

Termos e definições

- **Apelação:** solicitação formalmente manifestada pelas partes interessadas, incluindo clientes, para uma reconsideração de uma decisão referente a uma certificação realizada pelo Imaflora.
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação em relação aos serviços prestados pelo Imaflora (de natureza administrativa ou técnica) e que se espera uma resposta.
- **Denúncia:** expressão de insatisfação de qualquer pessoa ou organização apresentada ao Imaflora, relativa às atividades de seus clientes, indicando o não cumprimento dos padrões esquemas de certificação e verificação.
- **Ocorrência:** mensagem recebida, mas não enquadrada como apelação, reclamação, denúncia ou spam.

1. O que pode ser comunicado através deste canal de denúncias?

Podem ser comunicadas informações sobre má conduta dos empreendimentos certificados pelo Imaflora, má conduta de auditores ou colaboradores da área de certificação do Imaflora. Além de assuntos de má conduta, neste canal podem ainda ser feita comunicação referente à imparcialidade da equipe Imaflora.

Em qualquer um destes casos, será seguido o processo de averiguação das comunicações recebidas, conforme procedimento interno, ou seja, todas as comunicações recebidas através deste canal serão devidamente analisadas e tratadas. Sendo que o primeiro passo é a classificação da ocorrência entre: denúncia, ocorrência, reclamação.

É possível abrir uma denúncia de forma anônima. Porém neste caso, o responsável pelo registro não receberá o resultado da análise.

Conforme procedimento, a análise seguirá o total sigilo e é feita de forma imparcial. Ressaltamos ainda que, para qualquer comunicação envolvendo temas de imparcialidade, a tratativa será também compartilhada com o Comitê de Imparcialidade, formado por membros não pertencentes à equipe do Imaflora (vide composição do Comitê de Imparcialidade – Área de certificação do Imaflora).

Alternativamente, a comunicação pode ser feita através do e-mail: qualidade@imaflora.org ou pelo telefone (19) 3429-0800.

2. O que acontece após a minha mensagem ser enviada?

Após o envio da sua mensagem, caso você tenha fornecido um e-mail, você receberá um e-mail confirmando que a sua mensagem foi recebida e um caso foi aberto em nosso sistema para a devida análise e tratativa.

Em seguida, a mensagem enviada será analisada pela área de qualidade da certificação do Imaflora. Se necessário, você poderá ser contactado novamente para esclarecimento ou fornecimento de informações adicionais. Caso a comunicação se enquadre como uma denúncia, entraremos em contato com os envolvidos e uma averiguação será realizada. Esta averiguação poderá ser documental e/ou in loco, de acordo com o tema a ser tratado.

Após devida tratativa, você receberá um e-mail com o resumo das providências e encaminhamentos com relação à sua comunicação.

O tempo esperado para análise e tratativa é de 30 dias para temas relacionados à Certificação Agrícola e de 90 dias para temas relacionados à Certificação Florestal. Entretanto, este prazo pode ser estendido conforme necessário e justificável.

3. O que fazer se eu não concordar com a tratativa realizada pelo Imaflora?

Caso o responsável pelo registro não concorde com a resposta final do Imaflora, poderá apresentar sua denúncia/reclamação diretamente através dos canais abaixo:

Para empreendimentos certificados FSC®:

- Diretamente ao FSC® <http://br.fsc.org/> ou,
- À ASI (*Accreditation Services International*) (www.accreditation-services.com/).

Para empreendimentos certificados CERFLOR:

- Enviar a ocorrência para ouvidoria@inmetro.gov.br

Para empreendimentos certificados RA:

- Diretamente à *Rainforest Alliance* - <https://www.rainforest-alliance.org/business/certification/questions-and-complaints/>

Março/2022

Composição do Comitê de Imparcialidade – Área de certificação do Imaflora

Nome	Organização	Representação
Fábio Fernandes Correa	Promotor de Justiça Regional Ambiental - Teixeira de Freitas Gerente dos Programas Florestal Legal e Mata Atlântica Bahia Coordenador do Núcleo de Defesa da Mata Atlântica - NUMA	Governo
Ivone Satsuki Namikawa	Sustentabilidade Florestal – Klabin	Empresa florestal
Guilherme Amado	Nespresso	Empresa agrícola
Profa. Dra. Tamara Maria Gomes	Universidade de São Paulo Faculdade de Zootecnia e Engenharia de Alimentos -FZEA Departamento de Engenharia de Biossistemas Pirassununga-SP	Universidade
Danilo Winckler	Advogado	Representante da Sociedade e Consumidor