



Procedimento de Reclamações

Fair Trade USA

Versão 1.0.0

A. Introdução

Este procedimento destina-se a fornecer um meio para qualquer interessado que deseja transmitir suas preocupações relacionadas à posição, política, norma ou decisão da Fair Trade USA, ou preocupações relacionadas ao comportamento de qualquer ator no sistema da Fair Trade USA. A Fair Trade USA se esforçará para resolver as preocupações e conduzir ações de acompanhamento adequadas através deste procedimento.

B. Escopo

Este procedimento descreve o processo pelo qual os interessados podem apresentar reclamações, alegações e recursos para a Fair Trade USA. O procedimento se aplica às partes que estão atualmente certificadas ou registradas pela Fair Trade USA, ou estão na fase de requerimento de certificação ou registro. As partes interessadas ou outras entidades podem também enviar reclamações, alegações ou recursos em nome de uma parte envolvida ou afetada.

C. Termos e Definições

Alegação: Uma reivindicação ou afirmação feita por qualquer interessado ou parte interessada, de que um Titular do Certificado, parceiro registrado ou requerente violou os requisitos de uma Norma do Comércio Justo.

Recurso: Um recurso é um pedido feito pelo Titular do Certificado, parceiro registrado ou requerente, para reconsideração formal de qualquer decisão tomada pela Fair Trade USA relacionada ao status de certificação do interessado ou a qualquer questão relacionada à marca da certificação.

Decisão de Certificação: A Decisão de Certificação é qualquer decisão tomada que confirma ou muda o status de certificação de um requerente ou Titular do Certificado. É o processo para determinar se um comerciante ou produtor está em conformidade com os requisitos do Acordo de Certificação e Licença, incluindo as Normas da Fair Trade USA. A autorização para a utilização do selo de certificação da Fair Trade USA é concedida para as partes que atendam a esses requisitos.

Reclamação: Uma reclamação é uma expressão formal de insatisfação com a Fair Trade USA ou um terceiro que opera em nome da Fair Trade USA, como um fornecedor de garantia, apresentado por uma parte interessada.



Orgão de Avaliação de Conformidade (OAC): Uma organização terceirizada e imparcial que realiza as avaliações para a certificação de acordo com uma determinada norma.

1. Reclamações e Alegações

1.1. Tópicos Abordados pelas Reclamações e Alegações

1.1.1. Reclamações podem ser feitas em uma variedade de tópicos relacionados ao sistema das normas, conformidade com uma norma da Fair Trade USA, comportamento de funcionários da Fair Trade USA ou fornecedores de serviços, decisões tomadas pela Fair Trade USA, fraude ou fraude potencial relacionada à certificação da Fair Trade USA ou uso do selo de certificação, ou tópicos de interesse para o reclamante.

1.1.2. Reclamações podem ser feitas sobre qualquer ator no sistema do Comércio Justo, das entidades certificadas até os órgãos de certificação e auditores e até mesmo a própria Fair Trade USA.

1.1.3. Alegações podem ser feitas com relação a qualquer violação de um requisito da norma do Comércio Justo, incluindo a norma Comercial e o uso autorizado do rótulo e selo de certificação. Alegações podem abordar vários tipos de violação, como uma alegação de uma violação de uma norma de trabalho, uma alegação de maus tratos a trabalhadores, ou uma alegação de não conformidade com a Norma Comercial, como pagamentos incompletos a vendedores ou interrupções na rastreabilidade física.

1.1.4. Alegações também podem abordar ações fora do espírito do Comércio Justo. O espírito do Comércio Justo é caracterizado pelo respeito, colaboração, transparência, desenvolvimento sustentável, igualdade, integridade, relacionamentos de longo prazo e justiça. No caso da gerência e trabalhadores, caracteriza-se também por um relacionamento colaborativo construído com base no respeito mútuo, na resolução conjunta de problemas, no envolvimento dos trabalhadores, e na melhoria dos meios de subsistência para os trabalhadores e suas famílias. Alegações de violações desses valores podem também ser comunicadas através desse processo.

