



Procedimento de Resolução de Queixas, Sugestões e Conflitos

Código do documento: P3.TDX -003

Escrito por: Guilherme Salgado Bugarib Batista

Revisado por: Victor Hugo Toioda; Juanita Rodriguez e Ricardo Zwarg

Data de aprovação: 02/12/2025

Data de publicação: 03/12/2025

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



Sumário

Sumário	2
1. Introdução	3
2. Escopo e Aplicabilidade	5
3. Termos e Definições	6
4. Recomendações de segurança, saúde e meio ambiente	8
4.1. Riscos e Danos ocupacionais	8
4.2. Aspectos e impactos ambientais	8
4.3. EPI Obrigatórios	8
4.4. EPC Obrigatórios	8
5. Papéis e Responsabilidades	8
5.1. MATRIZ RACI	11
6. Estruturação do Procedimento	14
7. Referências	28
8. Governança e Comitês	28
9. Tabela de registros	32
10. Parâmetros e Indicadores	35
11. Revisão e Atualização do Processo	37

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



1. Introdução

O Procedimento de Resolução de Queixas, Sugestões e Conflitos da SPE Triunfa Xingu estabelece um fluxo estruturado, transparente e eficiente para o recebimento, registro, análise e solução de quaisquer manifestações relacionadas às atividades do projeto de restauração ecológica da Unidade de Recuperação. Este procedimento constitui instrumento central de governança socioambiental da empresa, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com seriedade, sigilo, celeridade e proporcionalidade, de acordo com sua natureza e grau de severidade.

O processo foi desenvolvido para garantir acessibilidade, previsibilidade e segurança aos diferentes agentes envolvidos, contemplando:

- colaboradores internos da SPE (CLT ou RPA);
- membros das comunidades do entorno;
- demais partes interessadas (stakeholders).

Todos os relatos, independentemente da forma de entrada, convergem obrigatoriamente para o e-mail institucional de ouvidoria (ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br), o qual constitui o repositório oficial de comunicação e encaminhamento aos Coordenadores Gerais.

O procedimento se fundamenta em três pilares essenciais:

1. **Participação social efetiva**, permitindo que membros da comunidade, lideranças e mulheres tenham canais diretos e acessíveis de comunicação.
2. **Responsabilização e rastreabilidade**, mediante registro obrigatório em tabela interna e arquivamento formal no Formulário de Conflitos, Reclamações e Sugestões.
3. **Proporcionalidade e adequação**, garantindo que cada manifestação seja tratada de acordo com sua gravidade, por meio de três instâncias de resolução:
 - **Resolução Individual** (casos pontuais/baixa severidade);

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

- **Mediação Interna** por Especialistas ou Conselho Deliberativo (média/alta severidade);
- **Comitê de Crise** e encaminhamento às autoridades (gravíssima severidade).

Assim, a Triunfa Xingu assegura que conflitos, dúvidas, sugestões ou denúncias sejam tratados por mecanismos claros, com:

- definição de responsáveis;
- prazos objetivos;
- critérios de classificação;
- etapas formais de solução;
- documentos de registro obrigatórios (atas, relatórios e termos de mediação).

O procedimento se organiza em duas fases:

1. **Fase de Recebimento** — contempla todos os meios pelos quais uma manifestação pode ser enviada: auxiliares de campo, WhatsApp comercial e caixas de sugestões. Cada canal possui regras próprias de registro, prazos e encaminhamento obrigatório.
2. **Fase de Resolução** — classifica o relato conforme sua severidade e determina o fluxo aplicável:
 - **Baixa Severidade** → solução interna imediata;
 - **Média/Alta Severidade** → Conselho Deliberativo e/ou Mediação Interna;
 - **Gravíssima Severidade** → Comitê de Crise + ações emergenciais + comunicação às autoridades.

O procedimento reforça, ainda, que nenhum agente pode omitir denúncias que cheguem ao seu conhecimento, estabelecendo consequências disciplinares em caso de ocultação dolosa.

Por fim, a estrutura assegura que todas as partes envolvidas — especialmente a parte reclamante — sejam informadas do andamento e da conclusão do processo, garantindo transparência, confiança e fortalecimento do relacionamento entre a SPE Triunfa Xingu e a comunidade local.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



2. Escopo e Aplicabilidade

Escopo:

O presente Procedimento de Resolução de Queixas, Sugestões e Conflitos estabelece as diretrizes, etapas, critérios, responsabilidades, prazos e instrumentos formais para o recebimento, registro, classificação, encaminhamento e resolução de todas as manifestações relacionadas às atividades da SPE Triunfa Xingu no âmbito da concessão da Unidade de Recuperação.

Este procedimento abrange integralmente:

- todas as formas de recebimento de manifestações (auxiliares de campo, WhatsApp comercial, caixas de sugestão e e-mail institucional);
- os fluxos de tratamento aplicáveis aos três níveis de severidade (baixa, média/alta e gravíssima);
- os mecanismos formais de resolução (Resolução Individual, Mediação Interna, Conselho Deliberativo e Comitê de Crise);
- os prazos e documentos obrigatórios (tabela de registro, ata, relatório, termo de mediação);
- o papel dos diversos agentes internos e externos envolvidos (auxiliares, Coordenador Operacional, Coordenadores Gerais, Jurídico, membros da comunidade e demais stakeholders).

Este procedimento também define regras específicas para casos sensíveis, como denúncias anônimas, denúncias envolvendo coordenadores, risco à integridade, crimes ou infrações administrativas, bem como a obrigação de comunicação às autoridades competentes quando houver materialidade e plausibilidade do fato.

Aplicabilidade:

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

Este procedimento deve ser aplicado sempre que qualquer integrante da comunidade, colaborador interno (CLT ou RPA), auxiliar de campo ou stakeholder desejar registrar uma queixa, sugestão, dúvida, conflito ou denúncia relacionada às atividades da SPE Triunfa Xingu.

Aplica-se, portanto:

- No momento do recebimento de qualquer relato, formal ou informal, verbal ou escrito, por qualquer dos canais oficiais previstos;
- No registro e encaminhamento da manifestação ao e-mail oficial (ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br);
- Na análise e classificação da severidade pelos Coordenadores Gerais;
- Na adoção do fluxo correspondente (resolução individual, mediação, Conselho Deliberativo ou Comitê de Crise);
- Na comunicação interna e comunitária, quando aplicável;
- Durante todo o processo de acompanhamento, deliberação e solução até o encerramento formal do caso, com devolutiva obrigatória à parte reclamante (quando identificada);
- Sempre que houver risco jurídico, trabalhista, socioambiental ou comunitário, cabendo ao Jurídico atuar nas hipóteses previstas;
- No tratamento específico de denúncias envolvendo coordenadores, conforme regras próprias deste procedimento;
- No arquivamento final no Formulário de Conflitos, Reclamações e Sugestões.

Em síntese: toda e qualquer manifestação recebida pela SPE deve seguir integralmente este procedimento, independentemente da forma como chegou ou da pessoa que a recebeu.

