



**INSTITUTO
ESPINHAÇO**

BIODIVERSIDADE . CULTURA . DESENVOLVIMENTO SOCIOAMBIENTAL

POLÍTICA DE OUVIDORIA



PROPÓSITO E MISSÃO

“Promover e conciliar o desenvolvimento sustentável, a conservação e preservação da natureza e a valorização e proteção dos patrimônios naturais e culturais no território brasileiro;

Resgatar e difundir os saberes ancestrais, respeitar e valorizar a sacralidade da terra, estimular a interconexão dos saberes entre as pessoas, buscar a minimização das diferenças.

Criar uma rede integrada a serviço de um propósito pacificador, que seja autêntico, transparente, ético e “ecocêntrico” e que tenha como premissa o respeito e o cuidado para com todas as formas de vida;

Fundamentar a construção de uma rede socioambiental-cultural e econômica sustentável e pacífica, que conecte o saber de cada indivíduo e a cultura de cada povo do nosso país, estabelecendo uma relação de equilíbrio e equidade entre os diferentes conteúdos humanos, valorizando, estimulando e difundido as inúmeras expressões de saberes socioculturais;

Promover corretas relações humanas, gerando expansão da consciência e uma visão global da vida.”

POLÍTICA DE OUVIDORIA

A Política de Ouvidoria, descrita neste documento, oferece uma estrutura organizada promovendo uma comunicação transparente, inclusão, confiança mútua e possibilita melhorias e ajustes nos processos e atividades do Instituto Espinhaço. Também aborda os princípios fundamentais, papéis e responsabilidades, e apresenta uma metodologia detalhada para o recebimento contínuo de sugestões, reclamações, denúncias e elogios, que inclui diversos canais, tais como submissões presenciais, Livro de Registro de Reclamações, além de contato por telefone, e-mail e site.

O procedimento de gestão de sugestões, reclamações, denúncias e elogios 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 documento assegura o engajamento contínuo, por meio da documentação e gestão das sugestões, reclamações, denúncias e dos elogios, promovendo ações adaptativas e fomentando a resolução por meio de uma abordagem clara e sistemática. Além disso, incorpora procedimentos e normas – PRO Ouvidoria – para garantir os direitos das partes interessadas envolvidas em alegações, assegurando que quaisquer sugestões, reclamações, denúncias e elogios sejam tratados de forma justa. O mecanismo apoia as melhorias contínuas do Instituto, garantindo que ele promova uma cultura de transparência, responsabilidade e adaptação constante.

1. OBJETIVO

Estabelecer os princípios, diretrizes e procedimentos para o recebimento, registro, tratamento e a resposta de manifestações – incluindo sugestões, reclamações, denúncias e elogios – relacionadas às atividades e projetos do Instituto Espinhaço. Esta Política visa garantir a escuta ativa, a integridade institucional e o alinhamento com os padrões sociais e ambientais exigidos por parceiros nacionais e internacionais.

Os objetivos do mecanismo 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.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todas as partes interessadas – indivíduos, comunidades, organizações, parceiros institucionais, doadores e demais públicos que se relacionam direta ou indiretamente com o Instituto Espinhaço, em especial no âmbito de projetos apoiados por agências internacionais.

3. DEFINIÇÕES

- **Sugestão:** Manifestação espontânea de proposta para aprimoramento de projetos, ações, práticas ou políticas institucionais.
- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação relacionada a atos, omissões, impactos ou práticas da organização .
- **Denúncia:** Relato sobre conduta antiética, corrupção, fraude, violação de direitos humanos ou de

normas ambientais e sociais.

- **Elogio:** Reconhecimento positivo sobre práticas, resultados ou atendimentos realizados.
- **PRO 01-Ouvidoria:** Ferramenta de governança que garante às partes afetadas acesso seguro, acessível e imparcial, para resolver preocupações relacionadas aos projetos e ações do Instituto.

