

Procedimento Operacional Padrão (POP)
Mecanismo de Queixas e Resoluções
Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso

BRASIL
JUNHO 2026

Sumário

1	Objetivo	3
2	Disposição Interpretativa	3
3	Princípios Operacionais	3
4	Estrutura de Governança	3
5	Canais de Recebimento	5
6	Fluxograma Operacional.....	6
7	Triagem: Classificação de Risco e Prioridades	6
8	Análise de Admissibilidade	11
	8.1 Escopo do Mecanismo	11
	8.2 Caracterização da Queixa	12
	8.3 Critérios de elegibilidade da Queixa	12
	8.4 Parte Reclamante	13
9	Tratamento da Queixa	13
10	Investigação, Diálogo e Mediação	14
11	Plano de Ação e Medidas Corretivas	14
12	Monitoramento e Encerramento.....	14
13	Comunicação com a Parte Reclamante	15
14	Confidencialidade, Proteção de Dados, Anonimato	15
15	Integridade do Processo	16
16	Proteção contra retaliação	16
17	Contestação e Recurso	16
18	Transparência e Aprendizagem Institucional	17
19	Disposições Finais	18

1 Objetivo

O Procedimento Operacional Padrão (POP) do Mecanismo de Queixas e Resoluções da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso (Iniciativa OMT) tem como objetivo estabelecer procedimentos para receber, registrar, avaliar, gerir, mitigar, resolver, monitorar e encerrar queixas relacionadas às atividades e intervenções da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso, garantindo previsibilidade, imparcialidade, rastreabilidade, confidencialidade e resposta tempestiva.

2 Disposição Interpretativa

Este POP deverá ser interpretado em conjunto com a Política do Mecanismo de Queixas e Resoluções da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso, prevalecendo a Política em caso de divergência.

3 Princípios Operacionais

De acordo com sua Política, o Mecanismo de Queixas 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).

4 Estrutura de Governança

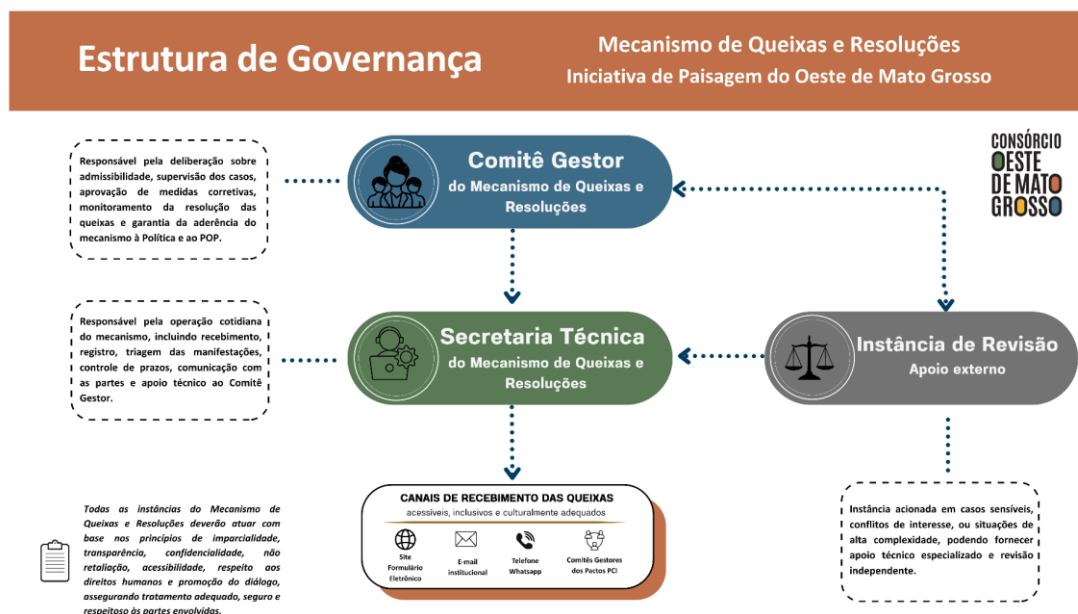


Figura 1: Estrutura de Governança do Mecanismo de Queixas e Resoluções da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso.

- **Secretaria Técnica do Mecanismo de Queixas e Resoluções**

Instância responsável pela operação cotidiana do mecanismo, registro dos casos, comunicações, controle de prazos e apoio técnico: receber, registrar e organizar as manifestações; realizar triagem inicial e classificação preliminar de risco; elaborar recomendação preliminar de admissibilidade; controlar prazos e fluxos processuais; manter comunicação com a parte reclamante; organizar registros e documentação dos casos; apoiar tecnicamente o Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções; elaborar relatórios e consolidar indicadores do mecanismo.