3. Termos e Definições

Termos	Definições
Indique o termo a ser esclarecido	a) Conflito: profunda falta de entendimento entre duas ou mais partes e que pode ou não atrapalhar as ações ou decisões a serem tomadas por parte de uma pessoa, grupo ou instituição.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

- b) **Comunidades:** Todos os grupos de pessoas (incluindo Povos Indígenas, povos móveis e outras comunidades locais) que obtêm renda, meios de subsistência ou valores culturais e outras contribuições para o bem-estar da área do projeto no início do projeto e/ou no cenário com projeto. Nos casos em que numerosas pequenas comunidades podem demonstrar padrões homogêneos de organização social, estrutura política e meios de subsistência, essas comunidades podem ser identificadas e listadas como uma comunidade (VERRA, 2017a).
- c) **Outras partes interessadas ou Outros Stakeholders:** Todos os grupos, exceto a comunidade, que possam potencialmente afetar ou ser afetados pelas atividades do projeto e que possam viver dentro ou fora da zona do projeto.
- d) **Projeto:** Restauração ecológica da Unidade de Recuperação Triunfo Xingu (“URTX”), dentro da Área de Proteção Ambiental Triunfo do Xingu (“APA Triunfo do Xingu”), em decorrência de concessão florestal aberta pelo Estado do Pará, com previsão de exploração de créditos de carbono ao concessionário.
- e) **VCS (Padrão de Carbono Verificado - Verified Carbon Standard):** Certificação que objetiva a preservação da floresta, através do pagamento por serviços ambientais prestados, isto é, a conservação da mata nativa de propriedades rurais.
- f) **CCB (Padrões de Clima, Comunidade e Biodiversidade - Climate, Community Biodiversity Standards):** Certificação que objetiva a promoção de benefícios para a comunidade e biodiversidade local, através do estabelecimento de diversas atividades de projeto.
- g) **Verra (verra.org):** Agência responsável por certificar projetos REDD e emitir os créditos de carbono (VCUs) provenientes deles. A Verra é responsável pelos padrões VCS e CCB.
- h) **Proponente do Projeto:** O indivíduo ou organização que tem controle geral e responsabilidade pelo projeto, ou um indivíduo ou organização que, juntamente com outros, sendo cada um deles também um proponente do projeto, tem controle ou responsabilidade geral pelo projeto. A(s) entidade(s) que podem demonstrar a propriedade em relação ao projeto.
- i) **Crédito de Carbono (VCU - Verified Carbon Unit - Unidades de Carbono Verificadas):** São os créditos de carbono gerados nos projetos que podem ser revendidos no mercado voluntário de carbono. Cada crédito representa uma tonelada equivalente de CO₂ cuja emissão na atmosfera foi reduzida ou removida.



4. Recomendações de segurança, saúde e meio ambiente

4.1. Riscos e Danos ocupacionais

Grupo de risco	Risco	Atenção

4.2. Aspectos e impactos ambientais

Grupo de aspectos	Aspectos	Atenção

4.3. EPI Obrigatórios

Informe os EPI's que precisam ser usados na execução do procedimento.

4.4. EPC Obrigatórios

Informe os EPC's que precisam ser usados na execução do procedimento.

5. Papéis e Responsabilidades

As responsabilidades são distribuídas das seguintes formas entre os agentes, conforme detalhado a seguir.

- Auxiliares** **Locais** **de** **Campo:**
Receber, registrar e repassar imediatamente relatos verbais ou escritos à SPE; redigir o relato quando feito verbalmente; preencher tabela de registro; fotografar

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

documentos ou evidências; encaminhar para o e-mail oficial; checar semanalmente a Caixa de Sugestões; reportar conteúdo com registro fotográfico; cumprir o prazo de 5 dias para repasse; responder disciplinarmente em caso de omissão.

- Coordenador Operacional / Gerente Operacional:**
 Receber relatos dos auxiliares e demais colaboradores; garantir registro imediato na tabela oficial; encaminhar denúncia/queixa ao e-mail institucional em até 5 dias; garantir rastreabilidade; acionar Coordenadores Gerais quando houver risco, indício de crime ou urgência; aplicar medidas imediatas de proteção (quando necessário); formalizar relatos oriundos de WhatsApp; registrar omissão de auxiliares e encaminhar à disciplina.
- Responsável pelo WhatsApp Comercial:**
 Monitorar continuamente o WhatsApp oficial da empresa; formalizar qualquer relato recebido; registrar na tabela de controle; encaminhar ao e-mail institucional em até 5 dias; atuar como elo entre comunidade/grupos e SPE; apoiar convocações do Conselho Deliberativo por meio dos grupos de WhatsApp das comunidades.
- Coordenadores Gerais:**
 Receber todas as denúncias encaminhadas ao e-mail da SPE; classificar a severidade (baixa, média/alta ou gravíssima); designar responsáveis internos para resolução de casos de baixa severidade; comunicar formalmente responsáveis e reclamantes; aprovar instauração do Conselho Deliberativo; coordenar triagem final; emitir orientações e comunicações formais; garantir arquivamento e documentação; instaurar Mediação Interna e indicar mediadores; instaurar Comitê de Crise quando necessário; comunicar jurídico em casos sensíveis; conduzir processos quando denúncia não envolver coordenadores; afastar coordenadores envolvidos de qualquer decisão do caso.
- Representante Técnico Interno (área temática):**
 Participar do Conselho Deliberativo como técnico responsável pelo tema objeto do conflito; apoiar contextualização; propor soluções técnicas; implementar as ações designadas pelos Coordenadores Gerais; elaborar relatórios e encaminhar informações para fechamento do caso.
- Corpo de Mediadores Internos (Jurídico / Coordenadores / Operacional / Financeiro):**

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

Conduzir sessões de mediação quando a severidade for média/alta e não coletiva; atuar em duplas (técnico + neutro); manter sigilo obrigatório; elaborar Termo de Mediação; tentar resolução colaborativa; registrar conclusões; escalar para Conselho caso a mediação não tenha êxito; respeitar vedações (não atuar em casos que envolvam seu setor ou onde haja conflito de interesse).

- Representante do Jurídico:**
Ser informado obrigatoriamente em casos de média/alta e gravíssima severidade; avaliar materialidade e plausibilidade; orientar medidas cautelares; recomendar abertura de Boletim de Ocorrência (BO); apoiar decisões disciplinares e demissão de ofício; participar do Conselho Deliberativo em casos gravíssimos; integrar o Comitê de Crise; elaborar parecer jurídico; orientar comunicações externas; garantir cadeia de custódia das provas; acionar Comitê de Ética quando aplicável; supervisionar arquivamento e documentação.
- Conselho Deliberativo:**
Instância formal de deliberação para casos de média/alta severidade ou gravíssimos; composto por 2 dos 3 Coordenadores Gerais, lideranças comunitárias e 1 representante técnico (e 1 do Jurídico nos gravíssimos); registrar decisões em ata e relatório; direcionar solução para áreas internas; acompanhar cumprimento de prazos; realizar nova sessão se necessário; deliberar sobre encaminhamentos comunitários.
- Comitê de Crise:**
Ser instaurado em até 2 dias após ciência de denúncia gravíssima; composto por 2 Coordenadores Gerais + Jurídico; analisar plausibilidade do fato; decidir medidas urgentes; definir necessidade de encaminhamento às autoridades; recomendar BO; deliberar sobre demissão imediata quando cabível; definir se o caso será levado ao Conselho Deliberativo; orientar comunicação emergencial.
- Membros da Comunidade:**
Enviar relatos, denúncias, sugestões ou pedidos de Conselho por qualquer canal permitido; fornecer informações claras; acompanhar prazos e comunicações quando identificados; participar do Conselho Deliberativo quando convocados; utilizar caixa de sugestões para relatos anônimos; exercer direito à não-retaliação; preservar registros enviados.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

- **Stakeholders Externos (fornecedores, visitantes, parceiros):**
Registrar manifestações pelos canais oficiais; cooperar em processos investigativos; seguir orientações de segurança, conduta e confidencialidade; respeitar prazos de resposta quando envolvidos.
- **SPE Triunfa Xingu (como organização):**
Manter e atualizar o Procedimento; garantir funcionamento dos canais de recebimento; assegurar integridade e transparência do processo; proteger partes envolvidas; registrar e arquivar todos os casos no Formulário de Conflitos, Reclamações e Sugestões; garantir não-retaliação; promover comunicação clara e tempestiva.

