



Sistema de Gestão Integrado

GNA-PLA.SUS.007

Mecanismo de Queixas e Reclamações da
Comunidade - CGM

CÓPIA NÃO CONTROLADA

1 FINALIDADE

Estabelecer mecanismos de comunicação para garantir que as reclamações das comunidades afetadas e as comunicações externas de outras partes interessadas sejam respondidas e gerenciadas de forma apropriada.

2 ÂMBITO

Este procedimento se aplica prioritariamente às pessoas e comunidades afetadas pela construção e operação dos empreendimentos da GNA, além de outras partes interessadas como instituições governamentais, associações comunitárias, sindicatos e colônias de pesca, organizações não governamentais.

3 DEFINIÇÕES

Comunidade: Grupo social que possui opiniões e valores comuns e interação contínua. Pode ser definida geograficamente por limites políticos ou de recursos, ou socialmente, como comunidade de indivíduos que possuem interesses comuns.

Diálogo: Troca de pontos de vista e opiniões para explorar diferentes perspectivas, necessidades e alternativas, com o objetivo de fomentar a compreensão, a confiança e a cooperação mútua sobre uma estratégia ou iniciativa.

Público Externo: Grupo de pessoas ou órgãos não vinculados contratualmente à companhia com as quais ela possa se relacionar.

4 REFERÊNCIAS

ABNT. NBR ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental: Elementos com orientação para uso: ABNT, 2015.

BSI. OHSAS 18001 – Occupational Health and Safety Management, 2007.

GNA-NOR.SGI.007 - Norma de Análise Crítica

GNA-NOR.SUS.002 – Norma de Comunicação e Engajamento de Partes Interessadas

IFC Performance Standard 2, 2012DCO.RHU.001 – Código de Conduta

GNA-PLA.SUS.001 – Plano de Engajamento de Partes Interessadas.

GNA-POL.SUS.001 – Política de Sustentabilidade

GNA-PLA.SUS.014 – Mecanismo de Queixas e Reclamações de Trabalhadores

GNA-PRC.SGI.004 – Procedimento Tratamento de Não Conformidades, Ações Preventivas e Corretivas

