



**JU PR 005 - PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE  
APELAÇÕES, DISPUTAS, RECLAMAÇÕES E PROCESSOS JUDICIAIS**  
*JU PR 005 - PROCEDURE FOR HANDLING APPEALS, DISPUTES,  
COMPLAINTS, AND LEGAL PROCEEDINGS*

Código <i>Code</i>	JU PR 005
Versão <i>Version</i>	1.0
Data da versão <i>Version Data</i>	27/10/2025 10/27/2025
Criado por <i>Created by</i>	Gestor Jurídico e de Compliance <i>Legal and Compliance Manager</i>
Aprovado por <i>Approved by</i>	Diretor Operacional <i>Chief Operating Officer</i>
Nível de confidencialidade: <i>Level of confidentiality</i>	Público <i>Public</i>

## HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES CHANGE HISTORY

Data <i>Date</i>	Versão <i>Version</i>	Descrição da alteração <i>Description of alteration</i>
27/10/2025 10/27/2025	1.0	<p>Consolidação dos documentos Procedimento para Tratamento de Apelações - v1.0, Procedimento para Tratamento de Disputas - v1.0, Procedimento para Tratamento de Processos Judiciais - v1.0 e Procedimento para Tratamento de Reclamações - v1.0 e revisada as funções envolvidas.</p> <p><i>Consolidation of the following documents: Procedure for Handling Appeals – v1.0, Procedure for Handling Disputes – v1.0, Procedure for Handling Legal Proceedings – v1.0, and Procedure for Handling Complaints – v1.0, with revised roles and responsibilities.</i></p>

### SUMÁRIO - SUMMARY

<b>1. OBJETIVO – PURPOSE</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINIÇÕES - DEFINITIONS</b>	<b>4</b>
<b>3. RECLAMAÇÕES - COMPLAINTS</b>	<b>5</b>
<b>3.1. RESPONSABILIDADE - RESPONSIBILITY</b>	<b>5</b>
<b>3.2. PESSOAL DESIGNADO PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES - PERSONNEL DESIGNATED FOR HANDLING COMPLAINTS</b>	<b>5</b>
<b>3.3. PROCESSO DE RECEBIMENTO E REGISTRO DE RECLAMAÇÕES - COMPLAINT RECEIPT AND REGISTRATION PROCESS</b>	<b>6</b>
3.3.1. <i>Recebimento da reclamação - Receipt of the complaint</i>	6
3.3.2. <i>Confirmação de recebimento ao reclamante - Acknowledgment of receipt to the complainant</i>	6
3.3.3. <i>Coleta de informações e verificação - Information gathering and verification</i>	7
3.3.4. <i>Avaliação e investigação da reclamação - Evaluation and investigation of the complaint</i>	7
<b>3.4. INVESTIGAÇÃO - INVESTIGATION</b>	<b>7</b>
3.4.1. <i>Registro e documentação das conclusões- Recording and documentation of conclusions</i>	8
3.4.2. <i>Ações corretivas e registro de reclamações - Corrective actions and complaint record</i>	8
<b>3.5. REGISTRO DE RECLAMAÇÕES E AÇÕES TOMADAS - COMPLAINT RECORD AND ACTIONS TAKEN</b>	<b>8</b>
<b>3.6. PRAZOS E RESPONSABILIDADES GERAIS - GENERAL DEADLINES AND RESPONSIBILITIES</b>	<b>9</b>
<b>4. DISPUTAS - DISPUTES</b>	<b>9</b>
<b>4.1. RESPONSABILIDADE - RESPONSIBILITY</b>	<b>9</b>
<b>4.2. PESSOAL DESIGNADO PARA O TRATAMENTO DE DISPUTAS - PERSONNEL DESIGNATED FOR HANDLING DISPUTES</b>	<b>10</b>
<b>4.3. PROCESSO DE RECEBIMENTO E REGISTRO DE DISPUTAS - PROCESS FOR RECEIVING AND RECORDING DISPUTES</b>	<b>10</b>
4.3.1. <i>Recebimento da disputa - Receipt of the dispute</i>	10
4.3.2. <i>Confirmação de recebimento ao litigante - Acknowledgment of receipt to the disputing party</i>	11
4.3.3. <i>Coleta de informações e verificação - Information gathering and verification</i>	11
4.3.4. <i>Avaliação e investigação da disputa - Assessment and investigation of the dispute</i>	11
<b>4.4. INVESTIGAÇÃO - INVESTIGATION</b>	<b>12</b>
4.4.1. <i>Registro e documentação das disputas - Record and documentation of disputes</i>	13
4.4.2. <i>Implementação e monitoramento de ações corretivas - Implementation and monitoring of corrective actions</i>	13
<b>4.5. PRAZOS E RESPONSABILIDADES GERAIS - GENERAL DEADLINES AND RESPONSIBILITIES</b>	<b>13</b>
<b>5. APELAÇÕES - APPEALS</b>	<b>14</b>

