



Nome do documento	Procedimento de Reclamações da RTRS Draft Versão 0.1
Data	6 de Novembro de 2019
Elaboração	<p>Este documento foi desenvolvido pela Unidade Técnica da RTRS, em colaboração com a E4tech, durante 2019.</p> <p>O documento foi formalmente endossado e aprovado pelos membros do Comitê Executivo em 6 de novembro de 2019 e aguardando aprovação da AG antes de entrar em vigor</p>

Este é um documento público da Associação Internacional de Soja Responsável (RTRS). Para fazer qualquer comentário sobre o conteúdo deste documento ou o Padrão RTRS, entre em contato com:

A RTRS incentiva as partes interessadas a compartilharem suas opiniões sobre os Padrões. Qualquer comentário sobre este documento pode ser enviado para: technical.unit@responsiblesoy.org e cc: info@responsiblesoy.org

Telefone: +54 11

Os idiomas oficiais da RTRS são inglês, espanhol e português; no entanto, em caso de divergência entre as diversas versões do mesmo documento, consulte a versão oficial em inglês.

Procedimento de Reclamações da RTRS Draft Versão 0.1



I. Introdução

Este procedimento visa tratar de reclamações e queixas relacionadas ao desenvolvimento ou implementação de qualquer elemento do sistema RTRS, incluindo, entre outros, a Associação, o Padrão e o Sistema de Certificação da RTRS.

Nota Importante: Outras regras podem ser aplicáveis especificamente no contexto da certificação EU RED. Por favor, consulte mais detalhes na documentação correspondente.

II. Objetivos

Os objetivos deste procedimento são:

- Descrever e esclarecer o processo adotado pela RTRS para tratar, processar e resolver reclamações e queixas de terceiros;
- Garantir que as queixas ou reclamações sejam tratadas de maneira transparente, objetiva e consistente, além de processadas e resolvidas de acordo com os Estatutos da RTRS, os Termos de Referência e os Códigos de Boas Práticas do ISEAL;
- Definir um ponto de contato para reclamações e queixas oficiais relativas à RTRS.

III. Escopo

Este procedimento pode ser usado por qualquer indivíduo ou organização, incluindo membros e não membros da RTRS.

Reclamações e queixas podem ser feitas em relação a qualquer não conformidade, violação ou uso indevido de qualquer elemento do Sistema RTRS, incluindo, mas não se limitando a:

- Filiação à RTRS e seus estatutos e regras de governança;
- o Padrão RTRS, incluindo o processo de desenvolvimento / revisão de padrões e documentos relacionados da RTRS;
- a certificação RTRS, incluindo os processos de auditoria, emissão / suspensão / revogação de certificados, órgãos de certificação e auditores RTRS, bem como o mecanismo de acreditação da RTRS;
- a marca registrada da RTRS, incluindo o uso e comercialização de certificados RTRS, uso de declarações de conformidade, uso do logotipo da RTRS e outras marcas.

Este procedimento não visa substituir o sistema legal ou judicial vigente. As decisões decorrentes deste procedimento configuram apenas orientações gerais e não devem ser consideradas declarações completas e finais.

IV. Visão geral do processo de resolução de reclamações

Como princípio geral, as queixas e reclamações devem ser resolvidas provisoriamente em nível operacional - ou seja, órgãos de certificação, órgãos de acreditação e o Secretariado da RTRS. As reclamações e queixas só devem ser encaminhadas ao Comitê de Reclamações da RTRS (ver



abaixo) ou ao Comitê Executivo quando as instâncias inferiores não conseguirem encontrar uma solução aceitável.

V. Processo detalhado de resolução de reclamações

a. Apresentação da reclamação / queixa

À exceção de reclamações e queixas relacionadas aos processos de auditoria, emissão / suspensão / revogação de certificados RTRS e à acreditação de Órgãos de Certificação, as queixas ou reclamações devem ser enviadas ao Secretariado da RTRS por e-mail, no endereço grievances@responsiblesoy.org.

Reclamações ou queixas relacionadas a processos de auditoria e emissão / suspensão / revogação de certificados RTRS devem ser enviadas ao órgão de certificação (OC) responsável pelo processo que é objeto da reclamação / queixa.

Qualquer reclamação relacionada à acreditação de órgãos de certificação deve ser enviada ao órgão de acreditação (OA) ou, na ausência de um órgão de acreditação designado, ao Secretariado da RTRS.

