



Procedimento de Reclamações

Fair Trade USA®

Versão 2.0.0

Introdução

A Fair Trade USA oferece serviços de gerenciamento de disputas projetados para encontrar soluções significativas que atendam às preocupações das partes interessadas.

Qualquer parte interessada pode transmitir suas preocupações com relação a uma posição, política, norma ou decisão da Fair Trade USA, ou preocupações com relação ao comportamento de qualquer ator no sistema da Fair Trade USA. A Fair Trade USA se empenhará para abordar as preocupações e conduzir as ações de acompanhamento adequadas, conforme definido neste procedimento, para garantir o gerenciamento consistente de reclamações e apelações, resolver disputas e determinar os resultados de maneira equitativa, objetiva e imparcial.

Escopo

Este procedimento descreve o processo pelo qual as partes interessadas podem apresentar preocupações à Fair Trade USA relativas às suas atividades, ou às atividades de um Órgão de Avaliação de Conformidade (OAC) ou um Titular de Certificado (TC), requerente ou licenciado atualmente certificado ou registrado pela Fair Trade USA.

O escopo deste procedimento fornece um processo formal para lidar com reclamações relacionadas a um ou mais dos seguintes:

- 1) Gestão do sistema de normas da Fair Trade USA;
- 2) Conduta do pessoal ou adesão aos requisitos do programa de garantia;
- 3) Incidentes de fraude ou possível fraude;
- 4) Atividades de um OAC ou TC¹, em que a reclamação ainda não tenha sido tratada de forma satisfatória pelo OAC;
- 5) Decisões de certificação tomadas pela Fair Trade USA.

¹Reclamações relacionadas a candidatos ou Titulares de Certificado no programa de Fábrica de Vestuário e Artigos para o Lar podem ser enviadas diretamente à Fair Trade USA.



Termos e Definições

Alegação: Uma reclamação ou afirmação feita por qualquer parte interessada ou ator, de que um Titular do Certificado, parceiro registrado ou requerente, violou os requisitos das Normas do Comércio Justo. Qualquer terceiro, pessoa ou entidade com informações em primeira mão sobre entidades certificadas pode registrar uma alegação na Fair Trade USA.

Apelação: Uma solicitação de um Titular do Certificado, parceiro registrado ou requerente, para reconsideração formal de qualquer decisão feita pelo Órgão de Avaliação de Conformidade ou Fair Trade USA relacionada ao status de certificação da parte ou qualquer questão relacionada ao selo de certificação.

Reclamação: Uma expressão formal de insatisfação por qualquer pessoa ou entidade relacionada às atividades da Fair Trade USA ou um terceiro operando em nome da Fair Trade USA, como um Órgão de Avaliação de Conformidade. Espera-se uma resposta a uma reclamação.

Queixa: Uma questão levantada por um trabalhador por meio de um canal interno em seu local de trabalho, por exemplo, por meio de uma caixa de sugestões, verbalmente ou por escrito para um supervisor, departamento de Recursos Humanos, um sindicato ou um representante dos trabalhadores.

Incidente: Qualquer atividade, observação, comentário das partes interessadas ou preocupação relatada que ameace a integridade do sistema de garantia da Fair Trade USA e/ou o espírito do comércio justo, incluindo o uso autorizado do selo Fair Trade Certified®. Qualquer parte interessada ou ator pode relatar um incidente à Fair Trade USA.

1. Reclamações

1.1. Tópicos Cobertos por Reclamações

1.1.1. As reclamações podem ser feitas sobre uma variedade de tópicos relacionados ao sistema de normas, como uma posição ou política da Fair Trade USA, conformidade com as normas da Fair Trade USA, comportamento de funcionários ou prestadores de serviços da Fair Trade USA, qualidade do serviço, decisões tomadas pela Fair Trade USA, ou possível fraude.

