

	<b>PEFC Brasil</b> <b>PROCEDIMENTO PARA TRATATIVA DE</b> <b>DISPUTAS E RECLAMAÇÕES</b>	<b>Código do documento</b> SG 04.02
		<b>Data de aprovação</b> 08.2022

## 1. Prefácio

O IPMF - Instituto Pró Manejo Florestal, doravante chamado de PEFC Brasil, é a entidade autorizada pelo Programa para o Endosso de Esquemas de Certificação Florestal, doravante chamado de Conselho PEFC, como Organismo Diretivo Nacional (do inglês, *National Governing Body*), que é responsável pela administração do sistema nacional de certificação florestal PEFC Brasil.

Instituto Pró Manejo Florestal: administração do sistema nacional de certificação florestal PEFC Brasil.

Organismo de acreditação.



O Programa para o Endosso de Esquemas de Certificação Florestal (PEFC) é uma organização guarda-chuva sem fins lucrativos responsável pelo endosso internacional de sistemas de certificação florestal nacionais, como o PEFC Brasil.

Organismo de normalização, desenvolve normas e padrões.

## 2. Objetivo

Definir o processo e responsabilidades para recebimento e tratativa de reclamações e disputas para questões relacionadas à governança e administração da certificação PEFC no Brasil, bem como reclamações que não puderam ser resolvidas pelos procedimentos da certificadora acreditada, seja de Manejo Florestal ou de Cadeia de Custódia.

## 3. Escopo

Este procedimento aplica-se ao PEFC Brasil; todas as certificadoras acreditadas; todas as organizações certificadas ou em processo de certificação e sociedade em geral.

## 4. Documentos complementares

PEFC GD 1004: *Administration of PEFC scheme* (Administração do esquema PEFC)

Elaborado por: Diretoria executiva do PEFC Brasil	Aprovado por: Conselho de administração do PEFC Brasil
---	--

 <p>PEFC PEFC/28-01-01</p>	<p>PEFC Brasil</p> <p>PROCEDIMENTO PARA TRATATIVA DE DISPUTAS E RECLAMAÇÕES</p>	<p>Código do documento</p>	<p>SG 04.02</p>
		<p>Data de aprovação</p>	<p>08.2022</p>

GL 7/2007 - *PEFC Council procedures for the investigation and resolution of complaints and appeals* (Procedimento para investigação e resolução de disputas e apelações no Conselho PEFC)

## 5. Procedimento de resolução de disputas e reclamações

5.1 Reclamações de qualquer natureza que não possam ser resolvidas pela certificadora devem ser encaminhadas à diretoria executiva do PEFC Brasil por meio de qualquer um dos canais de comunicação (telefone, e-mail [comunicacao@promanejo.org](mailto:comunicacao@promanejo.org), carta, site, etc.) disponibilizados pelo PEFC Brasil.

5.2 A reclamação deve ser apresentada com evidências sobre o caso, depoimentos das partes envolvidas e, se possível, e aplicável, incluir os resultados da investigação interna realizada pela certificadora. Tais informações serão utilizadas para análise e investigações cabíveis.

5.2.1 Caso a reclamação seja apresentada por telefone, deverá a mesma ser transcrita e constar com as evidências sobre o caso e depoimentos reportados.

5.3 A diretoria executiva do PEFC Brasil deve emitir um aviso de recebimento da solicitação à pessoa que a apresentar.

5.4 A diretoria executiva do PEFC Brasil deve garantir que a avaliação e tomada de decisão sobre a reclamação sejam imparciais e livre de conflito de interesse.

5.5 A diretoria executiva do PEFC Brasil deve fazer uma primeira análise da reclamação e conduzir as tratativas internamente. Quando necessário, deve ser convocada a Comissão de Resolução de Disputas e Reclamações, conforme capítulo 6, bem como a participação do Conselho de Administração.

5.6 A tratativa deve respeitar o prazo máximo de 06 meses a contar do recebimento da reclamação.

5.7 A diretoria executiva do PEFC Brasil deve comunicar formalmente a decisão para as partes envolvidas, bem como definir ações corretivas e preventivas apropriadas.

5.8 A decisão da diretoria executiva do PEFC Brasil ou da Comissão de Resolução de Disputas e Reclamações, quando cabível, é irrecurável e encerra o procedimento de disputas e reclamações perante o PEFC Brasil.

5.9 Todos os certificados são válidos até que seja realizada a averiguação e resolução da reclamação apresentada, a menos que ocorra rescisão contratual temporária, conforme os termos dos contratos assinados entre as partes.

Elaborado por: Diretoria executiva do PEFC Brasil	Aprovado por: Conselho de administração do PEFC Brasil
---	--

 <p>PEFC PEFC/28-01-01</p>	<p>PEFC Brasil</p> <p>PROCEDIMENTO PARA TRATATIVA DE DISPUTAS E RECLAMAÇÕES</p>	<p>Código do documento</p>	<p>SG 04.02</p>
		<p>Data de aprovação</p>	<p>08.2022</p>

5.10 Caso seja necessária uma investigação presencial, nas instalações da certificadora ou da organização certificada, para apuração da reclamação, os custos referentes serão repassados à certificadora ou organização certificada, respectivamente.

5.11 A diretoria executiva do PEFC Brasil será responsável por avaliar casos em que se faça necessária a suspensão do certificado ou da relação contratual entre as partes e comunicar as partes envolvidas a decisão de suspensão, bem como o período definido para esta medida.

