

# **POLÍTICA DO MECANISMO DE QUEIXAS E RESOLUÇÕES**

## **Iniciativa de Paisagem do Oeste do Mato Grosso**

BRASIL

JUNHO 2026

## Sumário

1	Contexto .....	3
2	Objetivo .....	4
3	Definições.....	4
4	Escopo e Aplicabilidade.....	6
5	Princípios do Mecanismo de Queixas e Resoluções .....	6
6	Como apresentar uma queixa .....	8
7	Tratamento da queixa .....	10
8	Confidencialidade e Proteção contra Retaliação .....	11
9	Governança, Compromissos e Responsabilidades.....	11
	Referências.....	12

## 1 Contexto

Iniciativas de Paisagem e Jurisdicionais são abordagens colaborativas de longo prazo, baseadas em territórios específicos, que reúnem múltiplos atores com o objetivo de alcançar resultados compartilhados para as pessoas, a natureza e o clima. Nesse contexto, [a Iniciativa de Paisagem do Oeste do Mato Grosso](#), implementada pelo Consórcio Oeste MT, que é formado pelas instituições Instituto PCI, Produzindo Certo, Proforest e IPAM, concentra-se nas cadeias produtivas da soja e da pecuária, buscando promover uma produção livre de desmatamento e conversão e apoiar a transição da região para uma paisagem resiliente e positiva para as florestas, através de ações de restauração e conservação de vegetação nativa com inclusão social. Essa transformação visa gerar benefícios tangíveis, em alinhamento com a Estratégia PCI (Produzir, Conservar e Incluir), com foco nos municípios abrangidos pela iniciativa de paisagem OMT, a saber, Tangará da Serra, Diamantino, Alto Paraguai, Campo Novo do Parecis, Campos de Júlio e Sapezal, no estado de Mato Grosso.

Apesar de seu propósito de gerar impactos positivos, iniciativas dessa natureza podem apresentar riscos socioambientais, uma vez que a implementação de suas atividades pode gerar efeitos não intencionais, incluindo impactos negativos sobre as pessoas e comunidades. Esses impactos podem afetar de forma diferenciada grupos em situação de vulnerabilidade, como mulheres, juventudes, povos indígenas e comunidades locais e/ou tradicionais. Reconhecendo essa possibilidade, foram desenvolvidas salvaguardas sociais para a iniciativa de paisagem OMT, com o objetivo de estabelecer medidas de proteção que contribuam para prevenir, mitigar e remediar potenciais impactos negativos associados às suas atividades, projetos, ações e intervenções.

Como parte dessas salvaguardas sociais, identificou-se a necessidade de fortalecer práticas responsáveis de governança, comunicação, engajamento e transparência com as partes interessadas do território abrangido pela iniciativa de paisagem OMT. Além disso, busca-se incentivar práticas responsáveis de produção, conservação, restauração e inclusão entre produtores de soja e pecuária, bem como promover o fortalecimento da agricultura familiar, de povos indígenas e de comunidades locais e tradicionais. Nesse contexto, entre as medidas definidas, destaca-se a criação e a implementação de um Mecanismo de Queixas e Resoluções, formalizado por meio da presente Política e de seu respectivo Procedimento Operacional Padrão (POP).

[Um Mecanismo de Queixas e Resoluções é considerado um componente fundamental](#) para iniciativas dessa natureza, pois estabelece um processo estruturado e transparente para que pessoas, comunidades e outras partes interessadas possam registrar queixas e buscar soluções quando percebem impactos adversos associados às atividades, projetos, ações e intervenções da iniciativa. Além de representar uma boa prática de governança e transparência, a implementação de mecanismos dessa natureza vem se tornando um requisito cada vez mais frequente em iniciativas de desenvolvimento sustentável. Nesse sentido, ele também compõe os [Critérios Centrais para Iniciativas de Paisagens Maduras do ISEAL](#), demandados de implementadores de iniciativas de paisagem e jurisdicionais por empresas vinculadas ao [CGF-Forest Positive Coalition \(CGF-FPC\)](#), além de integrar compromissos crescentes de devida diligência socioambiental adotados por instituições, empresas e financiadores, como [Fundo Global para o Meio Ambiente \(GEF\)](#), [Conservação Internacional \(CI\)](#), [Banco Interamericano de Desenvolvimento \(BID\)](#), [MICI/BID](#), [Banco Mundial](#), [WWF](#) e [Funbio](#).