1.1.2. As reclamações podem ser feitas sobre a Fair Trade USA ou qualquer ator do sistema da Fair Trade USA, como entidades certificadas, Órgãos de Avaliação de Conformidade (OACs) e auditores.

1.1.3. Podem ser feitas alegações em relação a qualquer violação de um requisito das normas da Fair Trade USA, incluindo a norma comercial.

1.1.4. As alegações podem abranger vários assuntos, como violações dos direitos trabalhistas ou proteção do trabalhador, falta de transparência ou falhas nos pagamentos ou rastreabilidade.

1.1.5. As alegações também podem abranger ações fora do espírito do comércio justo. O espírito do comércio justo é caracterizado por respeito, colaboração, transparência, desenvolvimento sustentável, equidade, integridade, relacionamentos de longo prazo e justiça. No caso da gerência e dos trabalhadores, também é caracterizada por um relacionamento colaborativo construído no respeito mútuo, solução conjunta de problemas, envolvimento do trabalhador e melhores meios de subsistência para os



trabalhadores e suas famílias. Alegações de violação desses valores também podem ser relatadas por meio desse processo.

1.1.6. As normas da Fair Trade USA exigem que as entidades certificadas tenham procedimentos de reclamação em vigor para apoiar o envolvimento da gestão dos trabalhadores e fornecer um mecanismo de comunicação e transparência, permitindo que os trabalhadores façam comentários ou reclamações sem sofrerem retaliação.

1.1.7. O possível uso indevido ou deturpação da certificação da Fair Trade USA ou do selo Fair Trade Certified por qualquer entidade, empresa ou organização pode ser relatado à Fair Trade USA.

1.2. Apresentação de Reclamação

1.2.1. Qualquer parte interessada ou ator pode apresentar uma reclamação.

1.2.2. Qualquer incidente que coloque em risco a integridade do sistema de garantia e/ou espírito do comércio justo pode ser relatado à Fair Trade USA.

1.2.3. Os reclamantes não precisam ser parte da violação ou reclamação - eles podem ser terceiros que apresentam uma reclamação como parte interessada ou em nome de uma parte afetada ou envolvida.

1.2.4. Para ser aceita e classificada como uma reclamação, uma apresentação deve:

- 1) Ser enviada por meio do Formulário de Reclamações, disponível no site da Fair Trade USA, por correio ou e-mail;
- 2) Indicar claramente as informações de contato para acompanhamento e resolução;
- 3) Incluir uma descrição detalhada da reclamação e uma lista de quaisquer alegações;
- 4) Incluir as medidas tomadas até agora para resolver o assunto (por exemplo, a apresentação da reclamação ao OAC quando a reclamação estiver relacionada a um OAC ou CH);
- 5) Incluir evidências para fundamentar a reclamação.

1.2.5. Para obter mais informações sobre reclamações relacionadas a decisões de certificação tomadas pela Fair Trade USA, consulte a Seção 2 em Recursos. Uma decisão de certificação é qualquer decisão tomada que confirme ou altere o status de certificação de um requerente, Titular do Certificado ou licenciado.

1.3. Antes da Investigação

1.3.1. A Fair Trade USA acusa o recebimento de qualquer reclamação no momento em que esta é recebida.

1.3.2. As apresentações não são aceitas como reclamações nos seguintes casos:

- 6) A reclamação é anônima. Nesse caso, é registrada como um incidente.
- 1) A reclamação está fora do escopo do gerenciamento de reclamações da Fair Trade USA (consulte Escopo);
- 2) O(s) reclamante(s) não fizeram esforços de boa-fé para resolver o problema em nível local.

1.3.3. A Fair Trade USA pode aceitar reclamações que não tenham sido tratadas primeiro localmente em circunstâncias excepcionais, por exemplo, não conformidades urgentes de natureza grave.

1.3.4. Qualquer reclamação que não atenda aos requisitos para envio de reclamação (ver 1.2.4) é registrada como um incidente. A resposta a incidentes varia de acordo com a gravidade e a natureza do problema relatado.

