

Apelação e Revisão

Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 01/07/2026

Distribuição: Externa

Índice

1	Objetivo	3
2	Âmbito de aplicação.....	3
3	Definição	3
4	Confidencialidade.....	4
5	Proce ss	5
5.1	Apresentação	5
5.2	Confirmação	6
5.3	Investigação	6
5.4	de decisão e resposta.....	7
5.5	Apelações contra decisões	7
6	Referências	8
7	Formulário de Recurso de CA Histórico de alterações	Error!
	Bookmark not defined.	

1 Objetivo

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

Além disso, descreve o processo de tratamento de apelações e revisões.

2 Âmbito de aplicação

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

3 Definição

Revisão

Um pedido oficial do cliente para rever uma Decisão de Avaliação ou uma sanção financeira resultante de uma Não-conformidade.

Também se considera revisão se os critérios afetados pelo pedido não alterarem uma Decisão de Certificação.

As revisões são decididas pela Comissão 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 Critérios de Comércio Justo Fairtrade
- Aplicar uma sanção financeira

O Processo de Revisão está aberto aos clientes Fairtrade.

Apelação

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

As apelações são decididas pelo Comitê de Apelações.

As seguintes decisões são consideradas Decisões de Certificação:

- Recusar ou retirar uma Autorização de Comercialização a um produtor ou comerciante
- Suspende ou levantar a suspensão da Certificação.
- Retirar a certificação a clientes¹
- Emitir uma moratória para a reentrada

O processo de apelação está aberto aos clientes Fairtrade e EDGE.

¹ Os pedidos dos clientes para rever a Perda da Certificação / Descertificação devido ao não pagamento de taxas serão tratados de acordo com o Procedimento Operacional Padrão de Reclamações da Credibility Assurance

Comitê de Apelações – Comissão de Revisão

Um órgão interno de controlo de qualidade que supervisiona objetivamente o processo de tomada de decisões levado a cabo no âmbito da 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. Enquanto órgão interno da empresa, o seu papel não é o de um órgão externo e/ou oficial de arbitragem/mediação, nem o de uma instituição semelhante a um tribunal.

Competências dos membros do comité

O processo de seleção dos membros do comité deve assegurar que os aspetos abaixo enumerados sejam plenamente tidos em conta. Ao garantir que os indivíduos possuam as competências e os atributos necessários, a FLOCERT assegurará que os interesses da organização do reclamante sejam efetivamente representados durante o processo de apelação e revisão.

Os membros da comissão devem ser capazes de expressar claramente os seus conhecimentos profissionais e as conclusões daí decorrentes, mantendo-se, ao mesmo tempo, abertos a pontos de vista divergentes dos demais membros. Devem ser capazes de analisar e avaliar apelações e revisões, bem como de dar um contributo significativo para o processo de tomada de decisões. Por conseguinte, devem possuir as seguintes competências, aptidões e atributos pessoais:

- Capacidade de analisar de forma construtiva as decisões tomadas pela equipa de certificação e determinar se foram justas, coerentes e baseadas nos Critérios de Comércio Justo Fairtrade em vigor, nos procedimentos da FLOCERT e no acordo de certificação.
- Avaliação de provas: os membros da comissão devem considerar cuidadosamente todas as provas apresentadas, incluindo documentação e testemunhos, para formar uma opinião bem fundamentada.
- Interpretação dos regulamentos: os membros da comissão necessitam de um sólido conhecimento dos regulamentos relevantes, dos Critérios de Comércio Justo Fairtrade, dos procedimentos da FLOCERT e do acordo de certificação, para os aplicar corretamente em cada caso.
- Disponibilidade para procurar esclarecimentos quando houver lacunas na compreensão
- Competências de comunicação eficazes
- Forte orientação para o cliente
- Trabalho em equipa e colaboração
- Imparcialidade e equidade no julgamento
- Confidencialidade: É fundamental manter a confidencialidade das informações sensíveis

4 Confidencialidade

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

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

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

5 Process

5.1 Apresentação

Um pedido de Apelação ou revisão pode ser apresentado:

- Para clientes Fairtrade: até 14 dias de calendário após a receção 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 contar da receção do relatório final de auditoria.