5.1. MATRIZ RACI

A matriz RACI define os papéis das áreas envolvidas em cada macro etapa do processo:

- R = Responsável (executa a tarefa)
- A = Aprovador (autoridade final)
- C = Consultado (fornece informações)
- I = Informado (é comunicado do progresso/resultados)

Etapa / Entrega do Procedimento	Responsável (R)	Aprovador (A)	Consultado (C)	Informado (I)
1. Recebimento da denúncia/queixa/sugestão (qualquer canal)	Auxiliar de Campo / Responsável pelo WhatsApp / Comunidade / Caixa de Sugestões	–	–	Coordenadores Gerais
2. Registro formal na tabela de controle	Auxiliar de Campo / Responsável pelo WhatsApp / Gerente Operacional	–	–	Coordenadores Gerais

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

3. Encaminhamento ao e-mail oficial (ouvidoria@...)	Auxiliar de Campo / Gerente Operacional / Responsável WhatsApp	–	–	Coordenadores Gerais
4. Classificação da severidade (baixa / média-alta / gravíssima)	Coordenadores Gerais	Coordenadores Gerais	Jurídico (exceto baixa)	Gerente Operacional; Representante Técnico
5. Comunicação à Parte Reclamante (quando identificada)	Coordenadores Gerais	–	–	Parte Reclamante
6. Nomeação de responsável interno (Baixa Severidade)	Coordenadores Gerais	Coordenadores Gerais	–	Jurídico (se necessário); Parte Reclamante
7. Execução da solução (Baixa Severidade)	Responsável Interno designado	Coordenadores Gerais	–	Parte Reclamante
8. Instaurar Mediação Interna (quando aplicável)	Coordenadores Gerais	Coordenadores Gerais	Jurídico (se tema sensível)	Parte Reclamante; Representante Técnico
9. Condução da Mediação Interna	Mediadores Internos (dupla)	–	Coordenadores Gerais; Jurídico	Parte Reclamante
10. Emissão do Termo de Mediação Interna	Mediadores Internos	Coordenadores Gerais	Jurídico	Parte Reclamante; áreas envolvidas
11. Solicitação de instauração do Conselho (quando aplicável)	Qualquer agente (colaborador, comunidade, stakeholder)	Coordenadores Gerais	Lideranças comunitárias	Representante Técnico; Jurídico
12. Aprovação e convocação do Conselho Deliberativo	Coordenadores Gerais	Coordenadores Gerais	Lideranças comunitárias ; Jurídico	Comunidade; Representante Técnico
13. Realização do Conselho Deliberativo	Coordenadores Gerais (2/3)	–	Lideranças; Jurídico (quando necessário);	Parte Reclamante; Comunidade

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

			Representant e Técnico	
14. Elaboração da Ata e Relatório do Conselho	Coordenadores Gerais / Representante Técnico / Jurídico (se aplicável)	Coordenador es Gerais	Lideranças comunitárias	Comunidade; Parte Reclamante
15. Direcionamento interno para resolução (pós Conselho)	Coordenadores Gerais	Coordenador es Gerais	Representant e Técnico; Jurídico	Parte Reclamante
16. Resolução da demanda (média/alta gravidade)	Responsável Interno designado	Coordenador es Gerais	Representant e Técnico	Parte Reclamante
17. Instauração do Comitê de Crise (casos gravíssimos)	Coordenadores Gerais + Jurídico	Coordenador es Gerais	Representant e Técnico (se necessário)	Comunidade (quando aplicável); Parte Reclamante
18. Execução de medidas urgentes (Gravíssima Severidade)	Comitê de Crise	Coordenador es Gerais	Jurídico	Representante Técnico
19. Encaminhamento às autoridades competentes	Jurídico + Coordenadores Gerais	Coordenador es Gerais	Comitê de Crise	Parte Reclamante
20. Demissão imediata (quando cabível)	Coordenadores Gerais	Coordenador es Gerais	Jurídico	RH / Financeiro / Operacional
21. Realização do Conselho (prazo 10 dias – gravíssima)	Coordenadores Gerais (2/3)	–	Jurídico; Lideranças comunitárias ; Representant e Técnico	Comunidade; Parte Reclamante
22. Resolução da demanda gravíssima	Responsável Interno + Jurídico	Coordenador es Gerais	Comitê de Crise; Representant e Técnico	Parte Reclamante

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



23. Encaminhamento para Judiciário (quando aplicável)	Jurídico	Coordenadores Gerais	Comitê de Crise	Parte Reclamante
24. Arquivamento no Formulário de Conflitos	Triunfa Xingu (área administrativa designada)	Coordenadores Gerais	Jurídico	Áreas envolvidas

6. Estruturação do Procedimento

O procedimento de resolução de queixas, sugestões e conflitos visa instaurar processos claros e bem definidos das formas e meios de recebimento dessas mensagens e/ou denúncias; assim como formas de resolução de conflitos, condicionada à natureza e severidade da queixa/denúncia ou sugestão; de igual modo visa definir os prazos e composição da instauração do *Conselho Deliberativo*, assim como suas formas, meios de execução e próximos passos.

Os agentes envolvidos neste procedimento, são:

- Colaboradores internos da SPE;
- Membros das comunidades; e
- Outros stakeholders gerais.

Se destaca que todas as denúncias e queixas, serão direcionados ao E-mail da Triunfa Xingu (ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br), e, portanto, será automaticamente direcionado aos coordenadores da empresa (denominados neste documento como “Coordenadores Gerais”).

O processo abaixo será separado em duas fases:

- Recebimento; e

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

- Resolução

6.1. Meios de recebimento da queixa ou denúncia

6.1.1. Auxiliares locais de campo

Uma reclamação ou denúncia pode ser notificada aos auxiliares locais de campo do projeto, que poderá ser de forma *verbal* ou *formal*. Sendo *verbal*, os auxiliares de campo deverão redigir, ou encaminhar o fato aos *Coordenadores Gerais* redigirem, a reclamação ou denúncia na tabela de registro da empresa¹, assim como encaminhado para o E-mail responsável da Triunfa Xingu (ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br). Se destaca que, esta modalidade de denúncia ocorre não apenas aos colaboradores que atuam no campo, mas também aos demais colaboradores internos da Triunfa Xingu, sendo indicado o *Gerente Operacional* como responsável por direcionar essas denúncias, queixas ou sugestões, tendo em vista o recorrente contato nas atividades de campo e com os demais colaboradores da empresa. O Gerente Operacional terá o prazo de 5 dias para registrar e reportar ao E-mail da empresa (que irá aos coordenadores).

O reporte da queixa, por parte do auxiliar à coordenação da Triunfa Xingu, é obrigatório. De modo que, em caso de o Gerente Operacional deixar de devidamente repassar uma queixa, este receberá uma advertência formal da Triunfa Xingu, sem prejuízo de possíveis incidências de cláusula de rescisão contratual em caso de constatação de dolo na omissão do relatado.