## 2 Objetivo

Esta Política estabelece o Mecanismo de Queixas e Resoluções da Iniciativa de Paisagem do Oeste do Mato Grosso (OMT), assegurando que todas as partes interessadas do território que ela abrange tenham acesso a um canal seguro, acessível, transparente e eficaz para registrar queixas relacionadas às atividades, projetos, ações e intervenções da iniciativa. Para isso, esta Política é complementada por um Procedimento Operacional Padrão (POP), que detalha o processo estruturado para receber, registrar, avaliar, gerir, mitigar, resolver, monitorar e encerrar queixas decorrentes da implementação das atividades, projetos, ações e intervenções da iniciativa de paisagem OMT no território abrangido, incluindo aquelas relacionadas à atuação de instituições implementadoras, terceiros, financiadores, parceiros e demais atores vinculados à iniciativa atuando diretamente em suas atividades, , projetos, ações e intervenções. O Mecanismo deverá considerar as diferentes necessidades, barreiras de acesso e riscos específicos de grupos diversos, incluindo mulheres, homens, pessoas idosas, jovens, povos indígenas e comunidades locais e/ou tradicionais.

## 3 Definições

Para fins desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

- **Mecanismo de queixas e resoluções:** sistema transparente e imparcial onde queixas legítimas são registradas de forma confidencial e segura, seguindo etapas processuais padronizadas para receber, avaliar, gerir, mitigar ou resolver as preocupações. Um mecanismo permite que partes interessadas afetadas, inclusive povos indígenas e comunidades locais e/ou tradicionais (PIs e CLs), apresentem queixas e busquem soluções quando identificarem riscos ou impactos negativos reais ou potenciais ([WCS](#)). O presente Mecanismo de Queixas aplica-se exclusivamente a queixas relacionadas às atividades conduzidas dentro do escopo da Iniciativa de Paisagem do Oeste do Mato Grosso (OMT), não abrangendo as demais atividades que acontecem nos municípios contemplados pela iniciativa.
- **Queixa:** Uma queixa é qualquer manifestação apresentada de forma fundamentada sobre uma ação ou omissão que se acredita, de maneira razoável, contribuir para ou causar danos, sejam eles percebidos ou não, a uma pessoa, comunidade ou outra parte interessada ([WCS](#)). A relação da iniciativa com o dano pode ocorrer por meio de:
  - Causar o dano diretamente;
  - Contribuir para o dano, inclusive por meio de contratados ou parceiros comerciais;
  - Estar diretamente vinculada ao dano sofrido por uma pessoa ou grupo afetado por meio de suas atividades, projetos, ações e intervenções;
  - Queixa em relação a membros das instituições do Consórcio Oeste MT e/ou seus subcontratados, prestadores de serviço e demais atores vinculados; e/ou
  - O objeto da queixa seja a percepção de impacto negativo decorrente das atividades, projetos, ações e intervenções, regras ou políticas da Iniciativa de Paisagem OMT, bem como de ações de terceiros, financiadores, parceiros e demais atores vinculados. Queixas podem envolver, entre outros temas, situações de discriminação, assédio,

violência baseada em gênero, desigualdade no acesso a benefícios ou processos de decisão relacionados à iniciativa.

