

Alegação

Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 01/05/2026

Distribuição: Pública

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Índice

1	Objetivo	3
2	Aplicação	3
3	Definição	3
4	Confidencialidade	3
	4.1 Confidencialidade do denunciante.....	3
	4.2 Confidencialidade dos clientes investigados.....	4
5	Processo de denúncias	4
	5.1 Envio	4
	5.2 Confirmação	5
	5.3 Investigação	5
	5.4 Resultados.....	6
	5.5 Decisão	6
	5.6 Resposta.....	6
6	Processo de revisão	7
7	Referências	7

1 Objetivo

Este Procedimento Operacional Padrão descreve os princípios e responsabilidades relativos a denúncias e descreve o processo para o tratamento de denúncias de acordo com os requisitos de acreditação aplicáveis (ISO/IEC 17065:2013) em matéria de imparcialidade, confidencialidade e tratamento documentado de reclamações/recursos, bem como conforme exigido pelas leis de proteção de dados aplicáveis da UE e da Alemanha ao processar dados pessoais no âmbito de denúncias.

2 Aplicação

Este Procedimento Operacional Padrão aplica-se a todas as partes envolvidas no processo de denúncias, incluindo a parte que levanta a questão, o cliente da FLOCERT em questão, a Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT e qualquer outro funcionário da FLOCERT envolvido e, quando aplicável, peritos contratados pela FLOCERT para esse fim e no contexto das atividades de certificação, entendendo-se por perito uma pessoa ou entidade contratada pela FLOCERT para realizar ou auxiliar na prestação dos serviços de certificação e atividades de certificação relacionadas (incluindo investigações), tais como, por exemplo, subsidiárias da FLOCERT, auditores, consultores jurídicos etc. Qualquer uma dessas partes estará sujeita às regras de confidencialidade e conflito de interesses descritas neste procedimento.

3 Definição

Uma alegação é uma declaração de afirmação ou afirmações feitas por um terceiro contra um cliente detentor de um certificado Fairtrade ou que esteja em processo de solicitação de um certificado (requerente), alegando que esse cliente não está em conformidade com os Padrões Fairtrade aplicáveis ou está violando políticas ou outras obrigações contratuais com a FLOCERT.

O autor da alegação é a pessoa física ou jurídica que apresenta as alegações à FLOCERT, incluindo, mas não se limitando a, clientes, ONGs, sindicatos, trabalhadores ou membros do público, bem como funcionários da FLOCERT e especialistas, quando as informações forem recebidas fora do fluxo de trabalho regular de certificação.

Qualquer termo não definido neste procedimento terá o significado estabelecido nas Regras e Diretrizes de Garantia Fairtrade, disponíveis em <https://www.flocert.net/fairtrade-assurance-manual/>.

4 de confidencialidade

4.1 Confidencialidade do denunciante

A identidade dos denunciantes, bem como qualquer informação que possa revelar direta ou indiretamente suas identidades, é protegida dentro da FLOCERT e só é divulgada a pessoas que necessitem dessas informações para desempenhar suas funções no âmbito do processo de denúncia (“princípio da necessidade de saber”).

Em particular, a FLOCERT

- não utilizará tais informações confidenciais de forma alguma que possa permitir a identificação do denunciante por qualquer parte que não seja as pessoas envolvidas no processamento da denúncia.
- não utilizar tais informações confidenciais como prova de não conformidade, a menos que sejam verificadas de forma independente e confirmadas por provas adicionais obtidas durante a investigação.
- ao tratar dados pessoais (conforme definido no Art. 4 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia (“RGPD”)) de denunciantes e indivíduos mencionados na denúncia, sempre verificar

e avaliar o **interesse legítimo** do tratamento desses dados de acordo com o Art. 6 (1) do RGPD, equilibrando as necessidades da investigação com os direitos dos titulares dos dados.

No entanto, tais Informações Confidenciais podem orientar o escopo e a direção da investigação, particularmente os aspectos específicos que precisam ser investigados.

4.2 Confidencialidade dos clientes investigados

De acordo com os Termos e Condições de certificação do site e as obrigações decorrentes da acreditação da FLOCERT segundo a ISO/IEC 17065:2013, a FLOCERT está autorizada a compartilhar apenas informações limitadas com o denunciante.

Especificamente, a FLOCERT só pode divulgar as seguintes informações:

- nome do cliente investigado,
- FLOID do cliente investigado,
- mês e ano em que a investigação foi realizada e
- o status atual da certificação do cliente investigado.

5 Processo de denúncias

A FLOCERT entende o processo de alegações como uma ferramenta valiosa para fortalecer a robustez de seu processo de certificação e, portanto, acolhe com satisfação essas informações adicionais de terceiros. Ela trata as alegações aceitas com prioridade.

5.1 de envio

As informações compartilhadas pelos trabalhadores com um auditor durante uma auditoria programada serão processadas dentro da rotina normal de auditoria Fairtrade e não serão consideradas uma alegação no sentido deste SOP.

