



PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

LIFE-IN-MP04-1.0-R1-PT

Versão: 1.0-R1

Idioma: Português

Aplicabilidade: Internacional

Título: Procedimento para Resolução de Conflitos

Código: LIFE-IN-MP04-1.0-R1-PT

Aplicabilidade: Internacional

Tipo: Procedimento de Gestão (MP)

Versão: 1.0-R1

Status: Final

Idioma: Português

Aprovação: Conselho Diretor do Instituto LIFE

Data: 31/08/2023

Em caso de dúvida e/ou inconsistência entre versões, deve ser consultado o documento original (versão em português).

Contato:

Instituto LIFE

Rua Victor Benato, 210 – Bosque Zaninelli – Pilarzinho

CEP: 82.120-110 – Curitiba – PR – Brasil

Tel.: +55 41 3253 7884

www.institutolife.org

contato@institutolife.org

Instituto LIFE 2023

Direitos reservados pela lei de direitos autorais no Brasil e no Exterior segundo os termos definidos nas legislações brasileira e estrangeira pertinente ao assunto. Qualquer forma de reprodução deste documento ou parte de seu conteúdo necessita de permissão expressa escrita pelo Instituto LIFE.

OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a resolução de conflitos relacionados ao Instituto LIFE.

APLICAÇÃO

Aplica-se ao próprio Instituto LIFE, assim como a Iniciativas Nacionais que o representem, aos Organismos Certificadores, às Organizações Certificadas LIFE, às partes interessadas e a outros indivíduos e/ou entidades envolvidos com o Instituto LIFE.

ÍNDICE

1. RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS	5
2. APELAÇÕES	7
3. SOLICITAÇÃO DE APOIO FORMAL AO INSTITUTO LIFE PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	8
4. ANÁLISE DE CONFLITOS PELO INSTITUTO LIFE.....	9
5. COMITÊ DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	10
6. REFERÊNCIAS.....	11
7. APÊNDICES.....	12
INFORMAÇÕES SOBRE O DESENVOLVIMENTO DESTES DOCUMENTOS.....	14

1. RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Para todos os efeitos, entendem-se como conflitos, no contexto da Certificação LIFE, as seguintes situações:

- a) Reclamações inerentes à interpretação, aplicação, coerência e eficácia da Metodologia de Certificação LIFE, ao processo de Certificação LIFE ou ao desempenho de organismos envolvidos no Sistema de Certificação LIFE como: Instituto LIFE, Iniciativas Nacionais de representação do Instituto LIFE, Organismos Certificadores e Organizações Certificadas; ou ainda, inerentes aos processos e resultados de auditoria;
- b) Denúncias relacionadas ao desempenho/atuação de Iniciativas Nacionais que representem o Instituto LIFE, Organismos Certificadores ou Organizações Certificadas;
- c) Apelações contra decisões tomadas no tocante à Certificação LIFE e/ou suspensão das atividades relacionadas à Certificação LIFE. Apelações contra o Organismo Certificador ou em última instância contra o Instituto LIFE, quando o Organismo Certificador decide suspender a Certificação LIFE de uma Organização Certificada.

Os reclamantes podem ser organismos envolvidos direta ou indiretamente no Sistema de Certificação LIFE como: Instituto LIFE, Iniciativas Nacionais que representem o Instituto LIFE, Organismos Certificadores, Organizações Certificadas e indivíduos/entidades interessados na Certificação LIFE.

Os seguintes organismos podem ser alvos de reclamações: Instituto LIFE, Iniciativas Nacionais, Organismos Certificadores e Organizações Certificadas.

As denúncias apontando qualquer irregularidade inerente à Certificação LIFE podem ser feitas por Iniciativas Nacionais, Organismos Certificadores, Organizações Certificadas, stakeholders e outros indivíduos/entidades interessados na Certificação LIFE.

Entre as instituições que podem ser denunciadas estão: o próprio Instituto LIFE, Iniciativas Nacionais, Organismos Certificadores e Organizações Certificadas.

As denúncias relacionadas a irregularidades no processo de Certificação LIFE podem envolver as seguintes partes:

- a) Denúncia partindo de Organismo Certificador, ou outras partes interessadas apontando falha na atuação de Iniciativas Nacionais. Neste caso, a denúncia deverá ser enviada ao Instituto LIFE;
- b) Denúncia partindo de Organizações Certificadas, ou outras partes interessadas comunicando irregularidade observada no comportamento do Organismo Certificador. Neste caso, a denúncia deverá ser enviada à Iniciativa Nacional do país no qual o Organismo Certificador denunciado localiza-se ou diretamente ao Instituto LIFE, quando o Organismo Certificador denunciado se situa no Brasil;
- c) Denúncia partindo de partes interessadas apontando falha observada no comportamento da Organização Certificada. Neste caso, a denúncia deverá ser encaminhada ao Organismo Certificador responsável por auditar a Organização Certificada denunciada.

Sempre que possível, os conflitos advindos de reclamações e/ou denúncias deverão ser solucionados diretamente mediante comunicação entre as partes.

