentada devem ter a oportunidade de se pronunciar.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

- **Transparência:** Manter as partes informadas sobre o desempenho do MCCR para fortalecer a confiança em sua eficácia. Isso inclui documentar todas as contribuições e reclamações em todas as etapas do processo, em um registro centralizado.
- **Compatibilidade com os Direitos Humanos:** Garantir que o MCCR, bem como seus processos e resultados, respeitem os direitos humanos em conformidade com a Carta Internacional dos Direitos Humanos e demais instrumentos universais pertinentes. Qualquer retaliação ou represália contra reclamantes ou recorrentes é proibida e não será tolerada.
- **Aprendizado Contínuo:** Adotar medidas relevantes para identificar lições que permitam aprimorar o MCCR e prevenir futuras reclamações e danos. Para assegurar a melhoria contínua, este documento será revisado a cada dois anos.
- **Independência:** Garantir que todas as pessoas envolvidas na investigação ou no processo decisório declarem estar livres de quaisquer conflitos de interesse e se afastem, caso necessário. Uma pessoa específica é nomeada para a gestão das contribuições e reclamações e, em situações de conflito de interesse ou envolvendo questões sensíveis, poderá ser designado um comitê para supervisionar o processo (ver Apêndice A para as regras e o funcionamento do Conselho de Ouvidoria).

3 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

O Instituto Espinhaço atribui funções e responsabilidades específicas a indivíduos e comitês designados para estabelecer e operar o Mecanismo Contínuo de Contribuição e Reclamação (MCCR) do projeto "Restauração de Bacias Hidrográficas e Biodiversidade no Cerrado e Mata Atlântica" (o projeto). Essas atribuições estão detalhadas na tabela abaixo.

Tabela 1: Funções e Responsabilidades

Função	Descrição	Responsabilidade
Conselho de Ouvidoria	Órgão responsável por supervisionar o MCCR, assegurar o cumprimento das políticas institucionais e apoiar a tomada de decisão em casos complexos. O comitê é composto por três a cinco membros, nomeados de forma democrática pela equipe do Instituto Espinhaço, com mandato de quatro anos. Os membros poderão ser substituídos em circunstâncias excepcionais. Consulte o Anexo A para as regras e funcionamento	• Analisar reclamações encaminhadas pela Ouvidoria. • Tomar decisões sobre casos sensíveis ou complexos, consultando os departamentos pertinentes. • Determinar medidas corretivas. • Designar ou substituir o Ouvidor quando necessário.
Departamento Legal	Departamento interno responsável por fornecer assessoria jurídica e orientação em casos complexos ou excepcionais.	• Prestar assessoria jurídica à Ouvidoria e ao Conselho de Ouvidoria. • Garantir conformidade com a legislação aplicável. • Apoiar na elaboração de relatórios para partes interessadas.
Departamento de Recursos Humanos	Departamento interno que trabalha em colaboração com a Ouvidoria e o Departamento Jurídico para garantir que os processos de contribuições e reclamações estejam em conformidade com a legislação trabalhista nacional e as políticas de Recursos Humanos (RH).	• Fornecer orientação sobre questões de RH relacionadas a contribuições recebidas, reclamações e resoluções. • Apoiar a Ouvidoria e ao Conselho de Ouvidoria na tomada de decisões justas e de acordo com o regulamento. • Oferecer diretrizes sobre aspectos trabalhistas nas reclamações e ações corretivas.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Função	Descrição	Responsabilidade
Ouvidoria (Ombudsman)	Atua como ponto principal de contato para processos de reclamações e garante sua resolução oportuna. A Ouvidoria pode ser um membro da equipe do Instituto Espinhaço, um profissional contratado externamente ou parte de um prestador de serviço especializado contratado. As qualificações preferenciais incluem experiência em conformidade regulatória, mediação de conflitos, direito, negociação e gestão de pessoas. Assim como conduta ética irrepreensível, discrição, agilidade e senso de justiça.	• Supervisionar a implementação e o funcionamento do MCCR, assegurando o recebimento, o processamento, a resolução e o encerramento das contribuições, reações e reclamações das partes interessadas. • Assegurar que as informações sobre o MCCR são publicamente acessíveis a todas as partes interessadas, fornecendo atualizações e acompanhamentos, mantendo a confidencialidade quando necessário. • Mediar conflitos e contribuições para garantir resoluções equitativas e satisfatórias, recomendando ações corretivas à gestão do projeto e acompanhando a sua implementação. • Manter uma base de dados segura de apresentações, ações tomadas e resoluções, colaborando para o armazenamento e arquivo adequados. • Comunicar ao Conselho de Ouvidoria os progressos registrados, as questões não resolvidas e as tendências, e apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento e o desempenho. • Promover a transparência dos processos, a adesão às políticas do projeto e o alinhamento com os quadros que regem as contribuições e as reclamações.
Colaboradores	Para garantir uma cobertura abrangente, o Conselho de Ouvidoria designará representantes locais nos centros de produção, a fim de facilitar a apresentação de reclamações e a comunicação com as partes interessadas.	• Apresentar relatórios à Ouvidoria. • Compartilhar informações sobre o MCCR com as partes interessadas. • Garantir que o feedback chega às partes interessadas de forma eficiente.
Gerente de Projeto	Assegura que o MCCR funciona de maneira eficaz e está em conformidade com os objetivos do projeto.	• Aprovar alterações à concepção do projeto e atualizar os documentos e procedimentos do projeto. • Liderar o processo de atualização e apresentação de relatórios sobre o MCCR. • Alocar fundos para desenvolver/atualizar o mecanismo. • Fornecer contribuições estratégicas para orientar as resoluções.