<b>5.1.</b>	<b>RESPONSABILIDADE - RESPONSIBILITY</b> .....	<b>14</b>
<b>5.2.</b>	<b>PESSOAL DESIGNADO PARA O TRATAMENTO DE APELAÇÕES - PERSONNEL DESIGNATED FOR HANDLING APPEALS</b> .....	<b>14</b>
<b>5.3.</b>	<b>PROCESSO DE RECEBIMENTO E REGISTRO DE APELAÇÃO - APPEAL INTAKE AND REGISTRATION PROCESS</b> .....	<b>15</b>
5.3.1.	<i>Recebimento da apelação - Receipt of the Appeal</i> .....	15
5.3.2.	<i>Confirmação de recebimento ao litigante - Acknowledgment of Receipt to the Appellant</i> .....	15
5.3.3.	<i>Coleta de informações e verificação - Information Collection and Verification</i> .....	15
5.3.4.	<i>Avaliação e investigação da apelação - Evaluation and Investigation of the Appeal</i> .....	16
<b>5.4.</b>	<b>INVESTIGAÇÃO - INVESTIGATION</b> .....	<b>16</b>
5.4.1.	<i>Garantia de imparcialidade e não discriminação - Assurance of impartiality and non-discrimination</i> .....	17
5.4.2.	<i>Decisão final do Painel de Apelações - Final decision of the Appeals Panel</i> .....	17
5.4.3.	<i>Implementação de ações corretivas - Implementation of corrective actions</i> .....	17
<b>5.5.</b>	<b>NOTIFICAÇÃO AO APELANTE - NOTIFICATION TO THE APPELLANT</b> .....	<b>18</b>
<b>5.6.</b>	<b>PRAZOS E REGISTROS – DEADLINES AND RECORDS</b> .....	<b>18</b>
<b>6.</b>	<b>PROCESSOS JUDICIAIS - LEGAL PROCEEDINGS</b> .....	<b>19</b>
<b>6.1.</b>	<b>RESPONSABILIDADE - RESPONSIBILITY</b> .....	<b>19</b>
<b>6.2.</b>	<b>PESSOAL DESIGNADO PARA O TRATAMENTO DE PROCESSOS JUDICIAIS - PERSONNEL DESIGNATED FOR HANDLING LEGAL PROCEEDINGS</b> .....	<b>19</b>
<b>6.3.</b>	<b>PROCESSO DE TRATAMENTO E REGISTRO DE PROCESSOS JUDICIAIS - PROCESS FOR MANAGING AND RECORDING LEGAL PROCEEDINGS</b> .....	<b>19</b>
6.3.1.	<i>Coleta de informações - Information Collection</i> .....	19
6.3.2.	<i>Avaliação de decisões - Evaluation of decisions</i> .....	20
6.3.3.	<i>Monitoramento do caso judicial - Monitoring of the Legal Proceeding</i> .....	20
6.3.4.	<i>Implementação de ações corretivas - Implementation of Corrective Actions</i> .....	20
<b>6.4.</b>	<b>REGISTRO DE PROCESSOS JUDICIAIS - RECORD OF LEGAL PROCEEDINGS</b> .....	<b>21</b>
<b>6.5.</b>	<b>COMUNICAÇÃO COM O SECRETARIADO DA UNFCCC E O ÓRGÃO SUPERVISOR - COMMUNICATION WITH THE UNFCCC SECRETARIAT AND THE SUPERVISORY BODY</b> .....	<b>21</b>
<b>6.6.</b>	<b>REVISÃO ANUAL DOS PROCESSOS JUDICIAIS - ANNUAL REVIEW OF LEGAL PROCEEDINGS</b> .....	<b>22</b>
<b>6.7.</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS - INTERNAL AUDITS</b> .....	<b>22</b>
<b>6.8.</b>	<b>CONTROLE DE PRAZOS E COMUNICAÇÃO - DEADLINE MANAGEMENT AND COMMUNICATION</b> .....	<b>22</b>
<b>7.</b>	<b>CONFIDENCIALIDADE - CONFIDENTIALITY</b> .....	<b>23</b>
<b>8.</b>	<b>RESOLUÇÃO E RESPOSTAS - RESOLUTION AND RESPONSES</b> .....	<b>24</b>
<b>8.1.</b>	<b>NOTIFICAÇÃO FINAL - FINAL NOTIFICATION</b> .....	<b>24</b>
<b>8.2.</b>	<b>RELATÓRIO DE PROGRESSO - PROGRESS REPORT</b> .....	<b>24</b>
<b>8.3.</b>	<b>TABELA DE CONTROLE DE PRAZOS E RESPONSÁVEIS - DEADLINE AND RESPONSIBILITY CONTROL TABLE</b> .....	<b>25</b>
<b>9.</b>	<b>MONITORAMENTO - MONITORING</b> .....	<b>25</b>
<b>9.1.</b>	<b>MONITORAMENTO E ANÁLISE DE DESEMPENHO - PERFORMANCE MONITORING AND ANALYSIS</b> .....	<b>26</b>
<b>10.</b>	<b>CONTROLE DE REGISTROS - RECORDS CONTROL</b> .....	<b>27</b>
<b>11.</b>	<b>CONCLUSÃO - CONCLUSION</b> .....	<b>27</b>

## 1. OBJETIVO – PURPOSE

Este procedimento define as etapas para receber, gerenciar, avaliar e investigar todas as Reclamações, Disputas, Apelações e Processos Judiciais relacionadas às atividades de validação e verificação da SAFECARBON, garantindo a implementação de correções e ações corretivas apropriadas. Também assegura a imparcialidade e a confidencialidade do processo e dos envolvidos.

*This procedure defines the steps for receiving, managing, assessing, and investigating all Complaints, Disputes, Appeals, and Legal Proceedings related to SAFECARBON’s validation and verification activities, ensuring the implementation of appropriate corrections and corrective actions. It also ensures the impartiality and confidentiality of the process and of all parties involved.*

## 2. DEFINIÇÕES - DEFINITIONS

Para fins deste procedimento, aplicam-se as seguintes definições, alinhadas às práticas estabelecidas pela UNFCCC.

*For the purposes of this procedure, the following definitions apply, aligned with the practices established by the UNFCCC.*

**Apelação:** Pedido formal de reavaliação de uma decisão emitida pela SAFECARBON no contexto de atividades de validação ou verificação/certificação. A apelação deve ser apresentada pelo cliente ou parte afetada e é analisada por um painel de apelação independente, conforme os requisitos de imparcialidade.

**Appeal:** *A formal request for reassessment of a decision issued by SAFECARBON in the context of validation or verification/certification activities. The appeal must be submitted by the client or affected party and is reviewed by an independent appeal panel, in accordance with impartiality requirements.*

**Disputa:** Divergência formal ou conflito de interpretação entre a SAFECARBON e partes interessadas quanto à aplicação de requisitos normativos, metodológicos ou contratuais, que não configure uma apelação ou reclamação.