6.1.2. Whatsapp Comercial e Grupos com as comunidades

¹ 251126_ConflictComplaintsSuggestionsForm

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

Outro meio de recebimento de queixa ou denúncia é diretamente para WhatsApp comercial +55 91 3084-9111 . Deverá ser nomeado um responsável para checar constantemente as notificações encaminhadas a este número. Em caso de recebimento de denúncia, queixas ou sugestões neste número, o nomeado será o responsável por formalizar o relatado e encaminhar para o E-mail: ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br; assim como a preencher a tabela de registro da empresa². A responsável terá um prazo de 5 dias para encaminhar e registrar a denúncia ao E-mail ao Triunfa do Xingu. Este meio de recebimento pode receber pleitos de instauração de Conselho Deliberativo, assim como sua convocação ocorrerá por ele.

Os grupos de Whatsapp serão: (i) com membros da comunidade; (ii) com lideranças da comunidade; e (iii) com mulheres da comunidade.

6.1.3. Caixas de Sugestão

Para os casos de queixas ou denúncias anônimas, estas deverão ocorrer por meio do depósito da denúncia ou reclamação em uma caixa de sugestões, que ficará instalada na comunidade e será semanalmente checada pelos auxiliares de campo, os quais ficarão responsáveis pelo seu encaminhamento aos já mencionados *coordenadores do projeto*, através do E-mail (ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br), contendo o registro fotográfico do relatado (claro e legível), e a tabela de registro da empresa³. O Gerente Operacional deverá, após a revisão semanal do conteúdo da caixa, em até 5 dias, encaminhar qualquer queixa/denúncia ou sugestão que esteja na Caixa, com devido registro fotográfico.

As caixas de sugestão não se limitam às denúncias anônimas, servindo também para os demais tipos de reportes, como: sugestões; queixas ou observações.

² Ibid.

³ Ibid.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



6.2. Procedimento de Resolução

Recebida a denúncia, queixa ou sugestão, sua forma de resolução dependerá da natureza e grau de severidade do relatado. Mas, independentemente do caráter do relatado, deverá, sempre, ser direcionado aos *Coordenadores Gerais* do projeto. Os referidos coordenadores terão a responsabilidade de direcionar o relatado, com base na sua natureza e gravidade, em linha ao procedimento exposto neste tópico.

As queixas, denúncias e sugestões são classificadas em três tipos:

- a) **Pontuais/Baixa Severidade:** questões de fácil e célere resolução; normalmente de impacto individual, o qual não necessita de consulta coletiva para sua forma de resolução.
- b) **Média/Alta Severidade:** questões de alta sensibilidade socioambiental; e/ou que envolvem o coletivo.
- c) **Gravíssima Severidade:** cometimento de crimes e/ou infrações e sanções.

Com exceção da matéria descrita no tópico “a”, o jurídico da Triunfa Xingu deve, sempre, ser informado e estar à par das denúncias, queixas e sugestões.

6.2.1. Pontuais/Baixa Severidade

Queixas/Observações/Denúncias pontuais, ou seja, de fácil resolução, de incidência mais individual, que não afeta múltiplos agentes, se adequam à modalidade de resolução individual.

Neste caso, recebida a queixa, denúncia ou sugestão pelas vias estabelecidas no tópico 7.1.1, os *Coordenadores Gerais* serão os responsáveis por indicarem o(s)

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

responsável(is) interno(s) para solucionar o relatado. Os referidos coordenadores devem formalizar por E-mail a indicação do responsável, com a respectiva descrição da questão a ser solucionada, e o prazo a ser solucionado, assim como assegurar que a Parte Reclamante (caso não seja uma queixa anônima) esteja ciente do redirecionamento e andamento do processo de resolução.

Quadro Sinóptico

ITEM	INFORMAÇÃO
RESPONSÁVEL INICIAL	Coordenadores Gerais
ATRIBUIÇÃO	Indicar internamente quem resolverá
FORMA	Encaminhamento formal por e-mail
COMUNICAÇÃO AO RECLAMANTE	Obrigatória, exceto anônimos
PRAZO – INDICAÇÃO DO RESPONSÁVEL	10 dias úteis após recebimento
PRAZO – RESOLUÇÃO	10 dias úteis após aceite da tarefa
JURÍDICO	Dispensado

6.2.2. Média/Alta Severidade

Conceito

Temas de maior relevância socioambiental, e/ou que envolvem o coletivo, e/ou disponham de médio/alto grau de severidade, serão trazidas à comunidade, por meio da convocação de um *Conselho Deliberativo* (“Conselho”), com os membros da comunidade, *Coordenadores Gerais* e representante interno da Triunfa Xingu, conforme detalhado a seguir. Assim, o referido conselho visa: **(i.)** contextualizar o ocorrido; **(ii.)** recolher sugestões e opiniões; e **(iii.)** realizar ata da reunião e relatório; **(iv.)** direcionar internamente para os responsáveis internos solucionarem o relatado. Exemplos de ocorrências nesta seção, seriam: denúncias de assédio moral; execuções gerais do projeto que estejam importunando a comunidade; entre outros.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



Forma de Instauração do Conselho

A instauração do Conselho poderá ser pleiteada por qualquer um dos agentes envolvidos neste procedimento (membros da comunidade; colaboradores internos da empresa e demais stakeholders). Sua instauração deverá ser aprovada por um dos *Coordenadores Gerais* e os detalhes da sua execução (data, local e horário) devem ser alinhados pelo grupo de Whatsapp formado com os membros da comunidade.

Mediação de Conflitos

A *Mediação Interna* é um mecanismo de resolução colaborativa, alternativo ao Conselho Deliberativo, confidencial e voluntária, conduzida por especialistas internos da SPE, com o objetivo de:

- reduzir tensões;
- evitar a escalada para Conselhos Deliberativos;
- promover acordos equilibrados e claros;
- proteger relações comunitárias e internas de trabalho;
- prevenir conflitos recorrentes.

A Mediação não substitui os fluxos formais, mas funciona como uma etapa intermediária, sempre que adequada. Este procedimento será aplicado apenas em casos de Média/Alta severidade Não-Coletiva, como:

- Conflitos entre colaboradores internos;
- Conflitos entre colaborador e comunidade sem danos coletivo;
- Incômodos operacionais que não configurem risco severo;
- Queixas recorrentes sobre postura, comunicação ou conduta leve.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

Quem pode atuar como mediador? A Triunfa Xingu já possui quatro estruturas internas aptas a comporem o Corpo de Mediadores Internos:

1. Setor Jurídico (mediação jurídico-operacional)

- especialista em análise de fatos e riscos;
- indicado para conflitos contratuais, condutas, direitos, obrigações.

2. Coordenadores Gerais (mediação estratégica)

- podem conduzir mediações que envolvam dinâmica entre áreas e equipes;
- adequados para conflitos internos sobre execução de atividades.

3. Coordenador Operacional / Gerente Operacional (mediação de campo)

- ideal para conflitos surgidos na operação agrícola/florestal;
- bom para restabelecimento de diálogo com colaboradores rurais.

4. Especialista Financeiro / Administrativo (mediação procedimental)

- para conflitos envolvendo pagamentos, RPAs, fluxos, burocracias.