4 MÉTODOS PARA UMA CONTRIBUIÇÃO CONTÍNUA E PARA A EXPRESSÃO DE RECLAMAÇÕES

O Instituto Espinhaço estabeleceu os seguintes canais para a recepção contínua de contribuições e manifestações de reclamações, todos operacionais e acessíveis ao longo de toda a duração do projeto (30 anos).

Além dos métodos descritos abaixo, o Instituto Espinhaço também recebe reclamações presenciais durante as reuniões periódicas com as partes interessadas. Está previsto que o projeto realize uma reunião presencial a cada dois anos durante os anos de implementação (2024–2027). Todas as reclamações recebidas são devidamente documentadas e comunicadas à Ouvidoria.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Tabela 2: Métodos para a recepção contínua de contribuições e reclamações:

Método	Descrição
Número de telefone	+55 (31) 3868.2362
Email	ouvidoria@institutoespinhaco.org.br
Site	https://institutoespinhaco.org.br/contatos As partes interessadas podem enviar contribuições ou registrar reclamações de forma anônima ² por meio do formulário de contato.
Redes sociais	Facebook: @InsitutoEspinhaço Instagram: @InstitutoEspinhaço LinkedIn: br.linkedin.com/company/instituto-espinhaco
Presencial	A Ouvidoria está listada no site do Instituto Espinhaço e suas informações são atualizadas regularmente. ³ • Ouvidoria disponível durante o horário comercial: Rua José Sena, 26 A – Bairro do Rosário, Conceição do Mato Dentro/MG. • As partes interessadas também podem apresentar contribuições ou reclamações diretamente aos colaboradores em campo, que são responsáveis por encaminhá-los ao setor de Ouvidoria, nos seguintes locais: ○ Centro de Desenvolvimento Florestal Sustentável – Unidade Produtiva Conceição do Mato Dentro: Córrego Dourado de Baixo, 12km Estrada do Tabuleiro, Distrito de Itacolomi - Conceição do Mato Dentro/MG CEP:35860-000 ○ Centro de Desenvolvimento Florestal Sustentável – Unidade Produtiva Itabira Rua Capão, 1 CEP: 35903-00, ○ Unidade Produtiva Sete Lagoas UFSJ – Universidade São João Del-Rei – Portaria MG424 End: Rodovia MG 424, Km 47 CEP: 35701-970, ○ Unidade Produtiva Gouveira - Rodovia BR 259, KM 451, saída de Gouveia para Diamantina, à margem direita da Rodovia, 1,5 KM ○ Instituto Espinhaço Escritório Fiscal Rua Daniel de Carvalho, 260 sala 2 centro – Conceição do Mato Dentro/MG CEP: 35860-000
Livro de Registro de Contribuições e Reclamações	• Disponível com a Ouvidoria na sede do Instituto Espinhaço e supervisionada pelos colaboradores em campo nos viveiros listados acima.
Urna para Registro de Contribuições e Reclamações	• Localizada ao lado do Livro de Registro na sede do Instituto Espinhaço e nos viveiros listados acima. • As partes interessadas podem registrar contribuições ou reclamações de forma anônima⁴ por meio da urna.
Contato por e-mail do Gold Standard	help@goldstandard.org

O MCCR foi desenvolvido de forma participativa, com orientações de partes interessadas e especialistas. O Instituto Espinhaço facilitou reuniões presenciais⁵ para discutir possíveis opções de um mecanismo contínuo de recebimento de contribuições e reclamações.

² Para que uma manifestação anônima possa receber retorno, é necessário que seja fornecido, no mínimo, um endereço de e-mail ou número de telefone. O Instituto Espinhaço tornará todas as consultas e respostas disponíveis em: <https://institutoespinhaco.org.br/transparencia/>

⁴ Para que uma manifestação anônima possa receber retorno, é necessário que seja informado ao menos um endereço de e-mail ou número de telefone.

⁵ Evidências das reuniões presenciais de engajamento com as partes interessadas estão disponíveis no perfil do Instituto Espinhaço no YouTube: <https://www.youtube.com/c/INSTITUTOESPINHA%C3%87O>

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Durante essas discussões, foram apresentados aos participantes os canais propostos para contribuições e reclamações, sendo todos convidados a fornecer feedback. Após essas consultas, os canais apresentados foram disponibilizados para uso das partes interessadas

A contribuição das partes interessadas continua sendo fundamental para a eficácia do MCCR. O mecanismo, incluindo os métodos de comunicação listados, será submetido a revisões periódicas a cada dois anos para avaliar sua efetividade e adequação. Essas revisões levarão em conta o feedback dos interessados e garantirão que o mecanismo permaneça acessível, responsivo e alinhado às necessidades em constante evolução.

5 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Este procedimento do Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR) oferece uma abordagem estruturada para coletar, registrar, verificar, analisar, tratar e relatar as colaborações e reclamações recebidas ao longo do ciclo de vida do projeto, por parte das partes interessadas.