- **Procedimento Operacional Padrão (POP):** Um guia formalmente documentado, passo a passo, que estabelece como os processos de tratamento e resolução de queixas devem ser conduzidos. Um POP define responsabilidades, prazos, estratégias de comunicação, procedimentos de registro e protocolos de escalonamento, garantindo consistência, transparência e rastreabilidade na gestão das queixas.
- **Parte Reclamante:** Pessoa, grupo, comunidades ou organizações<sup>1</sup> que apresenta uma queixa, desde que relacionada às atividades, projetos, ações e intervenções da iniciativa de paisagem OMT.
- **Confidencialidade:** A identidade da parte reclamante é conhecida pelo Mecanismo de Queixas e Resoluções, mas é mantida em sigilo e não é divulgada a terceiros sem consentimento.
- **Anonimato:** Ocorre quando a identidade da parte reclamante não é informada ou não é conhecida pelo Mecanismo de Queixas e Resoluções, inclusive pelo Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções.
- **Parte Interessada:** Qualquer pessoa ou organização afetado ou que possa ser afetado pelas atividades, projetos, ações e intervenções de uma iniciativa de paisagem e jurisdicional, cujos direitos humanos foram ou podem ser negativamente impactados, considerando que esses impactos podem ocorrer de forma diferenciada de acordo com gênero, idade, origem étnico-racial, condição socioeconômica, entre outros fatores.
- **Secretaria Técnica do Mecanismo de Queixas e Resoluções:** Instituição, equipe ou pessoas responsáveis pela operação cotidiana do mecanismo, como recebimento, registro, triagem, controle de prazos, comunicação e apoio técnico ao Comitê Gestor.
- **Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções:** Instituição, equipe ou pessoas responsáveis por tratar a queixa e implementar medidas corretivas em resposta a ela. Este comitê pode incluir um conjunto de atores envolvidos com a iniciativa. Até a data de publicação desta Política, os representantes das quatro instituições parceiras indicados como pontos focais do Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções da iniciativa OMT são:
  - **Bethânia dos Santos** – Analista de Projetos Sênior – Instituto PCI
  - **Fernanda Xavier** – Coordenadora Regional no Mato Grosso – IPAM
  - **Jelvis Machado** – Gerente de Projetos – Produzindo Certo
  - **Larissa Monteiro** – Gerente de Projetos Sênior – Proforest

Esta composição poderá ser atualizada periodicamente pela governança da iniciativa, sem necessidade de revisão desta Política, desde que mantidos os princípios e responsabilidades aqui estabelecidos.

---

<sup>1</sup> Sem prejuízo da abrangência da definição acima, no contexto das Iniciativas de Paisagem e Jurisdicionais, “parte reclamante” pode incluir grupos mais vulneráveis ou que possam ser mais impactados pelas atividades da iniciativa, como, mas não se restringindo a, Povos Indígenas e Comunidades Locais e/ou Tradicionais (PIs e CLs), produtores rurais, organizações locais e outros atores presentes na paisagem, como mulheres e outros grupos sub-representados.

- **Instância de Revisão/Apoio externo:** Instituição, equipe ou pessoas acionadas em casos sensíveis, conflitos de interesse ou situações de alta complexidade, fornecendo apoio técnico e revisão independente.

## 4 Escopo e Aplicabilidade

Esta Política aplica-se a todas as atividades, projetos, ações e intervenções do Consórcio Oeste MT, formado por Instituto PCI, IPAM, Proforest e Produzindo Certo, bem como seus parceiros, contratados, consultores, financiadores e demais atores diretamente vinculados à implementação da iniciativa. Não se aplica a fatos sem vínculo com ações, atividades, políticas, parceiros contratados, consultores, financiadores e demais atores ou atividades, projetos, ações e intervenções diretamente relacionadas à Iniciativa OMT.

O Mecanismo de Queixas e Resoluções poderá ser utilizado para relatar manifestações como preocupações, reclamações ou potenciais impactos negativos relacionados à iniciativa no território por ela abrangido. O mecanismo é voltado especialmente às partes interessadas afetadas ou potencialmente afetadas pelas atividades, projetos, ações e intervenções diretamente desenvolvidas pela iniciativa no território, incluindo qualquer pessoa ou coletivo, povos indígenas e comunidades locais e/ou tradicionais (PIs e CLs), produtores rurais, organizações locais e outros atores presentes na paisagem, com atenção especial a grupos em situação de maior vulnerabilidade, como mulheres, crianças, adolescentes, jovens, pessoas idosas e pessoas com deficiência.

Não serão consideradas elegíveis as queixas que não apresentem relação com as atividades, projetos, ações e intervenções da iniciativa. Ainda assim, conforme a natureza e a gravidade da queixa, poderão ser realizadas indicações e/ou recomendações de encaminhamento às instâncias competentes.

## 5 Princípios do Mecanismo de Queixas e Resoluções

O Mecanismo de Queixas e Resoluções da iniciativa de paisagem OMT é orientado por princípios de boa governança, transparência e respeito aos direitos humanos. Em particular, sua implementação buscará alinhar-se aos [Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos](#) (UNGPs).