**Dispute:** *A formal disagreement or conflict of interpretation between SAFECARBON and interested parties regarding the application of normative, methodological, or contractual requirements, which does not constitute an appeal or complaint.*

**Processo Judicial:** Qualquer ação administrativa, civil, criminal ou regulatória que envolva a SAFECARBON e possa afetar sua integridade, credibilidade ou acreditação junto à UNFCCC, devendo ser comunicada conforme o A6.4-STAN-ACCR-001 e as instruções do Secretariado da UNFCCC.

**Legal Proceeding:** *Any administrative, civil, criminal, or regulatory action involving SAFECARBON that may affect its integrity, credibility, or accreditation before the UNFCCC, and which must be reported under A6.4-STAN-ACCR-001 and the instructions of the UNFCCC Secretariat.*

**Reclamação:** Manifestação formal de uma parte interessada (cliente, comunidade ou público) expressando insatisfação com as atividades, condutas, decisões ou desempenho da SAFECARBON ou de seu pessoal, sem que haja necessariamente contestação técnica ou jurídica.

**Complaint:** *A formal communication from an interested party (client, community, or the public) expressing dissatisfaction with SAFECARBON's activities, conduct, decisions, or performance, without necessarily involving a technical or legal dispute.*

### 3. RECLAMAÇÕES - COMPLAINTS

#### 3.1. Responsabilidade - Responsibility

Caberá a Alta Direção supervisionar a eficácia do processo de tratamento de reclamações e aprovar medidas para aprimorar o procedimento, quando necessário.

*Top Management is responsible for overseeing the effectiveness of the complaint-handling process and approving measures to improve the procedure when necessary.*

#### 3.2. Pessoal designado para o tratamento de reclamações - Personnel designated for handling complaints

O Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade será designado para supervisionar o processo de recebimento, avaliação e investigação de reclamações, bem como garantir a implementação de ações corretivas, assim como garantir que o reclamante receba as informações e andamento da reclamação, conforme etapas e prazos definidos neste procedimento.

*The Quality Manager or Quality Analyst shall be designated to oversee the process of receiving, assessing, and investigating complaints, as well as ensuring the implementation of*

*corrective actions and keeping the complainant informed of the status and progress of the complaint, in accordance with the steps and deadlines defined in this procedure.*

O Gestor Jurídico e de Compliance atuará apenas quando a reclamação envolver aspectos legais, contratuais ou potenciais litígios.

*The Legal and Compliance Manager shall only be involved when the complaint includes legal, contractual, or potential litigation-related aspects.*

### **3.3. Processo de recebimento e registro de reclamações - *Complaint receipt and registration process***

#### **3.3.1. Recebimento da reclamação - *Receipt of the complaint***

As reclamações deverão ser encaminhadas exclusivamente pelos canais oficiais da SAFECARBON, mediante o preenchimento do formulário disponível em seu site<sup>1</sup>. Após o recebimento, a reclamação será tratada internamente utilizando o formulário **Registro de Reclamação - RQ 001**.

*Complaints must be submitted exclusively through SAFECARBON's official channels by completing the form available on its website. Upon receipt, the complaint will be processed internally using the Complaint Record form. Caso o reclamante utilize canal inadequado ou incorreto a reclamação não deverá ser aceita. A área de qualidade deverá direcionar/responder ao reclamante informações claras sob o canal adequado.*

*If the complainant uses an inadequate or incorrect channel, the complaint shall not be accepted. The Quality department must provide the complainant with clear guidance on the appropriate channel.*

#### **3.3.2. Confirmação de recebimento ao reclamante - *Acknowledgment of receipt to the complainant***

O Gestor da Qualidade deve enviar uma confirmação de recebimento, por e-mail, ao reclamante em até 5 dias úteis, informando que a reclamação está sendo analisada e será respondida respeitando os prazos descritos no item 3.6 desse documento. Os prazos deverão ser informados ao reclamante quando da confirmação de recebimento.

*The Quality Manager must send an acknowledgment of receipt by e-mail to the complainant within 5 business days, informing them that the complaint is under review and*

---

<sup>1</sup> <https://www.safecarbon.com.br/une-unfccc-doe>.

*will be addressed within the deadlines described in item 3.6 of this document. These deadlines must be communicated to the complainant when the acknowledgment is issued.*

### 3.3.3. Coleta de informações e verificação - *Information gathering and verification*

O Gestor da Qualidade reúne todas as informações relevantes coletadas e verificadas para garantir a validade da reclamação e a precisão dos dados, incluindo:

*The Quality Manager shall gather all relevant information, verified to ensure the validity of the complaint and the accuracy of the data, including:*

- a) Identificação do reclamante e do assunto da reclamação;  
*Identification of the complainant and the subject of the complaint;*
- b) Evidências ou documentos fornecidos pelo reclamante;  
*Evidence or documents provided by the complainant;*
- c) Histórico de atividades relacionadas à reclamação.  
*History of activities related to the complaint.*

### 3.3.4. Avaliação e investigação da reclamação - *Evaluation and investigation of the complaint*

Uma reclamação será considerada válida se:

*A complaint shall be considered valid if:*

- a) For relacionada diretamente às atividades de validação ou verificação/certificação da SAFECARBON;  
*It is directly related to SAFECARBON's validation or verification/certification activities;*
- b) Estiver fundamentada em fatos verificáveis e evidências fornecidas pelo reclamante;  
*It is supported by verifiable facts and evidence provided by the complainant;*
- c) Tiver relevância para os padrões de qualidade e procedimento da acreditação.  
*It is relevant to accreditation quality standards and procedures.*

## 3.4. Investigação - *Investigation*

O Gerente da Qualidade identifica e comunica a equipe necessária para tratamento da não conformidade, que será designada para conduzir uma investigação para determinar a causa e o impacto da reclamação.

*The Quality Manager identifies and notifies the team required to address the nonconformity, which will be designated to conduct an investigation to determine the cause and impact of the complaint.*

Pessoas que participaram diretamente das atividades de validação/verificação não devem estar envolvidas nesta investigação, para garantir imparcialidade no processo de investigação.

*Individuals who directly participated in the validation/verification activities must not be involved in this investigation, in order to ensure impartiality throughout the investigative process.*

#### 3.4.1. Registro e documentação das conclusões- *Recording and documentation of conclusions*

Após investigação e definição de possíveis ações de disposição para com o reclamante, o Gestor da Qualidade informará o reclamante sobre o andamento da investigação, sempre que possível, mantendo-o atualizado sobre o status e o progresso.