GNA-PRC.CPL.001 – Procedimento de Canal de Denúncia e Investigação Interna

5 RESPONSABILIDADES

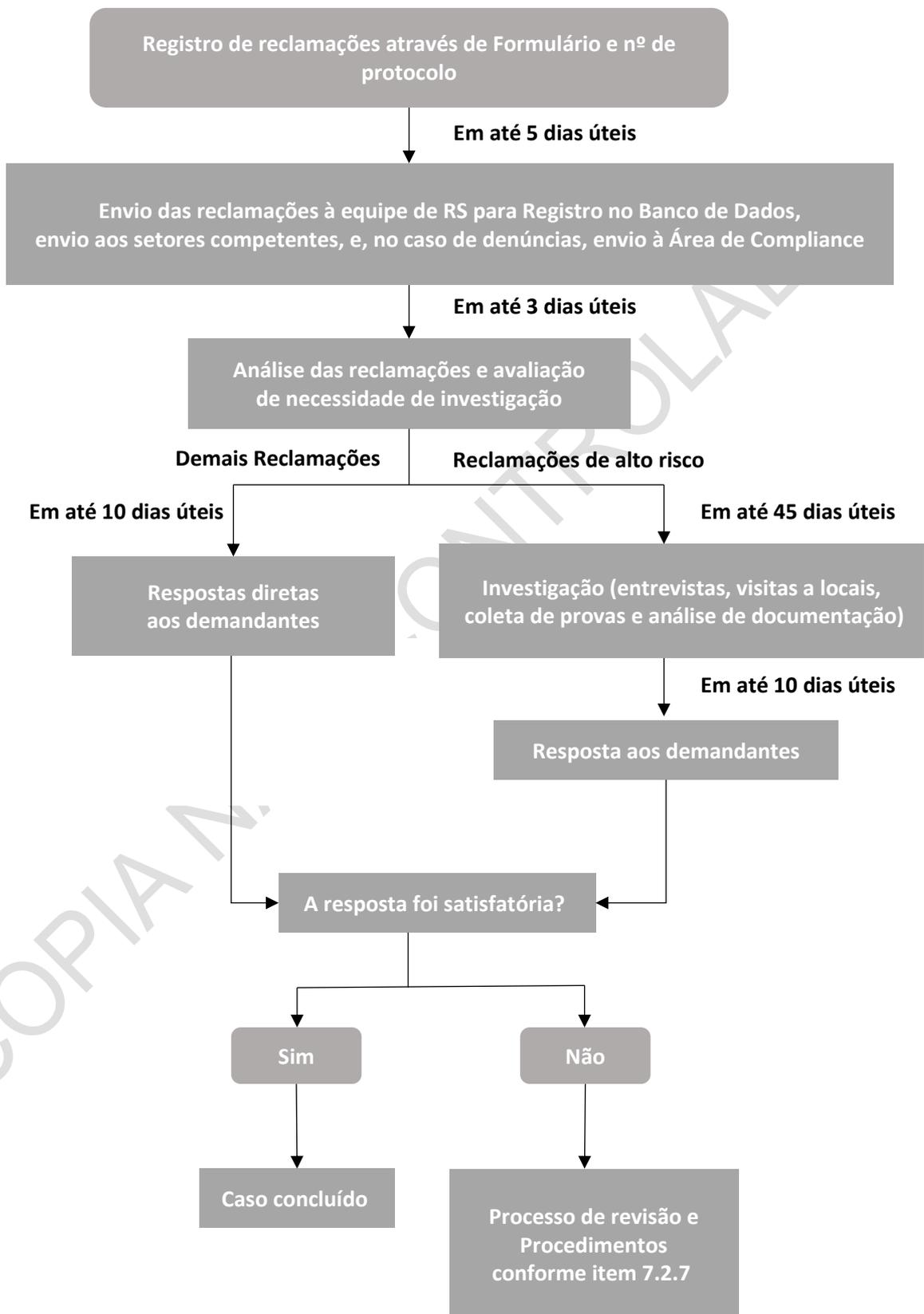
O Mecanismo de Queixas da Comunidade (*Community Grievance Mechanism – CGM*) será administrado pela equipe de Responsabilidade Social (RS) da GNA. Entre as atribuições da equipe de responsabilidade social incluem-se:

- Receber queixas dos vários meios disponíveis e imediatamente classificá-las.
- Manter e atualizar o banco de dados do CGM (Registro de Queixas).
- Comunicar continuamente os locais e usos do CGM para o público externo.
- Dar feedback e acompanhar as partes envolvidas nas reclamações.
- Obter, organizar e documentar evidências da investigação de cada reclamação.
- Avaliar e transmitir os resultados obtidos nas investigações à gestão do Projeto, contratadas e outras partes interessadas relevantes para que essas informações possam ser abordadas – se aplicável – na tomada de decisões do Projeto.
- Preparar um relatório anual, consolidando as queixas registradas, sua classificação e situação (aberta, em andamento e encerrada).

Avaliar se as queixas encerradas ofereceram respostas adequadas e satisfizeram o reclamante.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

6 FLUXO DO PROCESSO



7 DESCRIÇÃO

O objetivo geral do CGM é estabelecer procedimentos para abordar as queixas socioambientais da população na Área de Influência do Projeto. Esse procedimento assume o papel e a responsabilidade de tratar as queixas levadas à atenção da GNA em nível local (comunidades, governos locais, setor público e privado local, organizações não governamentais e indivíduos interessados) relacionadas às atividades de construção e de operação do empreendimento. A participação no CGM é voluntária e não excludente. Qualquer pessoa terá acesso fácil a ele e será incentivada a usar esse sistema administrado de forma privada. Contudo, os usuários também são livres para usar o sistema judiciário brasileiro se considerarem pertinente. O CGM não substitui os mecanismos públicos de reclamação e resolução de conflitos; mas sim tenta minimizar o uso deles.

Para efeitos deste mecanismo de gestão, uma queixa de comunidade é definida como uma reclamação ou reivindicação apresentada ao Projeto por qualquer parte externa (indivíduos ou grupos). Queixas de comunidade típicas associadas às diferentes fases do Projeto podem incluir, entre outros:

- Restrições de uso da terra;
- Restrições de acesso e mobilidade;
- Perturbações de Tráfego;
- Ruído;
- Comunicação insuficiente em relação ao Projeto e às ações socioambientais associadas.
- Risco à saúde humana
- Impactos nos meios físico e /ou biótico

Os exemplos acima, supondo que não representem uma infração da lei, violações de Conformidade ou efeitos potencialmente graves sobre direitos humanos ou fundamentais, serão considerados pela GNA como “queixas de comunidade de baixo risco”.