 Regras para composição:

- Sempre haverá 2 Mediadores Internos, escolhidos pelos Coordenadores Gerais;
- Um deles deve ser técnico do tema (jurídico / operacional / financeiro);
- Outro deve ser neutro, sem envolvimento direto.

 Não podem ser mediadores:

- pessoas envolvidas direta ou indiretamente no conflito;
- auxiliares ou colaboradores que recebam queixa contra si;
- coordenadores denunciados (seguindo regra 7.3).

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

Assim, após o recebimento da denúncia, os Coordenadores Gerais classificarão o caso como elegível à mediação, de modo a comunicar o jurídico (caso se trate de tema sensível) e, posteriormente, deverão nomear dois mediadores internos, dentro dos requisitos dispostos acima. Os Coordenadores têm o prazo de 5 dias úteis para instaurar a reunião de Mediação. Caso não haja resolução nesta primeira sessão, poder-se-á instaurar uma nova sessão com os mesmos mediadores, pelo mesmo prazo.

Dispensa do Conselho Deliberativo

Em caráter excepcional, poderá ser dispensada a necessidade de se instaurar o Conselho Deliberativo para relatos de média/alta severidade. Neste caso, por se tratar de questão que envolve o coletivo, a contextualização do problema deverá ser dada no grupo de comunidades via Whatsapp. A dispensa da instauração do Conselho depende de manifestação majoritárias dos líderes das comunidades; assim como dos Coordenadores Gerais. Assim, os Coordenadores poderão, de ofício, indicar o responsável pela resolução do ocorrido, o qual deverá encaminhar Relatório de Resolução do relato aos membros da comunidade.

Composição

Sua composição deverá, obrigatoriamente, conter o 2 dos 3 *Coordenadores Gerais*, na forma presencial ou remota, assim como as lideranças pré-estabelecidas das comunidades. De igual modo, tendo em vista que a matéria deliberada será de conhecimento antecipado, os *Coordenadores Gerais* devem, obrigatoriamente, indicar um representante, na figura estrita de um colaborador interno da empresa, condizente ao tema que deve ser solucionado (representante técnico). Ou seja, se a queixa, denúncia ou sugestão envolva questões jurídica, deverá ser convocado um membro do jurídico da Triunfa Xingu.

Efeitos do Conselho e Próximos Passos

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

Após a realização do Conselho, será gerado uma ata da reunião, concomitantemente a um relatório, que deve: detalhar as deliberações de reunião; a contextualização dos fatos; assim como já indicar o direcionamento do problema às áreas internas da Triunfa Xingu e seu respectivo responsável. O relatório deverá ser encaminhado para o E-mail dos responsáveis para solucionar o problema, os quais devem se atentar ao prazo de 15 dias úteis para resolução do problema, prorrogável por igual prazo, desde que devidamente justificado e notificado aos membros do Conselho. Após a resolução do relatado, deve ser garantido que a Parte Reclamante tenha ciência do procedimento de resolução e seu processo de execução. Esta etapa visa assegurar que a Parte Reclamante seja contextualizada e informada de que a queixa, denúncia ou sugestão foi acatada e/ou solucionada.

Quadro Sinóptico (Média/Alta Severidade)

ITEM	INFORMAÇÃO
RESPONSÁVEL INICIAL	Coordenadores Gerais
REQUISITO JURÍDICO	Obrigatório
MECANISMO	Conselho Deliberativo
QUEM PODE PEDIR O CONSELHO	Qualquer agente (comunidade, colaboradores, stakeholders)
QUEM APROVA	Coordenador Geral
MEIO DE INSTAURAÇÃO	Grupos de WhatsApp da comunidade
COMPOSIÇÃO MÍNIMA	2 dos 3 Coordenadores + lideranças + 1 representante interno da área temática
DOCUMENTOS GERADOS	Ata + Relatório
DIRECIONAMENTO PÓS CONSELHO	Interno, com prazos do documento
PRAZO PARA CONSELHO	Até 30 dias
NOVA SESSÃO	Em até 30 dias

Quadro Sinóptico (Mediação)

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

ITEM	INFORMAÇÃO
QUANDO APLICAR	Casos de Média/Alta severidade não-criminais e não-coletivos
QUEM INDICA A MEDIAÇÃO	Coordenadores Gerais
COMPOSIÇÃO	2 Mediadores Internos (técnico + neutro)
NÃO PODE	Envolvidos no caso / denunciados
PRAZO PARA INICIAR	5 dias úteis após indicação
QUANTAS SESSÕES	1 a 3 (conforme necessidade)
DOCUMENTOS	Termo de Mediação Interna
ARQUIVAMENTO	Formulário de Conflitos
SIGILO	Obrigatório
VOLUNTARIEDADE	Fundamento essencial
SE FALHAR	Conduz ao Conselho Deliberativo

6.2.3. Gravíssima Severidade

Conceito e Efeitos

Estes casos se tratam de acontecimentos que transcendem para a esfera judicial, de modo que são atos que se configuram como crimes, infrações ou delitos. São exemplos destes atos: crimes ambientais (como queimada e supressão de árvores sem autorização ou poluição dos rios); assédio moral ou sexual; agressão física; invasão de propriedade; entre outros.

Nesta toada, o modo de resolução deve ser mais célere, eficiente e rígido em comparação aos outros casos trazidos. Os meios de recebimento dessas denúncias são os mesmos descritos no Tópico 7.1, devendo sempre ser direcionada aos coordenadores, já identificados neste documento, do projeto e para o jurídico interno da Triunfa Xingu, nos seguintes E-mails: ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br e juridico@triunfodoxingu-spe.com.br.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



Comitê de Crise

Constatada a denúncia pelos coordenadores e pelo jurídico, independentemente da via pela qual chegou, será instaurado o Comitê de Crise. Este comitê será composto, em primeiro momento, obrigatoriamente por, no mínimo, 2 dos 3 *Coordenadores Gerais* e por um representante do jurídico da Triunfa Xingu. O Comitê de Crise será instaurado em até 2 dias corridos após a ciência de denúncia pelos coordenadores. O Comitê de Crise deliberará sobre: (i) a plausibilidade da denúncia; (ii) medidas urgentes de prontidão; (iii) envolvimento, ou não, dos membros da comunidade via Conselho Deliberativo, dado ao sigilo e anonimato que possa permear o caso.

Direcionamento às autoridades competentes

Caso haja elementos mínimos que configurem a materialidade e plausibilidade do direito (testemunhas; fortes indícios materiais de autoria) ela deverá ser encaminhada imediatamente às autoridades judiciais competentes. Nesta toada, os *Coordenadores Gerais*, com auxílio do jurídico da empresa, deverá recomendar a abertura de um Boletim de Ocorrência (BO). Ademais, diante de fortes indícios materiais de autoria, os *Coordenadores Gerais* da Triunfa Xingu estão instruídos a demitir o praticante do delito (caso seja colaborador da empresa), de ofício, ou seja, antes de concluir o Conselho.

De igual modo, o Conselho deverá ser convocado, seguindo os mesmos ritos descritos no tópico anterior, contudo, com uma diferença: o prazo para a realização do Conselho será de 10 (dez) dias corridos, contados da data de ciência, por parte dos *Coordenadores Gerais*, do delito.

