



Programa de Certificação de Projetos de Crédito de Carbono

Documento:

**Procedimento de Gestão da Ouvidoria.
PRO TC 003– V 1.0**

SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO	2
2. OBJETIVO, ESCOPO E PRINCÍPIOS.....	3
2.1 Objetivo.....	3
2.2 Escopo	3
2.3 Princípios Norteadores	3
3. DEFINIÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	3
4. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS	3
4.1 Recebimento e Registro	4
4.2 Análise Preliminar e Saneamento	4
4.3 Matriz de Risco e Priorização.....	4
4.4 Responsabilidades e Governança.....	4
4.5 Resolução e Resposta	5
4.6 Admissibilidade	5
5. INVESTIGAÇÃO FORENSE E METODOLOGIA.....	5
5.1 Análise de Evidências e Conclusões	5
6. SANÇÕES E CONSEQUÊNCIAS.....	5
7. RECURSO E REVISÃO DE DECISÕES	6
8. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE QUALIDADE	6
9. INDICADORES, MÉTRICAS E RELATÓRIOS	6
10. TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO INTERNA	6
11. DOCUMENTAÇÃO, RETENÇÃO E AUDITORIA.....	6
12. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	6

1. IDENTIFICAÇÃO

Este documento estabelece o protocolo oficial para o recebimento, processamento, investigação e resolução de manifestações enviadas à Ouvidoria da Tropical Carbon. Sua aplicação é obrigatória para todos os colaboradores, auditores externos e parceiros envolvidos em qualquer ou todas as etapas do Programa de Certificação da Tropical Carbon.

2. OBJETIVO, ESCOPO E PRINCÍPIOS

2.1 Objetivo

Estabelecer um sistema de governança para assegurar que toda manifestação (reclamação ou denúncia) seja tratada com imparcialidade, transparência e celeridade, mitigando riscos reputacionais e operacionais do Programa de Certificação da Tropical Carbon

2.2 Escopo

Aplica-se a todos os processos de certificação de projetos de carbono abrangendo interações com proponentes de projetos, validadores e verificadores Independentes comunidades locais, adquirentes de créditos de carbono entre outros.

2.3 Princípios Norteadores

A Ouvidoria rege-se pelos princípios da acessibilidade, objetividade, confidencialidade, integridade dos dados e ausência de retaliação.

3. DEFINIÇÕES E CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

Para fins deste procedimento, as manifestações são classificadas em duas categorias fundamentais, exigindo fluxos de tratamento distintos:

- a) Reclamação:** Manifestação de insatisfação relacionada à qualidade dos serviços prestados, descumprimento de prazos, atendimento inadequado ou falhas processuais que não configurem crime ou infração ética grave.
- b) Denúncia:** Comunicação de ato ilícito, fraude, corrupção, conflito de interesses, falsificação de dados de monitoramento, dupla contagem de créditos ou violação de salvaguardas socioambientais.

4. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Fluxograma de Triagem e Roteamento

Entrada: Manifestação via site/e-mail/telefone.

Triagem (T+24h): Classificação em Reclamação ou Denúncia.

Avaliação de Risco: Aplicação da Matriz de Impacto x Probabilidade.

Roteamento: Reclamação Simples → Gestor da Área Responsável.

Reclamação Complexa → Diretoria de Operações.

Denúncia → Ouvidor + Investigação Forense.

Investigação: Coleta de evidências e oitivas.

Relatório Final: Conclusão pela procedência ou improcedência.

Decisão: Aplicação de sanção ou arquivamento.

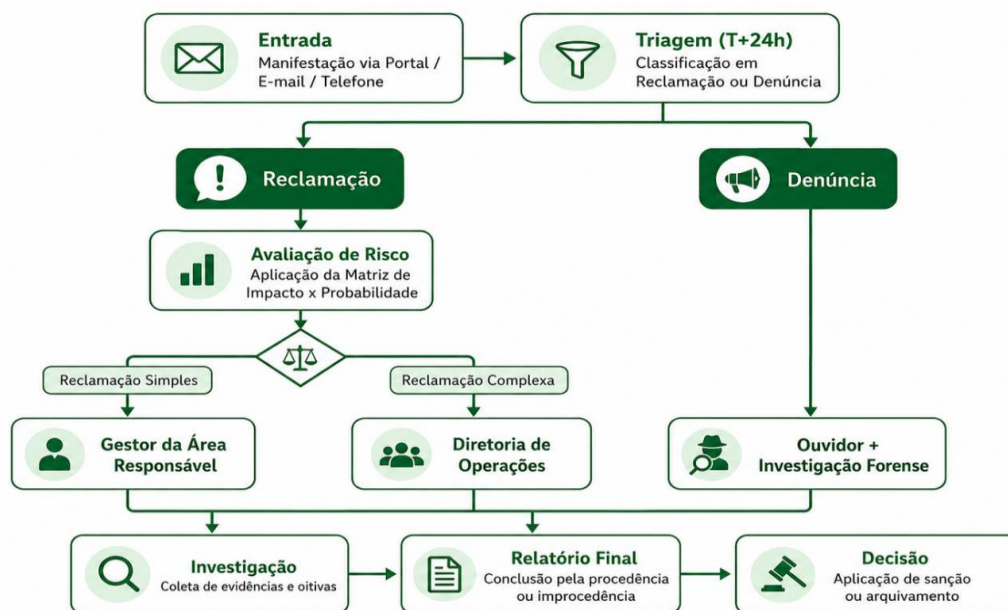


Imagem 01: Fluxograma de triagem e roteamento | Fonte: Tropical Carbon, 2026

4.1 Recebimento e Registro

As reclamações são recebidas via formulário estruturado no website Tropical Carbon.

