



MECANISMO DE QUEIXAS

(RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES, SUJESTÕES E DENÚNCIAS)

Documento protegido pela lei de direitos autorais. Lei 9610/1998

Versão: 02 (Original)

Data: 23/07/2025

Idioma: Português BR

Em caso de divergência na interpretação entre versões em diferentes idiomas, prevalecerá a redação contida na versão oficial em português do Brasil.

Sumário

1	Introdução	3
2	Tipos de Reclamações e Canais de Recebimento	3
3	Quem pode utilizar esse mecanismo:	4
4	Processo de Recebimento e Investigação de Reclamações	4
5	Funções e Responsabilidades	5
6	Comunicação do Mecanismo	5
7	Conclusão	6
8	Responsabilidade Técnica	7

1 INTRODUÇÃO

O **Mecanismo de Reclamações, Apelações, Sugestões, Queixas e Denúncias** do Programa Café Sustentável é estruturado para assegurar a transparência e a justiça em relação a todas as questões que possam surgir no processo de certificação. Este mecanismo visa apurar os fatos levantados sejam eles reclamações, apelações, sugestões, queixas ou denúncias. A fim de trazer uma tratativa ágil e eficaz, para todos estes casos.

2 TIPOS DE RECLAMAÇÕES E CANAIS DE RECEBIMENTO

As reclamações podem ser classificadas em diferentes categorias, cada uma tem seu respectivo canal de tratamento:

Reclamações sobre o Esquema: Essas reclamações são direcionadas diretamente ao departamento de Sustentabilidade da COOCACER. O processo de submissão deve ser feito por meio do formulário online disponível no site do Café Sustentável acesse: <https://www.cafesustentavel.org/sugestoes-e-queixas/>, ou pelo telefone (34) 3249-9331 ou no e-mail: sustentabilidade@coocaceraraguari.com.br

Deixe aqui seus elogios, sugestões ou queixas para um de nossos atendentes:

- Elogios
- Sugestões
- Queixa

Nome (opcional):

E-mail (opcional):

Telefone / Celular:

Mensagem:

Anexar PDF / Arquivos de texto
[Carregar Arquivo](#)

Anexar imagens
[Carregar Arquivo](#)

Enviar Mensagem

Reclamações sobre Decisões de Conformidade: Por meio dos mecanismos descritos acima, é possível apresentar reclamações e apelações relacionadas a decisões sobre não conformidades identificadas em auditorias internas ou de certificação (Externa).

Sugestões: Sugestões também podem ser feitas em relação aos procedimentos de auditoria, aos critérios do protocolo, ou a quaisquer aspectos que busquem aprimorar o Protocolo Café Sustentável. O objetivo é promover melhorias contínuas e garantir a eficácia e a relevância do programa tais como definição de critérios, e aprimoramentos de padrões do protocolo.

Queixas: Queixas são registros de insatisfações ou desconfortos relacionados a diversos aspectos, como auditorias, conduta de auditores ou consultores, ou mesmo questões ligadas ao próprio protocolo.

Denúncias: Denúncia é o relato de uma violação grave ou irregularidade, como práticas que violem direitos humanos, leis ambientais ou qualquer conduta antiética que comprometa a integridade do Protocolo Café Sustentável. As denúncias podem ser feitas de forma identificada ou anônima, garantindo confidencialidade e proteção ao denunciante.

3 QUEM PODE UTILIZAR ESSE MECANISMO:

Esse mecanismo está disponível publicamente para todas as partes interessadas, incluindo produtores, trabalhadores, comunidades, órgãos públicos, entre outros. Ressaltamos que não é necessário se identificar para utilizar o mecanismo, garantindo total liberdade para permanecer anônimo, se assim desejar.