O Conselho terá a mesma composição mínima exigida no tópico anterior. De igual modo, a reunião deverá gerar uma ata, assim como um relatório que deve: detalhar as deliberações de reunião; a contextualização dos fatos; assim como já indicar o direcionamento do problema às áreas internas da Triunfa Xingu e seu respectivo

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

responsável. O relatório deverá ser encaminhado para o E-mail dos responsáveis para solucionar o problema, os quais devem se atentar aos prazos estabelecidos neste documento. Após a resolução do relatado, deve ser garantido que a Parte Reclamante tenha ciência do procedimento de resolução e seu processo de execução. Esta etapa visa assegurar que a Parte Reclamante seja contextualizada e informada de que a queixa, denúncia ou sugestão foi acatada e/ou solucionada.

Os responsáveis terão o prazo de 10 dias para oferecer uma solução ao ocorrido, sem prejuízo das medidas urgentes de prontidão definidas no Comitê de Crise.

Tribunais ou Judiciário

Caso o conflito não tenha sido resolvido amigavelmente dentro das etapas anteriores, os envolvidos poderão se valer dos órgãos judiciários competentes da respectiva jurisdição para tentar resolver a situação. Nesse sentido, as partes envolvidas no conflito recorrerão ao foro competente (tribunal ou órgão judicial com competência legal para tratar de determinado litígio) para dirimir os conflitos não resolvidos dentro das etapas anteriores. Geralmente, a jurisdição é determinada com base em critérios como a localização geográfica das partes envolvidas, a natureza do conflito e as leis aplicáveis. Além disso, esses tribunais têm o poder de produzir e coletar provas, interpretar a lei pertinente e emitir sentenças juridicamente vinculadas as partes envolvidas no conflito. Durante todo esse processo, o departamento jurídico da Triunfa Xingu dará todo o suporte necessário, na medida de suas atribuições. Todos têm direito à ampla defesa, presunção de inocência e contraditório.

6.3. Demais Disposições Denúncias

Denúncia envolvendo coordenadores

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

Em caso da denúncia e/ou queixa envolver um *Coordenador Geral*, este será afastado temporariamente das suas prerrogativas voltadas a este caso específico. Prerrogativas essas, como: (i.) classificar a severidade do relato; (ii.) convocar o Conselho Deliberativo e aprovar sua instauração; e (iii.) direcionar a denúncia ao responsável interno selecionado para resolução do conflito. Portanto, os outros 2 coordenadores lideraram o processo. Caso o relato seja voltado a mais de 1 Coordenador, o processo será direcionado ao Jurídico da Triunfa Xingu, de modo que contrairá, integralmente, todas as prerrogativas dos *Coordenadores Gerais* para o andamento do processo, com a participação do coordenador restante, ou sozinho, caso os três estejam envolvidos.

Quadro Sinóptico

ITEM	INFORMAÇÃO
EXEMPLOS	Crime ambiental, agressão, assédio sexual, invasão, poluição, fogo etc.
RESPONSÁVEIS	Coordenadores gerais + jurídico
E-MAILS OBRIGATÓRIOS	ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br ; juridico@triunfodoxingu-spe.com.br
COMITÊ DE CRISE	Instaurado em até dois dias após a ciência do delito
ENCAMINHAMENTO ÀS AUTORIDADES	Imediato havendo elementos mínimos
BOLETIM OCORRÊNCIA	Recomendado pelo jurídico e coordenadores
POSSIBILIDADE DE DEMISSÃO IMEDIATA	Sim, havendo plausibilidade
CONSELHO	Condicionado à aprovação do Comitê de Crise
PRAZO DE INSTAURAÇÃO	10 dias corridos após ciência do delito
COMPOSIÇÃO	2 coordenadores + lideranças + 1 técnico + 1 jurídico
NOVA SESSÃO	Até 10 dias depois da 1ª
PRAZO PARA SOLUÇÃO	10 dias corridos
PAPEL DO JURÍDICO	Apoio + análise + acionamento do Comitê de Ética
CAMINHO JUDICIAL	Admissível se não houver solução interna

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

6.4. QUADRO SINÓPTICO

6.4.1. Recebimento das Queixas/Denúncias/Sugestões

CANAL DE RECEBIMENTO	QUEM RECEBE	FORMA	OBRIGAÇÕES IMEDIATAS	ENCAMINHAMENTO	OBSERVAÇÕES CRÍTICAS
Auxiliares locais de campo (7.1.1)	Auxiliares de campo	Verbal ou escrita	Redigir relato e registrar na tabela de controle; encaminhar ao e-mail oficial	ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br	Omissão = advertência formal + possível rescisão se houver dolo
WhatsApp Comercial (7.1.2)	Responsável nomeado	WhatsApp	Formalizar relato + preencher tabela interna	ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br	Necessário responsável designado e monitoramento contínuo
Caixas de Sugestão (7.1.3)	Auxiliares de campo	Depósito anônimo ou identificado	Fotografar conteúdo + registrar + enviar por e-mail	ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br	Usado para denúncias anônimas e sugestões gerais

6.4.2. Classificação das Queixas

TIPO	DEFINIÇÃO	EXEMPLOS	NECESSIDADE DE JURÍDICO	INSTÂNCIA DE RESOLUÇÃO	PRAZOS PRINCIPAIS
Baixa Severidade	Pontual, rápida, efeito individual	Pequenas reclamações, ajustes internos	Não obrigatório	Coordenadores → responsável interno	10 dias úteis (designação) + 10 dias úteis (resolução)
Média/Alta Severidade	Impacto coletivo, alta sensibilidade socioambiental	Assédio moral; impactos negativos na comunidade	Obrigatório	Conselho Deliberativo	Conselho em até 30 dias; nova sessão em 30 dias
Gravíssima Severidade	Crimes, infrações, delitos	Crimes ambientais; agressões; assédio sexual	Obrigatório + imediato	Comitê de Crise + Conselho + encaminhamento judicial	Conselho em 10 dias; resolução em 10 dias

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

7. Referências

Informe as normas e os requisitos que o procedimento possui ligação.

Norma/Documento	Requisito

8. Governança e Comitês

Este capítulo estabelece a estrutura de governança responsável por garantir a execução adequada, transparente, eficiente e segura do Procedimento de Resolução de Queixas, Sugestões e Conflitos da SPE Triunfa Xingu. A governança aqui definida integra fluxos de decisão, competências de cada área, comitês internos, mecanismos de controle e formas de participação comunitária, assegurando alinhamento com as exigências legais, contratuais e de certificação.

A governança é composta por cinco níveis estruturais, cada qual com funções específicas e complementares:

8.1. Núcleo de Governança Permanente

8.1.1. Coordenadores Gerais (Nível Estratégico)

São a autoridade máxima do procedimento, atuando como instância central e permanente de governança.

Têm como funções:

- Receber e tomar ciência de todas as manifestações enviadas ao canal oficial (ouvidoria@triunfadoxingu-spe.com.br);
- Classificar a severidade (baixa, média/alta ou gravíssima);
- Acionar o fluxo correspondente:

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



- resolução individual (baixa),
- mediação interna (média/alta não coletiva),
- Conselho Deliberativo (média/alta coletiva),
- Comitê de Crise (gravíssima);
- Nomear responsáveis internos e mediadores;
- Aprovar realização de Conselhos e sessões de Mediação;
- Aprovar relatórios, atas e encaminhamentos;
- Garantir prazos e comunicação à parte reclamante;
- Afastar coordenadores envolvidos em denúncia, quando aplicável.