As alegações podem ser enviadas:

- pela página da FLOCERT <https://www.flocert.net/submit-an-allegation-appeal-or-complaint/> por e-mail para credibility@flocert.net
- por telefone: seja por ligação ou enviando uma mensagem pelo WhatsApp
- por videoconferência
- usando a caixa "Feedback confidencial" no Fairtrace (ferramenta de relatório para clientes da FLOCERT)

A parte que apresentar a denúncia deve indicar o nome do cliente em questão, o FLO ID, se conhecido, e fornecer todas as informações e evidências disponíveis para fundamentar a denúncia. As evidências incluem, entre outras, documentos, declarações, notas de reuniões ou entrevistas, fotos e informações da mídia que não estejam sujeitas a quaisquer restrições legais relativas à proteção de dados.

Caso a parte denunciante não o faça, a FLOCERT relacionará as informações enviadas aos critérios de conformidade relevantes.

Caso a denúncia seja feita por uma organização em nome de indivíduos, agricultores, trabalhadores ou outras comunidades, a organização deve, sempre que possível, fornecer:

- detalhes sobre os indivíduos ou comunidades em nome dos quais está agindo; e
- provas de que está representando seus interesses.

O Alleger deve informar a FLOCERT caso o assunto já esteja sob investigação por autoridades locais ou nacionais (por exemplo, no âmbito de uma ação judicial). Esses outros processos não impedirão a FLOCERT de dar seguimento às circunstâncias alegadas no contexto da garantia do cumprimento das normas do

Comércio Justo, nem influenciarão o resultado ou a forma da investigação. No entanto, a FLOCERT poderá considerar as informações provenientes desses outros processos em sua própria investigação, caso as considere relevantes para o caso.

Se o denunciante for um trabalhador ou um representante dos trabalhadores do cliente sob investigação, a FLOCERT poderá perguntar ao denunciante se foi utilizado um procedimento de reclamação no âmbito da empresa e, caso contrário, solicitar que apresente as razões. No entanto, o denunciante não é obrigado a responder a essa pergunta nem a utilizar o procedimento no âmbito da organização (se disponível) antes de apresentar uma denúncia.

As informações relativas ao uso do mecanismo de reclamação em nível da empresa, em formato anônimo, fornecerão um feedback valioso ao órgão normatizador Fairtrade International sobre a eficácia dos procedimentos de reclamação nas entidades certificadas.

Conflitos contratuais devem ser abordados inicialmente por meio do mecanismo de resolução alternativa de disputas (ADR), previsto pela Norma do Comerciante Fairtrade para fazer parte dos contratos. Nos casos em que tais procedimentos não forem bem-sucedidos, a FLOCERT aceitará a denúncia e a investigará adequadamente.

5.2 Confirmação

A Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT realizará uma avaliação inicial da alegação. No prazo de 7 dias corridos, a Unidade de Garantia de Credibilidade confirmará o recebimento e informará à parte requerente se a alegação é passível de ação ou não, ou se o pedido deve ser tratado de acordo com um procedimento diferente.

Somente alegações passíveis de ação podem ser aceitas, desde que não estejam prescritas. Uma alegação é passível de ação, no sentido deste SOP, quando:

- a. o objeto da denúncia for um Cliente, conforme definido acima, e
- b. os fatos alegados contra o Cliente, se verdadeiros, constituíssem uma violação das Normas Fairtrade, das políticas da FLOCERT ou das obrigações contratuais de acordo com o Contrato de Certificação, e
- c. houver informações suficientes para permitir uma investigação direcionada.

A FLOCERT pode recusar alegações quando os fatos estiverem claramente prescritos para uma investigação eficaz (por exemplo, eventos alegadamente ocorridos há muito tempo sem evidências tangíveis e atuais), a menos que se refiram a questões de natureza contínua ou grave (por exemplo, trabalho infantil, trabalho forçado, etc.), nas quais a investigação continua sendo apropriada.

A avaliação da viabilidade de ação e as considerações temporais permanecerão a critério exclusivo da FLOCERT.

Além disso, a FLOCERT informará o denunciante

- sobre as restrições à divulgação de dados confidenciais coletados durante a investigação e o tipo e a extensão das informações que lhes é permitido receber com base na seção 4 acima, e
- que, caso sejam funcionários do cliente sob investigação, possam solicitar o resultado e os detalhes da auditoria ao seu empregador.

As alegações são documentadas e gerenciadas centralmente pela equipe de Garantia de Credibilidade (CA) da FLOCERT.

5.3 de investigação

A equipe de Garantia de Credibilidade (CA) da FLOCERT investiga as alegações em conjunto com uma equipe dedicada de funcionários de certificação responsáveis e especialistas, permitindo a consolidação de

informações de uma região, um país, um produto ou uma cadeia de suprimentos. É estabelecida uma troca regular de informações para promover ainda mais o aprendizado e melhorar os métodos de análise e investigação.

