



## Processo de Resolução de Queixas do WWF-Brasil

---

### 1. APRESENTAÇÃO

O WWF-Brasil – Fundo Mundial para a Natureza é uma organização da sociedade civil brasileira integrante da Rede WWF (World Wide Fund for Nature), uma organização baseada na Suíça que atua por meio de uma rede de escritórios e entidades presentes em mais de 100 países, liderada pelo WWF-Internacional. O WWF-Brasil e a Rede WWF estabeleceram um processo para receber e responder às eventuais reclamações, queixas ou problemas relativos à nossa atuação, fornecendo um canal pelo qual possa ser reportado, respondido e monitorado.

O WWF compreende este mecanismo como uma maneira de fortalecer a implementação das nossas Políticas e de incorporar os Valores do WWF (Coragem, Integridade, Respeito e Colaboração) no nosso dia a dia.

Por isso, é um princípio da atuação do WWF abordar as eventuais queixas ou problemas decorrentes de nosso trabalho, de maneira tempestiva e eficaz, ouvindo atentamente as partes interessadas e se responsabilizando por resolver os eventuais conflitos dele decorrentes.

Para nós, isso melhora a compreensão de nosso trabalho pela sociedade, previne conflitos, assegura uma cultura de *accountability* e o cumprimento das responsabilidades da organização e aumenta o potencial e a sustentabilidade das parcerias e dos impactos positivos de nossa agenda socioambiental.

Este processo está disponível nos sites do WWF-Brasil ([wwf.org.br](http://wwf.org.br)) e do WWF Internacional ([wwf.panda.org](http://wwf.panda.org)) e assumimos o compromisso de apresentá-lo a parceiros, beneficiários, fornecedores, funcionários/as e demais partes interessadas em nosso trabalho em qualquer atividade que conduzirmos.

### 2. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

O objetivo desta Política é criar e implementar um método transparente, respeitoso e justo para receber e responder a eventuais reclamações, queixas ou problemas decorrentes das atividades do WWF-Brasil no território nacional brasileiro.

Esta política abrange qualquer insatisfação que possa advir de serviços, atividades, resultados, ações ou omissões, do WWF-Brasil – como uma organização –, ou de seus funcionários, voluntários, consultores, terceiros, parceiros, dirigentes e conselheiros representando ou agindo em nome da organização. Isso inclui:

- **Questões internas do WWF** - Incluindo, entre outros, fraude, corrupção, discriminação, violação de dados, conduta no local de trabalho e preocupações com saúde e segurança;
- **Questões da comunidade** - Incluindo, entre outras questões, queixas em torno de projetos do WWF e relacionadas às nossas Políticas Sociais e o Marco de Salvaguardas Socioambientais (veja abaixo); e



- **Questões de direitos humanos** - Quaisquer alegações graves de abusos cometidos por funcionários ou parceiros do WWF.

### **3. POLÍTICAS E SALVAGUARDAS DO WWF-BRASIL**

As políticas e salvaguardas socioambientais que o WWF-Brasil pretende reforçar por meio do Processo de Resolução de Queixas estão disponíveis na [página do WWF-Brasil](#) e são as seguintes:

1. Código de Conduta do WWF-Brasil
2. Política de Prevenção à Fraude e Corrupção
3. Política de Gestão de Conflitos de Interesse
4. Política de Respeito no Ambiente de Trabalho
5. Política de Canais de Contato – A palavra é sua!
6. Iniciativa sobre Conservação e Direitos Humanos
7. Declaração de Princípios sobre Povos Indígenas e Conservação
8. Política sobre Pobreza e Conservação
9. Política sobre Gênero
10. Política de Proteção de Crianças e Adolescentes
11. Marco de Salvaguardas Socioambientais

### **4. QUEM PODE FAZER UMA RECLAMAÇÃO?**

Qualquer um pode trazer uma queixa ao WWF-Brasil, como por exemplo:

- Pessoa ou comunidade, que possam ter sido afetados negativamente pelas atividades de conservação apoiadas pelo WWF;
- parceiros, doadores, voluntários, consultores e fornecedores de serviços, que tenham identificado suspeitas de fraude, corrupção ou qualquer outra violação a leis, regras e questões éticas;
- funcionários/as do WWF, em relação assédio, bullying, maus-tratos ou qualquer desrespeito ocorrido no ambiente de trabalho, ou em campo; e
- qualquer pessoa que identifique violações de direitos humanos praticadas por funcionário/a ou parceiros do WWF.

Ou seja, qualquer pessoa, comunidade ou grupo (duas ou mais pessoas) que acredite ser, ou que possa vir a ser, negativamente afetado por uma atividade do WWF-Brasil – incluindo a elaboração ou implementação de uma atividade, campanha ou projeto –, ou que considera que o WWF-Brasil – por meio de seus funcionários/as ou parceiros – está agindo em desacordo com suas próprias Políticas e Salvaguardas Socioambientais (indicadas acima), é considerado uma “Parte afetada”. Qualquer Parte Afetada pode registrar uma reclamação.

O Processo de Resolução de Queixas do WWF-Brasil é orientado para o diálogo direto e o engajamento entre todas as partes envolvidas. Reclamações anônimas serão consideradas, observados os limites da lei brasileira<sup>1</sup>. A Parte Afetada pode solicitar a confidencialidade, porém existe o risco de a confidencialidade

---

<sup>1</sup> Os incisos IV e V art. 5º, da Constituição Federal, tratam da “vedação ao anonimato” e “garantia de direito de resposta”, que estabelece o plano da responsabilidade civil por dano material, moral ou à imagem; já o Código Penal, nos arts. 339 e 340, estabelece os crimes denúncia caluniosa e comunicação falsa de crime.



limitar os esforços para resolver a queixa, por isso os reclamantes serão informados quando a confidencialidade estiver impedindo o processo de resolução submetido.