8.2. Estruturas Executivas de Apoio

8.2.1. Gerente Operacional (Nível Tático)

Responsável pela interface com colaboradores de campo e comunidades.
Funções:

- Receber manifestações em campo (direta ou via auxiliares);
- Registrar e encaminhar ao canal oficial dentro do prazo;
- Supervisionar caixas de sugestão;
- Auxiliar na logística e convocação de Conselhos e Mediações;
- Participar como mediador técnico quando designado.

8.2.2. Auxiliares de Campo

Função primordial no recebimento inicial.
Responsáveis por:

- Redigir relatos verbais;
- Encaminhar as manifestações registradas;
- Verificar caixas de sugestão semanalmente;
- Reportar obrigatoriamente ao Gerente Operacional e/ou ao canal oficial.

A omissão injustificada gera advertência formal e pode ensejar rescisão por dolo.

8.3. Corpo de Mediadores Internos

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



A Mediação Interna é uma estrutura de governança própria, criada para reduzir tensões e evitar escalada para mecanismos mais complexos. A composição é formada por colaboradores internos previamente indicados pelos Coordenadores Gerais, dentre:

- Setor Jurídico
- Coordenadores Gerais (quando não envolvidos no caso)
- Coordenador Operacional / Gerente Operacional
- Especialista Financeiro/Administrativo

Requisitos de governança na Mediação:

- Sempre dois mediadores por sessão (um técnico + um neutro);
- Nenhuma pessoa envolvida diretamente na denúncia pode atuar como mediadora;
- Sigilo e voluntariedade são obrigatórios;
- Prazos e documentação (Termo de Mediação Interna) são mandatórios;
- Até três sessões podem ocorrer antes da necessidade de escalonamento ao Conselho.

A mediação é supervisionada pelos Coordenadores Gerais e conta com apoio consultivo do Jurídico quando necessário.

8.4. Conselho Deliberativo

Estrutura colegiada para análise de casos de média/alta severidade com impacto coletivo ou de alta sensibilidade socioambiental.

8.4.1. Função de Governança

- Contextualizar o ocorrido perante comunidade e empresa;
- Escutar opiniões e sugestões;
- Registrar deliberações em ata;
- Produzir relatório oficial encaminhado para resolução interna;
- Selecionar e indicar responsáveis técnicos para solucionar o caso;
- Monitorar prazos de até 15 dias úteis (prorrogáveis).

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



8.4.2. Composição

- No mínimo 2 dos 3 Coordenadores Gerais;
- Lideranças pré-definidas das comunidades;
- Representante técnico interno (jurídico, operacional ou financeiro);
- Demais membros convidados conforme necessidade.

A convocação ocorre via grupos oficiais de WhatsApp, sob coordenação dos Coordenadores Gerais.

O Conselho também possui competência deliberativa para dispensar sua própria convocação (em casos excepcionais), desde que haja anuência da comunidade e dos Coordenadores.

8.5. Comitê de Crise

Estrutura emergencial para casos de gravíssima severidade, envolvendo crimes, infrações legais, riscos à integridade física ou socioambiental.

8.5.1. Funções de Governança

- Avaliar plausibilidade e materialidade imediata da denúncia;
- Deliberar sobre medidas urgentes de proteção e contenção;
- Determinar necessidade de envolver ou não a comunidade no Conselho (preservação de sigilo);
- Decidir sobre demissão imediata quando houver fortes indícios de autoria;
- Representar a SPE perante autoridades competentes;
- Coordenar o fluxo judicial quando aplicável.

8.5.2. Composição

- No mínimo 2 dos 3 Coordenadores Gerais;
- Representante do Jurídico;
- Representante técnico adicional (quando exigido pela matéria).

Prazo de instauração: até 2 dias corridos após ciência da denúncia.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

8.6. Participação Comunitária

A governança do procedimento exige que as comunidades tenham:

- participação deliberativa nos Conselhos;
- acesso aos canais de denúncia (incluindo grupos de WhatsApp e caixas);
- devolutiva obrigatória após resolução;
- garantia de sigilo quando aplicável;
- possibilidade de solicitar instauração de Conselho.

A participação comunitária é um eixo estruturante do modelo de governança.

8.7. Governança de Integridade, Registro e Arquivamento

Os registros formais são mantidos em sistema próprio:

- Formulário de Conflitos, Reclamações e Sugestões;
- Tabela interna de recebimento e controle;
- Atas e Relatórios do Conselho;
- Termos de Mediação Interna;
- Registros do Comitê de Crise;
- Documentos de encaminhamento às autoridades, quando houver.

A responsabilidade de arquivamento é da Triunfa Xingu (área administrativa designada), com supervisão final dos Coordenadores Gerais.

9. Tabela de registros

IDENTIFICAÇÃO DO REGISTRO	PROTEÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	TEMPO DE RETENÇÃO (ATIVO)	DISPOSIÇÃO FINAL
Tabela de Registro de Queixas/Denúncias/Sugestões (recebidas via	Eletrônico (acesso restrito aos Coordenad	Pasta oficial: Formulário de Conflitos – Registro Geral	Busca por nome do reclamante (se houver),	5 anos	Arquivamento morto por mais 5 anos; após, destruição segura

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



auxiliares, WhatsApp, caixas de sugestão)	ores e Jurídico)		número sequencial ou data		(eliminação eletrônica certificada)
Relatos e Evidências Anexas (fotos, prints, documentos)	Eletrônico	Pasta: Evidências Associadas ao Registro	Busca por ID do registro/tabela ou nome do arquivo	5 anos	Transferência ao arquivo morto por 5 anos adicionais; destruição após prazo
Termos de Mediação Interna	Eletrônico	Pasta: Mediações Internas – Termos Oficiais	Busca por nome das partes, mediadores ou data da sessão	5 anos	Arquivamento morto; destruição segura após 10 anos totais
Atas do Conselho Deliberativo	Eletrônico + backup físico	Pasta: Conselho Deliberativo – Atas	Busca por tema, número da ata, data ou comunidade	10 anos	Arquivo morto permanente (por ser documento institucional de valor histórico e social)
Relatórios do Conselho Deliberativo (com direcionamentos e responsáveis)	Eletrônico	Pasta: Conselho Deliberativo – Relatórios e Encaminhamentos	Busca por tema, área responsável ou data	10 anos	Arquivo morto permanente ou eliminação após decisão dos Coordenadores Gerais
Registros do Comitê de Crise	Eletrônico + físico sob custódia do Jurídico	Pasta restrita: Comitê de Crise – Sigilo Máximo	Busca por número do caso, data ou responsável interno	15 anos	Arquivo morto por prazo indeterminado; destruição apenas com anuência jurídica

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



Comunicações de Encaminhamento (e-mails enviados pelos Coordenadores, notificação de responsável interno, respostas ao reclamante)	Eletrônico	Pasta: Comunicações – Encaminhamentos e Devolutivas	Busca por data, número do caso, nome do reclamante, responsável técnico	5 anos	Arquivamento morto por mais 5 anos; destruição criptografada
Registro da Caixa de Sugestões (fotografias + transcrição interna)	Eletrônico	Pasta: Caixa de Sugestões – Registros Semanais	Busca por semana, data ou tipo de denúncia	2 anos	Destruição após 2 anos, exceto registros que evoluíram para Conselho/Mediação (seguem regra específica)
Formulário de Conflitos, Reclamações e Sugestões – Arquivo Mestre	Eletrônico (com backup local e na nuvem)	Repositório central: Formulário de Conflitos – Arquivo Mestre	Busca por ID, tipo de severidade, comunidade, status	Permanente	Arquivamento permanente, sem descarte
Registros de Encaminhamento às Autoridades (BO, laudos, protocolos)	Eletrônico + físico quando exigido por lei	Pasta: Casos encaminhados ao Judiciário/Polícia	Busca por número de BO, protocolo judicial, data	20 anos	Arquivamento morto permanente, devido à natureza judicial
Advertências formais dos auxiliares (por omissão de registro)	Eletrônico	Pasta: Procedimentos Disciplinares Internos	Busca por nome do auxiliar e data da advertência	5 anos	Arquivamento morto por 5 anos adicionais; destruição com registro

