

# **MODELO DE DESCRIÇÃO DE INCIDENTES E QUEIXAS**

## Isenção de responsabilidade

Nenhuma declaração ou garantia, expressa ou implícita, é fornecida em relação à precisão, integridade ou confiabilidade das informações aqui contidas. Nenhum membro da Anglo American ou de suas afiliadas, consultores ou representantes terá qualquer responsabilidade (por negligência ou outra forma) por qualquer perda resultante de qualquer uso deste material ou relacionada de outra forma com este material.

## Terminologia do grupo

Neste material, os termos "Anglo American", o "Grupo Anglo American", o "Grupo", "nós", "nos" e "nosso" são usados como referência à Anglo American plc e suas subsidiárias e/ou a quem trabalhe para elas de forma geral, ou nos casos em que não é necessário referir-se a uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas. O uso desses termos genéricos neste documento visa apenas proporcionar maior praticidade, e de nenhuma forma indica a forma como o Grupo Anglo American ou qualquer de suas entidades são estruturados, gerenciados ou controlados. O Grupo Anglo American é composto por diferentes pessoas jurídicas. "Subsidiárias" são as entidades sobre as quais o Grupo Anglo American pode exercer o controle de forma direta ou indireta, e as entidades sobre as quais o Grupo Anglo American possui o controle conjunto, sendo denominadas por isso "joint ventures". "Joint ventures gerenciadas" são as entidades sobre as quais o Grupo Anglo American possui controle de gerenciamento ou a capacidade de dirigir as atividades diárias.

## Propriedade intelectual

Somos proprietários de todas as marcas registradas, nomes comerciais, nomes empresariais, marcas de serviço, marcas de design, patentes, direitos de invenção, direitos autorais e direitos relacionados, direitos de obtenção, boa vontade, direitos de banco de dados e todas as outras propriedades intelectuais que apareçam ou estejam contidas neste material.

Exceto conforme expressamente fornecido abaixo: (a) o uso do material não concede nenhum direito, título, interesse ou licença a qualquer propriedade intelectual que apareça ou contenha as ferramentas contidas neste material; (b) o uso ou reprodução da propriedade intelectual está estritamente proibido; e (c) nada neste material deve ser interpretado como concessão, por implicação, impedimento ou de outra forma, de qualquer licença ou direito de usar qualquer propriedade intelectual deste material.

Concedemos a você uma licença revogável, intransferível, não exclusiva e isenta de royalties para usar este material e toda e qualquer propriedade intelectual que possuímos neste material.

Não oferecemos garantia ou declaração expressa ou implícita de que: (a) temos o direito de conceder a licença estabelecida acima e essa licença é concedida somente com base nos direitos que realmente possuímos; (b) a propriedade intelectual contida nas ferramentas é válida ou aplicável; e (c) qualquer uso deste material não deve infringir os direitos de propriedade intelectual de terceiros.

© 2020 Anglo American

Anglo American™  e  AngloAmerican™ são marcas comerciais da Anglo American

# MODELO DE DESCRIÇÃO DE INCIDENTES E QUEIXAS

As descrições do incidente/queixa devem capturar os detalhes descritos na tabela abaixo (observando que alguns detalhes serão preliminares quando a queixa for registrada pela primeira vez e podem ser expandidos e/ou revisados após a investigação).