- **Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções**

Compete ao Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções: deliberar sobre admissibilidade; validar ou revisar classificação de risco; definir encaminhamento e tipo de tratamento aplicável; deliberar sobre casos complexos ou sensíveis; aprovar planos de ação e medidas corretivas; supervisionar monitoramento e encerramento; deliberar sobre recursos e contestação, quando aplicável; assegurar aderência do mecanismo à Política e ao POP.

Até a data de publicação deste Procedimento, 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 deste Procedimento, desde que mantidos os princípios e responsabilidades aqui estabelecidos.

- **Instância de Revisão/Apoio Externo**

Poderá ser acionada em casos sensíveis, conflitos de interesse, pedidos de recurso ou temas de alta complexidade, para apoiar análise de casos de alta complexidade; atuar em situações de conflito de interesse; apoiar processos de mediação especializada; contribuir para revisão independente de decisões, quando acionada; fornecer apoio técnico especializado ao mecanismo.

4.1 Recursos para Operação do Mecanismo

As instituições do Consórcio Oeste MT deverão assegurar a disponibilidade de recursos humanos, técnicos, financeiros e operacionais necessários para o funcionamento adequado do Mecanismo de Queixas e Resoluções, podendo sua operação ser realizada diretamente pelas instituições do Consórcio ou, quando aplicável, por meio de arranjos institucionais específicos, incluindo, quando pertinente, a contratação de terceiros especializados.

Isso inclui, no mínimo, a designação de equipe responsável pela Secretaria Técnica — interna ou contratada —, a disponibilidade de representantes no Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções, a utilização de ferramentas para registro, monitoramento e gestão das queixas, a manutenção de canais de comunicação acessíveis (como site e e-mail), bem como a provisão de recursos para realização de reuniões, visitas de campo, processos de mediação e atividades de verificação, além de suporte técnico especializado, quando necessário.

Sempre que aplicável, os projetos e ações vinculados à iniciativa deverão prever recursos para a implementação de medidas corretivas e planos de ação decorrentes das queixas, a mitigação de impactos identificados e o apoio à participação das partes envolvidas no processo de resolução.

Independentemente do arranjo operacional adotado, as instituições do Consórcio Oeste MT permanecerão responsáveis por assegurar a efetividade, integridade e aderência do mecanismo às diretrizes estabelecidas na Política e neste Procedimento Operacional Padrão.

A alocação de recursos deverá ser compatível com a natureza, complexidade e escala das atividades desenvolvidas no território.

5 Canais de Recebimento

As queixas poderão ser apresentadas pelos seguintes canais:

1. Formulário eletrônico no site oficial da iniciativa: <https://paisagemoestemt.net/>
2. E-mail institucional: ouvidoriaoestemt@gmail.com
3. Encaminhamento via espaços de governança local: comunicação a membros do Consórcio Oeste MT ou membros dos Comitês Gestores dos Pactos PCI durante suas reuniões ordinárias.

Manifestações poderão ser apresentadas por diferentes meios, inclusive de maneira informal e verbal, considerando a complexidade territorial e as diferentes realidades locais. Nesses casos, as manifestações 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 (PIs e CLTs), agricultores(as) familiares, e grupos sub-representados.

5.1 Divulgação, Sensibilização e Capacitação

A efetividade do Mecanismo de Queixas e Resoluções depende do conhecimento e da confiança das partes interessadas sobre sua existência, funcionamento e formas de acesso.

Para esse fim, o Consórcio Oeste MT deverá promover ações contínuas de divulgação, sensibilização e capacitação, incluindo:

- disseminação do mecanismo em espaços de governança local, reuniões comunitárias, eventos técnicos e atividades de campo;
- disponibilização de informações claras, acessíveis e culturalmente adequadas sobre o funcionamento do mecanismo, canais de acesso e tipos de manifestação;
- desenvolvimento de materiais informativos em linguagem adequada aos diferentes públicos, incluindo Povos Indígenas e Comunidades Locais e/ou Tradicionais (PIs e CLTs);
- capacitação periódica das equipes técnicas, consultores, parceiros e facilitadores envolvidos na implementação da iniciativa;
- orientação específica às equipes de campo sobre como receber, registrar e encaminhar manifestações, inclusive verbais;
- atualização e reforço contínuo da comunicação sobre o mecanismo ao longo do ciclo dos projetos.

As ações deverão considerar barreiras de acesso territorial, linguística, cultural e tecnológica, buscando assegurar a acessibilidade do mecanismo a todos os públicos potencialmente afetados.