Para que a reclamação / queixa seja considerada válida, o reclamante deverá fornecer todas as seguintes informações:

- i. Identidade e detalhes legais do reclamante, além de informações de contato.
- ii. A organização que é objeto da reclamação / queixa - p.ex., o Secretariado da RTRS, um Membro da RTRS, um operador certificado, terceiros, etc.
- iii. A natureza da reclamação e os padrões, procedimentos ou documentos da RTRS em que se baseia.
- iv. Material comprobatório, incluindo toda a documentação possível, etc., para subsidiar diretamente a reclamação.
- v. Detalhes dos passos tomados anteriormente para resolver diretamente a reclamação (se houver), antes do reclamante recorrer a este procedimento.
- vi. Ações claras, concisas e específicas, atividades propostas ou passos necessários para corrigir os problemas que originaram a reclamação.

b. Processamento de reclamações / queixas

1. Após receber a reclamação / queixa, o Secretariado da RTRS / o OC / o OA verificará sua integralidade e, se for o caso, iniciará um processo para sanar a reclamação / queixa. Independentemente de a reclamação / queixa ser aceita ou rejeitada, o Secretariado da RTRS / o OC / o OA informará a decisão ao solicitante em até duas semanas após o envio da reclamação / queixa, juntamente com informações sobre o cronograma e as próximas etapas (em caso de aceitação).
2. Após a validação, o Secretariado da RTRS / o OC / o OA examinará a reclamação / queixa apresentada e sua devida documentação para avaliar a validade da reclamação e sugerir opções de solução.

c. Resolução de reclamações / queixas

1. Na medida do possível, qualquer resolução deve estar alinhada com as regras, padrões e procedimentos da RTRS já existentes ao tratar das questões incluídas na reclamação / queixa. Qualquer resolução deve ser validada pelo Diretor Executivo da RTRS, pelo Chefe do OC ou pelo Chefe do OA, dependendo do caso.



ROUND TABLE ON RESPONSIBLE SOY ASSOCIATION (RTRS)

UTOQUAI 29/31 | 8008 ZURICH, SWITZERLAND

2. A decisão sobre a resolução deverá ser comunicada ao requerente, juntamente com uma justificativa detalhada da decisão, em até dois meses após a apresentação da reclamação / queixa. O requerente pode interpor recurso da decisão no prazo de até duas semanas após a decisão ser comunicada.
3. Se o Secretariado da RTRS / o OC / o OA não conseguir chegar a uma resolução ou se o solicitante recorrer da decisão inicial, a reclamação / queixa será encaminhada ao Comitê de Reclamações (CR). Detalhes sobre o CR estão disponíveis no Anexo.
4. O CR examinará a reclamação / queixa e tomará uma decisão resolutive dentro de duas semanas após o recebimento da reclamação / queixa. Na medida do possível, qualquer resolução deve estar alinhada com as regras, padrões e procedimentos da RTRS já existentes ao tratar das questões incluídas na reclamação / queixa.
5. Quando o CR tomar sua decisão resolutive, esta será comunicada ao requerente, juntamente com uma justificativa detalhada da decisão, em até três meses após a apresentação da reclamação / queixa. O requerente pode interpor recurso da decisão no prazo de até duas semanas após a decisão ser comunicada.
6. Se o CR não conseguir chegar a uma resolução ou se o solicitante recorrer da decisão do CR, a reclamação / queixa será encaminhada à instância superior - o Comitê Executivo (CE).
7. O CE examinará a reclamação / queixa e tomará uma decisão resolutive dentro de duas semanas após o recebimento da reclamação / queixa. Na medida do possível, qualquer resolução deve estar alinhada com as regras, padrões e procedimentos da RTRS já existentes ao tratar das questões incluídas na reclamação / queixa.
8. A decisão sobre a resolução tomada pelo CE deverá ser comunicada ao requerente, juntamente com uma justificativa detalhada da decisão, em até quatro meses após a apresentação da reclamação / queixa. O requerente não poderá mais recorrer da decisão.



Anexo - O Comitê de Reclamações

- O objetivo do Comitê de Reclamações é presidir e deliberar sobre reclamações e queixas legítimas e válidas que não puderem ser resolvidas pelo Secretariado da RTRS / o OC / OA. Ao tratar das questões levantadas na queixa / reclamação, o CR decidirá sobre o acordo ou resolução da reclamação / queixa apresentada de acordo com as regras, padrões e procedimentos da RTRS.
- O CR também pode tecer recomendações específicas sobre a implementação prática da resolução.
- Os membros principais do Comitê de Reclamações da RTRS são seus 3 Vice-Presidentes. Outros Membros (Participantes ou Observadores) da RTRS podem ser convidados a participar, caso os membros principais do Comitê de Reclamações julguem sua participação adequada.
- Sempre que o CR decidir encaminhar a reclamação / queixa à instância superior, a devida justificativa deverá ser enviada ao Comitê Executivo juntamente com a reclamação / queixa inicial.