Contribuições e Reclamações provenientes de partes interessadas internas (colaboradores ou trabalhadores) podem envolver a colaboração com o setor de Recursos Humanos (RH) e outros departamentos relevantes. As seções abaixo descrevem com mais detalhes a abordagem adotada para o tratamento de colaborações e reclamações recebidos das partes interessadas.

Etapa 1: Recebimento de Contribuição e Reclamação

As partes interessadas podem enviar suas reclamações ou contribuições por meio dos canais estabelecidos, garantindo acessibilidade e facilidade de uso. Cada manifestação deve ser verificada quanto à presença de informações suficientes do usuário, a fim de possibilitar o acompanhamento e manter uma comunicação eficaz com a pessoa que a submeteu (dados de contato).

Para proteger a privacidade dos denunciantes, as manifestações são documentadas e validadas por um representante autorizado da Ouvidoria, assegurando a verificação mesmo quando o denunciante optar por não fornecer dados pessoais.

Registros completos e precisos devem ser mantidos para cada reclamação, certificando o recebimento e acompanhando seu progresso em todas as fases do processo. Esses registros devem incluir datas e detalhes das ações realizadas em cada etapa, a fim de garantir transparência, responsabilização e conformidade.

Os colaboradores em campo devem coletar todas as reclamações e contribuições recebidas nos viveiros e encaminhá-las à Ouvidoria semanalmente (toda sexta-feira ou no final da semana), a fim de garantir o processamento em tempo hábil, a devida documentação e a conformidade com os procedimentos do mecanismo de tratamento de reclamações.

A Ouvidoria deve fornecer um comprovante de recebimento por escrito no prazo de até sete dias úteis (exceto para manifestações anônimas) a partir da data de submissão. Esse comprovante deve incluir um resumo da contribuição ou reclamação e indicar os próximos passos. A pessoa responsável também deve fornecer à parte interessada informações claras e precisas sobre o funcionamento do MCCR, os dados de contato e orientações sobre como proceder.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Para manifestações fora do escopo (não relacionadas às atividades do projeto), as partes interessadas são notificadas e orientadas a procurar os canais alternativos apropriados.

Etapas 2: Registrar as contribuições ou reclamações

Um registro centralizado é mantido pela Ouvidoria no servidor do projeto para documentar cada manifestação, sendo todos os registros claros, concisos e livres de julgamentos subjetivos. Esse banco de dados deve ser atualizado ao longo do processo de resolução, garantindo o acompanhamento preciso e em tempo hábil de todas as ações realizadas.

Etapas 3: Tentar resolver as reclamações de forma amigável e considerar as contribuições recebidas

A Ouvidoria realiza uma análise detalhada para compreender o contexto e propor uma resolução. O processo pode envolver a solicitação de esclarecimentos às partes interessadas, apuração imparcial dos fatos e coleta de informações relevantes, incluindo entrevistas e análise de documentos. Sensibilidades culturais, práticas locais e circunstâncias específicas são cuidadosamente consideradas.

A Ouvidoria deve responder à parte interessada no prazo de até 15 dias úteis a partir da data de submissão, comunicando de forma clara:

- uma possível resolução e os próximos passos, ou
- uma decisão de encaminhar o caso para a Etapa 4, se necessário.

Caso sejam solicitadas novas perguntas ou esclarecimentos, a Ouvidoria deve responder à parte interessada no prazo de até cinco dias úteis a partir do recebimento da solicitação.

Para partes interessadas internas, como trabalhadores e colaboradores, a intervenção do setor de Recursos Humanos e/ou do departamento jurídico poderá ser necessária nesta etapa, se for o caso.

Quando um acordo é alcançado em relação a uma reclamação, a Ouvidoria solicita uma confirmação por escrito da resolução por parte da parte interessada e encaminha uma pesquisa de satisfação. As partes interessadas também são informadas sobre seu direito de apelar, caso considerem necessário.

Para contribuições que exijam alterações no desenho do projeto, consultar a Etapa 8.

Etapas 4: Encaminhar ao Conselho de Ouvidoria caso não haja resolução

Se não for alcançada uma resolução após a resposta da Ouvidoria à parte interessada, ou se a Ouvidoria determinar que o assunto é complexo, sensível ou requer supervisão adicional, o caso deverá ser encaminhado ao Conselho de Ouvidoria.

O encaminhamento deve ocorrer no prazo de até cinco dias úteis após a resposta da Ouvidoria à parte interessada, ou antes, caso a Ouvidoria considere necessário, com base na complexidade do caso.

Um dossiê detalhado deve ser preparado, incluindo um resumo da manifestação, documentação cronológica, análise das opções de resolução e considerações jurídicas ou de conformidade. A parte interessada deve ser notificada sobre o encaminhamento, os motivos e o novo cronograma de tratamento do caso.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Etapa 5: Revisão pelo Conselho de Ouvidoria

O Conselho de Ouvidoria analisa o caso em reunião presencial ou virtual. Se necessário, consulta os departamentos relevantes ou a equipe jurídica para determinar uma resolução adequada.

As decisões são documentadas e comunicadas à parte interessada. Podem ser realizadas várias reuniões, se necessário, até que se alcance uma resolução.

Quando um acordo é estabelecido, a Ouvidoria solicita uma confirmação por escrito da resolução e envia uma pesquisa de satisfação. As partes interessadas são informadas sobre seu direito de apelar, caso desejem.

