

# Reclamações

## Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de:01/01/2026

Distribuição: Externa – Pública

Certifier for



**FAIRTRADE**  
INTERNATIONAL



## Índice

<b>1</b>	<b>Objetivo</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>4</b>
	<b>5.1 Envio</b> .....	<b>4</b>
	<b>5.2 Confirmação</b> .....	<b>4</b>
	<b>5.3 Investigação</b> .....	<b>4</b>
	<b>5.4 Decisão</b> .....	<b>5</b>
	<b>5.5 Resposta</b> .....	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Referências</b> .....	<b>5</b>

## 1 Objetivo

Este Procedimento Operacional Padrão ( ) descreve os princípios e responsabilidades relativos a reclamações. Além disso, descreve o processo para o tratamento de reclamações .

## 2 Aplicação

Este Procedimento Operacional Padrão aplica-se a todas as partes envolvidas no processo, incluindo a parte que levanta a questão, o cliente da FLOCERT em questão, a Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT e qualquer outro membro do pessoal da FLOCERT envolvido. A Fairtrade International, as Organizações Nacionais Fairtrade, as Redes de Produtores, os Órgãos de Auditoria, os clientes ou qualquer parte interessada podem apresentar uma reclamação ao abrigo deste procedimento.

## 3 Definições

Uma reclamação é considerada uma manifestação formal de insatisfação com a qualidade dos serviços prestados pela FLOCERT.

Os seguintes tópicos, entre outros, são considerados como estando dentro do escopo deste SOP:

- falha em responder à correspondência relevante à certificação dentro de um prazo razoável,
- comportamento não profissional por parte de um funcionário ou auditor da FLOCERT.
- assuntos relacionados a taxas (incluindo a perda da certificação por falta de pagamento).

Quando um cliente preenche um formulário FO de Avaliação do Serviço de Auditoria pelo Cliente e o envia à Unidade de Gestão de Competências ou diretamente à Equipe de Garantia de Credibilidade, e três ou mais afirmações tiverem sido classificadas como “discordo” ou “discordo totalmente”, isso será automaticamente considerado uma reclamação.

## 4 Confidencialidade

Em geral, todas as reclamações apresentadas serão tratadas com estrita confidencialidade pela equipe responsável, a fim de garantir que as identidades das partes envolvidas sejam protegidas.

Quando informações confidenciais do reclamante, tais como trabalhadores, fornecedores, compradores ou outras partes interessadas, revelarem a identidade do fornecedor das informações, a FLOCERT irá:

- Não divulgar essas informações confidenciais a nenhuma outra parte, exceto à equipe responsável dentro da FLOCERT, apenas quando for estritamente necessário.
- Não utilizar essas informações confidenciais de forma que permita a identificação da(s) pessoa(s) ou organização(ões) que as forneceu(aram).
- Utilizar as informações confidenciais para identificar quais aspectos devem ser investigados e para uma melhor compreensão da denúncia apresentada.

## 5 Processo

### 5.1 Envio

Uma denúncia pode ser apresentada à FLOCERT por diversos canais:

- por e-mail para [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net) por escrito
- pelo site da FLOCERT <https://www.flocert.net/submit-an-allegation-appeal-or-complaint/> ou
- por telefone, e-mail, WhatsApp ou qualquer outro meio de comunicação.

Quando a comunicação por escrito não for possível, será realizada a comunicação oral para garantir que todos tenham a oportunidade de expressar sua insatisfação com a qualidade dos serviços. Nesse caso, os detalhes obtidos durante essa comunicação são documentados por escrito pela FLOCERT e comunicados verbalmente ou por escrito ao reclamante.

As reclamações serão documentadas e gerenciadas centralmente pela Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT, uma unidade independente destinada a assegurar a imparcialidade dentro do sistema e salvaguardar a aplicabilidade dos procedimentos para ambas as partes.

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

- a pessoa envolvida
- os eventos que deram origem à reclamação
- data, hora e local
- as comunicações relevantes relativas à reclamação devem ser anexadas.

### 5.2 Confirmação

A Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT realizará uma avaliação inicial da reclamação e, no prazo de 7 dias corridos, confirmará o recebimento e informará à parte reclamante se a reclamação é passível de ação ou se a solicitação deve ser tratada de acordo com um procedimento diferente, como o SOP de Revisão ou Recurso.

A Unidade de Garantia de Credibilidade mantém um registro de todas as reclamações.

### 5.3 de Investigação

A Unidade de Garantia de Credibilidade é responsável pela investigação de todas as reclamações.

Quando necessário, a Unidade de Garantia de Credibilidade solicitará que um funcionário responsável auxilie na gestão de uma reclamação.

Além disso, um resumo do feedback de nossos clientes, incluindo todas as reclamações apresentadas, é apresentado pelo Gerente de Garantia de Credibilidade no Relatório de Submissão da Revisão da Administração, para conhecimento da Equipe de Liderança da FLOCERT.

Quando uma reclamação diz respeito ao Oficial de Garantia de Credibilidade, o Diretor de Serviços de Negócios e TI é responsável pelo gerenciamento da reclamação. Caso uma reclamação diga respeito ao Gerente de Garantia de Credibilidade, o CEO da FLOCERT é responsável por tratá-la.

## **5.4 de decisão**

A decisão que resolverá a reclamação 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.

## **5.5 de resposta**

A Unidade de Garantia de Credibilidade é responsável pela investigação de reclamações relativas aos serviços da FLOCERT, conforme a seção 3 do SOP atual, e deve responder no prazo de 35 dias corridos a partir da data de aceitação da reclamação.

## **6 Referências**

- SOP de Revisão de Recurso da CA
- SOP de Alegações de CA
- Avaliação do Serviço de Auditoria CM pelo Cliente FO