

# Alegações

## Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 01/03/2021

Distribuição: Pública

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## Sumário

<b>1</b>	<b>Propósito .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Aplicação .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definições .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Confidencialidade .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Processo .....</b>	<b>3</b>
	<b>5.1 Submissão.....</b>	<b>3</b>
	<b>5.2 Confirmação .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.3 Investigação .....</b>	<b>4</b>
	<b>5.4 Resposta.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Referências.....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Histórico de Alterações.....</b>	<b>6</b>

## 1 Propósito

Este Procedimento Operacional Padrão descreve os princípios e responsabilidades relacionados às alegações. Além disso, descreve o processo para lidar com as alegações.

## 2 Aplicação

Este Procedimento Operacional Padrão aplica-se a todas as partes envolvidas no processo, inclusive a parte que levanta a questão, o cliente FLOCERT a quem se refere, a Credibility Assurance Unit da FLOCERT e qualquer outro membro da equipe da FLOCERT relacionado à questão.

## 3 Definições

Uma alegação é uma declaração de asserção ou asserções de terceiros contra um cliente que possui um certificado Fairtrade ou está em processo de candidatura a um certificado (requerente) alegando que esse cliente não é compatível com os Critérios Fairtrade aplicáveis ou viola políticas ou outras obrigações contratuais com a FLOCERT.

Uma alegação pode ser feita por qualquer pessoa, inclusive, mas não limitado a um cliente Fairtrade, uma ONG, um sindicato, um trabalhador ou um membro do público. Os funcionários da FLOCERT, inclusive auditores, também são incentivados a usar o processo de alegação quando receberem informações fora do fluxo de trabalho da certificação regular.

A FLOCERT entende o processo de alegações como uma ferramenta valiosa para fortalecer a robustez do seu processo de certificação e, portanto, agradece por essas informações adicionais de terceiros. As alegações aceitas são tratadas com prioridade.

Se os trabalhadores compartilharem preocupações diretamente com o auditor da FLOCERT durante uma auditoria, as informações serão processadas dentro da rotina normal de auditoria de Comércio Justo Fairtrade e não serão consideradas uma alegação.

## 4 Confidencialidade

Em geral, todas as alegações enviadas serão tratadas de forma estritamente confidencial pela equipe responsável a fim de garantir que as identidades das partes envolvidas sejam protegidas.

Quando as informações confidenciais do alegante, como trabalhadores, fornecedores, compradores ou outras partes interessadas, revelarem a identidade do provedor de informações, a FLOCERT:

- Não divulgará essas informações confidenciais a qualquer outra parte, exceto à equipe responsável dentro da FLOCERT, com base na necessidade do conhecimento,
- Não usará essas informações confidenciais de qualquer maneira que permita a identificação do(s) indivíduo(s) ou organização(ões) que forneceu(ram) as informações.
- Não usará essas informações confidenciais como evidência de não conformidade, a menos que as informações possam ser verificadas como corretas por evidências adicionais obtidas durante a investigação
- Usará as informações confidenciais para identificar quais aspectos devem ser investigados.

## 5 Processo

### 5.1 Submissão

As alegações podem ser submetidas:

- via a página da FLOCERT de Envie uma alegação, recurso ou reclamação (Formulário de Alegação on-line)

- por e-mail para [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net)
- por telefone: seja por chamada telefônica ou enviando uma mensagem de WhatsApp,
- por skype
- utilizando a caixa de “Devolutiva (Feedback) Confidencial” no Fairtrade (ferramenta de relatório para os clientes FLOCERT)

A parte que apresenta a alegação deve indicar o nome do cliente em questão, o FLO ID, se conhecido, e todas as informações e evidências disponíveis para apoiar a alegação. As evidências incluem, mas não se limitam a documentos, declarações, notas de reuniões ou entrevistas, fotos e informações da mídia que não são restritas por quaisquer requisitos legais sobre proteção de dados.

Caso não seja feito pela parte alegante, a FLOCERT relacionará as informações enviadas aos critérios de conformidade relevantes.

## 5.2 Confirmação

A Unidade de *Credibility Assurance* da FLOCERT realizará uma avaliação inicial da alegação e, no prazo de 7 dias corridos, a *Credibility Assurance* confirmará o recebimento e informará à parte solicitante se a submissão contém uma alegação acionável ou não, ou se a solicitação deve ser tratada de acordo com um procedimento diferente.

A FLOCERT não interfere na investigação de questões que já estão sendo investigadas por autoridades institucionais locais ou nacionais (ex., no curso de uma ação legal). No entanto, se o assunto estiver relacionado a um requisito do Critério de Comércio Justo Fairtrade, potenciais quebras de políticas ou contrato de certificação, a FLOCERT pode aceitar a alegação.

Quando aplicável, os trabalhadores ou seus representantes devem tentar resolver os conflitos primeiro dentro de sua própria organização. De acordo com os Critérios de Comércio Justo Fairtrade para Trabalho Contratado, todo cliente certificado deve ter um procedimento interno de reclamação que garanta que os trabalhadores tenham o direito a serem ouvidos e o direito a apelação. Além disso, a gerência não pode disciplinar, demitir ou discriminar trabalhadores por usarem qualquer procedimento de queixa. Nos casos em que esses procedimentos internos não funcionem adequadamente, a FLOCERT aceitará a alegação e a investigará de acordo.

