

## PROCEDIMENTO PARA DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

### 1. OBJETIVOS

Este procedimento tem por finalidade estabelecer critérios para o recebimento, análise, conclusão (emissão de parecer) e tratamento de denúncias, reclamações e apelações recebidas pela certificadora TerraCert®.

### 2. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os departamentos e colaboradores da certificadora TerraCert®, bem como aos clientes, empresas e organizações envolvidas ou não nos processos de certificação.

### 3. DEFINIÇÕES

- a. **Denúncia:** Comunicação formal na qual uma pessoa, cliente ou organização informa à TerraCert® sobre a ocorrência de um evento que viola regulamentos ou padrões estabelecidos, potencialmente resultando em consequências ou sanções, com o objetivo de garantir a integridade e conformidade do processo de certificação de produtos orgânicos.
- b. **Reclamação:** Expressão formal de descontentamento ou insatisfação apresentada por uma pessoa, cliente ou organização, relacionada aos produtos ou serviços oferecidos, ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, com a expectativa de uma resposta ou resolução satisfatória.



- c. **Apelação:** Manifestação formal de discordância em relação a decisões, conclusões de auditorias ou ações tomadas pela TerraCert®, realizada por clientes ou outras partes envolvidas, buscando uma revisão ou reconsideração do assunto em questão.

## 4. RESPONSABILIDADES

- a. **Ouvidor(a):** Receber, investigar e emitir parecer sobre as denúncias, reclamações e apelações recebidas. Após a conclusão da análise, deve comunicar formalmente os resultados ao denunciante, reclamante ou apelante, bem como coordenar as ações que deverão ser adotadas pela organização. Além disso, cabe a esse responsável supervisionar a implementação das ações definidas e acompanhar o processo até o encerramento das denúncias, reclamações e/ou apelações;
- b. **Gerente de certificação:** Apoiar o(a) ouvidor(a) na investigação de denúncias, reclamações e apelações relacionadas à área de certificação de produtos, fornecendo informações e evidências necessárias para a análise dos fatos. Também é responsável por emitir, suspender ou cancelar decisões de certificação e certificados de conformidade, bem como por deliberar sobre a inclusão ou redução de escopo de certificação e/ou de produtos certificados, conforme aplicável;
- c. **Gerente administrativo financeiro:** Apoiar o(a) ouvidor(a) durante a investigação de denúncias e reclamações relacionadas à área administrativa financeira;



- d. **Gerente da gestão da qualidade:** Apoiar o(a) ouvidor(a) durante a investigação de denúncias e reclamações relacionadas a área da gestão da qualidade.
- e. **Diretor(a) Geral (Alta Direção):** Supervisionar a implementação das ações definidas e acompanhar o processo até o encerramento das denúncias, reclamações ou apelações. Além disso, cabe à alta direção realizar a análise crítica do processo, propor melhorias e supervisionar a implementação de soluções relacionadas aos procedimentos e à gestão de denúncias, reclamações e apelações.

## 5. PROCEDIMENTOS GERAIS

A TerraCert® assegura que todas as denúncias, reclamações e apelações sejam tratadas de forma imparcial, objetiva e sem discriminação, garantindo que o denunciante não seja submetido a qualquer forma de retaliação.

A TerraCert® assegura a confidencialidade das informações recebidas durante o tratamento de denúncias, reclamações e apelações, protegendo a identidade das partes envolvidas quando aplicável, em conformidade com os princípios de confidencialidade estabelecidos pela ISO/IEC 17065.

Para o recebimento, investigação, conclusão e tratamento das denúncias, reclamações e apelações, a TerraCert® possui o departamento da Ouvidoria, o qual não está vinculado ou subordinado a qualquer outro departamento, garantindo assim a independência e imparcialidade de suas ações.

Além disso, o departamento da Ouvidoria não pode estar envolvido em qualquer outra atividade de certificação relacionada aos departamentos de Certificação de Produtos, Administrativo Financeiro e Gestão da Qualidade.

Para assegurar a inexistência de conflitos de interesse, o(a) Ouvidor(a) que tenha prestado consultoria ou tenha sido contratado por um cliente da TerraCert®, seja ele denunciante, reclamante, apelante ou objeto de denúncias e/ou reclamações, não poderá atuar em qualquer etapa desse procedimento dentro do prazo de 02 anos após o término da consultoria ou emprego.

