

Apelação & Revisão

Procedimento Operacional Padrão

Válido a partir de: 01/03/2020

Distribuição: Externa

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Sumário

1	Propósito.....	3
2	Aplicação	3
3	Definições	3
4	Confidencialidade.....	3
5	Processo	4
	5.1 Submissão.....	4
	5.2 Confirmação	5
	5.3 Investigação	5
	5.4 Resposta.....	6
	5.5 Apelações contra decisões.....	6
6	Referências	6

1 Propósito

Este Procedimento Operacional Padrão descreve os princípios e responsabilidades relacionados às apelações e aos pedidos de revisão.

Além disso, descreve o processo para lidar com as apelações e revisões.

2 Aplicação

Este Procedimento Operacional Padrão aplica-se a todas as partes envolvidas no processo, inclusive a parte que levanta a preocupação, o respectivo cliente FLOCERT, a Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT e qualquer outro membro da equipe da FLOCERT relacionado à questão.

3 Definições

Revisão

Um pedido oficial do cliente para a revisão de uma Decisão de Avaliação. As revisões de Decisão de Avaliação são decididas pelo Comitê de Revisões. Se uma decisão de suspender a certificação for tomada imediatamente após uma auditoria, será considerada uma revisão em vez de uma apelação, embora a decisão como tal seja uma decisão de certificação.

As seguintes decisões são consideradas Decisões de Avaliação:

- Confirmar as não-conformidades identificadas em uma auditoria,
- Aceitar ou não as medidas corretivas propostas pelo cliente,
- Se as evidências objetivas apresentadas pelo cliente levam ao cumprimento ou não dos Critérios de Comércio Justo

O Processo de Revisão está aberto aos clientes do Comércio Justo.

Apelação

Um pedido oficial do cliente para revogar ou reverter uma Decisão de Certificação. No caso de clientes da EDGE que desejam contestar os resultados da auditoria, o procedimento de apelação é aplicável.

- As seguintes decisões são consideradas Decisões de Certificação: Conceder uma Permissão para Comercialização a uma nova organização produtora
- Conceder ou negar a certificação inicial ou renovar a certificação
- Estender a validade de um certificado ou Permissão para Comercialização,
- Suspender ou retirar a suspensão de um certificado
- Cancelar um certificado ou descertificar

O Processo de Apelação está aberto aos clientes Fairtrade, EDGE e bioRe.

Comitê de Apelações – Comitê de Revisões

Uma entidade de controle interno de qualidade que supervisiona objetivamente o processo de tomada de decisão realizado dentro da FLOCERT. É responsável por garantir uma interpretação consistente dos Critérios e assegurar que as operações sejam realizadas com a devida diligência. Como entidade interna da empresa, o seu papel não é o de uma entidade de arbitragem oficial e/ou externa nem de uma instituição equivalente a um tribunal.

4 Confidencialidade

Em geral, todas as solicitações enviadas serão tratadas de forma estritamente confidencial pela equipe responsável a fim de garantir que as identidades das partes envolvidas sejam protegidas.

Quando as informações confidenciais do reclamante, como trabalhadores, fornecedores, compradores ou outras partes interessadas, revelarem a identidade do provedor de informações, a FLOCERT:

- Não divulgará essas informações confidenciais a qualquer outra parte, exceto à equipe responsável dentro da FLOCERT, com base na necessidade de saber,
- Não usará essas informações confidenciais de qualquer maneira que permita a identificação do(s) indivíduo(s) ou organização(ões) que forneceu(ram) as informações.
- Usará as informações confidenciais para identificar quais aspectos devem ser investigados.

5 Processo

5.1 Submissão

Um pedido de Apelação ou Revisão pode ser submetido:

- Por clientes de Comércio Justo: até 14 dias corridos após a recepção da Decisão de Certificação ou da Decisão de Avaliação.
- Para clientes EDGE e bioRe: até 30 dias após a recepção do relatório final de auditoria.