## **5. REGISTRO DE UMA QUEIXA**

O Processo de Resolução de Queixas do WWF-Brasil é supervisionado pelo Departamento Jurídico do WWF-Brasil, que manterá o Presidente do Conselho Deliberativo do WWF-Brasil e o escritório do Diretor Geral do WWF Internacional informados. As reclamações devem ser encaminhadas ao Departamento Jurídico do WWF-Brasil nos seguintes canais de contato:

- pelo site: <https://report.whistleb.com/pt/wwf>
- por e-mail: [Ouvidoria@wwf.org.br](mailto:Ouvidoria@wwf.org.br)
- por correspondência: CLS 114, Bloco D, Asa Sul, CEP 70377-540, Brasília-DF (A/C Ouvidoria WWF-Brasil/Departamento Jurídico)

A queixa deverá incluir as seguintes informações:

- Quem é o reclamante: Membro da Equipe, Público em geral ou se prefere não ser identificado;
- Tipo de questão levantada;
- Onde ocorreu a situação alvo da reclamação;
- Quaisquer outras informações ou documentos relevantes (por exemplo: data do fato, foto, vídeo, email, carta, ata de reunião, etc.); e
- Se requer confidencialidade (declarando as razões).

## **6. PROCESSO DE ANÁLISE DA QUEIXA**

O WWF-Brasil confirmará o recebimento em até 24 horas da apresentação da queixa e – no prazo de 10 dias corridos – fornecerá uma atualização à Parte Afetada.

O Departamento Jurídico é o responsável pelo atendimento à queixa e manterá contato com a Parte Afetada, assegurando sua investigação e resolução. O WWF-Brasil contará com apoio técnico, sempre que necessário, para a investigação e para o diálogo com a Parte Afetada ou outras partes interessadas.

Quando cabível, a área técnica responsável pela atividade, iniciativa, campanha ou projeto objeto da queixa será notificada a apresentar uma resposta.

As queixas relacionadas à equipe e questões internas do WWF-Brasil, incluindo, entre outros: fraude, corrupção, discriminação, violação de dados, conduta no local de trabalho e preocupações com saúde e segurança, serão analisadas pela Comissão de Ética.

O Círculo Executivo do WWF-Brasil será responsável pela tomada de decisões em relação às medidas necessárias para resolução da queixa, ou eventuais punições.

O WWF Internacional dará suporte para esclarecer, avaliar e resolver questões levantadas, conforme necessário, incluindo, a participação de especialistas externos. Além disso, irá monitorar o andamento da



resolução da queixa e o cumprimento de quaisquer acordos dela decorrentes.

O Comitê de Governança e Pessoas do Conselho Deliberativo do WWF-Brasil fará a supervisão do Processo de Resolução de Queixas e deverá receber relatórios periódicos sobre as queixas recebidas, as resoluções encaminhadas e a implementação de eventuais planos de ação delas decorrentes.

## **7. PRINCÍPIOS**

O WWF-Brasil se norteará pelos seguintes princípios no Processo de Resolução de Queixas:

- As ações do WWF-Brasil não devem causar danos às pessoas e comunidades e objetivam deixar impactos socioambientais positivos para as regiões em que atuamos;
- O WWF-Brasil tem tolerância zero com fraudes, corrupção, desrespeito no ambiente de trabalho e potenciais violações aos direitos de terceiro, em especial os direitos humanos;
- Qualquer funcionário, voluntário, consultor, terceiro, parceiro, dirigente ou conselheiro do WWF-Brasil deverá ter conhecimento desta política e saber que está submetido a ela;
- Qualquer potencial conflito de interesse que poderá atrapalhar a investigação sobre a queixa recebida ou comprometer o processo de resolução deverá ser previamente informado;
- As queixas deverão ser resolvidas com imparcialidade, justiça e respeito a todas as partes envolvidas;
- A resolução de uma queixa deverá ocorrer de modo tempestivo, com a maior brevidade possível;
- Guardada a confidencialidade quando necessário, será dada transparência ao Processo de Resolução de Queixas e aos acordos de ajustamento dele decorrentes;
- O respeito à legislação brasileira e aos direitos humanos; e
- As eventuais falhas ou procedimentos identificados junto aos fatos apurados no Processo de Resolução de Queixas serão utilizadas para a contínua melhoria das políticas, procedimentos e práticas do WWF-Brasil.

## **8. PRINCÍPIO DA NÃO RETALIAÇÃO**

O WWF-Brasil desaprova e não tolera qualquer forma de retaliação contra aqueles que vierem a relatar preocupações de boa-fé em relação à nossas atividades, ações ou omissões.

Qualquer dirigente, funcionário, voluntário, consultor, terceiro ou parceiro do WWF-Brasil que se envolva em tal retaliação estará sujeito a medidas disciplinares ou contratuais, podendo chegar à demissão ou rescisão contratual, conforme aplicável.

O WWF-Brasil tomará todas as ações possíveis para proteger as Partes Afetadas reclamantes contra eventuais retaliações sofridas. Qualquer pessoa que tenha feito uma denúncia de conduta suspeita em relação a um dirigente, funcionário, voluntário, consultor, terceiro ou parceiro do WWF-Brasil e que, em seguida, acredite ter sofrido retaliação de qualquer natureza deve notificar o WWF-Brasil imediatamente pelos canais apropriados, conforme indicados nesta política.