

C.A.F.E. Practices Procedimento de Queixas e Apelações

Procedimento Cooperativo 5D

1 Introdução

1.1 O procedimento está disponível para os fornecedores C.A.F.E. Practices, organizações verificadoras (OVs) e outras partes interessadas nos assuntos da SCS Global Services e que tenham motivos para questionar as ações da SCS Global Services no que se refere a achados ou requisitos do programa C.A.F.E. Practices, ou que queiram registrar uma queixa contra o programa C.A.F.E. Practices. A SCS Global Services é responsável por reunir e verificar todas as informações necessárias ao processo de queixas ou apelações de uma decisão e por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento das apelações.

2 Definições

2.1 **Queixa:** Uma insatisfação expressa por escrito, por qualquer pessoa ou organização, relacionada às atividades da SCS Global Services ou de qualquer parte que participa ou parece participar do programa C.A.F.E. Practices, onde uma resposta da SCS Global Services é apropriadamente solicitada de acordo com esse procedimento. Queixas podem estar relacionadas à conduta ou aos procedimentos dos fornecedores, certificadoras/organizações verificadoras, auditores ou da SCS Global Services.

2.2 **Apelação:** Uma solicitação de um fornecedor ou organização verificadora para reconsideração formal de qualquer decisão adversa tomada pela SCS Global Services referente ao programa C.A.F.E. Practices. Essas solicitações serão resolvidas pela SCS Global Services de acordo com o Processo de Investigação da empresa. Submissão, investigação, e decisão de apelações não podem resultar em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

2.3 **Feedback:** Casos especiais de fornecedores ou organizações verificadoras fornecendo informações, preferencialmente escritas, sobre aspectos (por ex., qualidade, pontualidade, capacidade de respostas) dos serviços da SCS Global Services em relação ao programa C.A.F.E. Practices. Feedbacks são registrados pela equipe C.A.F.E. Practices e avaliados quanto à necessidade de resposta. Feedbacks negativos também podem ser encaminhados ao departamento de Garantia de Qualidade (GQ) da SCS Global Services e podem ser abordados internamente pela SCS Global Services através de um processo interno de ação corretiva. Os fornecedores ou organizações verificadoras podem optar por elevar o feedback negativo a uma queixa se não houver abordagem satisfatória.

2.4 **Disputa:** Uma apelação que não pode ser satisfatoriamente resolvida entre o fornecedor ou a organização verificadora e a SCS Global Services e que portanto, requer resoluções da SCS Standards. Para

disputas entre fornecedores e organizações verificadoras, por favor consulte os Procedimentos de Disputa descritos no C.A.F.E. Practices Manual de Operações.

2.5 Fornecedor: Uma entidade ou entidades submetidas a verificações C.A.F.E. Practices por organizações verificadoras contratadas, e sujeitas a auditorias pela SCS Global Services.

2.6 Organização Verificadora: Uma organização aprovada pela SCS Global Services e contratada pelos fornecedores para conduzir o trabalho de verificação C.A.F.E. Practices. Organizações Verificadoras são auditadas pela SCS Global Services.

3 Apresentando uma Queixa

3.1 Problemas entre as partes devem ser resolvidos no nível mais baixo possível. Quando uma reclamação é mantida contra um fornecedor ou uma organização verificadora, as partes devem fazer todos os esforços razoáveis para resolver o problema diretamente com os envolvidos, incluindo fornecer uma oportunidade para o respondente remediar a situação. Se a resolução não for encontrada, as queixas contra o programa C.A.F.E. Practices ou suas partes interessadas devem ser enviadas à SCS Standards por meio do formulário web localizado no <https://www.scsstandards.org/request-comment-complaint-appeal> ou por e-mail para standards@scsstandards.org. O Procedimento de Queixas da SCS Standards será seguido.

3.2 No caso de queixas gerais contra a SCS Global Services, a queixa deve ser submetida ao departamento de Garantia de Qualidade (GA) da SCS Global Services via formulário web, localizado no <https://www.scsglobalservices.com/about/your-feedback> ou via email para complaints@scsglobalservices.com e uma resposta será enviada **em 5 (cinco) dias úteis** confirmando o recebimento da queixa, e o procedimento de queixas da SCS Global Services, encontrado na página web listada acima, será seguido.

4 Legitimidade das Apelações

4.1 No caso de apelações, o apelante deve apresentar a apelação com o programa C.A.F.E. Practices **em 20 (vinte) dias úteis** após a notificação oficial dos achados ou decisão.