A GNA considerará como “queixas de comunidade de alto risco” todas aquelas associadas à um efeito potencialmente grave sobre direitos humanos ou fundamentais. Elas podem incluir, entre outros, impactos irreversíveis em termos de:

- Subsistência Humana;
- Segurança humana;
- Integridade humana;
- Vida humana.

7.1 Objetivos

- Garantir que todas as queixas das comunidades ou outras sejam prontamente recebidas, analisadas, tratadas e respondidas pela GNA, de acordo com o fluxo de processo estabelecido no item 6.
- Servir como um sistema de alerta antecipado para conflitos sociais, a fim de lidar proativamente com as preocupações sobre impacto residual, perigo, ilegalidade ou irregularidades.
- Estabelecer um mecanismo para responder às reclamações de maneira compreensiva, transparente e culturalmente adequada.
- Desenvolver meios de fácil acesso, sem custo, permanentes e eficientes para o diálogo com a população local envolvida e/ou impactada pelo Projeto.
- Melhorar o desempenho e a imagem de responsabilidade social por meio da análise proativa e do gerenciamento de reclamações.

Todos os esforços de comunicação necessários serão feitos para disseminar os mecanismos de queixa disponibilizados para o público externo pela GNA. A GNA estabelecerá requisitos de alinhamento com as empresas contratadas que poderão receber queixas da comunidade, que serão encaminhadas à área de Responsabilidade Social da GNA.

7.2 Componentes

O Mecanismo de Queixa da Comunidade da GNA será composto pelos seguintes componentes:

7.2.1 Apresentação de Queixa

Para iniciar o processo de CGM, um Formulário de Registro de Queixa será preenchido pelo reclamante, que poderá fazer uso de um dos canais apresentados abaixo. Sempre que necessário e possível, os representantes da empresa devem ajudar pessoas que tenham dificuldade em preencher o formulário por conta própria. Os Formulários de Registro de Queixa devidamente preenchidos devem ser enviados para a área de RS, para documentar todas as queixas apresentadas pela comunidade. A GNA não será obrigada a considerar qualquer queixa que não tenha sido apresentada em um Formulário de Registro de Queixa, de acordo com este procedimento. Todos os reclamantes, incluindo os anônimos, receberão um número de protocolo, que será inserido no banco de dados do Projeto, juntamente com a data em que uma resposta pode ser esperada. As queixas presenciais serão registradas no banco de dados por meio da opção online pelo membro da equipe da GNA que recebeu a queixa nas comunidades.

Canais de Comunicação da GNA

- Telefone gratuito: uma linha dedicada (0800 591 2094) estará disponível para a comunidade para a apresentação de queixas e outros feedbacks, funcionando de 2ª a 6ª feira, de 8h às 20 horas, com atendente e nos demais horários com secretaria eletrônica. A operação desse canal será feita por meio de empresa independente, contratada pela GNA.
- E-mail: a GNA terá um e-mail exclusivo (gna@canalconfidencial.com.br) para envio de queixas e outros feedbacks, com funcionamento 24 horas. A operação desse canal será feita por meio de empresa independente, contratada pela GNA.
- Website: <https://canalconfidencial.com.br/dialogocomacomunidade/>, com funcionamento 24 horas. A operação desse canal será feita por meio de empresa independente, contratada pela GNA.
- Caixas de Comunicação: a GNA avaliará com base na análise do público alvo, a necessidade de instalação de novas caixas de comunicação nas comunidades afetadas nas diferentes fases de seus empreendimentos. Caixas já instaladas passarão semestralmente por análise de efetividade para justificar seu funcionamento, desativamento ou mudança de local.
- Espaço de Diálogo: Situado em local de fácil acesso no município de São João da Barra (at Cajueiro) e com horário de atendimento previamente definido, o Espaço de Diálogo visa o atendimento ao público para esclarecimentos sobre o Projeto e, enquanto estiver funcionando, poderá ser utilizado como mais um canal para apresentação de queixas.