6 Fluxograma Operacional

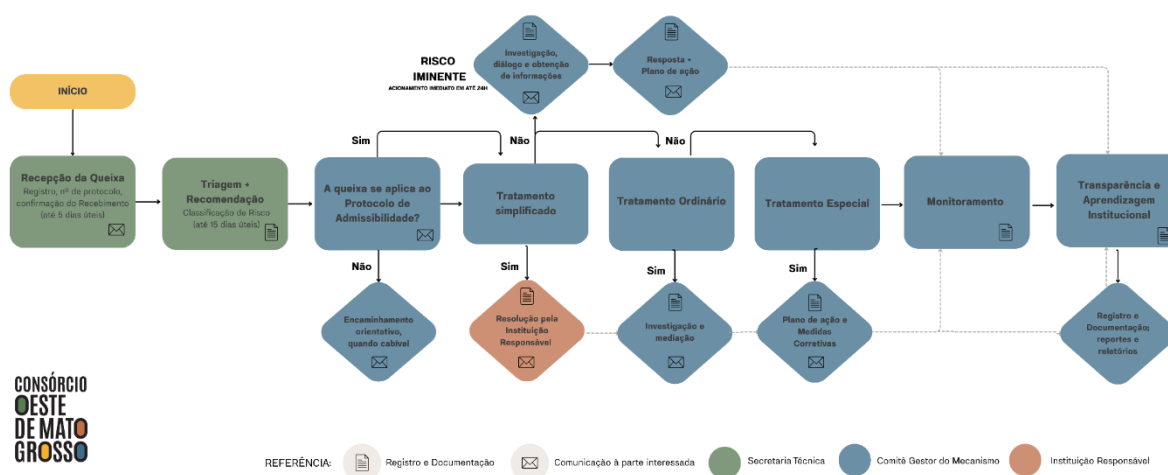


Figura 2: Fluxograma Operacional do Procedimento Operacional Padrão (POP) Mecanismo de Queixas e Resoluções Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso

7 Triagem: Classificação de Risco e Prioridades

A Secretaria Técnica realizará a triagem inicial da manifestação, incluindo:

- verificação de completude mínima das informações;
- classificação preliminar de risco e prioridade;
- identificação de eventuais conflitos de interesse;
- elaboração de recomendação preliminar quanto à admissibilidade ou não da manifestação, devidamente justificada.

A Secretaria Técnica poderá, quando necessário, solicitar informações complementares à parte reclamante. 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.

A etapa de triagem ocorrerá com classificação conforme a natureza, gravidade, urgência, potencial impacto e público potencialmente afetado. Para fins operacionais, os casos serão enquadrados em níveis de baixa, média ou alta prioridade, permitindo a adequada alocação de esforços, definição de prazos proporcionais ao risco e adoção de respostas conforme a complexidade de cada situação. Essa classificação poderá ser revista a qualquer tempo pela Secretaria Técnica ou pelo Comitê Gestor, caso novas informações indiquem alteração relevante no nível de risco inicialmente atribuído.

7.1. Alta Prioridade

Enquadram-se como alta prioridade as queixas que indiquem risco grave, dano significativo, ameaça imediata ou potencial violação relevante de direitos ou situações cujos impactos possam ser sensíveis, extensos, cumulativos, de difícil reversão e/ou mitigação. Exigem resposta célere, atuação prioritária e, quando necessário, adoção de medidas protetivas urgentes. Resposta inicial em até 48 horas. Incluem, mas não se restringem a queixas relacionadas a:

- violência, ameaça, intimidação ou retaliação contra reclamantes, lideranças locais, técnicos de campo ou qualquer pessoa atuante em atividades vinculadas aos projetos da Iniciativa OMT;
- alegações de violação de direitos humanos envolvendo Povos Indígenas e Comunidades Locais e/ou Tradicionais (PIs e CLTs), assentados, e demais comunidades vulneráveis;
- denúncias de discriminação, assédio, violência de gênero, exploração laboral ou tratamento degradante em atividades vinculadas aos projetos da iniciativa;
- alegação de fraude, violação grave de direitos, dano socioambiental relevante ou irregularidade material capaz de comprometer a integridade dos processos de certificação;