*After the investigation and determination of possible disposition actions for the complainant, the Quality Manager shall inform the complainant of the progress of the investigation whenever possible, keeping them updated on the status and developments.*

#### 3.4.2. Ações corretivas e registro de reclamações - *Corrective actions and complaint record*

Se a reclamação for considerada válida, o Gestor de qualidade ou o Analista de qualidade em conjunto com o Gestor responsável definirá as correções e ações corretivas apropriadas, que podem incluir ajustes em procedimentos, treinamentos ou outras ações que visem eliminar a causa da reclamação.

*If the complaint is deemed valid, the Quality Manager or Quality Analyst, together with the responsible Manager, shall define the appropriate corrections and corrective actions, which may include adjustments to procedures, training, or other measures aimed at eliminating the cause of the complaint.*

As ações corretivas, se necessárias, serão implementadas de maneira oportuna, documentadas no **Registro de Reclamação – RQ 001** e monitoradas para verificar sua eficácia.

*Corrective actions, when required, shall be implemented in a timely manner, documented in the Complaint Record – RQ 001, and monitored to verify their effectiveness.*

### 3.5. Registro de reclamações e ações tomadas - *Complaint record and actions taken*

Todas as reclamações, assim como as ações tomadas em resposta a elas, devem ser registradas no **Registro de Reclamação – RQ 001**, com:

*All complaints, as well as the actions taken in response to them, must be recorded in the Complaint Record – RQ 001, including:*

- a) Data de recebimento e conclusão da reclamação;  
*Date of receipt and conclusion of the complaint;*
- b) Descrição da reclamação e ações corretivas aplicadas;  
*Description of the complaint and corrective actions applied;*
- c) Resultados da investigação e retorno e resposta final-do reclamante, se aplicável.  
*Results of the investigation and final response from the complainant, when applicable.*

### **3.6. Prazos e responsabilidades gerais - *General deadlines and responsibilities***

As reclamações deverão seguir os seguintes prazos máximos:

*Complaints must follow the following maximum timelines:*

- a) **Confirmação de recebimento:** até 5 dias úteis após o registro;  
*Acknowledgment of receipt: within 5 business days after registration;*
- b) **Resposta preliminar ao reclamante:** até 10 dias úteis após a confirmação;  
*Preliminary response to the complainant: within 10 business days after acknowledgment;*
- c) **Conclusão e comunicação final:** até 30 dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa documentada.  
*Conclusion and final communication: within 30 business days, extendable once for an equal period with documented justification.*

O Gestor da qualidade é responsável por monitorar o cumprimento desses prazos e manter o reclamante informado sobre o andamento do caso, conforme critérios de prazos definidos acima.

*The Quality Manager is responsible for monitoring compliance with these deadlines and keeping the complainant informed of the progress of the case, in accordance with the timelines defined above.*

## **4. DISPUTAS - *DISPUTES***

### **4.1. Responsabilidade - *Responsibility***

Caberá a Alta Direção supervisionar a eficácia do processo de tratamento de disputas e aprovar medidas para aprimorar o procedimento, quando necessário.

*Top Management is responsible for overseeing the effectiveness of the dispute-handling process and approving measures to improve the procedure when necessary.*

#### **4.2. Pessoal designado para o tratamento de disputas - *Personnel designated for handling disputes***

O Gestor de qualidade ou o Analista de Qualidade será responsável pela supervisão de todo o processo de tratamento de disputas, garantindo a rastreabilidade e a imparcialidade do pessoal designado para análise da disputa, garantindo que não envolverá pessoas que participaram diretamente das atividades de validação em questão.

*The Quality Manager or Quality Analyst shall be responsible for supervising the entire dispute-handling process, ensuring traceability and the impartiality of the personnel assigned to review the dispute, and ensuring that it does not involve individuals who directly participated in the related validation activities.*

O Gestor Jurídico e de Compliance será envolvido apenas em disputas que apresentem caráter contratual, cível ou regulatório.

*The Legal and Compliance Manager shall be involved only in disputes presenting contractual, civil, or regulatory implications.*

#### **4.3. Processo de recebimento e registro de disputas - *Process for receiving and recording disputes***

##### **4.3.1. Recebimento da disputa - *Receipt of the dispute***

As disputas deverão ser encaminhadas exclusivamente pelos canais oficiais da SAFECARBON, mediante o preenchimento do formulário disponível em seu site<sup>2</sup>. Após o recebimento, a reclamação será tratada internamente utilizando o formulário **Registro de Disputa – RQ 002**.

*Disputes must be submitted exclusively through SAFECARBON’s official channels by completing the form available on its website. Upon receipt, the dispute will be processed internally using the Dispute Record – RQ 002.*

Caso o litigante utilize canal inadequado ou incorreto a disputa não deverá ser aceita. A área de qualidade deverá direcionar/responder ao litigante informações claras sob o canal adequado.

<sup>2</sup> <https://www.safecarbon.com.br/une-unfccc-doe>.

*If the disputing party uses an inadequate or incorrect channel, the dispute shall not be accepted. The Quality department must provide the disputing party with clear information regarding the appropriate channel.*

#### 4.3.2. Confirmação de recebimento ao litigante - *Acknowledgment of receipt to the disputing party*

O Gestor de qualidade ou o Analista de qualidade deve enviar uma confirmação de recebimento ao litigante, por e-mail, em até 5 dias úteis, informando que a disputa está sendo analisada e será respondida respeitando os prazos descritos no item 4.5 desse documento. Os prazos deverão ser informados ao litigante quando da confirmação de recebimento.