7.2.2 Registro da Queixa

Os Formulários de Registro de Queixa preenchidos serão coletados preferencialmente pela equipe de RS da GNA. Caso contratados treinados realizem a coleta, os formulários , devem ser encaminhados à equipe de RS, assim que possível, sendo este período não superior a três dias úteis após a coleta. Ao receber o Formulário de Registro de Queixa, a equipe de RS irá inseri-los no banco de dados, e garantirá que os departamentos apropriados (ex., Saúde e Segurança, Meio Ambiente, Jurídico, etc.) recebam cópias do Formulário de Registro de Queixa.

No caso de recebimento de denúncias pelos canais anteriormente descritos, estas serão encaminhadas à Área de Compliance que dará encaminhamento segundo os procedimentos estabelecidos no GNA-PRC.CPL.001 – Procedimento de Canal de Denúncia e Investigação Interna.

7.2.3 Investigação da Queixa

Como regra geral, a equipe de RS da GNA liderará a investigação em cada queixa. Em casos de queixas de alto risco, como aqueles em que a subsistência humana, segurança humana, integridade humana e vida humana estão sob ameaça, a equipe jurídica poderá liderar a investigação. Dependendo da natureza da queixa, diferentes fontes de informação serão úteis. Estas podem incluir: entrevistas com testemunhas/terceiros, visitas a locais, coleta de provas fotográficas e revisão de documentação, entre outros. As investigações procurarão corroborar informações com pelo menos duas fontes, quando

aplicável. Deve-se notar que outros feedbacks, tais como dúvidas ou sugestões, não serão investigados, mas serão esclarecidos.

7.2.4 Análise e Revisão de Investigação da Queixa

A equipe de RS da GNA e o pessoal identificado relacionado a queixas de casos específicos, se necessário, analisarão todas as queixas. No caso de queixas de alto risco, a alta administração da GNA será informada sobre o processo de investigação e poderá participar. Essa revisão poderá envolver contratadas e outras partes, conforme necessário, para oferecer um escopo mais amplo do problema. As recomendações preliminares levarão em consideração a política do Projeto, a experiência passada, os problemas atuais e os resultados potenciais. Após essa sessão de revisão, recomendações preliminares serão encaminhadas à equipe de RS de maneira oportuna, a fim de concluir a investigação de cada queixa, conforme recomendado abaixo.

7.2.5 Consideração de Resposta da Queixa

A equipe de RS da GNA fará o primeiro contato com o reclamante em até 3 (três) dias úteis após o registro da queixa, e o prazo esperado para resolver a queixa é de 30 a 60 dias. Sempre que possível, a equipe de RS desenvolverá uma resposta formal por escrito, que incluirá, os próximos passos e ações a serem tomados para resolver a queixa, caso necessário. Sempre que aplicável, a resposta levará em consideração as recomendações preliminares desenvolvidas inicialmente pela equipe de RS, pelo pessoal do Projeto, pelos membros de liderança e pela supervisão pelo grupo corporativo, conforme necessário.

7.2.6 Respondendo ao Reclamante

Uma resposta de queixa será fornecida ao reclamante (por escrito, sempre que possível e por intermédio de outros formatos que produzam provas documentadas quando necessário, privilegiando o meio em que a queixa foi originalmente registrada). As respostas deverão ser elaboradas de forma clara, visando o pleno esclarecimento ao reclamante e deverão ficar documentadas no Registro de Queixa. Caso a queixa seja anônima, a resposta por escrito será divulgada de forma a atender à queixa (ou seja, comunicada através de um quadro de avisos à comunidade, localizado ao lado das caixas de comunicação, desde que a comunicação não inclua informações confidenciais) e nenhuma confirmação de aceitação ou rejeição será esperada.