Para contribuições que demandem alterações no desenho do projeto, consultar a Etapa 8.

Etapa 6: Encaminhar para arbitragem, se necessário

Se a resolução permanecer inviável, a reclamação será encaminhada para arbitragem. Esse processo neutro garante uma análise objetiva e uma tentativa de resolução justa. A Ouvidoria coordena o encaminhamento, assegurando que todas as partes sejam informadas e estejam preparadas para o processo de arbitragem.

Etapa 7: Encaminhar ao poder judiciário caso a arbitragem não resulte em resolução

Se a arbitragem não resultar na resolução do caso, a reclamação será encaminhada aos tribunais competentes da jurisdição aplicável. A Ouvidoria se responsabiliza por fornecer toda a documentação necessária e o suporte adequado para o andamento do processo judicial.

Etapa 8: Enviar solicitação de alteração no desenho do projeto ao gerente do projeto

Se as contribuições ou reclamações exigirem alterações no desenho do projeto, a Ouvidoria deve encaminhar uma solicitação formal ao Gerente do Projeto (após a obtenção de um acordo, no caso de reclamações). Essa solicitação deve incluir evidências, uma descrição detalhada da mudança proposta, sua justificativa e os resultados esperados.

A Gerência de Projeto é responsável por revisar a solicitação, definir os passos necessários para a implementação e conduzir o processo de execução. A implementação deve ser comunicada de volta à Ouvidoria, para que esta possa realizar o acompanhamento com o usuário, com a frequência previamente acordada, conforme a natureza das alterações requeridas.

Etapa 9: Encerrar, atualizar o banco de dados e arquivar

Após a resolução, a Ouvidoria atualiza o banco de dados das reclamações para refletir o status final, as ações realizadas e os resultados obtidos. Toda a documentação é arquivada de forma segura no servidor online do projeto. Os registros arquivados são mantidos para fins de conformidade e prestação de contas.

Consulte o Apêndice B para um fluxograma detalhado que descreve, passo a passo, o processo de tratamento de contribuições e reclamações.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

6 RESOLUÇÃO E AÇÕES ADAPTATIVAS

Quando contribuições e reclamações são recebidas das partes interessadas, o Instituto Espinhaço as avalia cuidadosamente para determinar sua relevância e seu potencial para aprimorar o projeto. Ações adaptativas serão tomadas conforme necessário, com base nas sugestões recebidas. Essas ações serão comunicadas de forma clara às partes interessadas que enviaram as manifestações, garantindo que estejam informadas sobre como suas contribuições e reclamações estão sendo consideradas e tratadas.

Para cada contribuição e reclamação recebida, o Instituto Espinhaço irá:

- Dar ciência do recebimento e fornecer uma visão geral das etapas tomadas para considerar e incorporar o que for possível.
- Informar sobre o progresso da sua integração ao projeto, incluindo quaisquer mudanças ou melhorias realizadas.
- Orientar a parte interessada sobre ações adicionais que ela pode tomar ou caminhos alternativos, caso seja necessário apresentar novas contribuições ou reclamações.
- Sempre que aplicável, o Instituto Espinhaço também colaborará com partes interessadas relevantes, incluindo autoridades locais, órgãos reguladores ou outras organizações, para implementar mudanças ou melhorias com base na contribuição ou reclamação recebida.

As mudanças ou melhorias podem incluir a implementação de modificações no desenho do projeto, a atualização ou o aprimoramento de procedimentos operacionais, a introdução de novas estratégias de engajamento comunitário, ou a revisão de políticas e procedimentos com o objetivo de melhorar o desempenho geral ou a sustentabilidade do projeto.

Uma vez que o projeto esteja oficialmente certificado, quaisquer alterações significativas em sua implementação, operação ou monitoramento seguirão os procedimentos estabelecidos pelo *Gold Standard for the Global Goals* (GS4GG). Caso sejam necessários ajustes antes da certificação, eles serão tratados de acordo com os requisitos do GS4GG para alterações temporárias ou desvios.

Adicionalmente, se as contribuições ou reclamações apontarem áreas potenciais de melhoria na condução do projeto, o Instituto Espinhaço poderá adotar medidas para revisar ou reforçar as regras de engajamento dos colaboradores, garantindo que todas as partes envolvidas estejam alinhadas com as melhores práticas e expectativas.

Para reclamações que apontem questões como discriminação, assédio ou violência no âmbito do projeto ou da comunidade, o Instituto Espinhaço as trata com a máxima seriedade. Dependendo da natureza da manifestação, as seguintes ações poderão ser consideradas:

- Emissão de notificações formais às partes envolvidas,
- Adoção de medidas corretivas, como oferta de treinamentos, aprimoramento de políticas ou reforço aos padrões de conduta ética,
- Encaminhamento de casos graves às autoridades competentes, em conformidade com a legislação nacional aplicável, e adoção das medidas necessárias para manter um ambiente seguro e respeitoso para todas as partes interessadas.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA	PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
	Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO

O Instituto Espinhaço assegura que toda manifestação que indique possível dano ou conduta antiética seja tratada de forma rápida e eficaz, promovendo uma cultura de respeito e integridade no âmbito do projeto.

7 AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

O Instituto Espinhaço está comprometido com a avaliação contínua das manifestações recebidas por meio do Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR), a fim de identificar padrões, questões emergentes e oportunidades de melhoria. Essa análise contínua garante que as preocupações das partes interessadas sejam tratadas de forma eficaz, ao mesmo tempo em que reconhece e reforça abordagens bem-sucedidas.