4.2 Análise Preliminar e Saneamento

A Ouvidoria verifica se a reclamação contém elementos mínimos (fato, data, local e partes envolvidas). Caso incompleta, o reclamante tem 5 dias úteis para complementar as informações.

4.3 Matriz de Risco e Priorização

Toda manifestação recebida é classificada após a triagem inicial, utilizando a matriz de criticidade para determinar o prazo de resposta e o nível de autoridade envolvido. A Tropical Carbon utiliza o **FORM TC 005 - Formulário de Tratamento de Ouvidoria** para registrar e tratar das questões de ouvidoria.

IMPACTO / PROBABILIDADE	BAIXA	MÉDIA	ALTA
Alto	Risco Médio (10 dias)	Risco Alto (5 dias)	Risco Crítico (48h)
Médio	Risco Baixo (20 dias)	Risco Médio (10 dias)	Risco Alto (5 dias)
Baixo	Risco Baixo (20 dias)	Risco Baixo (20 dias)	Risco Médio (10 dias)

4.4 Responsabilidades e Governança

PAPEL	RESPONSABILIDADE PRINCIPAL
-------	----------------------------

Equipe Técnica	Gestão do canal, triagem e garantia da independência das investigações. Fornecimento de subsídios técnicos e análise de evidências de monitoramento.
Diretoria	Deliberação sobre denúncias de alta complexidade e aplicação de sanções de Nível 3 e 4.

4.5 Resolução e Resposta

A área objeto da reclamação é instada a se manifestar. A resposta final será fundamentada tecnicamente, indicando as medidas corretivas adotadas para evitar a reincidência.

4.6 Admissibilidade

Denúncias sem fundamentação mínima ou claramente caluniosas são arquivadas mediante parecer motivado. Denúncias anônimas são processadas desde que acompanhadas de elementos de prova ou indícios verificáveis.

5. INVESTIGAÇÃO FORENSE E METODOLOGIA

Em casos de denúncias de fraude ou corrupção, a Ouvidoria adotará metodologia de investigação forense, composta pelas seguintes etapas:

Cadeia de Custódia: Registro rigoroso de toda evidência digital ou física, garantindo que não haja manipulação desde a coleta até a análise.

Análise Documental: Verificação de assinaturas, metadados de arquivos PDF e consistência de relatórios de monitoramento.

Entrevistas Estruturadas: Realizadas com técnica de inquirição neutra, documentadas em ata e, quando autorizado, gravadas.

Auditoria Técnica Extraordinária: Visita *in loco* ao projeto de carbono sem aviso prévio para conferência de ativos biológicos ou sociais declarados, se necessário e relevante.

5.1 Análise de Evidências e Conclusões

A conclusão basear-se no padrão de prova clara e convincente. O relatório final contém a descrição dos fatos, as provas analisadas, a fundamentação normativa (ex: violação de seção específica do padrão Tropical) e a recomendação de desfecho.

6. SANÇÕES E CONSEQUÊNCIAS

As sanções são aplicadas conforme a gravidade da infração e o histórico de reincidência,

NÍVEL	SANÇÃO	APLICABILIDADE
Nível 1	Advertência Formal	Falhas processuais leves sem impacto na integridade do crédito.
Nível 2	Suspensão Parcial	Irregularidades em escopo específico; proibição de novos projetos por 90 dias.

Nível 3	Suspensão Total	Violação grave; suspensão de 6 a 12 meses.
Nível 4	Cancelamento	Fraude comprovada, corrupção ou reincidência em Nível 3.

7. RECURSO E REVISÃO DE DECISÕES

As partes afetadas têm o direito de interpor recurso no prazo de **10 dias úteis** após a notificação da decisão. O recurso será julgado por uma instância superior ou comitê independente que não participou da investigação original, garantindo o duplo grau de jurisdição administrativa.

8. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE QUALIDADE

Os dados da Ouvidoria alimentam diretamente o processo de Análise Crítica pela Direção. Toda reclamação procedente gera uma Ação Corretiva (AC) para tratar a causa raiz e prevenir a repetição do desvio.

9. INDICADORES, MÉTRICAS E RELATÓRIOS

A Ouvidoria publicará trimestralmente um Relatório de Gestão contendo:

- **Taxa de Resolução no Prazo:** Meta > 95%.
- **Índice de Satisfação (NPS):** Avaliação do manifestante sobre o processo.
- **Volume por Categoria:** Identificação de gargalos operacionais.
- **Impacto em Créditos:** Volume de créditos suspensos ou cancelados devido a denúncias.

10. TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO INTERNA

Anualmente, todos os colaboradores realizam treinamento "Ética no Mercado de Carbono". Novos colaboradores e/ou auditores não podem iniciar atividades sem a conclusão deste módulo.

11. DOCUMENTAÇÃO, RETENÇÃO E AUDITORIA

Todos os registros de manifestações, evidências e decisões são mantidos em arquivo digital seguro por um período mínimo de 10 anos, permitindo auditorias retrospectivas por parte de órgãos reguladores ou compradores de créditos.

12. HISTÓRICO DE REVISÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	19.06.2026	Versão Inicial