

Reclamações

Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 01/09/2026

Distribuição: Externa – Pública

Índice

1	Objetivo	3
2	Âmbito de aplicação	3
3	Definições	3
4	Confidencialidade	3
5	Processo	4
5.1	Envio	4
5.2	Confirmação	4
5.3	Investigação	4
5.4	Decisão	5
5.5	Resposta	5
6	Referências	5

1 Objetivo

Este Procedimento Padrão de Operação descreve os princípios e as 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 sobre o cliente da FLOCERT em questão, a Unidade de Credibility Assurance da FLOCERT e qualquer outro funcionário 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 de acordo com este procedimento.

3 Definições

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

Os seguintes temas, entre outros, são considerados como estando dentro do escopo deste POO:

- 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;
- questões relacionadas a taxas (incluindo a Perda da Certificação / Descertificação por falta de pagamento).

Quando um cliente preenche o formulário AuditServiceEvaluationbyCustomer e o envia à Unidade de Gestão de Competências ou diretamente à Equipe de Credibility Assurance, 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.

Caso informações confidenciais do reclamante — tais como trabalhadores, fornecedores, compradores ou outras partes interessadas — possam revelar a identidade do fornecedor das informações, a FLOCERT:

- Não divulgar essas informações confidenciais a nenhuma outra parte, exceto à equipe responsável dentro da FLOCERT, apenas quando for estritamente necessário.
- Não utilizará essas informações confidenciais de forma alguma que possa permitir 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 reclamação apresentada.

5 Processo

5.1 Envio

Uma reclamação pode ser apresentada à FLOCERT por meio de diversos canais:

- por correio eletrônico para credibility@flocert.net
- pelo site da FLOCERT <https://www.flocert.net/submit-an-allegation-apelação-ou-reclamação/> ou
- por telefone, correio eletrônico, WhatsApp ou qualquer outro meio de comunicação.

Quando a comunicação por escrito não for possível, será realizada uma 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 transmitidos verbalmente ou por escrito ao reclamante.

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

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

- a pessoa envolvida (nome e cargo)
- os eventos que deram origem à Reclamação
- data, hora e local
- As comunicações relevantes relacionadas à Reclamação devem ser anexadas.

5.2 Confirmação

A Unidade de Credibility Assurance da FLOCERT realizará uma avaliação inicial da reclamação e, no prazo de 7 dias corridos, confirmará o recebimento e informará à parte que a apresentou se a reclamação contém uma reclamação passível de ação ou se a solicitação deve ser tratada de acordo com um procedimento diferente, como o Procedimento Operacional Padrão de Revisão ou Apelação.

A Unidade de Credibility Assurance mantém um registro de todas as Reclamações.

5.3 Investigação

A Unidade de Credibility Assurance é responsável pela investigação de todas as reclamações.

Quando necessário, a Unidade de Credibility Assurance solicitará que o funcionário responsável auxilie no tratamento de uma Reclamação.

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

Quando uma reclamação diz respeito ao Oficial de Credibility Assurance, o Chief People and Governance Officer é responsável pelo gerenciamento da reclamação. Caso a reclamação diga respeito ao Gerente de Credibility Assurance, o Diretor Executivo da FLOCERT é responsável por tratá-la.

5.4 Decisão

A decisão para resolver a Reclamação será tomada pela Equipe de Credibility Assurance; caso um membro da Equipe de Credibility Assurance esteja envolvido nas atividades de certificação relacionadas à Reclamação, a decisão deverá ser tomada por outro membro da equipe para evitar qualquer conflito de interesses. A decisão deve ser objetiva, imparcial e estar em conformidade com o procedimento aplicável da FLOCERT.

5.5 Resposta

A Unidade de Credibility Assurance é responsável pela investigação de reclamações relativas aos serviços da FLOCERT, conforme a seção 3 do Procedimento Operacional Padrão vigente, e deve responder no prazo de 35 dias corridos a partir da data de aceitação da reclamação.

6 Referências

- CA Complaint SOP
- CA Allegation SOP
- Avaliação do Serviço de Auditoria CM pelo Cliente FO