- exclusão deliberada ou discriminatória de atores legitimamente interessados dos espaços de governança local, ou manipulação grave de decisões, atas, votações e representações oficiais;
- fraude documental, falsificação de evidências, manipulação intencional de dados ou ocultação de informações materiais em processos de certificação, MRV, rastreabilidade, auditorias ou reportes institucionais;
- conflito fundiário grave, sobreposição territorial ou risco de exclusão em ações de regularização fundiária vinculadas aos projetos da Iniciativa;
- dano ambiental grave ou iminente, incluindo supressão irregular de vegetação, incêndios, contaminação relevante de solo ou água, mortandade de fauna, degradação severa de nascentes ou áreas protegidas em ações vinculadas aos projetos da Iniciativa;
- uso inadequado de fogo, agroquímicos ou insumos perigosos com risco relevante à saúde humana, produção familiar, comunidades vizinhas ou recursos naturais em ações vinculadas aos projetos da Iniciativa OMT;
- impactos graves decorrentes de atividades de restauração, construção e operação de viveiros, obras ou intervenções em áreas prioritárias em ações vinculadas aos projetos da Iniciativa OMT;
- irregularidades relevantes, desvio, uso indevido ou má gestão de recursos financeiros vinculados à iniciativa;
- omissão deliberada de riscos ou impactos socioambientais relevantes em processos de monitoramento e verificação;
- situações com forte repercussão pública ou potencial dano reputacional relevante à iniciativa e às instituições parceiras.

7.1.1. Procedimento para Situações de Risco Imediato

Nos casos em que a manifestação indique risco imediato à integridade física, à vida ou à segurança de pessoas, deverão ser adotadas medidas imediatas, priorizando a proteção das partes envolvidas. Nessas situações:

- a manifestação deverá ser classificada como Alta Prioridade – Risco Iminente, com tramitação prioritária;
- a Secretaria Técnica deverá realizar comunicação imediata ao Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções, em até 24 horas a partir do recebimento da manifestação;
- a Secretaria Técnica deverá realizar o primeiro contato com a parte reclamante, sempre que possível, em até 24 horas, para orientação inicial;
- sempre que possível, e com base no consentimento da parte reclamante, deverão ser fornecidas orientações sobre canais de emergência e avaliadas possibilidades de encaminhamento às autoridades competentes;

- poderão ser acionadas, conforme aplicável, instituições como órgãos de segurança pública, Ministério Público, Defensoria Pública, conselhos competentes e/ou organizações de apoio com atuação no território;
- o mecanismo deverá atuar de forma complementar, não substituindo as atribuições das autoridades públicas responsáveis pela segurança;
- deverá ser assegurada a confidencialidade das informações e adotadas medidas para evitar a exposição indevida da parte reclamante;
- o caso deverá ser acompanhado de forma prioritária, com registro das ações adotadas e avaliação contínua de risco.

7.2. Média Prioridade

Enquadram-se como Média Prioridade as queixas que apontem impactos relevantes recorrentes ou de complexidade moderada, sem urgência imediata, mas que demandem apuração estruturada, diálogo entre partes e eventual adoção de plano de ação e medidas corretivas.

Em regra, envolvem situações cujos impactos sejam temporários, reversíveis, localizados, de magnitude moderada ou passíveis de mitigação previsível, sem indicação inicial de dano grave, ameaça imediata ou violação crítica de direitos. Podem afetar uma ou mais pessoas, grupos específicos, territórios delimitados ou o desempenho operacional da iniciativa, exigindo tratamento consistente para evitar agravamento.

Incluem, sem se limitar, a queixas relacionadas a:

- questionamentos consistentes sobre critérios de composição, representatividade ou renovação dos membros dos Comitês Gestores dos Pactos PCI;
- reclamações sobre falta de transparência em pautas, decisões, critérios de priorização, uso de recursos deliberados, descumprimento recorrente de regimento interno dos Comitês Gestores dos Pactos PCI;
- descumprimentos recorrentes de compromissos assumidos em planos de ação, reuniões ou acordos locais;
- falhas repetidas de comunicação, consulta, mobilização ou engajamento de partes interessadas;
- questionamentos sobre critérios de seleção de beneficiários para ações de certificação RTRS, agricultura regenerativa, rastreabilidade animal, certificação de bem-estar animal, recuperação de pastagem, pagamentos por serviços ambientais, regularização ambiental, regularização fundiária, restauro produtivo ou assistência técnica;
- inconformidades operacionais ou divergências técnicas em ações de certificação RTRS, agricultura regenerativa, rastreabilidade animal, certificação de bem-estar animal, recuperação de pastagem, pagamentos por serviços ambientais, regularização

ambiental, regularização fundiária, restauro produtivo, assistência técnica; prevenção e combate a incêndios;

- impactos localizados em atividades de restauração, recuperação de pastagem, assistência técnica; prevenção e combate a incêndios; construção e operação viveiros, eventos ou visitas técnicas que possam ser corrigidos;
- atrasos relevantes na execução de atividades previstas no território, com prejuízo operacional ou perda de oportunidade para beneficiários;
- reclamações sobre conduta inadequada de equipes, consultores, prestadores de serviço ou facilitadores, sem risco imediato grave;
- reclamações sobre falta de transparência nos critérios de monitoramento, validação ou verificação de resultados;
- preocupações consistentes sobre distribuição desigual de benefícios, acesso desigual a oportunidades ou percepção de favorecimento entre grupos do território;
- conflitos locais entre atores participantes da iniciativa que prejudiquem a cooperação territorial, sem escalada crítica imediata.