*The Quality Manager or Quality Analyst must send an acknowledgment of receipt to the disputing party by e-mail within 5 business days, informing them that the dispute is under review and will be addressed within the deadlines described in item 4.5 of this document. These deadlines must be communicated at the time of acknowledgment.*

#### 4.3.3. Coleta de informações e verificação - *Information gathering and verification*

O Gestor da qualidade deve coletar e verificar todas as informações relevantes para avaliar a validade da disputa, incluindo:

*The Quality Manager must collect and verify all relevant information in order to assess the validity of the dispute, including:*

- a) Detalhes fornecidos pelo litigante;  
*Details provided by the disputing party;*
- b) Documentação e registros relacionados ao assunto da disputa;  
*Documentation and records related to the subject of the dispute;*
- c) Histórico de atividades de validação/verificação relacionadas.  
*History of related validation/verification activities.*

#### 4.3.4. Avaliação e investigação da disputa - *Assessment and investigation of the dispute*

Uma disputa será considerada válida se:  
*A dispute shall be considered valid if:*

- a) Estiver relacionada diretamente com as atividades de validação ou verificação da SAFECARBON;  
*It is directly related to SAFECARBON's validation or verification activities;*

- b)** For fundamentada em fatos verificáveis e evidências fornecidas pelo litigante;  
*It is supported by verifiable facts and evidence provided by the disputing party;*
- c)** Levantar uma questão relevante sobre conformidade com os padrões de qualidade e requisitos regulatórios.  
*It raises a relevant issue regarding conformity with quality standards and regulatory requirements.*

#### **4.4. Investigação - *Investigation***

O Gestor da Qualidade e o Gestor Técnico convocarão uma equipe técnica diferente da que foi responsável pelo desenvolvimento do projeto. Esta equipe deverá revisar o projeto com base no pleito solicitado, com base em critérios para a avaliação da disputa:

*The Quality Manager and the Technical Manager shall convene a technical team different from the one responsible for the project's development. This team must review the project based on the claim submitted, using the following criteria to assess the dispute:*

- a)** Escopo: tem nexa direto com validação/verificação/certificação;  
*Scope: has a direct relationship with validation/verification/certification;*
- b)** Formalização: foi protocolada por canal oficial, com dados mínimos;  
*Formalization: was submitted through an official channel with minimum required data;*
- c)** Evidências: apresenta fatos verificáveis e documentos (não só opinião);  
*Evidence: presents verifiable facts and documents (not only opinions);*
- d)** Relevância: o ponto pode afetar a recomendação/opinião/decisão emitida.  
*Relevance: the issue may affect the recommendation, opinion, or decision issued;*
- e)** Consistência metodológica: indica possível falha na aplicação/interpretação de critérios.  
*Methodological consistency: indicates a possible failure in applying/interpreting criteria;*
- f)** Independência e prazo: pode ser analisada sem conflito de interesse e dentro do prazo interno.  
*Independence and timeline: can be assessed without conflict of interest and within internal deadlines.*

Para garantir a imparcialidade, o processo de investigação não deve envolver pessoas que participaram diretamente das atividades de validação e verificação em questão.

*To ensure impartiality, the investigation process must not involve individuals who directly participated in the related validation or verification activities.*

#### 4.4.1. Registro e documentação das disputas - *Record and documentation of disputes*

Todas as disputas e ações tomadas em resposta a elas serão registradas no **Registro de Disputa – RQ 002**, que incluem:

*All disputes and actions taken in response to them shall be recorded in the Dispute Record – RQ 002, including:*

- a) Data de recebimento e encerramento da disputa;  
*Date of receipt and closure of the dispute;*
- b) Descrição da disputa e decisões definidas;  
*Description of the dispute and final decisions;*
- c) Ações corretivas decorrentes das constatações da disputa;  
*Corrective actions resulting from dispute findings;*
- d) Comunicação da investigação e decisão enviadas ao solicitante.  
*Communication of the investigation and decision sent to the requester.*

#### 4.4.2. Implementação e monitoramento de ações corretivas - *Implementation and monitoring of corrective actions*

Após decisão do time de análise, será avaliada a necessidade de ações corretivas nos processos de validação e verificação. Estas ações corretivas serão implementadas e monitoradas para verificar sua eficácia, garantindo que a causa raiz da disputa foi resolvida.

*After the analysis teams issue their decision, the need for corrective actions within the validation and verification processes will be assessed. These corrective actions shall be implemented and monitored to verify their effectiveness, ensuring that the root cause of the dispute has been resolved.*

#### 4.5. Prazos e responsabilidades gerais - *General deadlines and responsibilities*

As disputas deverão seguir os seguintes prazos máximos:  
*Disputes must follow the following maximum deadlines:*

- a) **Confirmação de recebimento:** até 5 dias úteis após o registro;  
*Acknowledgment of receipt: within 5 business days after registration;*
- b) **Resposta preliminar do início da investigação e andamento da disputa:** até 10 dias úteis após a confirmação;  
*Preliminary response informing the start of the investigation and status update: within 10 business days after acknowledgment;*

**c) Conclusão e comunicação final:** até 30 dias úteis, prorrogável uma única vez mediante justificativa documentada.

*Conclusion and final communication: within 30 business days, extendable once with documented justification.*

O Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade é responsável por assegurar o cumprimento dos prazos e pela comunicação periódica com o litigante, com atualizações conforme prazos estabelecidos.

*The Quality Manager or Quality Analyst is responsible for ensuring compliance with these deadlines and for maintaining periodic communication with the disputing party, providing updates according to the established timelines.*

## **5. APELAÇÕES - APPEALS**

### **5.1. Responsabilidade - Responsibility**

O Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade será responsável pela supervisão de todo o processo de tratamento de apelações, garantindo a rastreabilidade e a imparcialidade do processo.

*The Quality Manager or Quality Analyst is responsible for overseeing the entire appeals-handling process, ensuring full traceability and impartiality throughout the procedure.*

O Gestor Jurídico e de Compliance será envolvido apenas em apelações que apresentem caráter contratual, cível ou regulatório.

*The Legal and Compliance Manager will be involved only in appeals that present contractual, civil, or regulatory implications.*

### **5.2. Pessoal designado para o tratamento de apelações - Personnel Designated for Handling Appeals**

Um painel de apelação independente será responsável pela investigação e decisão final sobre as apelações. O painel será composto por membros que não estiveram envolvidos na validação/verificação ou na revisão técnica da decisão apelada.