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

10. Parâmetros e Indicadores

CÓD. INDICADOR	INDICADOR	OBJETIVO	UNIDADE DE MEDIDA	REFERÊNCIA / PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO
I-01	Tempo Médio de Registro	Medir a rapidez entre o recebimento da queixa e seu registro formal na tabela interna.	Dias	≤ 5 dias (prazo operacional previsto para registro).
I-02	Prazo de Encaminhamento ao E-mail Oficial	Garantir que todas as queixas sejam formalmente enviadas ao e-mail da SPE.	Dias	100% dos casos encaminhados em até 5 dias.
I-03	Taxa de Omissão dos Auxiliares/Responsáveis	Verificar conformidade no repasse obrigatório das queixas.	% dos casos	Deve ser 0%; qualquer omissão gera advertência.
I-04	Tempo de Classificação da Severidade	Avaliar agilidade dos Coordenadores na classificação Baixa / Média-Alta / Gravíssima.	Dias	≤ 5 dias após recebimento.
I-05	Tempo de Designação de Responsável (Baixa Severidade)	Monitorar cumprimento do prazo legal do procedimento.	Dias úteis	≤ 10 dias úteis conforme procedimento.
I-06	Tempo de Resolução de Baixa Severidade	Avaliar eficiência da solução individual.	Dias úteis	≤ 10 dias úteis após aceite da tarefa.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



I-07	Taxa de Casos Resolvidos sem Escalada	Medir eficiência dos fluxos simples (evitar disputa interna ou comunitária).	%	≥ 80% dos casos de baixa severidade resolvidos internamente.
I-08	Tempo de Instauração da Mediação Interna	Verificar se o prazo de até 5 dias úteis está sendo cumprido.	Dias úteis	≤ 5 dias úteis após indicação dos Coordenadores
I-09	Taxa de Acordos em Mediação Interna	Medir efetividade da mediação como mecanismo alternativo ao Conselho.	%	≥ 60% dos casos elegíveis resolvidos por mediação.
I-10	Tempo para Instauração do Conselho Deliberativo (Média/Alta)	Avaliar cumprimento dos prazos.	Dias	≤ 30 dias após recebimento.
I-11	Regularidade da Composição do Conselho	Checar conformidade da composição mínima (2 coordenadores + lideranças + técnico).	% de conselhos conformes	100% conformidade.
I-12	Cumprimento do Prazo de Resolução Pós-Conselho	Verificar cumprimento do prazo de 15 dias úteis (prorrogáveis).	Dias úteis	≤ 15 dias úteis (ou ≤ 30 com justificativa).
I-13	Tempo de Instauração do Comitê de Crise (Gravíssimos)	Avaliar cumprimento dos 2 dias corridos.	Dias corridos	≤ 2 dias corridos.
I-14	Tempo de Comunicação às	Garantir imediatidade nas	Horas ou dias corridos	Imediato ou ≤ 24h após

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



	Autoridades (Crimes)	denúncias com materialidade.		materialidade comprovada.
I-15	Tempo de Realização do Conselho (Gravíssimos)	Checar cumprimento do prazo de 10 dias corridos.	Dias corridos	≤ 10 dias corridos.
I-16	Prazo para Solução (Gravíssimos)	Garantir cumprimento do prazo de 10 dias para medidas e solução.	Dias corridos	≤ 10 dias corridos.
I-17	Transparência com o Reclamante (Não-anônimo)	Medir se o reclamante recebeu: (i) confirmação; (ii) encaminhamento; (iii) solução.	%	100% dos casos não-anônimos comunicados.
I-18	Integridade dos Registros (Arquivamento Completo)	Checar se todos os documentos obrigatórios foram arquivados.	% de conformidade e	100% de registros completos no Formulário de Conflitos.
I-19	Taxa de Reincidência do Mesmo Conflito	Medir se os conflitos estão sendo resolvidos de forma definitiva.	%	< 10% ao ano.
I-20	Conformidade dos Prazos de Monitoramento e Auditoria	Verificar aderência às normas de certificação e auditorias externas.	%	100% dentro do prazo previsto no ciclo de auditoria.

11. Revisão e Atualização do Processo

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------



A manutenção deste Procedimento de Resolução de Queixas, Sugestões e Conflitos deve seguir uma rotina de monitoramento contínuo, garantindo:

- aderência aos requisitos legais e regulatórios;
- conformidade com certificações externas (ex.: socioambientais, trabalhistas);
- adequação às necessidades da SPE Triunfa Xingu;
- melhorias contínuas baseadas nos resultados dos indicadores (KPIs);
- atualização após auditorias internas e externas;
- participação dos agentes envolvidos (comunidade, colaboradores e stakeholders).

11.1. Rotina de Atualização

A atualização do procedimento ocorrerá:

1. **Anualmente**, de forma obrigatória, realizada pelos Coordenadores Gerais e pelo Jurídico;
2. **Sempre que:**
 - houver mudança na operação da SPE;
 - surgirem alterações legais aplicáveis;
 - auditorias internas ou externas recomendarem ajustes;
 - indicadores demonstrarem falhas recorrentes no procedimento;
 - identificar-se omissões, lacunas ou inconsistências;
 - houver revisões nos mecanismos de Mediação, Conselho Deliberativo ou Comitê de Crise.

A versão revisada deve ser:

- registrada na Tabela de Revisões (abaixo);
- comunicada formalmente a todos os colaboradores;
- apresentada aos líderes comunitários nos canais oficiais (WhatsApp, reuniões, assembleias);
- disponibilizada no repositório eletrônico “Formulário de Conflitos – Versões do Procedimento”.

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------

11.2. Canal para Sugestões de Melhoria

Qualquer pessoa pode propor atualizações a este procedimento, inclusive:

- colaboradores internos;
- auxiliares de campo;
- coordenadores;
- membros da comunidade;
- stakeholders externos (ONGs, parceiros técnicos, fiscalizadores);
- Comitê de Crise e Conselhos Deliberativos.

Os canais formais para envio de sugestões são:

✉ ouvidoria@triunfodoxingu-spe.com.br

(assunto: “Sugestão de Melhoria – Procedimento de Conflitos”)

☎ WhatsApp comercial oficial da SPE

📧 Caixas de Sugestão (na comunidade)

– basta indicar que se trata de “melhoria de procedimento”.

📄 Relatórios de auditoria e mediação

– todas as recomendações são automaticamente analisadas para revisão.

Todas as sugestões devem ser analisadas pelos Coordenadores Gerais e pelo Jurídico em até 30 dias.

Data	Cód. Rev.	Descrição da alteração	Item revisado	Revisado por

P3.TDX-003	Revisão 01	Data de atualização:
------------	------------	----------------------