1.2. Quem Pode Apresentar uma Reclamação ou Alegação?

1.2.1. Qualquer interessado ou partes interessadas pode apresentar uma reclamação ou alegação.

1.2.2. Qualquer parte com informação de primeira mão sobre os Titulares do Certificado que estão violando as normas do Comércio Justo, ou se envolvendo em atividades que violam o espírito do Comércio Justo pode apresentar uma alegação ou reclamação.

1.2.3. Reclamantes não são obrigados a participar na violação ou reclamação – eles podem ser terceiros apresentando uma reclamação ou alegação como uma parte interessada ou em nome de uma parte afetada ou envolvida.

1.3. Como Enviar uma Reclamação ou Alegação

1.3.1. Reclamações e alegações devem ser enviadas usando o Formulário de Reclamações, disponível no site da Fair Trade USA.

1.3.2. Os Formulários de Reclamação podem ser enviados através do site, ou por correio, e-mail ou fax.

1.3.3. Se o reclamante não conseguir acessar o formulário, as reclamações e alegações podem também ser comunicadas por telefone ao escritório da Fair Trade USA em Oakland, Califórnia.

1.4. Processo de Investigação

1.4.1. A Fair Trade USA reconhecerá o recebimento de quaisquer reclamações ou alegações no momento do recebimento.



1.4.2. Se não forem direcionadas à Fair Trade USA, as reclamações são encaminhadas à parte apropriada contra a qual a reclamação foi apresentada - esta pode ser, por exemplo, uma entidade certificada ou um órgão de auditoria.

1.4.3. A Fair Trade USA pretende iniciar uma investigação da reclamação ou alegação imediatamente e resolver o problema dentro de 30 dias. Esse tempo pode variar dependendo da gravidade do problema e o número de partes envolvidas.

1.4.4. A Fair Trade USA irá analisar a informação enviada e determinar se uma investigação formal é necessária, ou se o problema pode ser resolvido através 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 alegação tem fundamento. Em todos os casos, o reclamante será notificado do processo e cronograma previsto.

1.4.5. Se uma investigação formal for necessária, a Fair Trade USA convocará um comitê de investigação interna composto por:

- a) Um representante do Departamento de Normas;
- b) Um representante do Departamento de Certificação com responsabilidade por um produto que não tenha relação com este caso;
- c) Um representante do Departamento de Impacto;
- d) Um representante da Equipe de Gerência Senior (Vice-Presidente ou Diretor) fora do Departamento de Certificação, se não estiver representado por um dos indivíduos acima.

1.4.6. Dependendo da natureza da reclamação ou alegação, a Fair Trade USA pode também atribuir auditores como investigadores independentes para investigar o problema. Este é o caso, frequentemente, quando a informação deve ser verificada ou uma alegação fundamentada durante uma auditoria ou outra visita ao Titular do Certificado.

1.4.7. Se a Fair Trade USA tem acesso à informações adicionais através de relacionamentos existentes com os gerentes da fazenda/fábrica, trabalhadores, ONGs e marcas, a investigação pode incluir entrevistas adicionais com essas partes externas relevantes.

1.5. Resolução e Tomada de Decisão

1.5.1. Um comitê interdepartamental da Fair Trade USA, composto por três membros da Equipe de Gerência Senior, representando tanto as categorias de produtos, como a Equipe de Produtos e um membro da Equipe Executiva, analisará as conclusões e recomendações da investigação e tomará uma decisão sobre o caso.

1.5.2. Documentações adicionais (por exemplo, papelada de apoio, entrevistas adicionais, documentação de emprego, etc.) pode ser solicitada para fundamentar reclamações e alegações.

1.5.3. As decisões possíveis incluem a desconsideração do caso quando nenhuma infração foi comprovada, treinamento necessário ou outras formas de remediação, ações corretivas por parte de qualquer envolvido, incluindo a Fair Trade USA, ou suspensão da certificação do Comércio Justo do Titular do Certificado sob investigação.

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

1.6. Confidencialidade

1.6.1. Devido à natureza sensível das reclamações ou alegações, os resultados de uma análise ou investigação não serão tornados públicos. Em vez disso, as decisões serão comunicadas diretamente ao reclamante e à parte contra a qual a reclamação foi apresentada.



1.6.2. Se a decisão envolve a suspensão ou revogação da certificação ou registro de um envolvido, esta mudança será tornada pública, mas não o motivo para a mudança de status.