*An independent appeals panel shall be responsible for conducting the investigation and issuing the final decision. The panel shall be composed of members who were not involved in the validation/verification activities or in the technical review of the appealed decision.*

### 5.3. Processo de recebimento e registro de apelação - *Appeal Intake and Registration Process*

#### 5.3.1. Recebimento da apelação - *Receipt of the Appeal*

As apelações deverão ser encaminhadas exclusivamente pelos canais oficiais da SAFECARBON, mediante o preenchimento do formulário disponível em seu site<sup>3</sup>. Após o recebimento, a apelação será tratada utilizando o formulário **Registro de Apelação – RQ 003**.

*Appeals must be submitted exclusively through SAFECARBON's official channels, by completing the designated form available on its website. Upon receipt, the appeal will be handled using the Appeal Record – RQ 003 form.*

Caso o apelante utilize canal inadequado ou incorreto a disputa não deverá ser aceita. A área de qualidade deverá direcionar/responder ao apelante informações claras sob o canal adequado.

*If the appellant uses an incorrect or unauthorized channel, the appeal shall not be accepted. The Quality Department must provide clear guidance to the appellant on the proper communication channel.*

#### 5.3.2. Confirmação de recebimento ao litigante - *Acknowledgment of Receipt to the Appellant*

O Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade deve enviar uma confirmação ao apelante em até 5 dias úteis, informando que a apelação foi registrada e que está em processo de análise de validade.

*The Quality Manager or Quality Analyst must issue an acknowledgment to the appellant within 5 business days, confirming that the appeal has been registered and is undergoing a preliminary validity assessment.*

#### 5.3.3. Coleta de informações e verificação - *Information Collection and Verification*

O Gestor de Qualidade ou o Analista de Qualidade deve coletar e verificar todas as informações relevantes para avaliar a validade da apelação, incluindo:

*The Quality Manager or Quality Analyst must collect and verify all information required to assess the validity of the appeal, including:*

- a) Detalhes fornecidos pelo litigante;

---

<sup>3</sup> <https://www.safecarbon.com.br/une-unfccc-doe>.

*Details provided by the appellant;*

- b)** Documentação e registros relacionados ao assunto da disputa;  
*Documentation and records related to the subject of the dispute;*
- c)** Histórico de atividades de validação/verificação relacionadas.  
*Historical records of the related validation/verification activities.*

#### 5.3.4. Avaliação e investigação da apelação - *Evaluation and Investigation of the Appeal*

Uma apelação será considerada válida se:

*An appeal will be considered valid if:*

- a)** Estiver relacionada diretamente com as atividades de validação ou verificação da SAFECARBON;  
*It is directly related to SAFECARBON's validation or verification activities;*
- b)** For fundamentada em fatos verificáveis e evidências fornecidas pelo litigante;  
*It is supported by verifiable facts and evidence provided by the appellant;*
- c)** Levantar uma questão relevante sobre conformidade com os padrões de qualidade e requisitos regulatórios;  
*It raises a relevant issue concerning compliance with quality standards and regulatory requirements;*
- d)** Para ser considerada válida, a apelação deve estar relacionada diretamente à decisão tomada pela SAFECARBON em processos de validação ou verificação/certificação, ser baseada em fatos verificáveis e seguir o escopo de atuação da SAFECARBON.  
*It directly concerns the decision issued by SAFECARBON in validation or verification/certification processes, is based on verifiable facts, and falls within SAFECARBON's operational scope.*

#### 5.4. Investigação - *Investigation*

A apelação será analisada por painel composto por membros que não estiveram envolvidos na validação/verificação ou na revisão técnica da decisão apelada. Após verificar a validade, o painel de apelação independente realiza uma investigação abrangente, considerando todas as informações relevantes disponíveis. Pessoas envolvidas na validação/verificação e na decisão original não participarão do processo de apelação.

*The appeal will be evaluated by a panel composed of members who were not involved in the validation/verification or in the technical review of the appealed decision. Once validity is confirmed, the independent appeals panel shall conduct a comprehensive investigation, considering all relevant information available. Individuals involved in the original*

*validation/verification activities or in the initial decision shall not participate in the appeals process.*

#### 5.4.1. Garantia de imparcialidade e não discriminação - *Assurance of impartiality and non-discrimination*

A SAFECARBON assegura que a submissão e o tratamento de apelações não resultarão em discriminação ou represálias contra o apelante, protegendo a sua posição como cliente.

*SAFECARBON ensures that the submission and handling of appeals will not result in any discrimination or retaliation against the appellant, safeguarding their position as a client.*

#### 5.4.2. Decisão final do Painel de Apelações - *Final decision of the Appeals Panel*

Decisões do painel de apelação serão tomadas por consenso ou, na ausência deste, por maioria simples dos membros, sendo a decisão final registrada e arquivada. Após concluir a investigação, o painel de apelação deve tomar uma decisão final e documentá-la, garantindo que todos os aspectos da apelação foram considerados.

*Decisions of the appeals panel shall be taken by consensus or, if not possible, by simple majority. The final decision shall be formally recorded and archived. After concluding the investigation, the appeals panel must issue and document the final decision, ensuring that all aspects of the appeal have been thoroughly evaluated.*

O painel de apelação mantém **Registros de Apelação – RQ 003** com as decisões e as disponibiliza ao Órgão Supervisor, quando solicitadas.

*The appeals panel shall maintain Appeal Record – RQ 003 containing the decisions and shall make them available to the Supervisory Authority upon request.*

#### 5.4.3. Implementação de ações corretivas - *Implementation of corrective actions*

Caso a investigação identifique não conformidades, a SAFECARBON implementa correções e ações corretivas para resolver falhas no sistema, especialmente se forem identificadas lacunas que impactem o SGQ. Estas ações estão descritas no próprio **Registro de Apelação – RQ 003**.