Princípio Orientador UNGP	Descrição no contexto de uma Iniciativa de Paisagem	Aplicação pela Iniciativa de Paisagem OMT
<b>Legitimidade</b>	Garantir que a supervisão e a tomada de decisão envolvam atores confiáveis, como representantes comunitários, governos locais e sociedade civil, para construir credibilidade.	Foi criado um Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções que conta com um conjunto de atores envolvidos com a iniciativa de paisagem OMT, com a finalidade de garantir a legitimidade do mecanismo.
<b>Acessibilidade</b>	O mecanismo é conhecido e utilizável por todos os grupos afetados, incluindo Povos Indígenas, pequenos produtores e comunidades locais, utilizando métodos de divulgação culturalmente apropriados. Deve deixar claro como as informações estão sendo compartilhadas e fornecer assistência ou canais	O mecanismo de queixas e resoluções está disponível em um formulário no site principal da iniciativa de paisagem e também conta com e-mail como canais para receber queixas. Além disso, o mecanismo é regularmente

	alternativos de comunicação para aqueles que possam enfrentar barreiras específicas de acesso.	comunicado em sessões de governança e informado proativamente para as partes interessadas no território. O mecanismo está disponível em português, com tradução para inglês.
<b>Previsibilidade</b>	Fornecer um processo claro com etapas, prazos e resultados definidos, adaptado à estrutura de governança da iniciativa, indicando os papéis e responsabilidades entre os parceiros implementadores e outras partes interessadas relevantes.	Esta política possui o Procedimento Operacional Padrão (POP), que é um guia formalmente documentado, passo a passo, que estabelece como o processo de tratamento e resolução de queixas deve ser conduzido. Um POP define responsabilidades, prazos, estratégias de comunicação, procedimentos de registro e protocolos de escalonamento, garantindo consistência, transparência e rastreabilidade na gestão das queixas.
<b>Equidade</b>	Garantir que todas as partes interessadas, especialmente grupos vulneráveis, tenham acesso às informações, orientações e conhecimentos necessários para participar de forma justa, informada e respeitosa. Isso exige abordar ativamente barreiras e desequilíbrios de poder para que nenhuma parte seja prejudicada no processo.	O Consórcio Oeste MT prevê a elaboração de um guia de orientação de salvaguardas sociais, com foco nos detentores de direitos. O objetivo deste guia é orientar ativamente os grupos mais vulneráveis, através de materiais educativos que possam fortalecer a defesa e a garantia de direitos, apresentando situações e exemplos onde uma queixa deve ser feita através do mecanismo de queixas e resoluções.
<b>Transparência</b>	Manter as partes envolvidas em uma queixa informadas sobre o progresso do caso e fornecer informações suficientes sobre o desempenho do mecanismo para gerar confiança em sua eficácia. As informações de progresso incluem clareza sobre papéis e responsabilidades, formas de comunicação, fases de escalonamento, pontos de decisão e prazos em que as reclamações serão tratadas, além do compartilhamento externo de atualizações sobre a gestão de reclamações.	O Procedimento Operacional Padrão (POP) tem o objetivo de estruturar as etapas do processo de tratamento e resolução das queixas, informando as partes interessadas quanto a prazo, responsabilidades, pertinência, em um processo transparente e com comunicação clara e efetiva aos reclamantes.  Além disso, no que se refere à transparência das informações, o Consórcio irá estruturar um relatório anual, baseado em indicadores de desempenho quantitativos e qualitativos adotados em relação às queixas e ao perfil socioeconômico e sociodemográfico das partes reclamantes, entre outros, e diretrizes claras para a comunicação dessas informações às partes interessadas.