1.6.3. A Fair Trade USA e seus parceiros fazem todos os esforços para proteger os trabalhadores que apresentam reclamações ou alegações. Isso inclui manter informações confidenciais em confidência, trabalhar com organizações confiáveis na investigação, e procurar orientação de especialistas locais familiarizados com o contexto de trabalho nacional e local, quando necessário. Mais importante ainda. A retaliação da gerência contra o trabalhador que tenha apresentado uma reclamação ou alegação não será tolerada. Ações corretivas e/ou perda da certificação imediata da fazenda/ fábrica serão aplicadas nesses casos.

1.6.4. Todos os passos no processo descritos acima são documentados e os registros e comunicações são salvos com os arquivos para o parceiro relevante. Todos os registros relacionados às 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. Tanto os reclamantes como os alvos de uma reclamação têm o direito de recorrer de uma decisão. Uma carta de recurso deve estar acompanhada de argumentos, documentação e/ou prova de apoio que a parte entrando com o recurso acredita não ter sido considerada durante a investigação.

1.7.2. A decisão final sobre o recurso será tomada pelo comitê interdepartamental, com base nas provas adicionais apresentadas, e será comunicada às partes relevantes.

2. Recursos

2.1. Tópicos Abordados pelos Recursos

2.1.1. Recursos podem ser usados para a reconsideração de uma decisão tomada pela Fair Trade USA relacionada ao status de certificação, emissão de uma não conformidade contra um requisito específico de uma norma da Fair Trade USA, ou qualquer outro problema relacionado ao uso do selo de certificação.

2.1.2. Recursos também podem ser apresentados em relação a problemas não resolvidos de forma satisfatória e decisões tomadas pelos OAC autorizadas pela Fair Trade USA para emitir decisões de certificação de acordo com as normas da Fair Trade USA.

2.2. Quem pode Apresentar um Recurso

2.2.1. Recursos podem ser apresentados por um Titular do Certificado, parceiro registrado, ou requerente. Isso inclui todos as partes que estão atualmente certificadas ou registradas pela Fair Trade USA, ou estão na fase de requerimento da certificação e registro pela Fair Trade USA.

2.3. Como Apresentar um Recurso

2.3.1. A parte que entra com recurso deve apresentá-lo para o 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) O critério de conformidade e/ou não-conformidade específica em questão;
- b) Uma explicação do motivo pelo qual a parte acredita estar em conformidade;
- c) Qualquer material de apoio (documentos, arquivos de pdf, fotos, etc.).



2.4. Processo dos Recursos

2.4.1. A liderança do produto dentro do Departamento de Certificação da Fair Trade USA enviará ao solicitante uma confirmação e uma visão geral sobre os próximos passos dentro dos cinco (5) dias de recebimento. A liderança revisará o recurso e a documentação e preparará um resumo para a revisão por um Comitê Interno de Recursos.

2.4.2. O Comitê Interno de Recursos incluirá:

- a) Um representante do Departamento de Normas;
- b) Um representante do Departamento de Certificação com responsabilidade sobre um produto que não esteja relacionado a este caso;
- c) Um representante do Departamento de Impacto;
- d) Um representante da Equipe de Gerência Senior (Vice-Presidente ou Diretor) fora do Departamento de Certificação se não estiver representado por um dos indivíduos acima.

2.4.3. O comitê se reunirá e tomará uma decisão majoritária, com relação ao recurso, que será comunicada ao solicitante dentro de trinta (30) dias após o recebimento do recurso. Esta comunicação explicará a decisão ou ação proposta, e por que o recurso foi aceito ou negado.

2.4.4. Se o solicitante aceita a decisão ou ação proposta, o recurso é encerrado.

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

2.4.6. O comitê é composto de três membros da Equipe de Gerência Senior representando tanto as categorias do produto quanto a Equipe de Produto e um membro da Equipe Executiva.

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

2.4.8. Todos os passos no processo de recurso descrito acima são documentados e os registros e comunicações salvos com os arquivos para o parceiro relevante. Todos os registros relacionados aos recursos são mantidos por sete anos, de acordo com o Procedimento de Controle de Documento e Retenção de Registros da Fair Trade USA.