7.2.7 Resposta Rejeitada pelo Reclamante

Se o reclamante rejeitar a resposta formal, a equipe de RS deverá informar os membros iniciais de liderança envolvidos no processo de revisão e quaisquer outras partes envolvidas. Esta queixa terá então que passar por um segundo processo de revisão, a fim de examinar os méritos e as razões da rejeição e determinar se outros caminhos poderão ser abordados pelo Projeto juntamente com o reclamante. Caso a GNA determine nesta segunda revisão que há evidências suficientes mostrando que a rejeição inicial é uma questão de princípio e nenhum curso razoável de ação satisfará a parte

reclamante, a GNA pode escolher manter a queixa como aberta, monitorando a situação conforme necessário, e não prosseguir com outras ações. Na maioria dos casos, no entanto, uma segunda rodada de resposta de gestão de queixas será solicitada e estratégias como a conciliação ou consulta de terceiros com a liderança da comunidade ou outros grupos de partes interessadas ou um comitê de queixas (envolvendo liderança das áreas jurídica, responsabilidade social e de sustentabilidade) podem ser adotadas. Durante este segundo processo, outra resposta formal por escrito será fornecida ao reclamante em 30 dias ou será realizada uma reunião com representantes da GNA e o reclamante. Notas formais que documentam a reunião serão emitidas e assinadas pelos representantes presentes. Os resultados desta reunião serão registrados e, se um acordo for alcançado entre o Projeto e o reclamante, o acordo será registrado no Formulário de Resposta de Queixa com a assinatura do reclamante. Se nenhum acordo puder ser alcançado, o reclamante poderá buscar outros meios (como administrativos ou legais), a seu critério.

7.2.8 Concluindo Ações e Encerramento da Queixa

Após a conclusão das ações de resposta pela GNA, fotos e/ou outras evidências documentais serão coletadas pela equipe de RS para formar um registro abrangente do processo de gestão da queixa. Quando a resposta formal por escrito tiver identificado uma ação que deverá ser tomada para resolver a queixa, o reclamante confirmará que o trabalho foi concluído. A equipe de RS registrará a conclusão das ações no Registro de Queixa.

7.3 Indicadores de Desempenho

São indicadores de avaliação da execução do CGM:

- 100% de queixas com respostas conforme estipulado no mecanismo.
- 85% de queixas resolvidas conforme estipulado no mecanismo.
- 100% de entrega de Relatórios Anuais de Queixas da Comunidade.

7.4 Registros e Relatório

Além do banco de dados de Registro de Queixa, serão elaborados os seguintes relatórios e documentação associada à gestão da queixa da comunidade:

- Relatório de Queixa da Comunidade: Um resumo anual do status das queixas da comunidade detalhando o desempenho do CGM por meio de indicadores selecionados, identificando, mensalmente, a quantidade de queixas registradas, nível de risco e quantidade de queixas encerradas, queixas recorrentes e ações adotadas no sentido de evitá-las, e detalhes adicionais para os casos em que a investigação ou processos de encerramento exigiu considerações ou ações especiais.
- Reuniões de Alinhamento do CGM: Para garantir o alinhamento entre as áreas envolvidas neste mecanismo serão realizadas, semestralmente, reuniões internas no CGM, com elaboração de ata e assinatura dos participantes.

- Relatório de Estratégia de Comunicação Externa: Garantir que os membros da comunidade e outras partes interessadas externas estejam cientes do uso e valor do mecanismo de queixas exigirá esforços constantes de comunicação. Um resumo da promoção do CGM pela GNA na área de influência do Projeto será produzido anualmente.

7.5 Monitoramento e Avaliação

Visando a melhoria contínua, anualmente, a partir do momento da implementação, a CGM passará por um processo de avaliação interna, que resultará em recomendações para melhorias. Além disso, a equipe de RS elaborará anualmente uma avaliação da natureza das queixas frente ao desempenho do Projeto, determinando se há quaisquer queixas recorrentes que apontem para uma necessidade de mudanças nas políticas, procedimentos ou atividades da empresa, incluindo as queixas não formais.

8 AUTORIDADES COMPETENTES

Função	Nome	Cargo
Elaborador(a)	Herman Neto	Analista de Responsabilidade Social
Revisor(a)	Willy Souza Ana Weisz	Especialista de Responsabilidade Social Gerente de Responsabilidade Social
Aprovador(a)	Vicente Habib	Diretor de Sustentabilidade

9 CONTROLE DE REVISÃO

Emissão	Revisão	Descrição da Alteração
13/02/2019	00	Versão Inicial
08/07/2020	01	(i) Inclusão dos fatores operacionais dos empreendimentos da GNA; (ii) Vincular o normativo aos demais projetos e empreendimentos em andamento e em fase de planejamento pela GNA