Se não for recebido um pedido de Apelação ou Revisão dentro desse período, a decisão se torna final e não poderá ser apelada ou revisada.

Um pedido de Apelação ou Revisão não altera a eficácia da decisão de Certificação ou Avaliação, até que a Apelação/Revisão seja concedida pelo comitê relevante em sua decisão final (se for o caso). Todas as restrições aplicáveis a um cliente como consequência de uma Decisão de Certificação se mantêm em efeito durante o período de apelação ou revisão, independentemente dos resultados. O fluxo de trabalho de certificação é interrompido, até o final do processo de apelação ou revisão.

Para arquivar uma Apelação ou pedido de Revisão, o cliente afetado deverá submeter a documentação correspondente à Unidade de Garantia de Credibilidade da FLOCERT:

- Clientes Fairtrade submetem uma apelação:
 - Pelo envio do formulário completo **CA AppealReviewSubmission FO** para o endereço de e-mail credibility@flocert.net. O formulário pode ser solicitado ao analista responsável da FLOCERT ou a Unidade de Garantia de Credibilidade por meio do e-mail acima, ou
 - Pelo preenchimento do formulário de submissão on-line disponível no site da FLOCERT (www.flocert.net).
- Clientes EDGE e bioRe submetem um aviso de apelação, pelo endereço de e-mail credibility@flocert.net, que estabelece as bases da apelação de forma clara e precisa. Além disso, o apelante deve fundamentar todas as alegações feitas na apelação com o maior número de evidências objetivas e relevantes possível. O aviso de apelação deve:
 - Identificar os erros alegados nos resultados da auditoria e/ou na decisão ou conclusões de certificação. E,
 - Explicar com detalhes suficientes porque se afirma que os erros alegados causaram uma diferença material no resultado da auditoria ou na imparcialidade de seu processo. E/ou,
 - Explicar em detalhe como o órgão de certificação ou seu auditor falhou em seguir os Requisitos de EDGE/bioRe de tal forma que prejudicou substancialmente os resultados e/ou a decisão/conclusões de certificação.

Todas as solicitações de apelações e revisões devem indicar claramente o(s) motivo(s) para o desacordo com uma decisão de certificação ou avaliação e precisam ser apoiadas por informações e evidências. Por favor, observe que uma Apelação ou pedido de Revisão só será aceito se for acompanhado por ou baseado em informações claras e críveis.

Os motivos para solicitações podem incluir, mas não estão limitados a:

- a. Decisões baseadas em informações irrelevantes, ou informações para as quais não há base confiável. Em geral, o boato é tratado como informação para a qual não há base confiável;
- b. Não considerar as informações relevantes apresentadas para chegar a uma decisão;
- c. Percepção razoável de tendenciosidade contra o apelante;
- d. Atraso irracional no processo de tomada de decisão;
- e. Irregularidades processuais prejudiciais para chegar à decisão;
- f. Disputas sobre fatos relevantes para a decisão;
- g. Disputas sobre interpretações relevantes para a decisão.

Durante uma apelação, somente as informações que existiam e foram apresentadas no momento em que a decisão foi tomada serão consideradas. Informações críveis adicionais apresentadas e aceitas durante uma apelação, que não estavam presentes no momento em que a decisão original foi tomada, não serão usadas no processo de apelação, mas repassadas ao Departamento de Operações que considerará essas informações no processo seguinte de certificação, após a apelação.

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 solicitante se a submissão contém uma Revisão ou Apelação acionável, ou se a solicitação deve ser tratada de acordo com um procedimento diferente, tal 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 Apelações

A composição do Comitê de Apelações é a seguinte:

- Um Diretor ou Gerente Sênior da FLOCERT com pelo menos três anos de conhecimento em Certificação de Comércio Justo.
- Um Diretor ou Gerente Sênior da FLOCERT sem conhecimento de certificação, mas com pelo menos 3 anos de ocupação na FLOCERT
- Um Gerente Regional
- O Gerente de Esquema de Certificação da FLOCERT
- O Gerente de Competência da FLOCERT

Três dos cinco membros acima mencionados constituem o quórum para as reuniões do Comitê de Apelações. O Diretor de Operações e o Gerente Regional cuja região é afetada pela Apelação são excluídos do Comitê de Apelações de forma a evitar qualquer conflito de interesse.