Quando aplicável, os parceiros de negócios devem tentar resolver os conflitos contratuais usando o mecanismo alternativo de resolução de disputas que é previsto pelo Critério Fairtrade de Comerciante como parte dos contratos. Nos casos em que tais procedimentos não forem bem-sucedidos, a FLOCERT aceitará a alegação e a investigará de acordo.

As alegações são documentadas e gerenciadas centralmente pela equipe de *Credibility Assurance* (CA) da FLOCERT.

A FLOCERT reserva-se o direito de avaliar cada caso individualmente. Consequentemente, o resultado da avaliação pode ser diferente. Se a alegação for considerada válida, a investigação será iniciada.

## 5.3 Investigação

A equipe de *Credibility Assurance* (CA) da FLOCERT, juntamente com um time dedicado da equipe de certificação responsável, investigará uma alegação. Trabalhar com uma equipe dedicada permite agrupar informações de uma região, país, produto ou cadeia de fornecimento. Um intercâmbio regular está instalado para promover ainda mais o aprendizado e melhorar os métodos de análise e investigação.

Com base no tipo, gravidade e contexto da alegação (agitação política, pandemia, ...), serão determinadas as medidas de investigação apropriadas. Esses incluem:

1. *Análise das evidências escritas fornecidas pela parte alegante*
2. *Solicitação de avaliação da alegação por terceiros (por exemplo, parecer de especialista técnico, declaração legal)*
3. *Solicitação de declaração e/ou evidência objetiva do cliente em questão*
4. *Análise de relatórios de auditoria existentes.*
5. *Análise da alegação como parte de uma auditoria no local (anunciada ou não) no cliente em questão*

6. *Análise da alegação como parte de uma investigação remota usando interação on-line (via Skype, chamada telefônica, chat) com a parte alegada, cliente em questão ou terceira parte.*

A FLOCERT avaliará todos os fatos coletados durante a investigação de acordo com os Critérios Fairtrade relevantes, as políticas da FLOCERT e, se aplicável, outras obrigações contratuais. Para garantir a confidencialidade e confiabilidade dos resultados, as informações sobre a metodologia e a data da investigação não serão compartilhadas durante as investigações em andamento.

- Se o cliente em questão estiver em conformidade com os Critérios Fairtrade, a alegação será rejeitada.
- Se a alegação foi substanciada, e o cliente em questão foi considerado em não conformidade com os Critérios Fairtrade, a FLOCERT emitirá uma não conformidade e o processo de certificação Fairtrade regular será seguido, incluindo a solicitação de medida corretiva ou, se aplicável, as sanções apropriadas (por exemplo, suspensão, descertificação).
- Se a alegação foi fundamentada e o cliente em questão violou o contrato de certificação ou as políticas aplicáveis, a FLOCERT pode cancelar o contrato de certificação com o cliente.

## 5.4 Resposta

Normalmente, uma alegação será encerrada dentro de 6 meses a partir da data de recebimento.

De acordo com o resultado da investigação, a equipe da Credibility Assurance comunicará os resultados e as decisões subsequentes à parte alegante.

A FLOCERT, com base nos requisitos dos contratos de certificação e nos requisitos de sua acreditação da ISO 17065, também não poderá divulgar dados confidenciais do cliente coletados durante as investigações à parte alegante.

Nesse ponto, a alegação será considerada encerrada.

## 6 Referências

- CA Allegation FO

## 7 Histórico de Alterações

Versão	Autor / Revisor	Data de aprovação	Alterações
10	F. Brinkschneider, T. Poole	06.11.2009	Primeira versão
11	F. Brinkschneider	12.05.2010	Procedimento de QM; relevante para todo o pessoal; as alegações são tratadas como confidenciais; foi adicionada uma referência ao CERT AllegationSubmission WI; numeração alterada; referência ao GN Complaints SOP removida
12	I. Markova	05.07.2010	Informações sobre as alegações enviadas pelos trabalhadores adicionadas; o número de funcionários envolvidos nas alegações é limitado
13	K. Mercier	11.06.2012	Seção 4: bases para negar a aceitação do caso de alegação / Seção 4.1: introdução do Formulário de Submissão de Alegações e regras correspondentes; introdução do período de prescrição
14	R. Trevino	02.04.2013	O SOP de Alegação foi revisto pelo Departamento Jurídico para garantir que toda a terminologia esteja correta.
15	M. Seifert	27.01.2015	Substituído FLO-CERT por FLOCERT Endereço de e-mail atualizado: <a href="mailto:allegations@flocert.net">allegations@flocert.net</a>
16	J. Goss	01.03.2018	Detalhes do processo excluído no SOP por pertencerem ao WI, Resposta à parte alegante adicionada como um capítulo separado
17	J. Goss	01.05.2019	Cronogramas ajustados de acordo com os RAPs, estrutura alinhada com outros CA SOPs.
18	J. Goss A. Roman	01.03.2020	Alegações também se aplicam aos aplicantes Comunicação oral via telefone adicionada como possibilidade de enviar uma alegação onde a escrita não é possível.
19	AS Boizard	22.07.2020	Reordenação dos parágrafos. Adicionada a interação online como forma de investigação.
20	AS Boizard	01.03.2021	Adicionado o parágrafo de disputas contratuais.