Com base no tipo, gravidade e contexto da alegação (instabilidade política, pandemia, etc.), serão determinadas medidas de investigação adequadas. Estas incluem:

1. Análise das provas fornecidas pela parte denunciante
2. Solicitação de uma avaliação da alegação por terceiros (por exemplo, parecer de especialista técnico, parecer jurídico) Em casos de natureza complexa relacionados a supostas violações dos direitos trabalhistas, a FLOCERT pode solicitar o parecer de especialistas independentes para apoiar sua tomada de decisão
3. Solicitação de uma declaração e/ou provas objetivas do cliente em questão
4. Análise dos relatórios de auditoria existentes.
5. Análise da alegação como parte de uma auditoria no cliente em questão, de acordo com os procedimentos de auditoria da FLOCERT. Esses procedimentos incluem entrevistas com membros relevantes da equipe
6. Informações de representantes do sindicato

5.4 Resultados

Se for constatado que o cliente sob investigação está em conformidade com os Padrões Fairtrade, a alegação será arquivada.

Se a alegação for comprovada e for constatado que o cliente sob investigação não está em conformidade com os Padrões Fairtrade, a FLOCERT emitirá uma notificação de não conformidade e será seguido o processo regular de certificação Fairtrade, conforme descrito no [Manual de Garantia Fairtrade](#), incluindo a solicitação de medidas corretivas ou, se aplicável, as sanções apropriadas (por exemplo, suspensão, descertificação).

Caso a investigação revele uma violação de uma obrigação prevista nos Termos e Condições de Certificação por parte do cliente em questão, a FLOCERT poderá exercer seus direitos contratuais e legais, conforme estipulado nos referidos termos e na legislação.

5.5 de decisão

A decisão que resolverá a alegação será tomada pela Equipe de Garantia de Credibilidade. Caso um membro da Equipe de Garantia de Credibilidade tenha estado envolvido nas atividades de certificação relacionadas à reclamação, a decisão deverá ser tomada por outro membro da equipe para evitar qualquer conflito de interesses.

5.6 Resposta

Uma denúncia será encerrada no prazo de 6 meses a partir da data de aceitação. Caso a complexidade do caso ou circunstâncias excepcionais impeçam o encerramento dentro desse prazo, a FLOCERT informará o denunciante sobre uma prorrogação justificada e um cronograma revisado.

Após o resultado de uma investigação, a Equipe de Garantia de Credibilidade comunicará à parte denunciante o tipo de investigação, o mês e o ano, bem como o status da certificação

Nesse momento, a denúncia será considerada encerrada.

6 Processo de Revisão

O denunciante pode apresentar um pedido de revisão da decisão tomada pela FLOCERT em consequência da denúncia apresentada (“Revisão”) enviando um e-mail para credibility@flocert.net . Todas as objeções devem indicar claramente o(s) motivo(s) da discordância com a decisão e precisam ser fundamentadas por informações e evidências.

A FLOCERT convocará o Comitê de Revisão de Alegações da FLOCERT, composto por especialistas em certificação que não estejam envolvidos no processo de investigação inicial ou na decisão, que não atuem no continente do cliente sob investigação e que não tenham vínculos com o cliente, para revisar os fatos apresentados pelo autor da alegação relativos à investigação e ao acompanhamento da investigação.

O papel do Comitê de Revisão limita-se a avaliar se a investigação do caso foi devidamente minuciosa, completa e seguiu o procedimento para Alegações. O Comitê de Revisão não tem competência para avaliar a correção da decisão nem para se pronunciar sobre a interpretação ou o desfecho do próprio caso, seja agora ou em qualquer fase posterior. Caso o Comitê de Revisão considere que a investigação original foi insuficiente, ele poderá determinar que o caso seja reaberto para novas investigações. Em nenhum momento o Comitê de Revisão está autorizado a decidir sobre o caso ou a interpretar suas conclusões.

A decisão da Comissão de Revisão será tomada no prazo de trinta e cinco (35) dias corridos. Uma vez tomada a decisão, a Comissão de Revisão informará o Denunciante sobre a decisão, em particular se o caso será reaberto ou se a Comissão concluiu que o processo foi devidamente seguido e a investigação foi adequada. A decisão da Comissão de Revisão é definitiva e não pode ser objeto de recurso.

Em casos de natureza complexa relacionados a supostas violações dos direitos trabalhistas, a Comissão de Revisão poderá solicitar, de forma independente, a opinião de especialistas na área para fundamentar sua tomada de decisão, independentemente de tais especialistas terem sido consultados na investigação inicial, conforme a seção 5.3, n.º 2, acima.

7 Referências

- DG Política de Compartilhamento de Dados - SOP Externo
- Contrato de Certificação
- [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da UE](#)