<p><b>Compatibilidade com os Direitos</b></p>	<p>Garantir que os resultados e as medidas de reparação estejam em conformidade com padrões internacionais de direitos humanos reconhecidos.</p>	<p>A Política de Mecanismo de Queixas e Resoluções segue as os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos (UNGPs) e tomou como referência uma série de mecanismos de queixas implementados por diferentes organizações governamentais, privadas e da sociedade civil.</p>
<p><b>Aprendizagem contínua</b></p>	<p>Utilizar dados de reclamações para, principalmente, melhorar o desenho da iniciativa, além do engajamento das partes interessadas e da implementação de salvaguardas.</p>	<p>As queixas tratadas, assim como os aspectos técnicos das salvaguardas sociais serão monitorados e verificados, com o objetivo de retroalimentação e melhorias contínuas. Além disso, essas informações serão consolidadas em reportes periódicos ao Comitê de Governança da iniciativa, contribuindo para a identificação de tendências, ajustes estratégicos e o aprimoramento contínuo das atividades, projetos, ações e intervenções implementadas pela iniciativa de paisagem OMT.</p>
<p><b>Diálogo e Engajamento</b></p>	<p>Resolver reclamações por meio de diálogo inclusivo com as partes interessadas afetadas, respeitando costumes locais e normas de governança.</p>	<p>A iniciativa de paisagem OMT estabeleceu um conjunto de salvaguardas sociais e medidas de mitigação para garantir que os costumes locais e as normas sociais de governança dos territórios sejam respeitadas e que conflitos sejam resolvidos com base no respeito e no diálogo.</p>

## 6 Como apresentar uma queixa

Recomenda-se que os reclamantes consultem esta Política e seu respectivo Procedimento Operacional Padrão (POP) para compreender o funcionamento do mecanismo e verificar se a queixa está diretamente relacionada às atividades, projetos, ações ou intervenções da iniciativa de paisagem OMT. A(s) parte(s) reclamante(s) também devem possuir algum tipo de conexão com a queixa (ex: vítima, testemunha etc.) e devem ser capaz(es) de fornecer detalhes e informações sobre ela.

O processo de tratamento e resolução da queixa será supervisionado de maneira sigilosa pelas instituições implementadoras da iniciativa de paisagem OMT. As reclamações devem ser encaminhadas, prioritariamente, através dos canais oficiais de recebimento de queixas, onde somente o Consórcio Oeste MT possui acesso.

Canais:

1. Formulário no site: <https://paisagemoestemt.net/>
2. E-mail: [ouvidoriaoestemt@gmail.com](mailto:ouvidoriaoestemt@gmail.com)

3. Encaminhamentos via espaços de governança local: comunicação a membros do Consórcio Oeste MT ou membros dos Comitês Gestores dos Pactos PCI durante suas reuniões ordinárias.

Queixas poderão ser apresentadas por diferentes meios, inclusive de maneira informal e verbal, considerando a complexidade territorial e as diferentes realidades locais. Nesses casos, as queixas poderão ser comunicadas a membros do Consórcio Oeste MT ou dos Grupos de Governança Local e deverão ser posteriormente formalmente registradas pela equipe receptora, garantindo sua adequada tramitação conforme os procedimentos estabelecidos neste Mecanismo.

Manifestação verbal recebida em campo deverá ser formalmente registrada pela equipe receptora. Os canais deverão observar acessibilidade territorial, linguística e cultural, especialmente para Povos Indígenas e Comunidades Locais e/ou Tradicionais (PLs e CLTs), agricultores(as) familiares, e grupos sub-representados.

Sempre que possível, a parte reclamante será orientada sobre os canais oficiais disponíveis e sobre o andamento do processo de resolução da queixa, considerando situações que envolvam riscos específicos, como violência baseada em gênero ou outras formas de violência, nos quais membros responsáveis pelo registro deverão agir com especial cautela.

A queixa deverá incluir:

- **Informações sobre a parte reclamante:** pessoa de contato que está realizando a queixa, ou nome da comunidade que representa, ou se prefere não ser identificada;
- **Tipo de queixa levantada e se envolve alguma situação de risco imediato:** impactos sociais ou comunitários, violações ou riscos a direitos humanos, impactos ambientais, práticas não-conformes, entre outros;
- **Quaisquer informações ou documentos relevantes sobre a queixa:** local, data, fotos, vídeos, documentos, entre outros (se houver);
- **Ações ou recomendações específicas para resolução da queixa (opcional);**
- **Se requer anonimato.**

O POP deverá garantir à Parte Reclamante a possibilidade de submeter queixas de forma anônima, conforme sua escolha. Para viabilizar essa prerrogativa, o formulário online no website <https://paisagemoestemt.net/> deverá contemplar explicitamente essa opção, garantindo o registro e o tratamento da queixa sem a necessidade de identificação do reclamante ao longo de todo o processo.

Serão consideradas elegíveis as queixas que:

- possuam relação com atividades, projetos, ações ou intervenções da iniciativa;
- apresentem alegação plausível de impacto, insatisfação ou melhoria;
- estejam minimamente descritas para permitir análise.