1.3.5. A Fair Trade USA encaminhará os reclamantes à parte apropriada para resolução quando relevante – pode ser uma entidade certificada ou um OAC, por exemplo.



1.4. Processo de Investigação

1.4.1. A Fair Trade USA tem como objetivo iniciar uma investigação da reclamação dentro de 10 dias e resolver o problema dentro de 30 dias. Esse tempo pode variar dependendo da gravidade do problema e do número de partes envolvidas e atividades relacionadas.

1.4.2. A Fair Trade USA primeiro analisa as informações enviadas e determina se uma investigação formal é necessária ou se o problema pode ser resolvido por meio de diálogo e/ou treinamento. Os fatores que determinam se uma investigação formal é necessária incluem a gravidade do problema, a identidade do reclamante e se a reclamação pode ser comprovada. Em todos os casos, o reclamante é notificado sobre o processo e o cronograma previsto.

1.4.3. Se uma investigação formal for necessária, a Fair Trade USA convoca um comitê de investigação interno composto por pessoal com conhecimento para avaliar as questões em questão, incluindo um representante da Equipe de Liderança.

1.4.4. As investigações podem exigir acompanhamento adicional com as partes envolvidas para verificar as informações e fundamentar as alegações.

1.4.5. Dependendo da natureza da reclamação, a Fair Trade USA também pode designar auditores independentes e conduzir auditorias de revisão e auditorias de testemunha como um componente das investigações. As auditorias podem ser anunciadas ou não.

1.4.6. A Fair Trade USA recebe informações adicionais por meio de gerentes de fazendas/fábricas, trabalhadores, ONGs e marcas. A investigação pode incluir entrevistas adicionais com essas partes externas relevantes.

1.5. Resolução e Decisão

1.5.1. Um comitê interdepartamental da Fair Trade USA composto por três membros da Equipe de Liderança revisará as conclusões e recomendações da investigação e tomará uma decisão sobre o caso.

1.5.2. Documentação adicional (por exemplo, documento de apoio, entrevistas adicionais, documentação de emprego etc.) pode ser solicitada para fundamentar as reclamações.

1.5.3. Possíveis decisões incluem a rejeição do caso quando nenhuma irregularidade foi demonstrada, treinamento exigido ou outras formas de remediação, ações corretivas por parte de qualquer parte envolvida, incluindo Fair Trade USA, ou suspensão da certificação Fair Trade USA do Titular do Certificado sob investigação.

1.5.4. Uma reclamação pode desencadear uma auditoria não anunciada em qualquer fazenda, fábrica ou outra entidade comercial (exportador, processador). O status de certificação da fazenda, fábrica ou comerciante pode ser suspenso durante a realização de uma investigação, dependendo da gravidade da reclamação.

1.5.5. Todas as reclamações recebidas são revisadas anualmente como parte da auditoria interna, revisão da administração e atividades de supervisão da Fair Trade USA.

1.6. Confidencialidade

1.6.1. Devido à natureza delicada das reclamações, os resultados de uma revisão ou investigação não são divulgados. Em vez disso, as decisões são comunicadas diretamente ao reclamante e à parte contra a qual a reclamação foi apresentada.

1.6.2. Se a decisão envolver a suspensão ou revogação da certificação ou registro de uma parte, essa mudança de status é tornada pública, mas não o motivo da mudança de status.

1.6.3. A Fair Trade USA e seus parceiros envidam todos os esforços para proteger os trabalhadores que apresentam reclamações ou alegações. Isso inclui manter as informações confidenciais em sigilo, trabalhar com organizações confiáveis na investigação e buscar orientação de especialistas locais familiarizados com o contexto de trabalho nacional e local, quando necessário. Mais importante ainda, a



retaliação da administração contra um trabalhador que fez uma reclamação ou alegação não será tolerada. A ação corretiva e/ou cancelamento imediato da certificação da fazenda/fábrica será aplicada em tais casos.