A instituição que receber a reclamação ou a que fora denunciada deve eleger um membro de sua equipe para estabelecer as principais estratégias de resolução do conflito e acompanhar o processo. Todas as etapas devem ser documentadas. As conversas informais devem ser registradas em forma de documento-resumo acompanhado de data e horário da conversa. Deve ser mantida ainda uma cópia de todos os documentos em meio impresso e digital assim como de toda a comunicação eletrônica trocada entre as partes.

A instituição para a qual será encaminhada a denúncia, neste caso Iniciativa Nacional, Instituto LIFE ou Organismo Certificador, deve designar um integrante de sua equipe para contatar a instituição denunciada, comunicar a denúncia recebida e acompanhar o processo de resolução do conflito.

Reclamações ou denúncias podem ser encaminhadas ao destinatário através de correio convencional ou eletrônico, telefone, reuniões entre outros meios.

O processo de resolução de conflitos advindos de reclamações ou denúncias deverá sempre ser prioritariamente solucionado entre as partes demandantes. Caso o consenso entre as partes envolvidas não seja possível através do processo direto, devem ser observados os seguintes pontos:

- a) Para conflitos externos ao Brasil: primeiramente solicitar apoio à Iniciativa Nacional. Em última instância, caso o conflito não possa ser solucionado pela Iniciativa Nacional, esta deve buscar apoio formal junto ao Instituto LIFE e comunicar as partes envolvidas no processo;
- b) Para conflitos dentro do Brasil: solicitar apoio formal diretamente ao Instituto LIFE.

Caso a situação seja solucionada a partir da intervenção do Instituto LIFE considera-se o conflito por encerrado. Caso não haja consenso nesta fase recorre-se à apelação.

2. APELAÇÕES

As apelações, ou seja, solicitações para a reconsideração de decisões tomadas pelo Instituto LIFE ou pelo Organismo Certificador, podem partir de Iniciativas Nacionais, Organismos Certificadores ou Organizações Certificadas.

As apelações podem ocorrer das seguintes maneiras:

- a) Apelação por parte de qualquer Iniciativa Nacional contra decisão tomada pelo Instituto LIFE. Neste caso, deverá ser contatada diretamente ao Instituto LIFE;
- b) Apelação por parte de Organismo Certificador localizado no Brasil ou exterior, contra decisão tomada pelo Instituto LIFE. Neste caso, a apelação deverá ser enviada diretamente ao Instituto LIFE;

c) Apelação por parte da Organização Certificada contra decisão tomada pelo seu Organismo Certificador ou pelo próprio Instituto LIFE (ex.: suspensão do Certificado LIFE). Neste caso, a apelação deverá ser enviada ao Organismo Certificador responsável ou ao Instituto LIFE quando este estiver diretamente envolvido.

O processo de resolução de conflitos advindos de apelações deverá ser solucionado entre as partes. Caso o consenso entre as partes envolvidas não seja possível diretamente, devem ser observados os seguintes pontos:

a) Para conflitos externos ao Brasil: primeiramente solicitar apoio à Iniciativa Nacional que represente o Instituto LIFE nacionalmente, quando houver esta figura no país em questão. Em última instância, caso o conflito não possa ser solucionado pela Iniciativa Nacional, ou quando não houver esta figura de representação local, a demanda deve ser encaminhada diretamente ao Instituto LIFE;

b) Para conflitos dentro do Brasil: solicitar apoio formal diretamente ao Instituto LIFE.

As apelações podem ser encaminhadas ao destinatário por intermédio de correio convencional ou eletrônico, telefone, conversas informais entre outros meios.

A instituição que receber uma apelação deve nomear um responsável de sua equipe para estabelecer as estratégias de resolução do conflito e acompanhar o processo. Todas as etapas devem ser documentadas. As conversas informais devem ser registradas em forma de documento-resumo acompanhado de data e horário da conversa. Deve ser mantida uma cópia de todos os documentos em meio impresso e digital assim como de toda a comunicação eletrônica trocada entre as partes.

3. SOLICITAÇÃO DE APOIO FORMAL AO INSTITUTO LIFE PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O apoio do Instituto LIFE deverá ser solicitado em última instância, quando o consenso entre as partes não foi possível. Neste caso, o responsável deve enviar ao Instituto LIFE uma solicitação formal de apoio ao Instituto LIFE, conforme o Formulário de Apresentação de Conflitos (FAC)

apresentado no Apêndice I deste documento. O Formulário de Apresentação de Conflitos deve ser preenchido nos idiomas Português, Espanhol ou Inglês, assinado pelo reclamante/recorrente e encaminhado ao Instituto LIFE via correio convencional ou eletrônico, entre outros.

Quando a resolução enviada à Iniciativa Nacional ou ao Organismo Certificador não estiver no poder deles, a assinatura e envio do Formulário de Apresentação de Conflito (FAC) deve ser de responsabilidade de um dos integrantes da equipe da Iniciativa Nacional ou do Organismo Certificador designado a conduzir o processo de resolução do conflito.