Se não for recebido qualquer pedido de Apelação ou revisão dentro deste prazo, a decisão torna-se definitiva e não pode ser revista nem objeto de Apelação.

Um pedido de apelação ou revisão não altera a validade da decisão de certificação ou de avaliação, até que a apelação/revisão seja deferida pela comissão competente na sua decisão final (caso tal aconteça). Todas as restrições aplicáveis a um cliente em consequência de uma Decisão de Certificação permanecem em vigor durante o período da Apelação ou revisão, independentemente do resultado do mesmo. O fluxo de trabalho de certificação é suspenso até ao final do processo de Apelação ou revisão e não devem ser carregados documentos adicionais na Intact Platform até que seja comunicada uma decisão final.

Para interpor uma Apelação 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 de Apelação. Cada Critério de Conformidade objeto de Apelação deve incluir uma justificação específica explicando por que razão a decisão original deve ser revista pela respetiva comissão. O formulário de envio deve incluir um breve resumo explicando as principais razões do desacordo.

Os clientes Fairtrade apresentam uma apelação ou pedido de revisão:

- Enviando o formulário **CA AppealReview FO** preenchido para o endereço de e-mail credibility@flocert.net. O formulário pode ser solicitado ao analista responsável da FLOCERT ou à Unidade de Garantia de Credibilidade através do endereço de e-mail acima, ou
- Preenchendo o formulário online disponível no site da FLOCERT (www.flocert.net).
- Por telefone ou qualquer outro meio de comunicação, apenas nos casos em que não seja possível comunicar por escrito. A comunicação oral pode ser efetuada através do número de telefone disponível no site oficial.

Os clientes da EDGE devem enviar um aviso de apelação para o endereço de e-mail credibility@flocert.net, no qual sejam expostos de forma clara e precisa os fundamentos da apelação. Além disso, o apelante deve fundamentar quaisquer alegações apresentadas na apelação com o máximo possível de provas relevantes e objetivas. O aviso de apelação deve:

- Identificar as alegações de erros nas constatações da auditoria e/ou na decisão de certificação ou conclusões.
- Explicar com pormenor suficiente por que razão se alega que os erros alegados tiveram um impacto significativo no resultado da auditoria ou na imparcialidade do processo de auditoria.
- Explicar em pormenor de que forma o organismo de certificação ou o(s) seu(s) auditor(es) não cumpriu(ram) os requisitos do EDGE, de tal forma que isso prejudicou substancialmente as conclusões e/ou a Decisão de Certificação/conclusões.

Todos os pedidos de apelação e revisão devem indicar claramente o(s) motivo(s) de discordância com uma decisão de certificação ou de avaliação e têm de ser fundamentados com informações e provas. Note-se que uma apelação ou pedido de revisão só será aceite pela unidade de Garantia de Credibilidade se for acompanhado por, ou se basear em, informações claras e credíveis.

Os motivos para os pedidos podem incluir, entre outros:

- Decisões baseadas em informações irrelevantes ou em informações para as quais não existe uma base credível. Em geral, os boatos são tratados como informações para as quais não existe uma base credível;

- Não ter em conta informações relevantes apresentadas na tomada de uma decisão;
- Perceção razoável de parcialidade contra o recorrente;
- Atraso injustificado no processo de tomada de decisão;
- Irregularidades processuais prejudiciais na tomada da decisão;
- Controvérsias sobre factos relevantes para a decisão;
- Controvérsias sobre interpretações relevantes para a decisão.

Durante uma apelação/revisão, apenas serão consideradas as informações que existiam e foram apresentadas na altura em que a decisão foi tomada. Informações adicionais credíveis apresentadas e aceites durante uma apelação/revisão, que não estavam presentes na altura em que a decisão original foi tomada, não serão utilizadas no processo de apelação/revisão, mas sim encaminhadas para o Departamento de Operações para que estas informações sejam tidas em conta no processo de certificação subsequente, após a apelação/revisão, quando aplicável.

