

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para recebimento, tratamento e registro eficaz e imparcial de apelações sobre decisões de certificação ou resultados de verificação da QIMA IBD.

2. Aplicação

Este procedimento aplica-se a qualquer apelação contra qualquer processo de certificação/verificação da QIMA IBD, referente a qualquer esquema de certificação/verificação.

Define-se apelação como qualquer solicitação do cliente para que a QIMA IBD reconsidere uma decisão referente á avaliação de conformidade.

Para o NOP-USDA:

- O termo “Rebuttal” (“contestação” - NOP 205.405 & 205.662) se aplica somente às Notificações de Não-Conformidade (5.2-NNC) e é coberto por este Procedimento.
- O termo “Appeal” (apelação - NOP 205.405 & 205.662) faz referência somente às apelações endereçadas pelo cliente ao Administrador do Programa com relação a uma Notificação de Negação de Certificação (5.2-NEG), uma Notificação de Proposta de Suspensão (5.2-NPS) ou uma Notificação de Proposta de Revogação (5.2-NPC) e tratadas exclusivamente pelo Administrador do Programa (NOP 205.680 & 205.681). “Appeal” não são cobertos por este Procedimento.

3. Normas de referência

Considerar sempre a última versão aplicável:

- ISO/IEC17065
- Instrução Normativa 19/2009 do MAPA
- USDA National Organic Program
- Regulamento europeu (EC)889/2008, (EU)2018/848 e regulamentos associados
- IFOAM Accreditation Requirements
- NATRUE requirements for Certification Bodies
- ROC™ Certification Body Requirements

4. Documentos do Sistema da Qualidade vinculados

- Protocolo de Contestação / Apelação (doc. 5_1_4)

5. Áreas envolvidas

- Gerentes Técnicos
- Departamento da Garantia da Qualidade

6. Autoridades e Responsabilidades

- Avaliação da solicitação e decisão de 1ª instância sobre apelação / contestação: Analista Técnico/Revisor
- Manutenção de registros de apelações: Departamento de Garantia da Qualidade e Analista Técnico/Revisor

7. Procedimento

a. Recebimento da contestação (NOP) ou apelação (outros esquemas)

Um cliente que comunica sua intenção de apelar contra uma decisão da QIMA IBD deve ser orientado a preencher o Protocolo de Contestação / Apelação (doc. 5_1_4).

Na eventualidade do cliente se recusar a preencher o documento, manifestando sua intenção de apelação apenas verbalmente, o colaborador que recebeu a solicitação do cliente deve registrar no protocolo as justificativas apresentadas (indicando que foram apresentadas verbalmente) e solicitar confirmação do cliente para o texto redigido. Mesmo na ausência de resposta do cliente, é indicado dar prosseguimento ao pedido de contestação / apelação.

Caso a contestação/apelação diga respeito às atividades de certificação pelas quais a QIMA IBD é responsável, ao receber o Protocolo de Contestação / Apelação preenchido, o colaborador deve acusar recebimento formalmente ao cliente e registrar no sistema eletrônico apropriado.

Em caso negativo, o cliente deve ser comunicado sobre a justificativa da não aceitação da contestação / apelação e todas as informações pertinentes devem ser registradas no sistema eletrônico, sendo indicada como “improcedente”. Caso haja necessidade de outros encaminhamentos, estes devem ser direcionados neste momento.

b. Avaliação da contestação / apelação

Serão vinculados ao processo de avaliação da contestação / apelação pelo menos 2 analistas técnicos/revisores em caso de esquemas orgânicos (e pelo menos 1, para esquema RSPO).

Estes devem ser independentes e imparciais, e serão responsáveis pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para avaliar a contestação/apelação à luz dos requisitos do esquema de certificação aplicável, até a tomada de decisão final. Estas pessoas não devem ter participado da auditoria ou da decisão objeto da contestação/apelação.

Todo o processo de decisão para solucionar a contestação/apelação deverá ser feito, ou revisado e aprovado por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à contestação/apelação. Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal que revisa e aprova a resolução de uma contestação/apelação não deve ter prestado consultoria ao apelante nos 2 anos anteriores à contestação/apelação.

Quando os revisores designados chegam a um consenso sobre a avaliação, devem registrar sua avaliação no Protocolo de Contestação / Apelação e assiná-lo. Caso não cheguem a um consenso, o assunto deve ser discutido de forma mais ampla com a equipe gerencial, de modo a produzir uma decisão.

Caso a contestação / apelação for acatada pela QIMA IBD, deve ser emitida uma nova decisão para corrigir e substituir a decisão original objeto da contestação / apelação.

Caso a contestação/apelação for negada pela QIMA IBD, apenas registra-se a justificativa no Protocolo de Contestação / Apelação.

Em ambos os casos, o Protocolo de Contestação / Apelação final assinado deve ser enviado ao apelante.

c. Não concordância com a decisão

Quando o cliente discordar do resultado da avaliação da contestação / apelação, este pode direcionar o assunto junto ao dono do esquema.

d. Prazos

O prazo para a conclusão da avaliação da contestação / apelação é de 30 dias a contar do recebimento de todas as informações que embasam o pedido.

Caso o cliente não envie todas as informações que permitam a completa avaliação da contestação / apelação, esta será registrada no sistema eletrônico como improcedente e será concluído o processo.

Para o ROC™, o órgão certificador, na pessoa do Gerente Técnico, deve gerenciar e resolver todas as apelações e reclamações relacionadas aos seus serviços de certificação. Se o órgão de certificação não cumprir os prazos e requisitos delineados, o apelante poderá apresentar a apelação à ROA (Regenerative Organic Alliance). A Equipe de Operações ROA analisará as ações do Organismo de Certificação.

As operações certificadas podem ser direcionadas pelo OC para submeter reclamações diretamente à ROA usando o Formulário de Reclamação online disponível em <https://regenorganic.org/resources>, de acordo com a Política e Procedimento de Processo de Disputa do ROC.

Se um Cliente desejar recuperar a certificação ROC™ após ter seu certificado ROC™ retirado, o Cliente deverá solicitar novamente a certificação.

e. Registro da contestação/apelação

Todas as informações relacionadas ao pedido de contestação / apelação devem ser registrados no sistema eletrônico aplicável, considerando desde a solicitação do pedido até a comunicação final do resultado ao cliente.

O departamento de Garantia da Qualidade e o Analista Técnico (Revisor) são responsáveis pela manutenção destes registros.