1.6.4. Todas as etapas do processo descrito acima são documentadas e os registros e comunicações salvos com os arquivos para o parceiro relevante. Todos os registros relativos a reclamações ou alegações são mantidos por sete anos, de acordo com o procedimento de controle de documentos e retenção de registros da Fair Trade USA.

1.7. Como Recorrer de uma Decisão

1.7.1. Todas as partes envolvidas em uma reclamação têm o direito de recorrer de uma decisão. Uma carta de recurso deve ser acompanhada de argumentação, documentação e/ou evidência que a parte apelante acredita não ter sido considerada durante a investigação.

1.7.2. A decisão final sobre o recurso será tomada pelo comitê interdepartamental, à luz das evidências adicionais apresentadas, e será comunicada às partes relevantes.

2. Recursos

2.1. Tópicos cobertos por Recursos

2.1.1. Recursos podem ser feitos para reconsideração formal de qualquer decisão feita pela Fair Trade USA relacionada ao status de certificação, emissão de uma não conformidade contra um requisito específico das normas da Fair Trade USA ou qualquer questão relacionada ao uso do selo Fair Trade Certified.

2.2. Quem pode Apresentar um Recurso

2.2.1. As apelações podem ser feitas por um Titular do Certificado, parceiro registrado ou requerente. Isso inclui todas as partes que são atualmente certificadas ou registradas pela Fair Trade USA, ou estão em fase de requerimento de certificação e registro pela Fair Trade USA.

2.3. Como Apresentar um Recurso

2.3.1. O apelante deve enviar o recurso ao Departamento de Certificação da Fair Trade USA explicando o motivo do recurso dentro de cinco (5) dias de uma Decisão de Certificação. A explicação deve incluir:

- a) Os critérios específicos de conformidade e/ou não conformidade em questão;
- b) Uma explicação do motivo pelo qual o apelante acredita que está em conformidade;
- c) Quaisquer materiais de apoio (documentos, arquivos PDF, fotografias etc.).

2.4. Processo de Recurso

2.4.1. O líder da equipe dentro do Departamento de Certificação da Fair Trade USA envia ao apelante uma confirmação e uma visão geral sobre as próximas etapas dentro de cinco (5) dias do recebimento. O líder então analisa o recurso e a documentação e prepara um resumo para revisão por um Comitê Interno de Recursos.

2.4.2. A Comissão Interna de Recursos inclui pessoal relevante com conhecimento para avaliar as questões em causa e sem conflitos de interesse. O comitê inclui um representante da Equipe de Liderança.

2.4.3. O comitê se reunirá e chegará a uma decisão da maioria com relação ao recurso, que será comunicado ao apelante no prazo de trinta (30) dias após o recebimento do recurso. Esta comunicação explicará a decisão ou ação proposta e porque o recurso foi aceito ou negado.



2.4.4. Se o apelante aceitar a decisão ou ação proposta, o recurso será encerrado.

2.4.5. Quando o procedimento interno de investigação e avaliação de um recurso não resolver o caso de forma satisfatória e a parte rejeitar a decisão ou ação proposta, o recurso permanecerá aberto e será encaminhado a um comitê interdepartamental especialmente convocado para revisão final e decisão.

2.4.6. O comitê é composto por três membros da Equipe de Liderança.

2.4.7. Uma decisão final geralmente ocorrerá dentro de noventa (90) dias após o encaminhamento ao comitê e é comunicada por escrito ao apelante pela Fair Trade USA após a emissão.

2.4.8. Todas as etapas do processo descrito acima são documentadas e os registros e comunicações salvos com os arquivos para o parceiro relevante. Todos os registros relativos a reclamações ou alegações são mantidos por sete anos, de acordo com o procedimento de controle de documentos e retenção de registros da Fair Trade USA.

