

# Recurso e Revisão

## Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 15/01/2026

Distribuição: Externo

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>4</b>
<b>5</b>	<b>Processo.....</b>	<b>4</b>
	5.1 Envio.....	4
	5.2 Confirmação.....	6
	5.3 Investigação.....	6
	5.4 Resposta.....	7
	5.5 Recursos contra decisões.....	7
<b>6</b>	<b>Referências.....</b>	<b>7</b>

## 1 Objetivo

Este Procedimento Operacional Padrão, baseado nas diretrizes da ISO 17065, descreve os princípios e responsabilidades relativos a recursos e pedidos de revisão.

Além disso, descreve o processo para o tratamento de recursos e revisões.

## 2 Aplicação

Este Procedimento Operacional Padrão aplica-se a todas as partes envolvidas no processo, incluindo o cliente da FLOCERT em questão, a Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT e qualquer outro funcionário da FLOCERT envolvido.

## 3 Definição de " "

### Revisão

Solicitação oficial do cliente para revisar uma Decisão de Avaliação ou uma penalidade financeira resultante de uma não conformidade.

Também é considerada revisão se os critérios afetados pelo pedido não alterassem uma decisão de certificação.

As revisões são decididas pelo Comitê de Revisão.

As seguintes decisões são consideradas Decisões de Avaliação:

- Confirmar as não conformidades identificadas durante uma auditoria
- Aceitar ou não as medidas corretivas propostas pelo cliente
- Se as evidências objetivas apresentadas pelo cliente o colocam ou não em conformidade com os Padrões Fairtrade
- Aplicar uma sanção financeira

O Processo de Revisão está aberto aos clientes Fairtrade.

### Recurso

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

Os recursos são decididos pelo Comitê de Recursos.

As seguintes decisões são consideradas Decisões de Certificação:

- Negar ou retirar uma Autorização de Comércio de um produtor ou comerciante
- Suspender ou revogar a suspensão de um certificado.
- Descertificar clientes<sup>1</sup>
- Emitir uma moratória para reentrada

O Processo de Recurso está aberto a clientes Fairtrade e EDGE.

### Comitê de Recurso – Comitê de Revisão

Um órgão interno de controle de qualidade que supervisiona objetivamente o processo de tomada de decisões realizado na FLOCERT. Assim, é responsável por garantir uma interpretação coerente das Normas e por assegurar que as operações sejam realizadas com a devida diligência e imparcialidade. Por

---

<sup>1</sup> Os pedidos dos clientes para rever a descertificação por falta de pagamento de taxas serão tratados de acordo com o Procedimento Operacional Padrão (SOP) para Reclamações da CA

ser um órgão interno da empresa, sua função não é a de um órgão externo e/ou oficial de arbitragem/mediação, nem a de uma instituição semelhante a um tribunal.

### **Competências dos membros do comitê**

O processo de seleção dos membros do comitê deve garantir que os aspectos listados abaixo sejam plenamente considerados. Ao assegurar que os indivíduos possuam as habilidades e atributos necessários, a FLOCERT garantirá que os interesses da organização 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 baseadas nela, mantendo-se abertos a pontos de vista divergentes de outros membros. Devem ser capazes de analisar e avaliar recursos e revisões e de fornecer contribuições significativas para o processo de tomada de decisão. Portanto, devem possuir as seguintes competências, habilidades e atributos pessoais:

- Capacidade de revisar de forma construtiva as decisões tomadas pela equipe de certificação e determinar se foram justas, consistentes e baseadas no Padrão Fairtrade vigente, nos procedimentos da FLOCERT e no acordo de certificação.
- Avaliação de provas: os membros do comitê devem considerar cuidadosamente todas as provas apresentadas, incluindo documentação e depoimentos, para formar uma opinião bem fundamentada.
- Interpretação de regulamentos: os membros do comitê precisam ter um sólido 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 sensíveis é fundamental

## **4 Confidencialidade**

Todos os pedidos de recurso ou revisão apresentados são tratados de forma confidencial. As informações fornecidas pelo recorrente serão utilizadas exclusivamente para os fins deste procedimento.

A FLOCERT divulgará os resultados da auditoria e outras informações relevantes para o caso apenas aos funcionários da FLOCERT, na medida do necessário.

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

## **5 Processo**

### **5.1 Apresentação**

Um pedido de Recurso ou Revisão pode ser apresentado:

- Para clientes Fairtrade: até 14 dias corridos após o recebimento da Decisão de Certificação, da Decisão de Avaliação ou da data da fatura (no caso de sanções financeiras).
- Para clientes EDGE: até 30 dias a partir do recebimento do relatório final de auditoria.

