

## Programa Rainforest Alliance-SmartWood

### Política de solução de conflitos, recursos e reclamações de certificação

(versão abreviada para tradução de agosto de 2008- para a versão integral nos idiomas oficiais do FSC, ver [http://www.rainforest-alliance.org/forestry.cfm?id=dispute\\_resolution](http://www.rainforest-alliance.org/forestry.cfm?id=dispute_resolution) )

**Processo de recursos e reclamações SmartWood:** Todos os recursos, reclamações e conflitos trazidos perante o SmartWood estão sujeitos aos seguintes procedimentos:

A. **Registro de reclamações, recursos e conflitos:** O SmartWood poderá receber reclamações, recursos ou conflitos escritos ou verbais. Se não registrados por escrito, a pessoa que recebe o contato no SmartWood colocará a objeção por escrito e a distribuirá para as seguintes pessoas:

- a) O diretor do SmartWood ou pessoa que ele ou ela designar;
- b) O gerente de tarefas do SmartWood para aquele certificado;
- c) A pessoa de contato na operação certificada; e
- d) O arquivo da operação certificada na sede.

B. **Resposta por escrito:** A equipe do SmartWood fornecerá uma resposta escrita a todas as objeções no prazo de 15 dias. A equipe da sede examinará as objeções verbais e na maioria dos casos, se uma objeção não for registrada por escrito, o SmartWood não responderá.

C. **Notificação da operação certificada pelo SmartWood:** Ao receber uma objeção, o gerente do SmartWood enviará a documentação da objeção para a pessoa de contato na operação certificada do SmartWood no prazo de sete (7) dias. O SmartWood honrará a confidencialidade da parte que apresenta a objeção.

D. **Oportunidade para a resposta da operação certificada:** O SmartWood concederá à operação certificada uma oportunidade inicial para fornecer a sua perspectiva sobre o problema,

E. **Resposta inicial do SmartWood:** O SmartWood fornecerá uma resposta por escrito à parte que apresenta a objeção no prazo de 15 dias a partir do momento em que o SmartWood receber uma objeção por escrito (com cópias para todas as entidades relacionadas no parágrafo A acima). O SmartWood poderá pedir que a operação certificada ajude a fornecer tal resposta por escrito. É uma decisão do SmartWood se deve ou não solicitar comentários da operação certificada sobre a resposta.

F. **Solução independente de conflitos:** Se a parte que apresenta a objeção não ficar satisfeita com a resposta do SmartWood, ela pode recorrer para uma entidade ou um comitê de recursos que seja independente de (1) a avaliação da certificação pertinente; (2) a decisão da certificação pertinente; e (3) a implantação rotineira das políticas da Rainforest Alliance, Inc. e do SmartWood. Ao se concluir a revisão, o SmartWood comunicará a decisão à parte que apresentou a objeção. Se não houver uma solução, o SmartWood comunicará essa decisão à parte que apresentou a objeção e a informará que ela poderá apresentar a sua reclamação ao Diretor do Forest Stewardship Council ou à Accreditation Services International.

G. **Solução:** Se a solução for alcançada durante quaisquer das etapas delineadas acima, será distribuído um memorando para registro aos pontos de contato no parágrafo A acima, fornecendo a documentação final e/ou a conclusão.

H. **Resumo público de certificação:** Dependendo da gravidade de uma reclamação, recurso ou outro conflito, o resumo público de uma certificação SmartWood poderá incluir um resumo de tal objeção e a resposta do SmartWood.