

# Reclamações

## Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 01/03/2021

Distribuição: Externa – 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>4</b> |
| <b>6</b> | <b>Referências.....</b>             | <b>4</b> |
| <b>7</b> | <b>Histórico de Alterações.....</b> | <b>5</b> |

## 1 Propósito

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

## 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 Unidade de Credibility Assurance da FLOCERT e qualquer outro membro da equipe da FLOCERT relacionado à questão. O Fairtrade Internacional, as Organizações Nacionais Fairtrade, as Redes de Produtores, Órgãos de Auditoria, clientes ou qualquer parte interessada podem fazer uma reclamação sob este procedimento.

## 3 Definições

Uma reclamação é considerada uma expressão formal da insatisfação com a qualidade dos serviços entregues pela FLOCERT.

Os seguintes tópicos, mas não limitados a eles, são considerados para o enquadramento no escopo desse POP:

- falha em responder à correspondência relevante de certificação, dentro de um período de tempo razoável,
- comportamento não profissional de um auditor ou membro da equipe da FLOCERT.
- tópicos relacionados as taxas (incluindo descertificação devido ao não pagamento)

Se um cliente envia um **AuditServiceEvaluationbyCustomer FO** para a Unidade de Gestão de Competências, onde três ou mais declarações foram classificadas como “não concordo” ou “discordo totalmente”, isso será encaminhado automaticamente para a Credibility Assurance e considerado como uma reclamação.

## 4 Confidencialidade

Em geral, todas as reclamações 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 reclamante, 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.
- Usará as informações confidenciais para identificar quais aspectos devem ser investigados.

## 5 Processo

### 5.1 Submissão

As reclamações podem ser submetidas à FLOCERT por meio de vários canais:

- via e-mail para [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net) por escrito
- via o site da FLOCERT <https://www.flocert.net/pt/envie-uma-alegacao-recurso-ou-reclamacao/> ou
- por telefone, skype ou qualquer outra forma de comunicação

Quando a comunicação por escrito não for possível, a comunicação oral ocorrerá para que a pessoa tenha a oportunidade de explicar a sua insatisfação com a qualidade de serviço oferecido a todos. Nesse caso, os detalhes obtidos durante essa comunicação são documentados por escrito pela FLOCERT.

As reclamações serão documentadas e geridas de forma centralizada pela Unidade de Credibility Assurance da FLOCERT, uma Unidade independente com a intenção de garantir a imparcialidade dentro do sistema e salvaguardar a aplicabilidade dos procedimentos em ambas as partes.

As reclamações devem conter informações suficientes para possibilitar a investigação, incluindo, sempre que possível, detalhes sobre:

- os indivíduos envolvidos
- os eventos que deram origem à reclamação
- data, hora e local
- comunicação relevante sobre a reclamação deve ser anexada.

## 5.2 Confirmação

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

A Credibility Assurance mantém um registro de todas as Reclamações.

## 5.3 Investigação

A Unidade de CA é responsável pela investigação de todas as reclamações.

Quando necessário, a Unidade de CA solicitará ao membro da equipe responsável que ajude na gestão de uma reclamação. Adicionalmente, um resumo da devolutiva de nossos clientes, incluindo todas as reclamações enviadas, é apresentado pelo Gerente de Credibility Assurance no Relatório de Submissão de Revisão Gerencial à atenção da Equipe de Liderança da FLOCERT.

Quando uma reclamação diz respeito a um Oficial de Credibility Assurance, o Diretor de Negócios e Serviços de TI é responsável por gerenciar a reclamação. Caso uma reclamação diga respeito ao Gestor de Credibility Assurance, o CEO da FLOCERT é responsável por tratá-la.

## 5.4 Resposta

A Unidade da CA é responsável pela investigação de todas as reclamações e por respondê-las dentro de 35 dias corridos, a partir do dia do recebimento da reclamação.

## 6 Referências

- CA AppealReview SOP
- CA Allegation SOP
- CM AuditServiceEvaluationbyCustomer FO



## 7 Histórico de Alterações

| Versão | Autor / Revisor    | Data de aprovação | Alterações   |
|--------|--------------------|-------------------|--|
| 13     | I. Markova         | 02.03.2010        | Referências ao CERT Appeal&Review SOP e CERT Allegation SOP; Reclamações devem ser enviadas para <a href="mailto:QualityManagement@flo-cert.net">QualityManagement@flo-cert.net</a> ; reclamações contra os Oficiais da QM são tratadas pelo Diretor de Negócios & Serviços de TI; Reclamações recebidas - comentários para Revisões Gerenciais. |
| 14     | I. Markova         | 02.07.2010        | Tratamento confidencial de todas as reclamações submetidas   |
| 15     | V. Wachong         | 18.11.2015        | Terminologia atualizada: NFOs, Equipe de Liderança, Gerente de Qualidade, CEO da FLOCERT // não há mais documentação no Sistema de Melhoria da Qualidade (Mantis) // QM Appeal&Review SOP agora é chamado EXE AppealReview SOP   |
| 16     | AS. Boizard        | 09.10.2017        | Alteração de “operador” para “cliente”<br>Substituído QM por Garantia de Credibilidade<br>Adicionada a avaliação do auditor com mais de 3C como reclamação.  |
| 17     | J. Goss            | 01.05.2019        | Cronogramas alterados para harmonizar a todos os processos de reclamações; estrutura alinhada com outros CA SOPs.<br>Adicionado link do site como uma opção para enviar reclamações  |
| 18     | A: Roman           | 01.05.2019        | AuditorFieldEvaluation FO substituído por AuditServiceEvaluationbyCustomer FO.<br>As taxas de “C” substituídas pela taxa de “Não concordo”   |
| 19     | J Goss<br>A. Roman | 01.03.2020        | Adicionada a opção de comunicação oral<br>Adendo de palavras para clareza. /Tópico de taxas adicionado/ papel do CA adicionado/  |