7.3. Baixa Prioridade

Enquadram-se como Baixa Prioridade as queixas relacionadas a questões pontuais, administrativas, informativas ou de baixa complexidade, com impacto limitado ou inexistente sobre pessoas, comunidades, meio ambiente ou resultados estratégicos da iniciativa, e cuja solução seja normalmente simples, rápida e diretamente mitigável.

Em regra, tratam de situações localizadas, de pequena magnitude, sem efeitos duradouros, sem risco relevante à saúde, ao meio ambiente ou aos direitos humanos, e que podem ser resolvidas por orientação, ajuste operacional, correção administrativa ou melhoria de rotina.

Incluem, sem se limitar, a queixas relacionadas a:

- calendário, local, horário ou formato de reuniões, acesso a atas, listas de presença, acesso a documentos ou informações públicas dos Comitês Gestores dos Pactos PCI;
- dúvidas sobre o funcionamento do Mecanismo de Queixas e Resoluções, canais de contato, etapas processuais ou andamento de queixas;
- dúvidas operacionais sobre indicadores, painéis, formulários, acesso a sistemas, cadastros ou cronogramas de reporte;
- correção pontual de dados cadastrais, registros duplicados ou erro material sem impacto relevante em bases consolidadas;
- falhas pontuais, dúvidas operacionais ou sugestões de melhoria em canais, materiais e rotinas de comunicação
- pedidos de esclarecimento sobre critérios gerais de projetos, oportunidades, requisitos ou linhas de apoio da iniciativa

- atrasos pontuais em retorno de mensagens, envio de documentos, certificados ou materiais;
- questões logísticas em treinamentos, oficinas, dias de campo, visitas técnicas ou reuniões;
- dúvidas administrativas sobre inscrições, certificados, listas de participantes, materiais ou participação em atividades
- orientação técnica inicial em ações de capacitação, assistência técnica, pesquisa, extensão rural ou fortalecimento institucional;
- sugestões de melhoria em metodologias, conteúdos formativos, materiais educativos ou processos internos da iniciativa.

8 Análise de Admissibilidade

O Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções analisará a admissibilidade da manifestação com base nas informações disponíveis e na recomendação apresentada pela Secretaria Técnica, podendo:

- confirmar a admissibilidade;
- solicitar complementação de informações;
- reclassificar o nível de risco;
- não admitir a manifestação, mediante justificativa fundamentada.

A decisão do Comitê deverá ser registrada e comunicada à Secretaria Técnica para prosseguimento dos encaminhamentos.

8.1 Escopo do Mecanismo

Aplica-se às queixas relacionadas a todas as atividades, projetos, ações e intervenções no âmbito da iniciativa de paisagem do oeste do Mato Grosso e 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 intervenções diretamente relacionadas à Iniciativa OMT. Queixas sem vínculo com a iniciativa poderão receber orientação de encaminhamento externo, quando cabível.

O mecanismo poderá receber manifestações relacionadas a fatos atuais ou passados, desde que exista vínculo com as atividades da Iniciativa OMT.

Recomenda-se que as queixas sejam apresentadas em prazo razoável após a ocorrência dos fatos. Para fins de referência, considera-se adequado o prazo de até 24 meses, especialmente quando houver disponibilidade de informações para análise e possibilidade de apuração.

Manifestações relativas a eventos anteriores a esse período poderão ser analisadas, especialmente quando envolverem impactos contínuos, riscos ainda existentes ou potenciais violações de direitos.

A admissibilidade de queixas relacionadas a fatos pretéritos será avaliada caso a caso pelo Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções, considerando a pertinência, a possibilidade de apuração e a relevância para os objetivos do mecanismo.

8.2 Caracterização da Queixa

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 mitigar ou remediar a queixa (opcional);**
- **Se requer anonimato.**

8.3 Critérios de elegibilidade da Queixa

São admissíveis as queixas que alegam impacto negativo real ou potencial relacionado à Iniciativa OMT. O dano deve estar diretamente vinculado às atividades do Consórcio Oeste de MT (Instituto PCI, IPAM, Proforest e Produzindo Certo); decorrer de regras, decisões ou ações envolvendo os membros de suas instituições ou de parceiros, contratados, consultores, financiadores e demais atores diretamente vinculados à implementação da Iniciativa OMT.