## 7 Tratamento da queixa

Apresenta-se a seguir o fluxograma do processo estruturado do Mecanismo de Queixas e Resoluções da iniciativa de paisagem OMT. Mais detalhes sobre cada uma das etapas, como o que abrangem, prazos e demais informações, podem ser encontrados no respectivo POP.

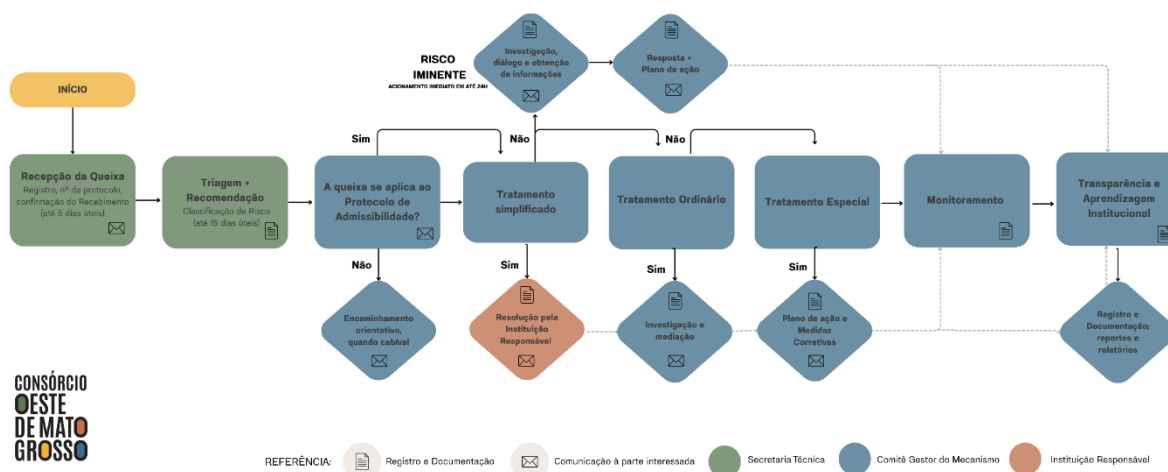


Figura 01: Fluxograma Operacional do Procedimento Operacional Padrão (POP) do Mecanismo de Queixas e Resoluções da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso

Assim que uma queixa for recebida, a Secretaria Técnica do Mecanismo de Queixas e Resoluções notifica a Parte Reclamante sobre o recebimento em até **05 dias úteis**, com informações sobre prazos para resultado da avaliação de triagem da queixa e admissibilidade, que não deve ser superior a **15 dias úteis**. Para as etapas posteriores, não estão estabelecidos prazos fixos, uma vez que a resolução dos casos pode envolver processos de diálogo, mediação, negociação entre partes e/ou implementação de planos de ação, cuja duração varia conforme a complexidade, natureza do caso e nível de engajamento das partes envolvidas. Nesses casos, a duração dos tratamentos observará o princípio da razoabilidade, considerando os aspectos anteriormente mencionados.

Sempre que possível, o Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções deverá estar preparado para identificar se a Parte Reclamante está sob risco severo, podendo escalar a queixa para autoridades cabíveis, se necessário.

Ademais, a parte reclamante poderá apresentar contestação fundamentada da decisão proferida no âmbito do mecanismo. Informações sobre enquadramento das contestações e prazos estão disponíveis no POP.

Nota. Caso a queixa envolva alegações contra qualquer pessoa integrante do Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções, esta deverá ser obrigatoriamente afastada do processo de análise e decisão, sendo substituída por uma terceira parte dentre as instituições que compõem o Comitê e que tenham sido devidamente treinados para essa função. Ademais, nos casos em que a queixa envolva diretamente uma das instituições integrantes do Consórcio Oeste MT (iPCI, IPAM,

Proforest ou Produzindo Certo), deverão ser aplicadas regras de conflito de interesse em nível institucional, assegurando que a referida instituição não participe das etapas de avaliação, investigação ou resolução da queixa.