4. ANÁLISE DE CONFLITOS PELO INSTITUTO LIFE

Após o recebimento do pedido formal de apoio, a equipe do Instituto LIFE fará a análise do conflito para avaliar a procedência ou não deste. Caso a intervenção por parte do Comitê de Resolução de Conflitos, citado no item 5 deste documento, seja desnecessária, o Instituto LIFE deve encaminhar ao reclamante ou recorrente, assim como às demais partes envolvidas, o Formulário de Resolução de Conflito (FRC), contido no Apêndice II deste documento.

O Formulário de Resolução de Conflito deve ser e preenchido em um idioma de compreensão comum entre as partes envolvidas no conflito e ser encaminhado via correio eletrônico pelo Instituto LIFE.

Em caso de solicitação de apoio para a resolução de denúncia encaminhada inicialmente à Iniciativa Nacional ou ao Organismo Certificador, o Instituto LIFE deve enviar o Formulário de Resolução de Conflito (FRC) à instituição que o contactou. Esta será responsável em repassar o parecer para o denunciante assim como para o denunciado.

Caso a intervenção por parte do Comitê de Resolução de Conflitos seja necessária, a equipe do Instituto LIFE deve nomear o Comitê de Resolução de Conflitos segundo os procedimentos descritos no item 5 deste documento.

5. COMITÊ DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Conflitos recebidos pelo Instituto LIFE serão primeiramente avaliados pela equipe interna.

Conflitos encaminhados ao Instituto LIFE cuja resolução não seja prontamente solucionada pela equipe interna, deverão ser encaminhados ao Comitê de Resolução de Conflitos. Cabe às partes envolvidas designarem os integrantes que deverão compor o Comitê para a resolução do conflito em questão.

O Comitê de Resolução de Conflitos deverá ser composto por um mínimo de três indivíduos. Todos devem ser imparciais e livres de qualquer conflito de interesse em relação às partes envolvidas.

Os membros do Comitê de Resolução de Conflitos devem manter sigilo absoluto sobre a questão tratada, assumindo este compromisso em termo assinado.

O Instituto LIFE será o responsável direto pela coordenação dos trabalhos do Comitê, estipulando um prazo para a solução, mesmo que uma coordenação parcial seja delegada a um representante externo que atue em seu nome.

A(s) reunião(ões) entre os integrantes do Comitê necessárias ao encaminhamento do assunto, poderá(ão) ser presencial(is) ou realizada(s) através de conference call, via telefone ou qualquer outro meio, desde que fique(m) registrada(s).

Para a discussão e resolução do conflito, o Comitê deve adotar todas as medidas necessárias como: consulta a especialistas, solicitação de informações extras, agendamento de encontros adicionais, entre outras.

As decisões devem ser obtidas consensualmente entre os membros do Comitê. Caso o consenso não seja possível, a decisão final deve basear-se na votação, devendo ser considerada a maioria simples.

Após a análise da situação, o Comitê deverá enviar o seu parecer ao Instituto LIFE.

6. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17011 - Avaliação da conformidade – Requisitos gerais para organismos de acreditação que realizam a acreditação de organismos de avaliação da conformidade.

7. APÊNDICES

Apêndice I – Formulário de Apresentação de Conflitos (FAC)

	<p style="text-align: center;">Formulário de Apresentação de Demanda (FAD) Data: / /</p>
<p>1. Origem da Demanda</p> <p><input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Apelação <input type="checkbox"/> Denúncia <input type="checkbox"/> Outro</p>	
<p>2. Informações gerais sobre a demanda ou conflito</p> <p>2.1 Descrição:</p> <p>2.2 Evidências que justifiquem um conflito ou demanda não solucionada:</p> <p>2.3 Medidas de resolução adotadas até o momento (se houveram):</p>	
<p>3. Local, data e assinatura:</p>	

Apêndice II – Formulário de Resolução de Conflitos (FRC)

	<p style="text-align: center;">Formulário de Resolução de Conflitos (FRC) Data: / /</p>
<p>1. Breve descrição do conflito (demanda em análise)</p>	
<p>2. Comitê de Resolução do Conflito (composição incluindo o perfil profissional dos membros ou experiência/relação com a questão em análise, que justifique sua participação)</p>	
<p>3. Breve descrição do processo de análise (data, participantes, assunto e encaminhamentos das reuniões, emails, conference calls ou outras etapas do processo de análise)</p>	
<p>4. Análise do processo 4.1 Procede: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não 4.2 Justificativa em caso negativo:</p>	
<p>5. Situação do processo 5.1 Resolvido (resumo da resolução e situação atual) 5.2 Pendente. Encaminhamentos: (resumo das ações necessárias, prazos e responsabilidades)</p>	

INFORMAÇÕES SOBRE O DESENVOLVIMENTO DESTES DOCUMENTOS

Versão 1.0: aprovada em 29/01/2013, pelo Conselho Diretor do Instituto LIFE. Emissão inicial do documento.

Versão 1.0: aprovada em 17/05/2018, pelo Conselho Diretor do Instituto LIFE. Ajuste de layout do documento e revisão de conteúdo.

Versão 1.0-R1: aprovada em 31/08/2023, pelo Conselho Diretor do Instituto LIFE. Alteração de layout do documento e inserção da nova logomarca do Instituto LIFE.