Se nenhum pedido de Recurso ou Revisão for recebido dentro desse prazo, a decisão torna-se definitiva e não poderá ser revista ou objeto de recurso.

Um pedido de recurso ou revisão não altera a validade da decisão de Certificação ou Avaliação, até que o recurso/revisão seja deferido pelo comitê competente em sua decisão final (se for o caso). Todas as restrições aplicáveis a um cliente em consequência de uma Decisão de Certificação permanecem em vigor durante o período do recurso ou revisão, independentemente do resultado do mesmo. O fluxo de trabalho de certificação é interrompido até o final do processo de recurso ou revisão, e nenhum documento adicional deve ser enviado à Plataforma Intact até que uma decisão final seja comunicada.

Para apresentar um recurso ou solicitar uma revisão, o cliente afetado deve enviar a documentação correspondente à Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT. O formulário deve identificar o número dos critérios de conformidade objeto do recurso. Cada critério objeto de recurso deve ter uma justificativa específica explicando por que a decisão original deve ser revista pelo respectivo comitê. O formulário de envio deve incluir um breve resumo explicando os principais motivos da discordância.

Os clientes Fairtrade apresentam um recurso ou pedido de revisão:

- Enviando o formulário **CA AppealReview FO** preenchido para o endereço de e-mail [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net). O formulário pode ser solicitado ao analista responsável da FLOCERT ou à Unidade de Garantia de Credibilidade usando o endereço de e-mail acima, ou
- Preenchendo o formulário online disponível no site da FLOCERT ([www.flocert.net](http://www.flocert.net)).
- Por telefone ou qualquer outro meio de comunicação, apenas quando não for possível a comunicação por escrito. A comunicação oral pode ser feita através do número de telefone disponível no site oficial.

Os clientes da EDGE devem enviar uma notificação de recurso para o endereço de e-mail [credibility@flocert.net](mailto:credibility@flocert.net), na qual se exponham de forma clara e precisa os fundamentos do recurso. Além disso, o recorrente deve fundamentar quaisquer alegações apresentadas no recurso com o máximo possível de provas relevantes e objetivas. A notificação de recurso deve:

- Identificar os supostos erros nas constatações da auditoria e/ou na decisão ou conclusões de certificação.
- Explicar com detalhes suficientes por que se alega que os erros alegados causaram uma diferença significativa no resultado da auditoria ou na imparcialidade do processo de auditoria.
- Explicar detalhadamente como o organismo de certificação ou seu(s) auditor(es) não cumpriu(ram) os requisitos do EDGE, de forma que isso prejudicou substancialmente as constatações e/ou a decisão de certificação/conclusões.

Todos os pedidos de recurso e revisão devem indicar claramente o(s) motivo(s) da discordância com uma decisão de certificação ou avaliação e precisam ser fundamentados por informações e evidências. Observe que um recurso ou pedido de revisão só será aceito pela unidade de Garantia de Credibilidade se for acompanhado por, ou baseado em, informações claras e confiáveis.

Os motivos para os pedidos podem incluir, mas não se limitam a:

- Decisões baseadas em informações irrelevantes ou em informações para as quais não há base credível. Em geral, boatos são tratados como informações para as quais não há base credível;
- Não consideração de informações relevantes apresentadas na tomada de decisão;
- Percepção razoável de parcialidade contra o recorrente;
- Atraso injustificado no processo de tomada de decisão;
- Irregularidades processuais prejudiciais na tomada da decisão;
- Controvérsias sobre fatos relevantes para a decisão;
- Controvérsias sobre interpretações relevantes para a decisão.

Durante um recurso/revisão, serão consideradas apenas as informações que existiam e foram apresentadas no momento em que a decisão foi tomada. Informações adicionais confiáveis apresentadas e aceitas durante um recurso/revisão, que não estavam presentes no momento em que a decisão original foi tomada, não serão utilizadas no processo de recurso/revisão, mas encaminhadas ao Departamento de Operações para que sejam levadas em consideração no processo de certificação subsequente, após o recurso/revisão, quando aplicável.

## 5.2 Confirmação

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

A Garantia de Credibilidade mantém um registro de todas as Apelações e solicitações de Revisão.

## 5.3 Investigação

### Comitê de Recursos

A composição da Comissão de Recurso é a seguinte:

- Pelo menos dois gerentes com pelo menos três anos de experiência em certificação Fairtrade
- Um especialista em certificação da Unidade do Esquema de Garantia

Três membros constituem quorum válido para as reuniões do Comitê de Apelação. O Gerente Regional e os gerentes de certificação cujas regiões sejam afetadas pela apelação são excluídos do Comitê de Apelação, a fim de evitar qualquer conflito de interesses.