## 8 Confidencialidade e Proteção contra Retaliação

A iniciativa de paisagem OMT assegura que todas as queixas recebidas por meio deste mecanismo serão tratadas de forma confidencial, em conformidade com os princípios de proteção de dados e privacidade aplicáveis, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

A identidade da parte reclamante e demais informações sensíveis serão mantidas sob acesso restrito, conhecidas apenas pelas pessoas estritamente necessárias ao tratamento do caso. A divulgação de tais informações dependerá do consentimento informado do reclamante, salvo quando requerida por obrigações legais ou necessária para a adequada condução do processo de análise.

Sempre que possível, a confidencialidade e o anonimato das queixas serão assegurados. Queixas anônimas também poderão ser recebidas e tratadas; no entanto, para possibilitar o acompanhamento e comunicação de resultados, recomenda-se o fornecimento de canal de contato que não identifique a parte reclamante. Em situações em que a natureza da queixa ou o processo de investigação possa levar à identificação direta ou indireta da parte reclamante, esta será informada previamente e poderá optar por manter o anonimato, sendo avaliadas, em conjunto, as alternativas para viabilizar a análise do caso.

A iniciativa de paisagem OMT adota uma política de tolerância zero em relação a qualquer forma de retaliação contra pessoas ou organizações que apresentem uma queixa ou contribuam para o tratamento de um caso. Situações de retaliação ou tentativa de retaliação serão analisadas e poderão resultar na adoção de medidas apropriadas pelas organizações implementadoras que fazem parte do Consórcio Oeste MT.

## 9 Governança, Compromissos e Responsabilidades

As instituições que implementam a iniciativa de paisagem OMT são responsáveis por assegurar a implementação e o funcionamento adequado do Mecanismo de Queixas e Resoluções, garantindo que ele opere de forma eficaz, transparente e alinhada aos princípios estabelecidos nesta Política.

Nesse sentido, as instituições implementadoras comprometem-se a:

- Manter canais atualizados, claros, acessíveis e culturalmente apropriados para o recebimento de queixas;
- Assegurar que todas as queixas recebidas sejam tratadas de forma justa, imparcial e dentro de prazos razoáveis;
- Garantir a capacitação das equipes e parceiros envolvidos na gestão do mecanismo, considerando conteúdos sobre direitos humanos, igualdade de gênero, prevenção e enfrentamento à violência baseada em gênero e outras formas de discriminação;
- Promover ampla divulgação do mecanismo entre povos indígenas, comunidades locais e tradicionais e demais partes interessadas do território;

- Promover a resolução justa e construtiva das queixas, sempre que possível por meio do diálogo entre as partes;
- Monitorar e avaliar continuamente o desempenho do mecanismo, utilizando as informações geradas para fortalecer as salvaguardas sociais da iniciativa;
- Assegurar que informações sobre o funcionamento do mecanismo e orientações sobre como apresentar uma queixa estejam disponíveis publicamente em linguagem acessível.

Os procedimentos operacionais detalhados para o recebimento, análise e tratamento das queixas estão descritos no respectivo Procedimento Operacional Padrão (POP) do Mecanismo de Queixas e Resoluções.

## Referências

Direitos Humanos em Foco. *Guia Prático para a devida diligência em direitos humanos para o setor sucroenergético*. Link: [Direitos Humanos Em Foco](#)

ISEAL. 2025. *Critérios Centrais para Iniciativas de Paisagens Maduras*. Link: [Critérios Centrais para Iniciativas de Paisagens Maduras do ISEAL](#)

Proforest. 2020. *Guidance on grievance management: an introduction to the series*. Link: [Guidance on grievance management: an introduction to the series - Proforest](#)

Proforest. 2023. *Remedying human rights grievances in the supply chain*. Link: [https://www.proforest.net/fileadmin/uploads/proforest/Photos/Publications/HR\\_Grievances\\_Guidance\\_for\\_Buyers.pdf](https://www.proforest.net/fileadmin/uploads/proforest/Photos/Publications/HR_Grievances_Guidance_for_Buyers.pdf)

Proforest; Landesa. 2023. *Respecting Rights of Indigenous Peoples and Local Communities in Landscape Initiatives*. Link: [IPLCs in Landscape Initiatives.pdf](#)

United Nations. 2011. *Guiding Principles on Business and Human Rights*. Link: [Guiding Principles on Business and Human Rights | United Nations Development Programme](#)

Wildlife Conservation Society. *WCS Grievance Redress Mechanism*. Link: [Home](#)