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.

A não elegibilidade não impede encaminhamento orientativo a instâncias competentes, quando cabível.

8.4 Parte Reclamante

O mecanismo é voltado especialmente às partes interessadas afetadas ou potencialmente afetadas pelas atividades, projetos, ações e intervenções diretamente desenvolvidas pela Iniciativa OMT no território, incluindo qualquer pessoa ou coletivo, povos indígenas e comunidades locais e/ou tradicionais (PIs e CLTs), produtores rurais, organizações locais e outros atores presentes na paisagem.

Poderão apresentar queixas, pessoas, grupos, comunidades ou organizações potencialmente afetados. Deverá ser assegurada atenção adequada a grupos vulneráveis, incluindo Povos Indígenas e Comunidades Locais e/ou Tradicionais (PIs e CLTs).

9 Tratamento da Queixa

A definição do tipo de tratamento aplicável considerará, além da classificação de risco e prioridade, critérios de severidade da queixa, incluindo:

- **Abrangência:** extensão do impacto, considerando o número de pessoas, grupos, comunidades ou áreas potencialmente afetadas;
- **Gravidade:** intensidade do dano ou risco, incluindo possíveis impactos sociais, ambientais, econômicos, institucionais ou sobre direitos humanos;
- **Irremediabilidade:** grau de reversibilidade do dano e possibilidade de mitigação, reparação ou compensação.

Esses critérios deverão apoiar a definição do nível de tratamento, necessidade de medidas urgentes, complexidade da resposta e eventual envolvimento de instâncias adicionais.

9.1. Tratamento Simplificado

Aplicável a casos de baixa severidade, baixa abrangência e alta possibilidade de resolução imediata: reclamações simples e questões operacionais. Pode envolver: resposta direta; correção imediata; esclarecimento formal; ajuste interno. É executado pela Instituição Responsável em até 30 dias úteis.

9.2. Tratamento Ordinário

Aplicável a casos de severidade e abrangência moderadas, que demandem análise estruturada e eventual adoção de medidas corretivas: queixas de média complexidade. É executado pelo Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções. Pode envolver investigação e mediação: coleta de informações; visita de campo; reuniões bilaterais; diálogo entre partes; definição de medidas corretivas. A duração do tratamento ordinário observará

o princípio da razoabilidade, considerando a complexidade do caso, disponibilidade das partes e necessidade de apuração complementar.

9.3. Tratamento Especial

Aplicável a casos de alta severidade, ampla abrangência, elevada gravidade ou baixa possibilidade de reversão do dano: casos sensíveis ou de alta gravidade. É executado pelo Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções. Pode envolver: plano de ação; prioridade máxima; acionamento da instância externa; medidas protetivas; encaminhamento às autoridades competentes. Os casos de tratamento especial terão tramitação prioritária e observarão o princípio da razoabilidade, considerando a gravidade, abrangência, urgência e complexidade da situação. Nos casos de risco iminente, deverá ser acionado procedimento célere, conforme item 7.1.1.

10 Investigação, Diálogo e Mediação

Sempre que pertinente, o mecanismo buscará solução consensual por meio de diálogo e mediação, respeitando: segurança das partes; equilíbrio de poder; costumes locais; confidencialidade; consentimento informado. Quando necessário, poderão ser realizadas entrevistas; visitas de campo; análise documental; escuta de terceiros relevantes; apoio técnico especializado.

11 Plano de Ação e Medidas Corretivas

Quando cabível, será elaborado plano de ação contendo: problema identificado; medidas corretivas; medidas preventivas; responsáveis; cronograma; recursos necessários; evidências e resultados esperados.

12 Monitoramento e Encerramento

O processo de resolução, acompanhamento e encerramento de cada queixa é supervisionado pelo Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções. Uma vez que haja um acordo sobre o plano de ação, começará a fase de monitoramento. O reclamante será atualizado sobre a sua implementação, de forma periódica, pelo Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas, que monitora seu cumprimento pelo prazo ordinário de até 24 meses com possibilidade excepcional de extensão fundamentada, preferencialmente dentro da vigência do projeto/ação relacionada. O encerramento formal das queixas poderá ocorrer segundo os seguintes critérios:

- celebração de acordo entre as partes, quando não for necessário plano de ação;
- implementação do plano de ação, quando aplicável;
- retirada da queixa pela parte reclamante;
- ausência de resposta da parte reclamante após tentativas razoáveis de contato;
- avaliação do Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas e Resoluções de que não há mais condições para continuidade do diálogo.