4. PRINCÍPIOS

A Ouvidoria do Instituto Espinhaço atua com base nos 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 sugestões, reclamações, denúncias e elogios.
- **Adequação:** As manifestações podem ser feitas a qualquer momento por meio de uma ampla variedade de métodos (por exemplo, telefone, formulários on-line, e-mail, reuniões presenciais e outros), levando em consideração a acessibilidade (como acesso à internet e telefonia bem como 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.
- **Acesso universal:** 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 eles serão informados sobre a sua disponibilidade numa base contínua.
- **Equidade e imparcialidade:** Assegurar análises independentes das sugestões, reclamações, denúncias e elogios (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 são objeto da reclamação apresentada devem ter a oportunidade de se pronunciar.
- **Transparência:** Manter as partes informadas sobre o desempenho do PRO 01-Ouvidoria 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.
- **Sigilo e confidencialidade:** Permitir a apresentação de sugestões, reclamações, denúncias e elogios 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.
- **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 (Ombudsman) é nomeada para a gestão das sugestões, reclamações, denúncias e elogios; e, em situações de conflito de interesse ou envolvendo questões sensíveis, poderá ser designado um Conselho para supervisionar o processo.
- **Celeridade:** Estabelecer um procedimento claro e consistente para receber, processar, resolver, comunicar e registrar as sugestões, reclamações, denúncias e elogios. Isso inclui o fornecimento de prazos indicativos aos reclamantes sobre a situação das suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios, a descrição dos processos e resultados disponíveis e a oferta de mecanismos para acompanhar o progresso.

- **Compatibilidade com os Direitos Humanos:** Garantir que este documento 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 são proibidas e não serão toleradas.
- **Accountability e melhoria contínua:** Adotar medidas relevantes para identificar lições que permitam aprimorar a Política de Ouvidoria e o PRO 01-Ouvidoria e prevenir futuras sugestões, reclamações e denúncias. Para assegurar a melhoria contínua, este documento será revisado a cada dois anos ou sempre que necessário, conforme lições aprendidas, marcos regulatórios e exigências de parceiros nacionais e internacionais.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

MÉTODO	DESCRIÇÃO
Número de telefone	+55 (31) 3868.2362
E-mail	ouvidoria@institutoespinhaco.org.br
Site	https://institutoespinhaco.org.br/contatos As partes interessadas podem enviar contribuições ou registrar reclamações de forma anônima ¹ por meio do formulário de contato.
Redes sociais	Facebook: @InsitutoEspinhaco Instagram: @InstitutoEspinhaco LinkedIn: br.linkedin.com/company/instituto-espinhaco
Presencial	A Ouvidoria está listada no site do Instituto Espinhaço e suas informações são atualizadas regularmente. 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, km12 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 – Rodovia MG 424, Km 47 CEP: 35701-970, Unidade Produtiva Gouveira – Rodovia BR 259, KM 451, saída de Gouveira 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 anônima ² por meio da urna.
Contato por e-mail do Gold Standard	help@goldstandard.org

Tabela 1: Métodos para a recepção contínua de elogios, sugestões, reclamações e denúncias

¹ 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/>

² Para que uma manifestação anônima possa receber retorno, é necessário que seja informado ao menos um endereço de e-mail ou número de telefone.

6. FLUXO DE ATENDIMENTO

Este procedimento detalhado na Política de Ouvidoria oferece uma abordagem estruturada para coletar, registrar, verificar, analisar, tratar e relatar as sugestões, os elogios, as denúncias e reclamações recebidas das partes interessadas.

Sugestões, elogios, denúncias 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 a seguir descrevem com mais detalhes a abordagem adotada para o tratamento de sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidos das partes interessadas.

ETAPA 1: RECEBIMENTO DE SUGESTÕES, ELOGIOS, DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES

As partes interessadas podem enviar sugestões, elogios, denúncias e reclamações 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 (Ombudsman), 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 PRO 01-Ouvidoria, os dados de contato e as orientações sobre como proceder.