O processo de avaliação incluirá as seguintes etapas:

- **Revisão periódica das contribuições e reclamações:** O registro de contribuições e reclamações será revisado, no mínimo, uma vez por ano para avaliar a natureza e a frequência das submissões. Essa revisão terá como foco a identificação de temas recorrentes, questões repetitivas e possíveis padrões de feedback positivo.
- **Agrupamento temático:** As contribuições e reclamações serão categorizadas (por exemplo, impactos ambientais, bem-estar social, desafios operacionais, experiências positivas dos stakeholders) para facilitar uma análise direcionada e garantir a adoção de medidas apropriadas.
- **Análise de causa raiz:** Para quaisquer questões recorrentes ou reclamações não resolvidas, será realizada uma análise de causa raiz com o objetivo de identificar os fatores subjacentes. Essa análise orientará a adoção de ações corretivas mais eficazes, contribuindo para a prevenção de ocorrências futuras.
- **Monitoramento da efetividade:** O projeto avaliará se as soluções implementadas conseguiram resolver adequadamente as preocupações levantadas e reduzir a ocorrência de reclamações semelhantes ao longo do tempo. Isso envolverá comunicação de acompanhamento com as partes interessadas, revisões internas e uma avaliação do impacto a longo prazo das ações corretivas.
- **Reconhecimento de contribuições positivas:** Para além do tratamento de preocupações, o Instituto Espinhaço reconhecerá ativamente e buscará valorizar o feedback positivo das partes interessadas, identificando estratégias bem-sucedidas que possam ser ampliadas ou fortalecidas.
- **Engajamento e comunicação com as partes interessadas:** O processo de avaliação destacará áreas onde é necessário um engajamento adicional ou ações de aproximação para fortalecer o relacionamento com as partes interessadas. Serão desenvolvidas estratégias de comunicação personalizadas para melhorar a inclusão e garantir que as partes interessadas permaneçam informadas e envolvidas.
- **Monitoramento de tendências e riscos:** O monitoramento contínuo dos feedbacks ajudará a identificar riscos emergentes, novas áreas de preocupação e oportunidades de melhoria. Pesquisas periódicas serão realizadas, especialmente em regiões onde as partes interessadas possam enfrentar barreiras para apresentar contribuições e reclamações.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Ajustes proativos nas atividades do projeto ou nas estratégias de engajamento com as partes interessadas serão feitos conforme necessário, visando fortalecer as boas práticas e mitigar possíveis desafios.

• **Transparência e prestação de contas:** As conclusões do processo de avaliação, incluindo tendências principais, ações tomadas e avanços positivos, serão incluídas em relatórios anuais, relatórios de monitoramento e poderão ser discutidas em reuniões com as partes interessadas. Embora as informações pessoais permaneçam confidenciais, as partes interessadas receberão detalhes suficientes para compreender como suas contribuições e reclamações foram tratadas.

O Instituto Espinhaço entende a resolução de reclamações e as contribuições das partes interessadas não como eventos isolados, mas como parte de um ciclo mais amplo de melhoria contínua. A organização irá:

- Avaliar regularmente a efetividade dos mecanismos de feedback, assegurando que continuem responsivos e adaptáveis às necessidades em evolução das partes interessadas.
- Integrar as sugestões das partes interessadas no planejamento e na operação do projeto, aprimorando tanto o engajamento comunitário quanto os resultados do projeto.
- Promover uma cultura de responsabilização, monitorando o impacto de longo prazo das ações tomadas e realizando ajustes quando necessário.
- Garantir que todo o feedback — tanto críticas construtivas quanto reconhecimentos positivos — contribua para o aprimoramento dos processos do projeto e para o fortalecimento das relações com as partes interessadas.
- Oferecer capacitação aos colaboradores designados sobre como lidar de forma eficaz e empática com manifestações e reclamações das partes envolvidas, quando acionados.

Ao incorporar esses princípios em suas operações, o Instituto Espinhaço garante que seus projetos se mantenham adaptáveis, resilientes e alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Esse compromisso com a avaliação, o monitoramento e a melhoria contínua fortalecem a confiança, aprimora o desempenho e maximiza o sucesso a longo prazo de suas iniciativas.

8 DOCUMENTAÇÃO

Todas as contribuições e reclamações recebidas por meio do Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR), conforme acordado, serão totalmente documentadas em um registro de contribuições e reclamações. Isso garante que cada submissão seja acompanhada em todas as etapas do processo, desde o recebimento até a resolução. O Instituto Espinhaço registrará sistematicamente as seguintes informações (quando aplicável):

- Número de Identificação: Um número de referência único para cada submissão.
- Data da Submissão: A data em que a contribuição ou reclamação foi recebida.
- Detalhes da Submissão: O canal por meio do qual a contribuição ou reclamação foi enviada (presencialmente, por e-mail, telefone, livro ou urna de sugestões).