## 6. CANAIS DE RECLAMAÇÃO

E-mail:	<a href="mailto:ouvidoria@terracert.com.br">ouvidoria@terracert.com.br</a>
Presencial ou correspondência:	Rua Francisco Torres n° 545, sala n° 704, Curitiba - Paraná - Brasil - CEP n° 80060-170.
Website:	<a href="http://www.terracert.com.br/ouvidoria">www.terracert.com.br/ouvidoria</a>

## 7. RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

- a. As denúncias, reclamações e apelações recebidas através dos canais de reclamações citados nesse procedimento devem ser formalizadas através do preenchimento do documento **3.4.2 Formulário para Denúncias,**



**Reclamações e Apelações.** Para as denúncias ou reclamações realizadas anonimamente, não é necessário o preenchimento das informações dos *itens 1.2 a 1.7* do referido documento.

- b. O(a) ouvidor(a) deverá preencher o documento **3.4.4 Relatório Geral da Ouvidoria** nas colunas “B” a “M”, de acordo com o número sequencial.

## **8. ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

- a. A análise e investigação de denúncias, reclamações e apelações recebidas devem ser conduzidas pelo(a) ouvidor(a) por meio do preenchimento do documento **3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações**.
- b. O(a) ouvidor(a) deve confirmar o recebimento da denúncia, reclamação ou apelação em até **5 dias úteis**. A análise e investigação devem ser concluídas em até **30 dias**, podendo esse prazo ser prorrogado mediante justificativa devidamente registrada.
- c. O(a) ouvidor(a) é responsável por coletar e verificar todas as informações necessárias para dar continuidade análise e investigação. Ele/ela deve assegurar-se de que a denúncia, reclamação ou apelação se relacione às atividades de certificação sob responsabilidade da TerraCert® antes de abordá-las (de acordo com o **item 2** do documento **3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações**).



- d. Os gerentes de cada área (Certificação de Produtos, Administrativo Financeiro, Gestão da Qualidade), caso necessário devem apoiar o(a) ouvidor(a) fornecendo informações e evidências durante todo o processo de análise e investigação.

## **9. CONCLUSÃO E PARECER PARA DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

- a. O(a) ouvidor(a) é responsável por registrar detalhadamente todas as etapas da investigação, incluindo evidências coletadas, depoimentos, entre outros, conforme descrito no **item 3.1** do documento **3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações**.
- b. O(a) ouvidor(a) deve elaborar um parecer final com suas conclusões sobre a denúncia, reclamação ou apelação analisada, conforme estipulado no **item 3.2 do documento 3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações**.
- c. As apelações relacionadas a decisões de certificação devem ser analisadas por pessoa ou instância independente e não envolvida na decisão original.

## **10. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

- a. Com base na investigação realizada e em suas conclusões, o(a) ouvidor (a) deve definir as ações a serem tomadas pela Certificadora TerraCert® em relação às denúncias e reclamações, conforme descrito no **item 4.1** do



**documento 3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações.**

- b. Adicionalmente, o(a) ouvidor(a) é responsável por acompanhar a implantação e eficácia das ações definidas para solucionar as denúncias, reclamações e apelações, conforme especificado no **item 4.2** do documento **3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações.**

## **11. RETORNO AO DENUNCIANTE, RECLAMANTE E/OU APELANTE**

- a. O organismo de certificação deve dar conhecimento formal do resultado e conclusão do processo de denúncia, reclamação e/ou apelação, sempre que possível.
- b. O(a) ouvidor(a) deve preencher o **item 5** do documento **3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações.**
- c. Quando possível, o(a) ouvidor(a) deve encaminhar ao denunciante, uma comunicação formal com o resultado da análise.

## **12. FECHAMENTO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

- a. O(a) denunciante, reclamante e/ou apelante possui o prazo de 05 dias após a formalização dos resultados da denúncia, reclamação e/ou apelação para manifestações.
- b. O documento **3.4.3 Análise e Investigação de Denúncias, Reclamações e Apelações** deve ser arquivado na **pasta 4 - Ouvidoria, subpasta 4.1 Denúncias reclamações e Apelações** de acordo com a sua categoria.



- c. O(a) ouvidor(a) deve preencher o documento **3.4.4 Relatório Geral da Ouvidoria** (colunas “N” a “Z”).

### 13. SUPERVISÃO E ANÁLISE CRÍTICA

- a. A Alta Direção supervisiona o processo e assegura a efetividade do sistema, sem interferir na análise técnica das denúncias, reclamações ou apelações;
- b. A Alta Direção (diretoria geral) deve analisar as informações registradas no documento **3.4.4 Relatório Geral da Ouvidoria**, identificar pontos críticos, propor melhorias e soluções para os problemas identificados, e acompanhar a implementação dessas melhorias e soluções.
- c. Caso aplicável, a alta direção (diretoria geral) pode solicitar a emissão de não conformidades internas e, em caso de emissão, deve acompanhar a sua resolução.
- d. A alta direção (diretoria geral) também deve **preencher 3.4.4 OUV Relatório Geral da Ouvidoria** (colunas “AA” a “AE”).