4 PROCESSO DE RECEBIMENTO E INVESTIGAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O processo para receber e investigar reclamações é o seguinte:

a. Submissão da Reclamação: As reclamações podem ser apresentadas de forma conveniente através do formulário online, por telefone ou e-mail, com acesso direto ao departamento de sustentabilidade da COOCACER, responsável pelo tratamento das solicitações. A identificação no procedimento é opcional, conforme indicado no formulário, que inclui a opção de anonimato para aqueles que desejam manter sua identidade confidencial ao fazer a reclamação.

b. Reconhecimento de Recebimento: A COOCACER confirmará o recebimento da reclamação em até 5 dias úteis, fornecendo um número de protocolo para acompanhamento, esse reconhecimento será feito para os casos em que a pessoa se identificar e disponibilizar um e-mail ou telefone de contato.

c. Investigação: Em casos de denúncias graves, como trabalho forçado, trabalho infantil, crimes ambientais ou situações semelhantes, a COOCACER tomará medidas imediatas, acionando prontamente as autoridades e órgãos competentes.

Para os demais casos, uma investigação será conduzida em até 15 dias úteis após o reconhecimento do recebimento da denúncia. Durante esse período, a COOCACER coletará informações, verificará as evidências e realizará entrevistas, se necessário, para chegar a uma conclusão sobre os fatos apurados.

d. Decisão e Resolução: Para casos graves que violem os critérios críticos do protocolo, o produtor será submetido ao processo de adequação conforme definido na **Política de Remediação de Não Conformidades Críticas**.

Para os demais casos, a decisão será comunicada ao reclamante em até 30 dias úteis após o início da investigação. O reclamante será informado das medidas adotadas para resolver a questão, caso a reclamação seja confirmada como procedente.

e. Apelações: Se o reclamante não concordar com a decisão, ele pode apresentar uma apelação por meio dos mesmos mecanismos, detalhando os motivos da contestação. As apelações serão tratadas em até 20 dias úteis. Seguindo os mesmos passos já detalhados anteriormente.

5 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

As funções e responsabilidades relacionadas ao mecanismo de reclamações e apelações são definidas da seguinte forma:

Departamento de Sustentabilidade - COOCACER:

- Receber, registrar e investigar reclamações;
- Comunicar resultados e implementar medidas corretivas.
- Avaliar apelações sobre decisões.
- Comunicar o mecanismo de queixas e apelações a todas as partes interessadas.

Para ajudar no processo de resolução dos pontos levantados o departamento de Sustentabilidade da COOCACER pode acionar outros departamentos da COOCACER ou mesmo autoridades competentes, bem como empresas parceiras terceiras, caso seja necessário e se necessário.

6 COMUNICAÇÃO DO MECANISMO

A COOCACER se compromete a informar os produtores sobre o mecanismo de reclamações através de:

- **Pacotes de Informações:** Todos os produtores receberão informações detalhadas sobre o mecanismo de reclamações em materiais informativos divulgação em seu site e redes sociais.
- **Workshops e Treinamentos:** O mecanismo será apresentado em sessões de treinamento, assegurando que todos os produtores e partes interessadas tenham conhecimento sobre como utilizá-lo.

7 CONCLUSÃO

O Mecanismo de Reclamações, Apelações, Sugestões, Queixas e Denúncias do Programa Café Sustentável é uma ferramenta eficaz para a gestão de questões levantadas por todas as partes interessadas. Através deste mecanismo, todos os envolvidos podem contribuir com sugestões para melhorias do protocolo, solucionar questões relacionadas a decisões sobre processos de certificação, além de apresentar queixas e denúncias

8 RESPONSABILIDADE TÉCNICA

Elaborador por:

ROBSON CARVALHO – Agrocert Ltda

Engenheiro Civil | Segurança do Trabalho CREA 429132 MG

robson@agrocet.com.br

Revisado por:

CLÉSIO REIS – COOCACER

Gestor Departamento de Sustentabilidade COOCACER Araguari

gestor.sustentabilidade@coocaceraraguari.com.br

Aprovação Técnica:

FABIANO MELO – Agrocert Ltda

Engenheiro Agrônomo CREA MG 94286/D

fabiano@agrocet.com.br

Aprovação Geral:

ELIANE CRISTINA – COOCACER

Diretora Executiva – Representante Legal

elianecristina@coocaceraraguari.com.br