

Apelação & Revisão

Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 01/09/2025

Distribuição: Externa

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Sumário

1	Propósito.....	3
2	Aplicação	3
3	Definições	3
4	Confidencialidade.....	4
5	Processo	4
	5.1 Submissão.....	4
	5.2 Confirmação	6
	5.3 Investigação	6
	5.4 Resposta.....	6
	5.5 Apelações contra decisões.....	7
6	Referências	7

1 Propósito

Este Procedimento Operacional Padrão que se baseia nas diretrizes da ISO 17065, descreve os princípios e responsabilidades relacionados às apelações e aos pedidos de revisão.

Além disso, descreve o processo para lidar com as apelações e revisões.

2 Aplicação

Este Procedimento Operacional Padrão aplica-se a todas as partes envolvidas no processo, o cliente FLOCERT em questão, a Unidade de Credibility Assurance da FLOCERT e qualquer outro membro da equipe da FLOCERT relacionado à questão.

3 Definições

Revisão

Um pedido oficial do cliente para a revisão de uma Decisão de Avaliação ou uma sanção pecuniária como resultado de uma não conformidade.

Também é definido como revisão se os critérios afetados pela solicitação não alterarem uma decisão de Certificação.

As revisões são decididas pelo Comitê de Revisões.

As seguintes decisões são consideradas Decisões de Avaliação:

- Confirmar as não-conformidades identificadas em uma auditoria,
- Aceitar ou não as medidas corretivas propostas pelo cliente,
- Se as evidências objetivas submetidas pelo cliente levam ao cumprimento ou não dos Critérios de Comércio Justo Fairtrade
- Emitir uma sanção financeira
-

O Processo de Revisão está aberto aos clientes do Comércio Justo Fairtrade.

Apelação

Um pedido oficial do cliente para revogar ou reverter uma Decisão de Certificação.

As apelações são decididas pelo Comitê de Apelações.

As seguintes decisões são consideradas Decisões de Certificação:

- Negar ou retirar uma Permissão para Comercialização de uma organização produtora ou a um comerciante
- Suspender ou retirar a suspensão de um certificado
- Descertificar um cliente¹
- Emitir uma moratória para a reentrada

O Processo de Apelação está aberto aos clientes Fairtrade e EDGE.

Comitê de Apelações – Comitê de Revisões

Uma entidade de controle interno de qualidade que supervisiona objetivamente o processo de tomada de decisão realizado dentro da FLOCERT. Assim, é responsável por garantir uma interpretação consistente

¹ As solicitações dos clientes para revisar a descertificação devido ao não pagamento de taxas serão tratadas de acordo com o SOP de Reclamações

dos Critérios e por assegurar que as operações sejam realizadas com a diligência prévia (*due diligence*) e imparcialidade. Como uma entidade interna da empresa, o seu papel não é o de uma entidade de arbitragem oficial e/ou externa nem de uma instituição equivalente a um tribunal.

Competências dos membros do comitê

O processo de seleção dos membros do comitê deve garantir que os aspectos listados abaixo sejam totalmente considerados. Ao garantir que os indivíduos possuam as habilidades e atributos necessários, a FLOCERT garantirá que os interesses da organização do reclamante sejam efetivamente representados durante o processo de apelação e revisão.

Os membros do comitê devem ser capazes de expressar claramente sua experiência profissional e conclusões com base nela, mantendo-se abertos a pontos de vista diferentes dos outros membros. Eles devem ser capazes de analisar e avaliar recursos e revisões e fornecer contribuições significativas para o processo de tomada de decisão.

Portanto, eles devem possuir as seguintes competências, habilidades e atributos pessoais:

- Capacidade de analisar de forma construtiva as decisões tomadas pela equipe de certificação e determinar se elas foram justas, consistentes e baseadas no Padrão Fairtrade vigente, nos procedimentos da FLOCERT e no contrato de certificação.
- Avaliação de evidências: os membros do comitê devem considerar cuidadosamente todas as evidências apresentadas, incluindo documentação e testemunhos, para formar uma opinião bem fundamentada.
- Interpretação dos regulamentos: os membros do comitê precisam ter um forte entendimento dos regulamentos relevantes, dos Padrões Fairtrade, dos procedimentos da FLOCERT e do acordo de certificação para aplicá-los corretamente em cada caso.
- Disposição para buscar esclarecimentos quando houver lacunas no entendimento
- Habilidades de comunicação eficazes
- Forte orientação para o cliente
- Trabalho em equipe e colaboração
- Imparcialidade e justiça no julgamento
- Confidencialidade: manter a confidencialidade de informações confidenciais é fundamental

4 Confidencialidade

Todas as solicitações de Apelação ou Revisão enviadas são tratadas como confidenciais. As informações fornecidas pelo apelante serão usadas apenas para os fins deste procedimento.