4.1.1 Para fornecedores, o Formulário de Apelações do Fornecedor deve ser preenchido e enviado ao C.A.F.E. Practices pelo cafepactices@scsglobalservices.com

4.1.2 Para organizações verificadoras, o Formulário de Apelações da OV deve ser preenchido e enviado ao C.A.F.E. Practices pelo cafepactices@scsglobalservices.com

4.2 Para ter legitimidade nesse procedimento, a apelação deve incluir as seguintes informações:

- Informações de contato do apelante e toda a informação geral preenchida no Formulário de Apelação.
- Se a apelação se refere a achados incorretos ou a outros tópicos específicos.

- No caso de fornecedores, código(as) da(s) entidade(s) relevante(s), nome(s), tipo(s) e indicador(es).
- No caso de organizações verificadoras, não conformidade(se) relevantes, evidência reportada, avaliação do auditor, detalhes da apelação e respostas prévias da equipe C.A.F.E. Practices.
- Anexar qualquer documentação complementar que forneça uma explicação sobre como os achados são incorretos, sendo o mais específico possível em respeito aos requisitos aplicáveis.

5 Processo de Investigação das Apelações

5.1 Após receber um formulário de apelação o programa C.A.F.E. Practices tomará as seguintes ações:

- Abrir uma pasta da apelação onde todo o material e correspondência associados serão mantidos.
- Acusar o recebimento da apelação no prazo **de 1 (um) dia útil**, informando ao apelante que sua apelação está sendo revisada quanto à legitimidade.
- Caso a apelação se qualifique para uma investigação, selecionar uma pessoa independente para investigar o problema do achado ou decisão.
- Fornecer uma resposta por escrito ao apelante dentro **de 3 (três) dias úteis** do recebimento da apelação, informando se a apelação se qualifica ou não para ser investigada sob esse procedimento e descrevendo o processo de investigação usando o modelo de Plano de Apelação e o recurso disponível ao apelante.

Além disso, o pessoal (incluindo aqueles que atuam em função gerencial) que tenha fornecido consultoria para um fornecedor ou organização verificadora, ou foi empregado pelo fornecedor ou organização verificadora, não pode ser usado pela SCS Global Services para revisar ou aprovar a resolução da apelação para aquele fornecedor ou organização verificadora por no mínimo dois anos após a finalização da consultoria ou do emprego.

5.2 O investigador designado levará em consideração as seguintes tarefas:

- Solicitar e coletar qualquer informação adicional necessária para investigar a apelação. A investigação será baseada preferencialmente em evidências documentais escritas fornecidas pelo apelante no formulário de apelação. É ônus do apelante estabelecer que houve uma ação tomada em violação a um requisito. O investigador pode incrementar evidência documentada enviada pelo apelante por meio de entrevistas por telefone e email. O investigador pode escolher conduzir inspeção de campo para melhorar a evidência documental.
- Preparar um relatório escrito com os achados da investigação e apresentar as recomendações.
- Informar ao apelante por escrito sobre a disposição da apelação e fornecer o relatório para todas as partes junto com a decisão final. Em circunstâncias normais, o relatório estará completo **em 10 (dez) dias úteis** do recebimento da apelação. Para apelações de achados com um prazo menor, uma extensão do prazo será concedida enquanto a apelação estiver sendo investigada.
- Atualizar os achados e os relatórios e enviar versões atualizadas a todas as partes relevantes, quando apropriado.

5.3 Se o apelante aceita a decisão ou ação proposta, a decisão ou ação é tomada e registrada.

5.4 Se o apelante rejeita a decisão ou ação proposta pelo programa C.A.F.E. Practices, o apelante deve reclamar diretamente para a SCS Standards para uma investigação adicional como parte de uma resolução de disputa.

5.5 Na eventualidade do apelante não responder **em 20 (vinte) dias úteis** após a última comunicação, a apelação será considerada encerrada.

5.6 A SCS Global Services deve garantir que as decisões das apelações não resultem em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

6 Confidencialidade

6.1 Informações de identificação pessoal relativas ao reclamante/apelante estão disponíveis apenas quando necessárias para fins de tratamento da queixa/apelação, dentro da organização e são ativamente protegidas contra divulgações, exceto para as partes diretamente envolvidas, a menos que o reclamante/apelante consinta expressamente com a sua divulgação.