*If the investigation identifies nonconformities, SAFECARBON shall implement corrections and corrective actions to address system deficiencies, particularly when gaps affecting the QMS are identified. These actions shall be documented in the Appeal Record – RQ 003.*

### 5.5. Notificação ao apelante - *Notification to the appellant*

O apelante deve ser informado sobre a decisão final, e o relatório completo das ações tomadas deve ser disponibilizado, preservando a confidencialidade do processo e dos envolvidos.

*The appellant shall be informed of the final decision, and the complete report of actions taken shall be made available, ensuring the confidentiality of the process and all involved parties.*

### 5.6. Prazos e Registros – Deadlines and records

O tratamento das apelações observará os seguintes prazos:

*The handling of appeals shall comply with the following deadlines:*

- a) **Confirmação de recebimento:** até 5 dias úteis após o registro;  
*Acknowledgment of receipt: within 5 business days after registration;*
- b) **Resposta preliminar ao apelante:** até 10 dias úteis após a confirmação;  
*Preliminary response to the appellant: within 10 business days after acknowledgment;*
- c) **Decisão final do Painel de Apelações ou Comitê de Imparcialidade:** deverá ser comunicada formalmente ao apelante em até 5 dias úteis após a deliberação;  
*Final decision of the Appeals Panel or Impartiality Committee: to be formally communicated to the appellant within 5 business days after deliberation;*
- d) **Conclusão e comunicação final:** até 30 dias úteis, prorrogável uma única vez mediante justificativa aprovada pela Alta Direção.  
*Completion and final communication: within 30 business days, extendable only once upon justification approved by Top Management.*

O Gestor de Qualidade ou o Analista de Qualidade manterá registro das etapas no Registro de Apelações, atualizando o status do caso e informando o apelante sobre o andamento conforme prazos definidos.

*The Quality Manager or Quality Analyst shall maintain records of each step in the Appeal Record, updating the case status and informing the appellant of progress according to the established deadlines.*

## 6. PROCESSOS JUDICIAIS - *LEGAL PROCEEDINGS*

### 6.1. Responsabilidade - *Responsibility*

O Gestor Jurídico e Compliance será responsável por gerenciar todos os processos judiciais envolvendo a SAFECARBON.

*The Legal and Compliance Manager is responsible for overseeing all legal proceedings involving SAFECARBON.*

### 6.2. Pessoal designado para o tratamento de processos judiciais - *Personnel designated for handling legal proceedings*

Em casos específicos, o Gestor Jurídico e de Compliance pode designar membros da equipe jurídica ou contratar especialistas externos para ajudar no tratamento do caso.

*In specific cases, the Legal and Compliance Manager may assign members of the legal team or engage external specialists to support the handling of the matter.*

### 6.3. Processo de tratamento e registro de processos judiciais - *Process for managing and recording legal proceedings*

#### 6.3.1. Coleta de informações - *Information Collection*

Assim que um processo judicial for iniciado, o Gestor Jurídico e Compliance deve:

*Once a legal proceeding is initiated, the Legal and Compliance Manager must:*

- a)** Coletar todas as informações relevantes sobre o caso, incluindo a natureza do processo, partes envolvidas, tribunais ou órgãos competentes e possíveis impactos sobre a SAFECARBON;

*Collect all relevant information regarding the case, including the nature of the proceeding, the parties involved, the competent courts or authorities, and any potential impact on SAFECARBON;*

- b)** Verificar a documentação associada ao processo para garantir sua precisão e relevância.

*Review all documentation associated with the proceeding to ensure its accuracy and relevance.*

### 6.3.2. Avaliação de decisões - *Evaluation of decisions*

Com base nas informações coletadas, o Gestor Jurídico e de Compliance, em conjunto com a Alta Direção da SAFECARBON, deve avaliar:

*Based on the collected information, the Legal and Compliance Manager, together with SAFECARBON's Top Management, must assess:*

- a) O impacto potencial do processo sobre a capacidade da SAFECARBON de atuar como Entidade Operacional Designada;  
*The potential impact of the proceeding on SAFECARBON's capacity to operate as a Designated Operational Entity (DOE);*
- b) Quais medidas devem ser tomadas em resposta ao processo judicial (ex.: defesa legal, ações corretivas, medidas preventivas).  
*The measures to be taken in response to the legal proceeding (e.g., legal defense, corrective actions, preventive measures).*

### 6.3.3. Monitoramento do caso judicial - *Monitoring of the Legal Proceeding*

O Gestor Jurídico e de Compliance deve monitorar continuamente o andamento do caso judicial e ajustar as ações corretivas conforme o progresso do processo.

*The Legal and Compliance Manager must continuously monitor the progress of the legal proceeding and adjust corrective actions as the case evolves.*

### 6.3.4. Implementação de ações corretivas - *Implementation of Corrective Actions*

Se o processo judicial resultar em uma decisão que exija correções ou ações corretivas, essas devem ser implementadas prontamente para garantir a conformidade legal e a integridade das operações da SAFECARBON.

*If the legal proceeding results in a decision requiring corrections or corrective actions, these must be implemented promptly to ensure legal compliance and the integrity of SAFECARBON's operations.*

Ações corretivas podem incluir revisões nos procedimentos internos, correções de práticas inadequadas e notificações a partes interessadas, se necessário.

*Corrective actions may include revisions to internal procedures, remediation of improper practices, and notifications to relevant stakeholders, where necessary.*

#### 6.4. Registro de processos judiciais - *Record of Legal Proceedings*

Um registro formal de processos judiciais será mantido por meio do formulário **Registro de Processo Judicial – RQ 013**, contendo:

*A formal record of legal proceedings shall be maintained using the Legal Proceeding Record – RQ 013, containing:*

- a) Detalhes de todos os processos judiciais pendentes e passados;  
*Details of all ongoing and past legal proceedings;*
- b) Ações tomadas pela SAFECARBON em resposta aos processos;  
*Actions taken by SAFECARBON in response to the proceedings;*
- c) Resultados e resoluções de cada caso.  
*Outcomes and resolutions of each case.*

Esse registro deve estar atualizado e disponível para auditorias ou solicitações das autoridades reguladoras.