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

- Dados do Usuário: Informações sobre a pessoa que realizou a submissão (nome, gênero, idade, categoria de parte interessada), quando disponíveis.
- Tema: A categoria geral da contribuição ou reclamação (por exemplo, operacional, ambiental, social etc.).
- Contribuição ou Reclamação: Uma breve descrição da contribuição ou reclamação apresentada pela parte interessada.
- Ações Esperadas: Mudanças ou providências esperadas pela parte interessada.
- Resposta: Explicação das ações que o desenvolvedor do projeto tomará em resposta à submissão, ou se considera a questão relevante para ser tratada.
- Responsável Designado: Identificação da pessoa responsável por tratar e monitorar a questão.
- Status: Indicação se a questão foi resolvida ou, se ainda estiver em andamento, em que etapa do processo de resolução se encontra.
- Detalhes do Processo: Datas das ações realizadas e do progresso em direção à resolução.
- Medidas de Monitoramento: Se aplicável, etapas adotadas para monitorar a efetividade da resolução. Essas medidas serão incluídas no plano de monitoramento do projeto.
- Evidências de Apoio: Todas as formas de comunicação com o usuário e evidências da implementação de ações corretivas devem ser arquivadas no registro centralizado.

Para garantir a transparência, um resumo do registro de contribuições e reclamações (excluindo dados pessoais sensíveis) será disponibilizado publicamente no site do Instituto Espinhaço ⁶. Esse resumo será atualizado anualmente para oferecer às partes interessadas uma visão clara de como suas preocupações estão sendo tratadas. A identidade dos indivíduos que apresentarem contribuições ou reclamações será protegida, salvo consentimento explícito para divulgação.

Cada contribuição e reclamação também será reportada no processo de verificação do projeto ⁷ (realizado pelo menos uma vez a cada cinco anos de duração do projeto) e no relatório anual submetido ao padrão de carbono. Isso garante que todo o processo de tratamento de reclamações e suas respectivas resoluções sejam submetidos à verificação por terceiros e à revisão do *Gold Standard*. Além disso, a documentação será periodicamente revisada para avaliar sua efetividade (ver Seção 8).

Todos os registros relacionados a contribuições e reclamações são armazenados de forma segura em um sistema centralizado e organizado, seja físico ou digital, permitindo fácil recuperação, protegendo os dados contra acessos não autorizados e garantindo sua disponibilidade para futuras auditorias ou revisões.

⁶ <https://institutoespinhaco.org.br/transparencia/>

⁷ No contexto do Gold Standard for the Global Goals (GS4GG), a verificação refere-se ao processo de avaliação independente conduzido por Organismos de Validação e Verificação (VVBs) credenciados. Essas avaliações de terceiros confirmam que o projeto está em conformidade com os requisitos do Gold Standard e que monitora e reporta seus impactos de forma precisa. (Referência: Gold Standard. *Gold Standard for the Global Goals: Principles & Requirements*. Versão 2.0, março de 2022. Disponível em: <https://globalgoals.goldstandard.org/101-par-principles-requirements/> [Acesso em: 28 de janeiro de 2025].)

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA	PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
	Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO

A documentação relacionada às contribuições e reclamações será mantida por um período mínimo de 5 anos após o término do período de crédito do projeto, em conformidade com os requisitos de retenção do *Gold Standard for the Global Goals*.

9 DIREITOS DOS COLABORADORES ENVOLVIDOS EM DENÚNCIAS

O Instituto Espinhaço está comprometido em garantir que todas as partes envolvidas no Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR) sejam tratadas com justiça e com o devido processo, incluindo aquelas que estejam enfrentando denúncias. A organização também busca proteger os colaboradores e demais partes interessadas que apresentem reclamações formais ou informais, assegurando que o processo seja transparente, imparcial e livre de retaliações.

Qualquer parte interessada que esteja enfrentando denúncias no âmbito do processo de reclamações tem o direito de:

- Receber uma cópia das denúncias, salvo nos casos em que a reclamação tenha sido apresentada de forma anônima.
- Ter o direito de responder livremente, apresentando sua versão dos fatos e fornecendo evidências que julgar pertinentes.
- Ser tratado de forma justa e imparcial, sem discriminação, vitimização ou pressões indevidas.
- Ter sua identidade protegida, com garantia de confidencialidade em todas as etapas do processo.
- Solicitar uma revisão imparcial, podendo ser envolvido um representante independente ou terceiro para assegurar a neutralidade.
- Recorrer de qualquer decisão formal, a qualquer momento, por meio de um comitê independente composto por membros da associação Instituto Espinhaço criado especificamente para esse fim.
- Para garantir esses direitos e manter a integridade do mecanismo de reclamações, o Instituto Espinhaço irá:
- Garantir a confidencialidade de todas as partes envolvidas ao longo de todo o processo de resolução de reclamações.
- Comunicar claramente o procedimento de reclamação aos envolvidos, assegurando transparência e acessibilidade.
- Resolver as reclamações com agilidade, tratando as preocupações de forma oportuna e eficaz.
- Assegurar tratamento igualitário a todos os colaboradores e partes interessadas que apresentarem reclamações, prevenindo qualquer forma de vitimização ou tratamento injusto.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

- Monitorar e documentar os casos, mantendo registros das denúncias, respostas e resoluções em um sistema seguro. Caso um colaborador seja desligado, suspenso ou peça demissão em decorrência de uma reclamação, esta será registrada em seu histórico e prontuário funcional. No entanto, toda a documentação relacionada será armazenada com segurança por, no mínimo, 5 anos após o término do período de crédito do projeto.

