



PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE REIVINDICAÇÕES, V1.0
GOVERNANÇA TERO
TERO CARBON AVALIAÇÕES E CERTIFICAÇÕES S.A.



PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE REIVINDICAÇÕES
- DC.GOV.004 -
VERSÃO 1.0
GOVERNANÇA TERO

TERO CARBON AVALIAÇÕES E CERTIFICAÇÕES S.A.

IDENTIFICAÇÃO

ID	DC.GOV.004
DOCUMENTO	Procedimento de Gestão de Reivindicações
VERSÃO	1.0
PARTE INTEGRANTE	Governança Tero
STATUS	Publicado
DATA DA PUBLICAÇÃO	16/06/2025
PADRÃO	Tero Carbon Avaliações e Certificações S.A. (contato@terocarbon.com)
SOLUÇÃO	Todas
SETOR	Todos
TIPO	Todos

LISTA DE ACRÔNIMOS

COI	Conflito de Interesses
ONG	Organização Não Governamental
SBCE	Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões de Gases de Efeito Estufa
VVB	Organismo de Validação/Verificação (<i>Validation/Verification Body</i>)



LISTA DE PROGRAMAS

ID	NOME
DC.CER.001	Programa de Certificação
DC.MET.001	Programa de Metodologias
DC.REG.001	Programa de Ativos

LISTA DE DOCUMENTOS AUXILIARES

ID	NOME	SOLUÇÃO
DC.COM.001	Definições	Todas
DC.GOV.001	Estrutura de Governança Tero Carbo	Todas
DC.GOV.002	Política de Conflitos de Interesse Tero Carbon	Todas
Lei nº 15.042/2024	Institui o Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões de Gases de Efeito Estufa (SBCE)	Todas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO	7
2. ESCOPO DE APLICAÇÃO	7
3. DEFINIÇÕES COMPLEMENTARES	8
4. PRINCÍPIOS DA GESTÃO DE REIVINDICAÇÕES	8
5. CANAIS DE RECEBIMENTO	9
6. PROCESSO DE GESTÃO DE REIVINDICAÇÕES	9
6.1. Recebimento e Registro Inicial	9
6.2. Triagem e Direcionamento	10
6.3. Análise e Investigação	10
6.4. Resposta e Resolução	10
6.5. Encerramento e Registro Final	11
7. PRAZOS DE RESPOSTA	11
8. CONFIDENCIALIDADE E ANONIMATO	11
9. RECURSOS E ESCALONAMENTO	11
10. MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA	12
11. REVISÃO DO PROCEDIMENTO	12

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A Tero Carbon Avaliações e Certificações S.A. (“Tero Carbon”) valoriza o feedback de todas as suas partes interessadas (stakeholders) e está comprometida em fornecer um mecanismo acessível, transparente e eficaz para a apresentação e gestão de reivindicações. Entendemos que ouvir e responder às preocupações, sugestões, reclamações ou denúncias é fundamental para a melhoria contínua de nossos programas, metodologias, projetos certificados e operações gerais, bem como para a manutenção da confiança e da integridade. Este procedimento é um componente essencial da “Estrutura de Governança Tero Carbon (DC.GOV.001)” e visa assegurar a responsividade e a integridade da Tero Carbon, inclusive no contexto de sua potencial atuação como certificador no âmbito do Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões (SBCE), , conforme estabelecido pela Lei nº 15.042/2024.

Este documento estabelece o procedimento formal para o recebimento, análise, tratamento e resolução de reivindicações relacionadas às atividades e ao escopo de atuação da Tero Carbon.

O objetivo deste procedimento é:

- Garantir que todos os stakeholders tenham um canal claro e acessível para apresentar suas reivindicações.
- Assegurar que todas as reivindicações sejam registradas, analisadas e tratadas de forma justa, imparcial e tempestiva.
- Respeitar a confidencialidade e o anonimato quando solicitado pelo requerente.
- Utilizar as informações obtidas através das reivindicações como ferramenta para identificar riscos, corrigir falhas e aprimorar os Programas Tero.

2. ESCOPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a qualquer reivindicação submetida por um stakeholder externo (indivíduo, comunidade, organização, empresa, etc.) referente a:

- Os Programas Tero (Certificação, Metodologias, Ativos) e seus documentos associados.
- Metodologias aprovadas ou em processo de aprovação pela Tero Carbon.
- Projetos certificados ou em processo de certificação pela Tero Carbon (aspectos sob governança da Tero Carbon).