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

ETAPA 2: REGISTRAR AS CONTRIBUIÇÕES OU RECLAMAÇÕES

Um registro centralizado é mantido pela Ouvidoria (*Ombudsman*) no servidor do Instituto 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.

ETAPA 3: TENTAR RESOLVER AS RECLAMAÇÕES DE FORMA AMIGÁVEL E CONSIDERAR AS CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria (Ombudsman) 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 (Ombudsman) 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, tais 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 (*Ombudsman*) 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.

Etapa 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.

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 (*Ombudsman*) 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 (*Ombudsman*) 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, as sugestões, reclamações, denúncias e elogios serão encaminhadas aos tribunais competentes da jurisdição aplicável. A Ouvidoria (*Ombudsman*) 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 PRO 01-Ouvidoria, a Ouvidoria (*Ombudsman*) deve encaminhar uma solicitação formal ao Conselho de Auditoria (após a obtenção de um acordo, no caso de reclamações e denúncias). Essa solicitação deve incluir evidências, uma descrição detalhada da mudança proposta, sua justificativa e os resultados esperados.

O Conselho de Ouvidoria 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 (Ombudsman), 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 (*Ombudsman*) atualiza o banco de dados das sugestões, reclamações, denúncias e elogios para refletir o status final, as ações realizadas e os resultados obtidos. Toda a documentação é arquivada de forma segura no servidor on-line do Projeto. Os registros arquivados são mantidos para fins de conformidade e prestação de contas.

Consulte o Apêndice A para um fluxograma detalhado que descreve, passo a passo, o processo de tratamento de sugestões, elogios, denúncias e reclamações.

7. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

O Instituto Espinhaço atribui funções e responsabilidades específicas a indivíduos e ao Conselho designado para estabelecer e operar a Política de Ouvidoria. Essas atribuições estão detalhadas na tabela a seguir.

FUNÇÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADE
Conselho de Ouvidoria	Órgão responsável por supervisionar a Política de Ouvidoria, assegurar o cumprimento das políticas institucionais e apoiar a tomada de decisão em casos complexos. O Conselho é composto por 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 de funcionamento	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Jurídico	Departamento interno responsável por fornecer assessoria jurídica e orientação em casos complexos ou excepcionais.	<ul style="list-style-type: none"> • 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).	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
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, disciplina, agilidade e senso de justiça.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisionar a implementação e o funcionamento da Política de Ouvidoria, assegurando o recebimento, o processamento, a resolução e o encerramento das contribuições, reações e reclamações das partes interessadas. • Assegurar que as informações sobre a Política de Ouvidoria 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.

FUNÇÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADE
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar relatórios à Ouvidoria. • Compartilhar informações sobre a Política de Ouvidoria com as partes interessadas. • Garantir que o <i>feedback</i> chega às partes interessadas de forma eficiente.
Diretoria	Assegura que a Política de Ouvidoria funciona de maneira eficaz e está em conformidade com os objetivos da Instituição.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar alterações à concepção do Projeto e atualizar os documentos e procedimentos do Projeto. • Liderar o processo de atualização e apresentação de relatórios sobre a Política de Ouvidoria. • Alocar fundos para desenvolver/atualizar o mecanismo. • Fornecer contribuições estratégicas para orientar as resoluções.

Tabela 2: Funções e Responsabilidades

8. RESOLUÇÃO E AÇÕES ADAPTATIVAS

Quando sugestões, elogios, denúncias e reclamações são recebidos das partes interessadas, o Instituto Espinhaço as avalia cuidadosamente para determinar sua relevância e seu potencial para aprimorar as ações e atividades da instituição. 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 sugestão, elogio, denúncia e reclamação recebida, o Instituto Espinhaço vai:

- 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.

Adicionalmente, se as sugestões, elogios, denúncias e 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 e denúncias que apontem questões como discriminação, assédio ou violência no âmbito do Projeto ou da comunidade, o Instituto Espinhaço trata-as 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.