13 Comunicação com a Parte Reclamante

A parte reclamante deverá ser informada, sempre que possível, sobre: recebimento da manifestação; andamento do caso; necessidade de informações adicionais; decisões tomadas; encerramento. Nos casos anônimos, a comunicação ocorrerá pelo canal disponibilizado no momento do registro, quando existente.

14 Confidencialidade, Proteção de Dados, Anonimato

O Mecanismo de Queixas e Resoluções assegurará o tratamento confidencial das queixas recebidas, adotando medidas adequadas para proteger a identidade das partes envolvidas, resguardar informações sensíveis e observar a legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018).

14.1. Confidencialidade e Proteção de Dados

Sempre que possível, a identidade da parte reclamante e demais informações sensíveis serão mantidas sob acesso restrito, conhecidas apenas pelas pessoas estritamente necessárias ao tratamento do caso. O compartilhamento de informações somente ocorrerá mediante consentimento da parte reclamante; quando indispensável à apuração e resolução do caso; por obrigação legal ou determinação de autoridade competente; em situações de risco grave que exijam providências imediatas.

Serão observados os princípios da necessidade, finalidade, segurança e prevenção no tratamento de dados pessoais.

14.2. Anonimato e Limites Práticos

O mecanismo aceitará queixas anônimas, que deverão ser analisadas conforme as informações disponíveis. Sempre que possível, recomenda-se o fornecimento de canal de contato que não identifique a parte reclamante, para permitir solicitações complementares e comunicação de resultados. A preservação do anonimato será respeitada em princípio. Contudo, em alguns casos, a natureza da apuração poderá dificultar ou inviabilizar a manutenção completa do anonimato, especialmente quando: os fatos envolverem contexto muito específico; houver número reduzido de pessoas envolvidas; for necessária escuta direta para aprofundamento da análise; a solução depender de interação com a parte afetada. Nessas situações, serão avaliadas alternativas proporcionais de proteção antes de qualquer encaminhamento adicional.

14.3. Consentimento Informado

Sempre que a continuidade da análise exigir compartilhamento de informações identificáveis ou medidas que possam impactar a confidencialidade inicialmente solicitada, a parte reclamante deverá ser informada, de forma clara e acessível, sobre: finalidade do compartilhamento; possíveis riscos e implicações; alternativas disponíveis; consequências da autorização ou recusa. Sempre que viável, a concordância será registrada.

14.4. Uso de Dados em Relatórios e Comunicações

Os dados provenientes das queixas poderão ser utilizados para fins de monitoramento, reporte institucional, transparência e aprendizagem, desde que assegurada a proteção das partes envolvidas. Relatórios, comunicações públicas e compartilhamentos internos no âmbito das instituições do Consórcio Oeste MT deverão utilizar, preferencialmente, dados agregados e/ou anonimizados, de modo a impedir a identificação direta ou indireta das partes reclamantes, independentemente da natureza da queixa.

A divulgação de informações individualizadas somente poderá ocorrer mediante consentimento da parte reclamante ou quando houver obrigação legal, observadas as disposições da legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

15 Integridade do Processo

Para assegurar imparcialidade e legitimidade na tomada de decisão: nenhuma instituição diretamente envolvida na queixa participará da decisão final; representante impedido será substituído; casos sensíveis poderão ser encaminhados à instância externa.

16 Proteção contra retaliação

É vedada qualquer forma de retaliação contra pessoas ou organizações que: apresentem queixas; forneçam informações; participem da resolução de casos. Relatos de retaliação terão tramitação prioritária.

17 Contestação e Recurso

A parte reclamante poderá apresentar contestação fundamentada da decisão proferida no âmbito do mecanismo, quando entender que: houve erro de análise; informações relevantes não foram consideradas; o processo não observou os procedimentos previstos; a solução adotada foi insuficiente ou inadequada; surgiram fatos novos relevantes após a decisão.

O pedido de recurso deverá ser apresentado em até 15 dias corridos após a comunicação formal da decisão. Prazo de resposta ao recurso: até 20 dias úteis.

Os recursos serão apreciados por instância revisora distinta daquela que participou da decisão originalmente contestada, observando-se imparcialidade e ausência de conflito de interesse.

A instância revisora poderá ser composta por:

- membros do Comitê Gestor do Mecanismo de Queixas não envolvidos no caso;
- representantes institucionais designados; e/ou
- apoio externo independente, quando cabível.

A decisão recursal encerra a tramitação interna do mecanismo, sem prejuízo de outros direitos ou encaminhamentos externos cabíveis.