A FLOCERT divulgará os resultados da auditoria e outras informações relevantes do caso apenas para a equipe da FLOCERT, com base na necessidade de conhecimento.

As cartas de resposta são um produto de trabalho da FLOCERT. Elas não podem ser distribuídas, copiadas ou publicadas sem o consentimento prévio por escrito da FLOCERT.

5 Processo

5.1 Submissão

Um pedido de Apelação ou Revisão pode ser submetido:

- Por clientes Fairtrade: até 14 dias corridos após a recepção da Decisão de Certificação, da Decisão de Avaliação ou fatura (para sanção financeira).
- Para clientes EDGE e bioRe: até 30 dias após a recepção do relatório final de auditoria.

Se não for recebido um pedido de Apelação ou Revisão dentro desse período, a decisão se torna final e não poderá ser apelada ou revisada.

Um pedido de Apelação ou Revisão não altera a eficácia da decisão de Certificação, ou Avaliação, até que a Apelação/Revisão seja concedida pelo comitê relevante em sua decisão final (se for). Todas as restrições aplicáveis a um cliente como consequência de uma Decisão de Certificação permanecem em vigor durante o período da apelação ou revisão, independentemente do resultado da mesma. O fluxo de trabalho de certificação é interrompido, até o final do processo de apelação ou revisão e nenhum documento adicional deve ser carregado na Plataforma Intact até que uma decisão final seja comunicada.

Para apresentar um Recurso ou solicitar uma Revisão, o cliente afetado submete a documentação correspondente à Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT. O formulário deve identificar o número dos critérios de conformidade apelados. Cada critério apelado deve ter uma justificativa para que a decisão original ser revista pelo respectivo comitê. O formulário de apresentação não deve incluir um breve resumo explicando os principais motivos de discordância.

Os clientes do Comércio Justo podem enviar um recurso ou revisão:

- Pelo envio do formulário completo **CA AppealReview FO** para o endereço de e-mail credibility@flocert.net. O formulário pode ser solicitado ao analista responsável da FLOCERT ou a Unidade de Credibility Assurance por meio do e-mail acima, ou
- Pelo preenchimento do formulário on-line disponível no site da FLOCERT (www.flocert.net).
- Via telefone ou qualquer outro meio de comunicação somente quando as comunicações por escrito não são possíveis. A comunicação oral pode ser feita por meio do número de telefone disponível no site oficial.

Cientes EDGE submetem um aviso de apelação, pelo endereço de e-mail credibility@flocert.net, que estabelece as bases da apelação de forma clara e precisa. Além disso, o apelante deve fundamentar todas as alegações feitas na apelação com as evidências objetivas e relevantes, tanto quanto possível. O aviso de apelação deve:

- Identificar os erros alegados nos resultados da auditoria e/ou na decisão ou conclusões de certificação.
- Explicar com detalhes suficientes porque declara que os erros alegados causaram uma diferença material no resultado da auditoria ou na imparcialidade de seu processo.
- Explicar em detalhe como o órgão de certificação ou seu(s) auditor(es) falhou(aram) em seguir os Requisitos de EDGE de tal forma que prejudicou substancialmente os resultados e/ou a decisão/conclusões de certificação.

Todas as solicitações de apelações e revisões devem indicar claramente o(s) motivo(s) para o desacordo com uma decisão ou avaliação de certificação e precisam ser apoiadas por informações e evidências. Por favor, observe que uma Apelação ou pedido de Revisão só será aceito pela Unidade de Credibility Assurance se for acompanhado por ou baseado em informações claras e críveis.

As razões para solicitações podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Decisões baseadas em informações irrelevantes, ou informações para as quais não há base confiável. Em geral, o boato é tratado como informação para a qual não há base confiável;
- Falha em considerar as informações relevantes apresentadas para chegar a uma decisão;
- Percepção razoável de tendenciosidade contra o apelante;
- Atraso injustificado no processo de tomada de decisão;
- Irregularidades processuais prejudiciais para chegar à decisão;
- Disputas sobre fatos relevantes para a decisão;
- Disputas sobre interpretações relevantes para a decisão.

Durante uma apelação, somente as informações que existiam e foram apresentadas no momento em que a decisão foi tomada serão consideradas. Informações críveis adicionais apresentadas e aceitas durante uma apelação/ revisão, que não estavam presentes no momento em que a decisão original foi tomada, não serão usadas no processo de apelação/ revisão, mas repassadas ao Departamento de Operações que considerará essas informações no processo seguinte de certificação, após a apelação/ revisão, quando aplicável.