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.

9. AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

O Instituto Espinhaço está comprometido com a avaliação contínua das manifestações recebidas por meio da Ouvidoria, 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 que reconhece e reforça abordagens bem-sucedidas.

O processo de avaliação incluirá as seguintes etapas:

- **Revisão periódica das sugestões, elogios, denúncias e reclamações:** O registro de sugestões, elogios, denúncias e reclamações será revisado, no mínimo, uma vez a cada 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 sugestões, elogios, denúncias e reclamações serão categorizadas (por exemplo, impactos ambientais, bem-estar social, desafios operacionais, entre outros) para facilitar uma análise direcionada e garantir a adoção de medidas apropriadas;
- **Análise de causa raiz:** Para quaisquer questões recorrentes ou sugestões, elogios, denúncias e 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 em 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 em que 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. 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 e 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 sugestões, elogios, denúncias e reclamações das partes interessadas não como eventos isolados, mas como parte de um ciclo mais amplo de melhoria contínua. A organização vai:

- 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 fortalece a confiança, aprimora o desempenho e maximiza o sucesso em longo prazo de suas iniciativas.

10. DOCUMENTAÇÃO

Todas as sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidas por meio do PRO 01- Ouvidoria, serão totalmente documentadas por meio de um registro de sugestões, elogios, denúncias 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 aplicáveis):

- 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).
- 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.

Todos os registros relacionados a sugestões, elogios, denúncias 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.

11. DIREITOS DOS COLABORADORES ENVOLVIDOS EM DENÚNCIAS

O Instituto Espinhaço está comprometido em garantir que todas as partes envolvidas na Política de Ouvidoria 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;
- responder livremente, apresentando sua versão dos fatos e fornecendo evidências que julgar pertinentes;
- ser tratado(a) 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 sugestões, elogios, denúncias e reclamações, o Instituto Espinhaço vai:

- 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 sugestões, elogios, denúncias e 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;
- 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.

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

12. PRAZOS

- Confirmação de recebimento: até 2 dias úteis.
- Resposta conclusiva: até 15 dias úteis, prorrogáveis mediante justificativa formal.