Ao cumprir esses compromissos, o Instituto Espinhaço garante que o MCCR permaneça um mecanismo justo, transparente e confiável, promovendo a confiança e a responsabilização entre todas as partes interessadas.

10 DATA DE VIGÊNCIA

As disposições deste Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações (MCCR) são consideradas válidas e entram em vigor imediatamente após sua publicação pelo Instituto Espinhaço em seu site institucional.⁸ Os canais para envio de contribuições e reclamações, discutidos durante os eventos de consulta às partes interessadas, passaram a estar disponíveis a partir desse momento.⁹ Este mecanismo é implementado em conformidade com a legislação nacional vigente e em alinhamento com as demais políticas e procedimentos institucionais do Instituto Espinhaço.

O documento do MCCR passará por revisões periódicas (pelo menos a cada 2 anos) para garantir sua relevância, efetividade e capacidade de resposta às necessidades das partes interessadas. Essas revisões considerarão as contribuições e reclamações recebidas ao longo da implementação do projeto. Com base nas conclusões, serão feitas revisões para corrigir eventuais lacunas, aprimorar a clareza e incorporar melhorias sugeridas pelas partes interessadas.

As versões revisadas do documento serão publicadas e comunicadas de forma transparente. O documento atualizado será disponibilizado publicamente por meio do site institucional do Instituto Espinhaço e por quaisquer materiais de comunicação aplicáveis. Para garantir a transparência e manter um registro claro das alterações, as versões anteriores serão arquivadas para consulta futura.

11 CONTROLE DE REGISTROS

Todos os documentos relacionados ao processo de Ouvidoria devem ser arquivados no sistema de gestão de documentos do Compliance por um período mínimo de cinco anos.

⁸ Disponível em: <https://institutoespinhaco.org.br/transparencia/>

⁹ Evidências das reuniões presenciais de engajamento com as partes interessadas realizadas a partir de 08/05/2024 estão disponíveis no perfil do Instituto Espinhaço no YouTube, no projeto Restaurando Bacias Hidrográficas e Biodiversidade dos Biomas do Cerrado e Mata Atlântica.

Procedimento Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA		PRO.OUV.IE.01	Rev. 7
		Emissão Inicial 11/06/2023	Última Revisão 19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Nº	Data	Descrição	Preparado por	Revisado por	Aprovado por
# 001	JUNHO2023	Documento da Política do Mecanismo de Reclamações	One Tree Planted	Instituto Espinhaço	Instituto Espinhaço / One Tree Planted
#002	16ABRIL2024	Documento da Política do Mecanismo de Reclamações	Instituto Espinhaço	NatureCo	Minuta em revisão
#003	05AGOS2024	Documento da Política do Mecanismo de Reclamações	Instituto Espinhaço / NatureCo	Instituto Espinhaço	Minuta em revisão
#004	08AGOS2024	Documento da Política do Mecanismo de Reclamações	NatureCo	Instituto Espinhaço	Minuta em revisão
#005	30SET2024	Documento da Política do Mecanismo de Reclamações	Instituto Espinhaço	Instituto Espinhaço	Instituto Espinhaço
#006	06MARÇO 2025	Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações	Instituto Espinhaço	NatureCo	Instituto Espinhaço
#007	19MARÇO 2025	Mecanismo Contínuo de Contribuições e Reclamações	Instituto Espinhaço	NatureCO	Instituto Espinhaço
#008					
#009					
#010					

12 HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Elaborado por:	Aprovador do Documento	Responsável - Preposto
Nome: Ana Calábria	Nome: Sergio Nésio	Nome: Ana Calábria
Cargo: Coordenadora administrativa e RH	Cargo: Diretor administrativo	Cargo: Coordenadora administrativa e RH

 INSTITUTO ESPINHAÇO BIODIVERSIDADE . CULTURA . DESENVOLVIMENTO SOCIOAMBIENTAL	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
Procedimento de Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA	PRO.OUV.IE.01	Rev. 07	
	Emissão Inicial	Última Revisão	
	11/06/2023	19/03/2025	
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

ANEXO A: REGRAS E FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE OUVIDORIA

Disposições Gerais

Estas normas estabelecem as diretrizes de funcionamento do Conselho de Ouvidoria do Instituto Espinhaço – Biodiversidade, Cultura e Desenvolvimento Socioambiental, doravante denominado “Ouvidoria”.

Objetivos da Ouvidoria:

- Assegurar a escuta ativa e a mediação qualificada das comunicações com partes interessadas internas e externas.
- Acompanhar o funcionamento da ouvidoria institucional e sugerir melhorias.
- Promover a transparência, a ética e a boa governança.

A Ouvidoria é um órgão colegiado composto por cinco (5) especialistas, que podem ser colaboradores internos ou profissionais contratados externamente. Os membros do Conselho devem atuar de forma independente em relação aos interesses institucionais.

Composição e Mandato

O Conselho de Ouvidoria será composto pelos seguintes membros voluntários:

1. Um representante da liderança do Instituto, indicado pelo Presidente.
2. Um representante dos colaboradores, eleito por maioria simples (50% + 1) dos funcionários.
3. Um representante de setor de Saúde e Segurança do Trabalho.
4. Um representante do setor de Recursos Humanos.
5. Um representante do Setor Jurídico.

Os membros listados nos itens 3 a 5 são nomeados pelo Diretor Administrativo, com prioridade para a diversidade de perfis, experiências e gênero.