5.2 Confirmação

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

A Credibility Assurance mantém um registro de todas as Apelações e solicitações de Revisão.

5.3 Investigação

Comitê de Apelações

A composição do Comitê de Apelações é a seguinte:

- No mínimo, um Gerente com pelo menos três anos de conhecimento em Certificação de Comércio Justo Fairtrade.
- No mínimo, um Gerente sem o conhecimento de certificação, mas com pelo menos 3 anos de ocupação na FLOCERT
- Um especialista em certificação da Unidade de Assurance Scheme

Três membros constituem um quórum válido para as reuniões do Comitê de Apelações. O Gerente Regional cuja região é afetada pela Apelação é excluído do Comitê de Apelações de forma a evitar qualquer conflito de interesse.

Se um membro do Comitê de Apelações renunciar ou cessar a sua adesão, o Gerente de *Credibility Assurance* nomeará um substituto, de acordo com os critérios.

Um representante do Departamento Legal atende como observador. A Unidade de Credibility Assurance documenta a reunião e atua como moderador.

O Comitê de Apelações pode convidar consultores externos para que façam submissões, caso considere necessário.

O Comitê de Apelações decide sobre os casos apresentados por maioria simples dos votos.

Comitê de Revisão

O comitê é composto por quatro certificadores da FLOCERT (um por região) cuja responsabilidade é decidir sobre a validade da revisão.

A pessoa responsável pela decisão de avaliação sob revisão

explica o raciocínio apresentado do caso de decisão à comissão, mas não tem voto. incluindo delinear o impacto e as consequências potenciais.

O membro do comitê cuja região é afetada pela revisão é excluído da tomada de decisão para evitar qualquer conflito de interesse. Como há pelo menos dois certificadores por região, as responsabilidades se alternarão a cada ano: um certificador comparecerá às reuniões do Comitê de Revisão durante um ano inteiro e, então, outro certificador da mesma região participará no ano seguinte. Isso é opcional e fica a critério dos certificadores. Se um certificador estiver impossibilitado de comparecer a uma reunião do comitê durante seu "ano de serviço" regular, o certificador da mesma região o apoiará.

5.4 Resposta

O Comitê de Apelações ou Revisão decidirá **dentro de 35 dias corridos** depois que a confirmação formal da recepção da solicitação é feita pelo cliente. A decisão será explicada em detalhes para cada critério contestado ou revisado na carta de resposta.

Uma decisão pode ter os seguintes resultados:

- Decisão original anulada: A decisão que está em apelação ou em revisão será alterada pelo Departamento de Operações. O efeito dessa mudança de decisão é explicado ao apelante com a comunicação da decisão.
- Decisão original confirmada: A decisão que está em apelação ou em revisão é confirmada e não será alterada. O Comitê de Apelações aconselhará o Departamento de Operações se quaisquer prazos do fluxo consecutivo de certificação precisarem de extensão decorrente dos procedimentos de apelação/revisão.
- Decisão original parcialmente confirmada: A decisão contra a qual se está recorrendo ou revisando é parcialmente confirmada. Esse é o caso principalmente quando há mais de um critério sendo apelado ou revisado, por exemplo, uma não conformidade pode ser confirmada e uma não conformidade pode ser anulada.

5.5 Apelações contra decisões

As apelações contra as decisões tomadas pelo Comitê de Revisões podem ser submetidas em até 14 dias corridos após a recepção da carta-resposta de Revisão ou a subsequente Decisão de Avaliação – dependendo da natureza da decisão tomada pelo Comitê de Revisão.

As apelações serão ouvidas pelo Comitê de Apelações apenas se:

- O apelante pode demonstrar que uma decisão de certificação final foi efetuada; e,
- O apelante pode indicar bases razoáveis que destacam porque o Comitê de Apelações poderia chegar a uma conclusão diferente sobre os mesmos fatos levados ao Comitê de Revisões.

Apelações contra decisões tomadas pelo Comitê de Revisões não são ouvidas automaticamente e todos os pedidos para tais apelações são avaliados de acordo com os critérios acima referidos. Somente quando o Comitê de Apelações estiver convencido de que esses critérios se aplicam, a apelação será ouvida. Por favor, observe também que a decisão tomada pelo Comitê de Apelações é definitiva e nenhuma apelação contra essa decisão será aceita.

6 Referências

CA Complaints SOP
CA AppealReview WI
CA AppealReview FO