18 Transparência e Aprendizagem Institucional

O Mecanismo de Queixas e Resoluções deverá manter sistema organizado de registros, monitoramento e reporte periódico, assegurando rastreabilidade dos casos, acompanhamento de resultados e contribuição contínua para o aprimoramento das estratégias, processos e salvaguardas da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso.

18.1. Registros e Documentação

Cada caso deverá conter, no mínimo: número de protocolo; data de recebimento; canal utilizado; tipo de manifestação; classificação de risco; histórico de comunicações; documentos e evidências disponíveis; decisões tomadas; status atual; medidas corretivas definidas, quando aplicável; data de encerramento.

Os registros deverão ser armazenados em ambiente seguro, com acesso restrito e controle de permissões, observando os princípios de confidencialidade, anonimato e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável.

18.2. Monitoramento dos Casos

Os casos tratados no âmbito do mecanismo deverão ser acompanhados até sua conclusão, especialmente quando envolverem plano de ação, medidas corretivas ou compromissos institucionais. O monitoramento poderá incluir: verificação de cumprimento de prazos; acompanhamento da implementação de medidas acordadas; atualização de status do caso; análise de recorrência; revisão de ações complementares, quando necessárias.

18.3. Indicadores de Desempenho

O Mecanismo de Queixas e Resoluções deverá adotar um conjunto de indicadores que permitam monitorar sua efetividade, eficiência, qualidade e contribuição para a melhoria contínua da iniciativa. Os indicadores deverão contemplar, sempre que possível, dimensões quantitativas e qualitativas, incluindo, no mínimo:

- número de manifestações recebidas, por tipo e classificação de risco;
- tempo médio de resposta e de resolução;
- proporção de casos resolvidos, em andamento e encerrados;
- tipologia das queixas e temas recorrentes;
- permitam analisar o perfil socioeconômico e sociodemográfico das queixas recebidas e dos públicos impactados, incluindo recortes de sexo/gênero, raça, etnia e outros marcadores sociais relevantes.

Adicionalmente, recomenda-se a incorporação progressiva de indicadores qualitativos e de impacto, tais como:

- nível de satisfação da parte reclamante em relação ao processo e à solução adotada, quando aplicável;
- percepção de justiça, escuta e transparência no tratamento da queixa;
- recorrência de queixas relacionadas a um mesmo tema, território ou intervenção;
- redução de conflitos ou de não conformidades recorrentes;
- melhorias implementadas em políticas, processos ou práticas da iniciativa a partir das queixas recebidas.

Sempre que possível, a coleta de informações qualitativas deverá ser realizada de forma voluntária, segura e proporcional, respeitando a confidencialidade das partes envolvidas.

18.4. Relatório Anual

Como instrumento de transparência, prestação de contas e aprimoramento contínuo, deverá ser elaborado relatório anual do Mecanismo de Queixas e Resoluções, buscando dar efetividade aos princípios que orientam a iniciativa, especialmente legitimidade, transparência, previsibilidade, acessibilidade, aprendizagem contínua e compatibilidade com os direitos humanos.

Por meio da consolidação periódica de informações, o relatório visa fortalecer a confiança das partes interessadas no funcionamento do mecanismo, ampliar a capacidade institucional de prevenção e resposta a riscos e contribuir para o aperfeiçoamento permanente da governança da iniciativa.

O Mecanismo de Queixas e Resoluções deverá utilizar as informações geradas a partir das queixas recebidas como instrumento de aprendizagem institucional, contribuindo para o aprimoramento contínuo da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso, do engajamento das partes interessadas e da efetividade de suas salvaguardas sociais.

As análises consolidadas deverão, sempre que pertinente, subsidiar: ajustes em estratégias territoriais; revisão de procedimentos operacionais; melhorias em processos de engajamento social; fortalecimento da comunicação institucional; definição de prioridades preventivas; mitigação de riscos reputacionais, sociais e operacionais.

Os reportes periódicos e relatórios anuais deverão preservar a confidencialidade das partes envolvidas, sendo vedada a divulgação de dados pessoais ou informações sensíveis sem autorização da parte interessada ou base legal aplicável, devendo observar as diretrizes de anonimização previstas no item 14.

19 Disposições Finais

O Procedimento Operacional Padrão (POP) do Mecanismo de Queixas e Resoluções da Iniciativa de Paisagem do Oeste de Mato Grosso (Iniciativa OMT) deverá ser revisado

periodicamente pelas instituições integrantes do Consórcio Oeste MT, para aprimorar sua efetividade, aderência normativa e capacidade de resposta às partes interessadas.