Caso um membro do Comitê de Apelação renuncie ou deixe de ser membro, o Gerente de Garantia de Credibilidade indicará um substituto de acordo com os critérios acima.

Um representante do Departamento Jurídico participa como observador. A Unidade de Garantia de Credibilidade atua como moderadora e documenta os seguintes detalhes na guia de resumo no Freshdesk:

- Data da reunião do comitê
- Participantes (nome completo, função, cargo)
- Decisão final tomada

Os detalhes da decisão da comissão serão especificados na carta de resposta ao recorrente. A Comissão de Apelação tomará decisões sobre os casos apresentados por consenso; caso não haja consenso, serão solicitadas informações adicionais, que serão avaliadas até que se chegue a um consenso.

### Comitê de Revisão

A comissão é composta por quatro certificadores da FLOCERT (um por região), cuja responsabilidade é decidir sobre a validade da revisão.

A pessoa responsável pela decisão de avaliação em análise explica o raciocínio por trás da decisão, incluindo uma descrição do impacto e das possíveis consequências.

O membro da comissão cuja região seja afetada pela revisão é excluído da tomada de decisão, a fim de evitar qualquer conflito de interesses.

A Unidade de Garantia de Credibilidade atua como facilitadora e documenta os seguintes detalhes na guia de resumo no Freshdesk:

- Data da reunião da comissão
- Participantes (nome completo, função, cargo)
- Decisão final tomada

Os detalhes da decisão do comitê serão especificados na carta de resposta ao solicitante.

O Comitê de Revisão tomará decisões sobre os casos apresentados por consenso; caso não haja consenso, serão solicitadas informações adicionais, que serão avaliadas até que se chegue a um consenso.

Como há pelo menos dois certificadores por região, as responsabilidades podem ser alternadas a cada ano: um certificador participa das reuniões do Comitê de Revisão durante um ano inteiro e, no ano seguinte, outro certificador da mesma região assume essa função. Isso é opcional e fica a critério dos certificadores.

Caso um certificador não possa comparecer a uma reunião do comitê durante seu “ano de serviço” regular, o certificador da mesma região o substituirá.

## 5.4 Decisão e resposta

O Comitê de Apelação ou Revisão tomará uma decisão no prazo de 35 dias corridos após a confirmação formal do recebimento da solicitação ao cliente.

Essa decisão será explicada em detalhes para cada critério objeto de recurso ou revisão na carta de resposta.

Uma decisão pode ter os seguintes resultados:

- **Decisão original revogada:** A decisão objeto de recurso ou revisão será alterada pelo Departamento de Operações. O efeito dessa decisão alterada é explicado ao recorrente juntamente com a comunicação da decisão.
- **Decisão original confirmada:** A decisão objeto de recurso ou revisão é confirmada e não será alterada. O Comitê de Recurso/Revisão informará o Departamento de Operações caso seja necessário prorrogar quaisquer prazos do fluxo de trabalho de certificação subsequente devido ao andamento do recurso/revisão.
- **Decisão original parcialmente confirmada:** A decisão objeto de recurso ou revisão é parcialmente confirmada. Esse é o caso principalmente quando há mais de um critério sendo objeto de recurso ou revisão; por exemplo, uma não conformidade pode ser confirmada e outra pode ser anulada.

## 5.5 Recursos contra decisões

Um pedido de recurso contra as decisões tomadas pela Comissão de Revisão poderá ser apresentado no prazo de 14 dias corridos a partir do recebimento da carta de resposta da Comissão de Revisão ou da decisão de avaliação subsequente — dependendo da natureza da decisão tomada pela Comissão de Revisão.

Os recursos serão analisados pela Comissão de Recurso somente se:

- O recorrente puder demonstrar que foi tomada uma decisão final de certificação; e,
- O recorrente possa indicar fundamentos razoáveis que justifiquem por que a Comissão de Recurso poderia chegar a uma conclusão diferente com base nos mesmos fatos apresentados à Comissão de Revisão

Os recursos contra decisões tomadas pelo Comitê de Revisão não são automaticamente julgados, e todos os pedidos de recurso são avaliados de acordo com os critérios mencionados acima. Somente quando o Comitê de Recurso estiver convencido de que esses critérios se aplicam é que o recurso será julgado. Observe também que a decisão tomada pelo Comitê de Recurso é definitiva e que nenhum recurso será aceito contra essa decisão.

## 6 Referências

- SOP de Reclamações da CA
- WI de Revisão de Recurso da CA
- FO de Revisão de Recurso da CA