5.2 Confirmação

A Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT realizará uma avaliação inicial do pedido e, no prazo de 7 dias consecutivos, confirmará a receção e informará a parte requerente se o pedido contém ou não uma revisão ou Apelação passível de tramitação, ou se o pedido deve ser tratado de acordo com um procedimento diferente, como o Procedimento de Reclamação.

A Unidade de Garantia de Credibilidade mantém um registo de todas as Apelações e pedidos de revisão.

5.3 Investigação

Comitê de Apelações

A composição do Comitê de Apelações é a seguinte:

- Pelo menos dois Gestores/Gestores ou Regionais Diretores com, no mínimo, três anos de experiência na área da Certificação Fairtrade
- Um especialista em certificação da Unidade do Sistema de Garantia

Três membros constituem um quórum válido para as reuniões do Comitê de Apelações. O Gestor Regional ou os Diretores e os gestores de certificação cuja região seja afetada pela Apelação são excluídos do Comitê de Apelações, a fim de evitar qualquer conflito de interesses.

Caso um membro do Comitê de Apelações se demita ou deixe de ser membro, o Gestor de Garantia de Credibilidade nomeará um substituto de acordo com os critérios acima referidos.

Um representante do Departamento Jurídico participa na qualidade de observador. A Unidade de Garantia de Credibilidade atua como moderadora e regista os seguintes detalhes no separador «Resumo» do Freshdesk:

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

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

Comissão de Revisão

A comissão é composta por quatro membros, Certificadores ou pessoas com um mínimo de 5 anos de experiência como Certificadores (um por região), cuja responsabilidade é decidir sobre a validade da revisão.

A pessoa responsável pela Decisão de Avaliação em análise explica o raciocínio subjacente à decisão, incluindo uma descrição do impacto e das potenciais consequências.

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

A Unidade de Garantia de Credibilidade atua como facilitadora e regista os seguintes detalhes no separador «Resumo» no Freshdesk:

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

Os pormenores da decisão do comité serão especificados na carta de resposta ao requerente.

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

Uma vez que existem, pelo menos, dois Certificadores por região, as responsabilidades podem alternar anualmente: um Certificador participa nas reuniões da Comissão de Revisão durante um ano completo e, no ano seguinte, outro Certificador da mesma região participa. Esta disposição é opcional e fica ao critério dos Certificadores. Caso um Certificador não possa participar numa reunião da comissão durante o seu «ano de serviço» regular, o Certificador da mesma região substituí-lo-á.

5.4 de decisão e resposta

O Comitê de Apelações ou Revisão tomará uma decisão no prazo de 35 dias consecutivos após a confirmação formal da receção do pedido ao cliente.

Esta decisão será explicada em pormenor, para cada critério objeto de apelação ou revisão, na carta de resposta.

Uma decisão pode ter os seguintes resultados:

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

5.5 Apelações contra decisões

Um pedido de apelação contra decisões tomadas pela Comissão de Revisão pode ser apresentado até 14 dias de calendário após a receção da carta de resposta da Revisão ou da subsequente Decisão de Avaliação — dependendo da natureza da decisão tomada pela Comissão de Revisão.

As apelações serão apreciadas pelo Comitê de Apelações apenas se:

- O recorrente puder demonstrar que foi tomada uma decisão final de certificação; e,
- O recorrente possa indicar fundamentos razoáveis que justifiquem por que razão o Comitê de Apelações poderia chegar a uma conclusão diferente com base nos mesmos factos com que a Comissão de Revisão se deparou

Os recursos contra as decisões tomadas pela Comissão de Revisão não são automaticamente apreciados e todos os pedidos de apelação são avaliados de acordo com os critérios acima mencionados. Só quando o Comitê de Apelações estiver convencido de que estes critérios se aplicam é que a apelação será apreciada. Note-se também que uma decisão tomada pelo Comitê de Apelações é definitiva e que não será aceita qualquer apelação contra essa decisão.

6 Referências

- Procedimento Operacional Padrão para Reclamações da CA
- Instruções de Trabalho para a Revisão de Recursos da CA