- A conduta de Organismos de Validação/Verificação (VVBs) credenciados pela Tero Carbon durante auditorias de projetos Tero.
- A operação do Registro Tero Carbon.
- A conduta ou decisões da própria Tero Carbon e seus colaboradores.

Este procedimento não se aplica a disputas puramente comerciais entre terceiros (ex: entre desenvolvedor e proponente), a menos que envolvam alegações de violação de regras ou políticas da Tero Carbon.

3. DEFINIÇÕES COMPLEMENTARES

- **Reivindicação:** Qualquer comunicação formal recebida de um stakeholder externo expressando uma preocupação, sugestão, reclamação, denúncia ou feedback sobre qualquer aspecto dentro do escopo de aplicação definido na Seção 2.
- **Requerente:** O indivíduo, grupo ou organização que submete a reivindicação.
- **Oficial de Reivindicações:** O(s) colaborador(es) da Tero Carbon designado(s) como ponto focal inicial para o recebimento, registro e triagem das reivindicações.
- **Comitê de Direção:** Conforme definido nos Programas Tero, é o órgão responsável pela análise final e julgamento de reivindicações complexas, graves ou que envolvam potenciais conflitos de interesse internos.

4. PRINCÍPIOS DA GESTÃO DE REIVINDICAÇÕES

A gestão de reivindicações pela Tero Carbon seguirá os seguintes princípios:

- **Acessibilidade:** O canal de reivindicações deve ser facilmente localizável e utilizável.
- **Confidencialidade/Anonimato:** A identidade do requerente será mantida confidencial se solicitado e tecnicamente possível (via formulário). O anonimato será respeitado.
- **Imparcialidade e Justiça:** Cada reivindicação será avaliada objetivamente, com base em evidências e nas regras aplicáveis, livre de vieses ou conflitos de interesse (conforme “Política de Conflitos de Interesse Tero Carbon (DC.GOV.002)”).
- **Prontidão:** As reivindicações serão acusadas e tratadas dentro de prazos razoáveis.
- **Transparência:** O processo de gestão será claro, e o requerente (se identificável) será informado sobre o andamento e a resolução.

Informações agregadas e não confidenciais sobre reivindicações podem ser usadas para relatórios de transparência.

- **Eficácia:** O processo buscará identificar a causa raiz dos problemas e implementar soluções apropriadas e duradouras, contribuindo para a melhoria contínua.

5. CANAIS DE RECEBIMENTO

O canal **primário e preferencial** para a submissão de reivindicações à Tero Carbon é o Formulário de Reivindicações online, que está permanentemente disponível e acessível através do link direto:

<https://forms.gle/f55oUYc6KpsH3y2F7>

Este formulário também pode ser encontrado na seção "Contato" do website oficial da Tero Carbon (www.terocarbon.com). O uso deste formulário garante o registro padronizado e facilita o tratamento eficiente da reivindicação, permitindo inclusive a opção de submissão anônima, conforme selecionado pelo requerente.

Reivindicações submetidas por outros canais (como e-mails diretos a colaboradores ou contatos gerais) poderão ser redirecionadas para o preenchimento do formulário oficial para assegurar a devida documentação e acompanhamento conforme este procedimento.

6. PROCESSO DE GESTÃO DE REIVINDICAÇÕES

6.1. Recebimento e Registro Inicial

1. As reivindicações submetidas via formulário online são recebidas pelo Oficial de Reivindicações da Tero Carbon.
2. Cada reivindicação recebe um número de registro único para rastreamento interno.
3. As informações básicas são registradas em um sistema interno seguro (Data, Tipo de Reivindicação, Resumo, Status de Anonimato, Contato do Requerente se fornecido).
4. Um e-mail de confirmação de recebimento (acknowledgement) é enviado ao requerente (se o contato foi fornecido e a submissão não foi anônima) dentro de **5 (cinco) dias úteis**.

6.2. Triagem e Direcionamento

1. O Oficial de Reivindicações realiza uma triagem inicial para determinar:
 - Se a reivindicação está dentro do escopo deste procedimento (Seção 2).
 - A natureza da reivindicação (sugestão, reclamação, denúncia, etc.).
 - A urgência e a potencial gravidade do assunto.
 - A área ou departamento da Tero Carbon mais apropriado para análise (ex: Técnico, Jurídico, Operações de Registro, VVB Liaison) ou se requer atenção direta do Comitê de Direção.
2. A reivindicação é formalmente direcionada ao responsável pela análise/investigação.