Item	Detalhes	<i>Por que é importante ter essas informações?</i>
<b>Detalhes do(s) reclamante(s) (se fornecido):</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome e detalhes de contato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para acompanhar o reclamante</li> <li>Para verificar se essa pessoa prestou uma queixa antes</li> <li>Para verificar se essa pessoa está envolvida com/é afetada pelo site, por exemplo, beneficiário das atividades do SED, foram assumidos compromissos com eles, identificados como afetados por quaisquer impactos adversos?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gênero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para rastrear tendências e identificar vulnerabilidades em potencial</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Idade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para rastrear tendências e identificar vulnerabilidades em potencial</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aldeia/distrito/área de envio de mão de obra onde o reclamante reside</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para rastrear tendências e identificar vulnerabilidades em potencial</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ocupação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para rastrear tendências e identificar vulnerabilidades em potencial</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membro ou representante de algum grupo? (dê detalhes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para rastrear tendências e identificar vulnerabilidades em potencial</li> <li>Para entender como o reclamante pode ser influenciado ou ter influência sobre outras pessoas e seus interesses potenciais.</li> </ul>
<b>Captura de queixas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quem relatou a queixa, p.ex. autorrelatado pelo site, terceiros, os próprios reclamantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rastrear isso pode ajudar a entender a eficácia do mecanismo de queixa e/ou como ele pode ser melhorado, por exemplo, se muito poucas queixas forem relatadas pelos próprios reclamantes, isso sugere uma barreira ao uso do mecanismo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como a queixa foi recebida, p.ex. carta, e-mail, telefone, criada em uma reunião, visita ao escritório do site, mídia social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rastrear isso pode ajudar a entender as preferências das partes interessadas para usar o mecanismo de queixa</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quem recebeu ou identificou a queixa (nome/cargo/função ou empregado ou terceiros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rastrear isso pode ajudar a compreender as preferências das partes interessadas para usar o mecanismo de queixa e o papel de outras funções na implementação contínua do mecanismo de queixa.</li> </ul>
<b>Esta é uma queixa/incidente repetido?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir referência a queixas/incidentes anteriores ou relacionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para rastrear tendências</li> <li>Para informar a investigação</li> <li>Para informar a classificação de consequência</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Categoria e subcategoria do incidente (consulte a Seção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica quem deve estar envolvido na investigação de incidentes</li> </ul>

Item	Detalhes	<i>Por que é importante ter essas informações?</i>
<b>Categorização de incidentes e classificação de consequências</b>	3B. Gerenciamento de incidentes e queixas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para rastrear tendências para monitoramento, avaliação e relatórios</li> <li>• Rastrear isso pode ajudar a identificar problemas emergentes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliações preliminares de consequências potenciais/reais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa a abordagem de investigação e cronograma</li> <li>• Informa os requisitos de relatórios</li> <li>• Para rastrear tendências para monitoramento, avaliação e relatórios</li> <li>• Rastrear isso pode ajudar a identificar problemas emergentes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificações finais de consequências potenciais/reais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa os requisitos de relatórios</li> <li>• Para rastrear tendências para monitoramento, avaliação e relatórios</li> <li>• Rastrear isso pode ajudar a identificar problemas emergentes</li> </ul>
<b>Detalhes específicos sobre a queixa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data e hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para informar a investigação</li> <li>• Para rastrear tendências (por exemplo, mais queixas são recebidas em uma tarde de sexta-feira?)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localização da queixa/incidente. Seja o mais preciso possível, por exemplo se uma vaca foi atropelada por um veículo ao longo de uma estrada, forneça a localização precisa ao longo da estrada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para informar a investigação e resposta</li> <li>• Para rastrear tendências</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalhes de todas as partes interessadas internas e externas envolvidas e como é esse envolvimento, por exemplo, se a queixa estiver relacionada a processos de recrutamento ou aquisição injustos, forneça detalhes de quaisquer terceiros ou subcontratados envolvidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para informar a investigação e resposta</li> <li>• Para identificar as partes interessadas que precisam ser consultadas como parte da investigação e/ou desenvolvimento de ações corretivas</li> </ul>

Item	Detalhes	<i>Por que é importante ter essas informações?</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalhes sobre os impactos (reais ou percebidos/diretos ou indiretos) para as partes interessadas externas, considerando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala: quantos membros da comunidade foram afetados; quanto tempo durou o impacto</li> <li>○ Vulnerabilidade: inclua alguma narrativa para determinar os níveis de vulnerabilidade das partes interessadas em relação ao impacto específico</li> <li>○ Remediabilidade: inclua alguma narrativa para determinar o nível de remediabilidade do incidente/queixa</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para informar SHIRA e permitir a avaliação da classificação de consequências</li> <li>• Para informar a investigação e resposta</li> <li>• Para rastrear tendências</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalhes sobre riscos para o negócio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para informar SHIRA e permitir a avaliação da classificação de consequências</li> <li>• Para informar a investigação e resposta</li> <li>• Para rastrear tendências</li> </ul>
<b>Comentários/feedback das partes interessadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descreva os comentários feitos pelo reclamante sobre os fatores que eles acreditam ter causado ou contribuído para o incidente/queixa</li> <li>• Forneça detalhes de quaisquer soluções propostas dadas pelo reclamante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para informar a investigação e resposta</li> </ul>