5.12 O PEFC Brasil deve garantir a confidencialidade e sigilo das informações recebidas e dos reclamantes.

## 6. Comissão de Resolução de Disputas e Reclamações

6.1 Os membros da comissão são independentes e imparciais e serão nomeados e convocados sob demanda (*ad hoc*) pelo Conselho de Administração do PEFC Brasil.

6.2 Os membros da comissão devem assinar um termo de confidencialidade e imparcialidade, devendo manter a confidencialidade em relação a tudo o que possa vir ao seu conhecimento durante a sua função.

6.3 A comissão será composta por 3 membros do PEFC Brasil que tenham comprovado conhecimento no assunto em questão. Cabe ao PEFC Brasil resguardar um equilíbrio de interesses entre os membros da Comissão, de modo que nenhum campo de interesse seja sobressalente.

6.4 Para os casos de maior complexidade, deverá ser indicado um especialista no assunto que enseja a controvérsia. Sua função será assessorar a comissão, sem votação.

6.5 A Comissão deve se reunir, pela primeira vez, no prazo máximo de 03 meses, contados a partir do momento em que a reclamação é recebida .

6.6 A decisão da Comissão será tomada no prazo máximo de 03 meses a contar da sua primeira reunião. A decisão será tomada por maioria simples.

6.7 Em cada caso, o presidente será nomeado pelos membros da Comissão.

6.8 O funcionamento da Comissão será custeado pelo PEFC Brasil.

6.9 A diretoria executiva do PEFC Brasil é responsável pela elaboração da ata da reunião e pela manutenção dos registros necessários relativos à função da Comissão.

## 7. Atribuições do Conselho do PEFC, organismo de acreditação e fórum de acreditação

<p>Elaborado por: Diretoria executiva do PEFC Brasil</p>	<p>Aprovado por: Conselho de administração do PEFC Brasil</p>
--	---

 <b>PEFC</b> <small>PEFC/28-01-01</small>	<b>PEFC Brasil</b>  <b>PROCEDIMENTO PARA TRATATIVA DE DISPUTAS E RECLAMAÇÕES</b>	<b>Código do documento</b> SG 04.02
	<b>Data de aprovação</b> 08.2022	

7.1 No caso de uma reclamação sobre as atividades do PEFC Brasil, o papel do Conselho do PEFC é indireto, na medida em que deve garantir que a reclamação seja tratada pelo PEFC Brasil por meio de seus próprios procedimentos de resolução de reclamações/apelações e por meio de diálogo com o reclamante.

7.2 É responsabilidade do reclamante fornecer documentação relevante ao Conselho do PEFC para demonstrar que a reclamação já foi submetida para investigação por meio dos procedimentos de reclamações/recursos do PEFC Brasil e que o PEFC Brasil não foi capaz de fazer progressos satisfatórios dentro de um prazo razoável.

7.3 É responsabilidade do reclamante enviar informações por escrito que corroborem a reclamação, e que possam ser verificadas como precisas e corretas por meio de uma fonte independente.

7.4 As reclamações apresentadas em relação a uma organização certificada devem ser encaminhadas para o procedimento de resolução de reclamações/apelações da certificadora desta organização.

7.5 As reclamações apresentadas em relação a uma certificadora acreditada específica devem ser encaminhadas ao procedimento de resolução de reclamações/apelações do próprio organismo (ou organismos) do organismo de acreditação relevante.

7.6 As reclamações apresentadas em relação a um organismo de acreditação específico devem ser encaminhadas para o procedimento de resolução de reclamações/apelações do Fórum Internacional de Acreditação ([www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)).

## **8. Registro e controle de documentos**

8.1 Todas as reclamações recebidas e suas respectivas tratativas devem ser registradas pelo PEFC Brasil, assegurando que sejam facilmente rastreáveis.

## **9. Proteção de dados**

9.1 Após o recebimento da denúncia, o PEFC Brasil deve formalizar ao reclamante e às partes envolvidas que o PEFC Brasil poderá coletar alguns dados pessoais. Os dados pessoais coletados incluem: nome completo da pessoa de contato, endereço de correio eletrônico e número de telefone. Esta informação é necessária para a gestão de reclamações relacionadas com a governança e administração do esquema de certificação PEFC. Os dados não são disponibilizados publicamente, mas o PEFC Brasil pode compartilhá-los com terceiros limitado e exclusivamente para fins de resolução de reclamações e disputas.

9.2 Os dados pessoais do reclamante e das partes envolvidas são armazenados por um período de cinco (5) anos após o término da resolução da reclamação. Os dados serão então excluídos. Mediante solicitação, o PEFC Brasil poderá fornecer aos titulares dos dados

Elaborado por: Diretoria executiva do PEFC Brasil	Aprovado por: Conselho de administração do PEFC Brasil
---	--

 <b>PEFC</b> <small>PEFC/28-01-01</small>	PEFC Brasil PROCEDIMENTO PARA TRATATIVA DE DISPUTAS E RECLAMAÇÕES	Código do documento	SG 04.02
		Data de aprovação	08.2022

informações sobre os dados pessoais que possui. Os reclamantes e as partes interessadas têm o direito de acessar ou verificar seus dados pessoais e modificá-los, transferi-los, corrigi-los ou excluí-los a qualquer momento. Caso o reclamante ou partes interessadas queiram exercer algum desses direitos de proteção de dados, podem entrar em contato com o PEFC Brasil através do e-mail [comunicacao@promanejo.org](mailto:comunicacao@promanejo.org).

9.3 Ao apresentar uma reclamação, o reclamante concorda com este procedimento de tratamento de dados.

Elaborado por: Diretoria executiva do PEFC Brasil	Aprovado por: Conselho de administração do PEFC Brasil
---	--