6.3. Análise e Investigação

1. O responsável designado realiza uma análise aprofundada da reivindicação, buscando informações e evidências relevantes.
2. Isso pode envolver a revisão de documentos, registros, políticas, consulta a outras partes internas ou externas (incluindo VVBs ou desenvolvedores, se apropriado e respeitando a confidencialidade).
3. Se o requerente não for anônimo e tiver consentido, ele pode ser contatado para fornecer informações adicionais.
4. A investigação deve ser objetiva e documentada. Potenciais conflitos de interesse do investigador devem ser declarados e gerenciados conforme “Política de Conflitos de Interesse Tero Carbon (DC.GOV.002)”.

6.4. Resposta e Resolução

1. Com base na análise, uma resposta formal é elaborada.
2. A resposta deve incluir:
 - a. Um resumo da reivindicação recebida.
 - b. Os passos tomados na investigação.
 - c. As conclusões da Tero Carbon sobre a validade da reivindicação.
 - d. As ações corretivas ou preventivas que foram ou serão tomadas (se aplicável).
 - e. A justificativa caso nenhuma ação seja considerada necessária.
3. A resposta é comunicada ao requerente (se identificável).
4. Para reivindicações complexas ou graves, a decisão final e a resposta podem ser formuladas ou aprovadas pelo Comitê de Direção.

6.5. Encerramento e Registro Final

1. Após a comunicação da resposta final, a reivindicação é marcada como "Encerrada" no registro interno.
2. Toda a documentação relevante (reivindicação original, análise, evidências, resposta final) é arquivada de forma segura.

7. PRAZOS DE RESPOSTA

A Tero Carbon se esforçará para cumprir os seguintes prazos alvo:

- **Confirmação de Recebimento:** Até 5 dias úteis após a submissão.
- **Resposta Substantiva/Resolução:**
 - Para reivindicações simples ou sugestões: Até 30 dias corridos.
 - Para reivindicações complexas que exigem investigação detalhada: Até 60 dias corridos.
- Caso a resolução exija um prazo maior, o requerente (se identificável) será informado sobre o status e o prazo estimado para conclusão.

8. CONFIDENCIALIDADE E ANONIMATO

- Se o requerente optar pelo anonimato no formulário online, a Tero Carbon tomará todas as medidas razoáveis para proteger essa condição durante todo o processo. Nenhuma informação que possa identificar o requerente será divulgada.
- Se o requerente se identificar mas solicitar confidencialidade, sua identidade não será revelada a terceiros sem seu consentimento explícito, exceto se exigido por lei ou ordem judicial.
- As informações coletadas durante a investigação serão tratadas confidencialmente e usadas exclusivamente para os fins da gestão da reivindicação.

9. RECURSOS E ESCALONAMENTO

Se um requerente (identificado) não estiver satisfeito com a resolução ou o tratamento de sua reivindicação, ele pode solicitar uma revisão da decisão. O pedido de revisão deve ser feito por escrito (via e-mail para o Oficial de Reivindicações) dentro de 15 dias corridos após o recebimento da resposta final, apresentando os motivos da insatisfação. O Comitê de Direção da Tero Carbon

(ou um subcomitê designado que não tenha participado da decisão inicial) revisará o caso e emitirá uma decisão final.

10. MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

O Oficial de Reivindicações manterá um registro agregado e anonimizado das reivindicações recebidas, seus tipos, áreas relacionadas e resoluções. Estes dados serão analisados periodicamente (pelo menos anualmente) pelo Comitê de Direção para identificar tendências, riscos sistêmicos e oportunidades de melhoria nos Programas, políticas e procedimentos da Tero Carbon.

11. REVISÃO DO PROCEDIMENTO

Este procedimento será revisado pela Tero Carbon anualmente, ou antes, se necessário, para garantir sua contínua eficácia e alinhamento com as melhores práticas e com os mecanismos de accountability que possam ser esperados de certificadores atuantes no SBCE (Lei nº 15.042/2024).

HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	NOTAS
1.0	16/06/2025	Versão inicial publicada. Padronização de referências e IDs. Inclusão de considerações contextuais sobre a importância do mecanismo de reivindicações no âmbito da Estrutura de Governança Tero e sua relevância para a atuação em sistemas regulados como o SBCE (Lei nº 15.042/2024).