Critério do Processo de Seleção:

- Ocorre um mês antes do término do mandato vigente ou quando houver vacância.
- É conduzido pela Diretoria Executiva ou por um comitê designado.
- Os candidatos devem declarar ausência de conflito de interesses e disponibilidade para atuar.

Nomeação:

- Os membros externos são nomeados pelo Presidente para um mandato de dois anos, renovável uma vez.
- Serão nomeados suplentes para cada membro titular.
- Todos os nomeados deverão assinar um Termo de Compromisso e Confidencialidade ao assumirem o cargo.

Uso Interno	Quando impresso, documento não controlado, certificar-se da versão vigente. Uso externo e reproduções somente permitidos mediante autorização expressa das Área de RH.	Página 18 de 21
-------------	---	-----------------

 INSTITUTO ESPINHAÇO BIODIVERSIDADE . CULTURA . DESENVOLVIMENTO SOCIOAMBIENTAL	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
Procedimento de Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA	PRO.OUV.IE.01	Rev. 07	
	Emissão Inicial	Última Revisão	
	11/06/2023	19/03/2025	
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Substituição de Membros ocorrerá nos seguintes casos:

- término do mandato sem recondução,
- renúncia formal,
- três ausências injustificadas,
- conduta inadequada,
- conflito de interesse não resolvido.

A decisão sobre desligamentos cabe à Diretoria Executiva, após notificação ao membro e garantia do devido processo. Os suplentes assumem imediatamente ou, caso não haja suplente disponível, inicia-se um novo processo de nomeação.

Responsabilidades

Compete ao Conselho de Ouvidoria:

- Receber, analisar, acompanhar e avaliar sugestões, reclamações, denúncias ou elogios enviados por meio dos canais de comunicação, conforme as políticas internas.
- Propor melhorias nos processos de recebimento, repostas e atendimentos.
- Assegurar o tratamento imparcial e eficiente das comunicações.
- Recomendar aprimoramento na política de ouvidoria do Instituto.

Funcionamento

- Reuniões ordinárias: Trimestrais.
- Reuniões extraordinárias: Convocadas por qualquer membro ou pela Ouvidoria.
- Quórum: Maioria simples.
- Registros: As datas das reuniões devem ser elaboradas.

O Conselho poderá solicitar informações ao Instituto para o cumprimento de suas atribuições.

Tomada de Decisão

- Preferencialmente por conselho.
- Quando não for possível, por maioria simples.
- Em caso de empate, o voto de desempate será do Coordenador do Conselho.
- Todas as decisões devem ser registradas e compartilhadas com a Ouvidoria e a Diretoria Executiva.

Um **relatório anual de atividades** deverá ser elaborado, contendo análises, recomendações e propostas de melhoria, e submetido à Ouvidoria, à Diretoria Executiva e ao Conselho Diretor.

O Conselho Diretor poderá solicitar esclarecimentos ou propor revisões com base no relatório.

Uso Interno	Quando impresso, documento não controlado, certificar-se da versão vigente. Uso externo e reproduções somente permitidos mediante autorização expressa das Área de RH.	Página 19 de 21
-------------	---	-----------------

 INSTITUTO ESPINHAÇO BIODIVERSIDADE . CULTURA . DESENVOLVIMENTO SOCIOAMBIENTAL	PROCEDIMENTO OPERACIONAL		
Procedimento de Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA	PRO.OUV.IE.01	Rev. 07	
	Emissão Inicial	Última Revisão	
	11/06/2023	19/03/2025	
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO	

Disposições Finais

Os casos omissos neste regulamento serão resolvidos pela Ouvidoria, em conformidade com as políticas do Instituto e a legislação vigente. Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação e assinatura pelo Presidente.

O Presidente poderá remover ou substituir temporariamente um membro em caso de conflito de interesses ou se houver uma reclamação formal contra o referido membro.

Controle de Registros

Todos os documentos relacionados ao processo de Ouvidoria devem ser arquivados no sistema de gestão de documentos do Compliance por um período mínimo de cinco anos.

REVISÃO	MOTIVO DA ALTERAÇÃO	DATA	RESPONSÁVEL

- Este procedimento deve ser revisado bianualmente pelo Compliance para garantir sua adequação e eficácia ou quando se fizer necessário.

Histórico do Documento

Elaborado por:	Aprovador do Documento	Responsável - Preposto
Nome: Ana Calábria	Nome: Sergio Nésio	Nome: Ana Calábria
Cargo: Coordenadora administrativa e RH	Cargo: Diretor administrativo	Cargo: Coordenadora administrativa e RH

Uso Interno	Quando impresso, documento não controlado, certificar-se da versão vigente. Uso externo e reproduções somente permitidos mediante autorização expressa das Área de RH.	Página 20 de 21
-------------	---	-----------------

PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Procedimento de Ouvidoria - PROJETO GEE – RESTAURANDO BACIAS HIDROGRÁFICAS E BIODIVERSIDADE DO CERRADO E DA MATA ATLÂNTICA	PRO.OUV.IE.01	Rev. 07
	Emissão Inicial	Última Revisão
	11/06/2023	19/03/2025
AREA: Compliance	PREPOSTO: Ana Calábria	INTERNO

ANEXO B: FLUXOGRAMA DO MECANISMO CONTÍNUO DE CONTRIBUIÇÕES E RECLAMAÇÕES