13. PROTEÇÃO DE DADOS

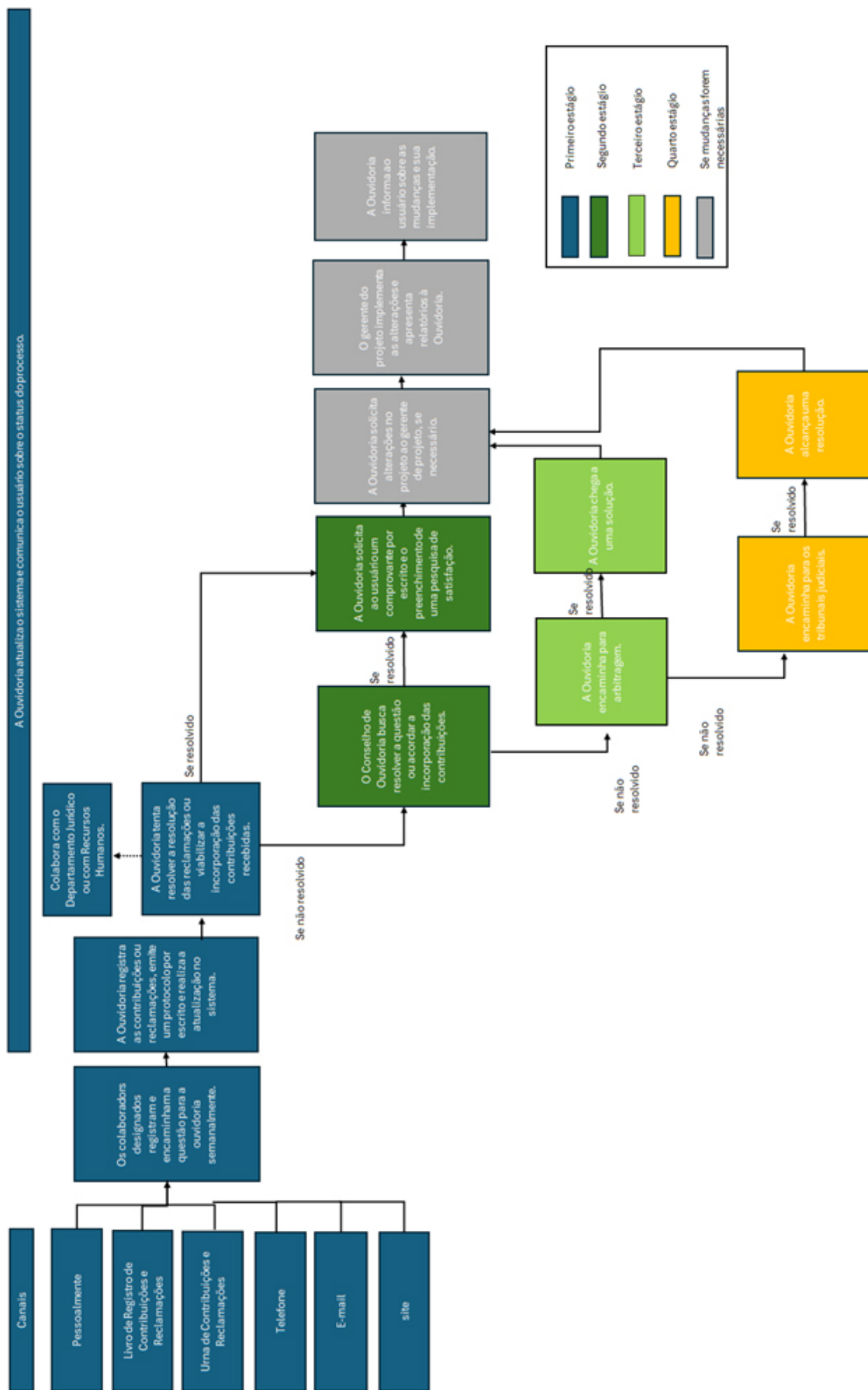
Todas as informações recebidas são tratadas com responsabilidade, observando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e os princípios internacionais de privacidade, confidencialidade e consentimento livre e informado.

14. REVISÃO E APRENDIZADO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria (*Ombudsman*) emitirá relatórios periódicos (mínimo anual) com análise quantitativa e qualitativa das manifestações, promovendo a reflexão crítica e a melhoria contínua de práticas, políticas e projetos. A política será revisada sempre que necessário, conforme lições aprendidas, marcos regulatórios e exigências de parceiros nacionais e internacionais.

ANEXO A – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O fluxograma a seguir apresenta visualmente o fluxo de recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria do Instituto Espinhaço.





INFORMAÇÕES E CONTATOS



INSTITUTO ESPINHAÇO
BIODIVERSIDADE . CULTURA . DESENVOLVIMENTO SOCIOAMBIENTAL

institutoespinhaco@institutoespinhaco.org.br

Central de contato: +55 31 3868-2362

Escritório Nacional: SAS, Quadra 01, Bloco N, sala 1104,
Edifício Terra Brasília Brasília | DF | CEP: 70070-010

Regional Centro-Oeste: BR158, Km 88 | Piranhas | Goiás |
CEP: 76230-000

Regional Sudeste: Rua José Sena, 26, sala A | Rosário |
Conceição do Mato Dentro | MG | CEP: 35860-000

 [institutoespinhaco](https://www.facebook.com/institutoespinhaco)  [institutoespinhaco](https://www.instagram.com/institutoespinhaco)  [institutoespinhaco](https://www.linkedin.com/company/institutoespinhaco)  www.institutoespinhaco.org.br