Se um membro do Comitê de Apelações renunciar ou cessar a sua adesão, o Gerente de Garantia de Credibilidade irá nomear um substituto, de acordo com os critérios acima listados ao Diretor Executivo, que decide sobre a substituição.

Um representante do Departamento Legal estará presente como observador. O Gerente de Garantia de Credibilidade documentará a reunião e atuará como moderador.

O Comitê de Apelações poderá convidar consultores externos para que façam apresentações, caso julgue necessário.

A critério do certificador responsável pela decisão em apelação, o caso será apresentado ao Comitê de Apelações seja pelo próprio certificador ou pelo analista de certificação responsável pelo do caso. Esta pessoa participa da reunião apenas para apresentar o caso ao Comitê de Apelações e para responder a quaisquer perguntas que possam ter. Ele(a), então, se ausenta antes da discussão ou decisão do caso, a fim de evitar qualquer potencial conflito de interesse ou influência na decisão do Comitê de Apelações.

O Comitê de Apelações decide sobre os casos apresentados por maioria de voto simples.

Comitê de Revisão

O comitê é composto por quatro certificadores da FLOCERT (um por região) cuja responsabilidade é decidir sobre a validade da revisão.

A pessoa responsável pela decisão de avaliação sob análise apresenta o caso ao comitê, mas não tem um voto. Os demais membros da comissão decidem sobre a validade do caso apresentado por maioria simples de votos.

Como há pelo menos dois certificadores por região, as responsabilidades se alternarão a cada ano: um certificador comparecerá às reuniões do Comitê de Apelações durante um ano inteiro e, então, outro certificador da mesma região participará no ano seguinte. No caso de um certificador não poder comparecer a uma reunião do comitê durante seu “ano de serviço” regular, o certificador da mesma região o apoiará.

5.4 Resposta

O Comitê de Apelações ou Revisão decidirá dentro de 35 dias corridos após a confirmação formal da recepção da solicitação.

Uma decisão poderá ter os seguintes resultados:

- Decisão original anulada: A decisão que está em apelação ou em revisão será alterada pelo Departamento de Operações. O efeito dessa mudança de decisão é explicado ao apelante com a comunicação da decisão.
- Decisão original confirmada: A decisão que está em apelação ou em revisão é confirmada e não será alterada. O Comitê de Apelações aconselhará o Departamento de Operações se quaisquer prazos do fluxo consecutivo de certificação tiverem que ser alargados devido aos procedimentos de apelação/revisão.

5.5 Apelações contra decisões

As apelações contra as decisões tomadas pelo Comitê de Revisões serão ouvidas pelo Comitê de Apelações apenas se:

- O apelante pode demonstrar que uma decisão de certificação final foi efetuada; e,
- O apelante pode indicar bases razoáveis que destacam porque o Comitê de Apelações poderia chegar a uma conclusão diferente sobre os mesmos fatos com que o Comitê de Revisões foi confrontado.

Apelações contra decisões tomadas pelo Comitê de Revisões não são ouvidas automaticamente e todos os pedidos para tais apelações são avaliados de acordo com os critérios acima referidos. Somente quando o Comitê de Apelações estiver convencido de que esses critérios se aplicam, a apelação será ouvida. Por favor, observe também que a decisão tomada pelo Comitê de Apelações é definitiva e nenhuma apelação contra essa decisão será aceita.

6 Referências

- CA Complaints SOP
- CA AppealReviewSubmission WI
- CA AppealReviewSubmission FO