*This record must remain updated and available for audits or requests from regulatory authorities.*

#### 6.5. Comunicação com o secretariado da UNFCCC e o órgão supervisor - *Communication with the UNFCCC Secretariat and the Supervisory Body*

Caso o processo judicial seja incompatível com as funções da SAFECARBON como Entidade Operacional Designada - DOE, o Gestor Jurídico e de Compliance deve:

*If the legal proceeding is deemed incompatible with SAFECARBON's functions as a Designated Operational Entity (DOE), the Legal and Compliance Manager must:*

- a) Informar o secretariado da UNFCCC dentro de 14 dias após a identificação da incompatibilidade;  
*Notify the UNFCCC Secretariat within 14 days of identifying the incompatibility;*
  - b) Preparar um relatório detalhado contendo: **b.1)** Natureza do processo judicial; **b.2)** Impactos potenciais sobre a SAFECARBON; e **b.3)** Medidas tomadas ou planejadas para mitigar os riscos.  
*Prepare a detailed report including:*
- |             |   |                |            |                    |                    |
|-------------|---|----------------|------------|--------------------|--------------------|
| <i>b.1)</i> | <i>Nature</i>   | <i>of</i>      | <i>the</i> | <i>legal</i>       | <i>proceeding;</i> |
| <i>b.2)</i> | <i>Potential</i>  | <i>impacts</i> | <i>on</i>  | <i>SAFECARBON;</i> |                    |
| <i>b.3)</i> | <i>Measures taken or planned to mitigate the risks.</i> |                |            |                    |                    |

Após o recebimento do relatório, o secretariado da UNFCCC tem até 7 dias para encaminhá-lo ao Órgão Supervisor para consideração<sup>4</sup>. Com base na gravidade do caso judicial, o Órgão Supervisor decidirá se a SAFECARBON será colocada sob observação, suspensão ou retirada de credenciamento.

*Upon receiving the report, the UNFCCC Secretariat has up to 7 days to forward it to the Supervisory Body for consideration. Based on the severity of the legal proceeding, the Supervisory Body will determine whether SAFECARBON shall be placed under observation, suspension, or withdrawal of accreditation.*

#### **6.6. Revisão anual dos processos judiciais - Annual review of legal proceedings**

Todos os processos judiciais pendentes e passados devem ser revisados anualmente pela Alta Direção da SAFECARBON para avaliar sua conformidade e a necessidade de ajustes nos procedimentos.

*All ongoing and past legal proceedings must be reviewed annually by SAFECARBON's Top Management to assess compliance and the need for adjustments to internal procedures.*

#### **6.7. Auditorias internas - Internal audits**

Em casos em que o processo judicial levante dúvidas sobre a conformidade da SAFECARBON com os requisitos de acreditação do Artigo 6.4, a frequência de auditorias internas deve ser aumentada para garantir que o sistema de gestão da qualidade continue sendo eficaz.

*In cases where the legal proceeding raises concerns about SAFECARBON's compliance with the accreditation requirements under Article 6.4, the frequency of internal audits must be increased to ensure that the quality management system remains effective.*

#### **6.8. Controle de prazos e comunicação - Deadline management and communication**

O Gestor Jurídico e de Compliance deverá garantir que todas as comunicações relacionadas a processos judiciais sejam registradas e respondidas em prazo não superior a 10 dias úteis a partir da data de recebimento.

---

<sup>4</sup> A6.4-STAN-ACCR-001. Disponível em: <https://unfccc.int/process-and-meetings/bodies/constituted-bodies/article-64-supervisory-body/rules-and-regulations>.

*The Legal and Compliance Manager must ensure that all communications related to legal proceedings are recorded and responded to within no more than 10 business days from the date of receipt.*

Qualquer processo judicial com potencial de afetar o credenciamento deverá ser comunicado ao Secretariado da UNFCCC por e-mail, em até 14 dias, conforme estabelecido no A6.4-STAN-ACCR-001.

*Any legal proceeding with the potential to affect accreditation must be communicated to the UNFCCC Secretariat by email within 14 days, as established in A6.4-STAN-ACCR-001.*

## **7. CONFIDENCIALIDADE - CONFIDENTIALITY**

A SAFECARBON assegura que todas as Reclamações, Apelações, Disputas e Processos Judiciais sejam tratados com confidencialidade, imparcialidade e proteção de dados pessoais, conforme suas políticas internas e os requisitos de acreditação aplicáveis.

*SAFECARBON ensures that all Complaints, Appeals, Disputes, and Legal Proceedings are handled with confidentiality, impartiality, and protection of personal data, in accordance with its internal policies and applicable accreditation requirements.*

A identidade das partes envolvidas (reclamantes, apelantes, litigantes ou quaisquer terceiros) será protegida durante todo o processo. Informações e/ou dados pessoais ou pessoais sensíveis somente serão divulgadas com o consentimento prévio do titular dos dados ou quando houver exigência legal ou regulatória que o determine.

*The identity of the parties involved (complainants, appellants, disputing parties, or any third parties) shall be protected throughout the entire process. Personal data and/or sensitive personal information shall only be disclosed with the data subject's prior consent or when required by legal or regulatory obligations.*

Todos os documentos, comunicações e registros associados aos casos tratados deverão ser classificados como "internos", sendo acessíveis apenas às pessoas estritamente envolvidas na análise e decisão do caso. Nenhum colaborador poderá divulgar informações relacionadas aos processos tratados neste procedimento sem autorização formal do Gestor responsável ou da Alta Direção.

*All documents, communications, and records associated with the cases handled must be classified as "internal and/or confidential" and shall be accessible only to individuals strictly*

*involved in the analysis and decision-making process. No employee may disclose information related to the cases addressed in this procedure without formal authorization from the responsible Manager or Senior Management.*

## **8. RESOLUÇÃO E RESPOSTAS - RESOLUTION AND RESPONSES**

### **8.1. Notificação final - Final notification**

Após a conclusão da investigação e implementação das ações corretivas ou preventivas, o Gestor responsável (Jurídico e de Compliance, de qualidade ou técnico, conforme o tipo de caso) deverá comunicar formalmente ao reclamante, apelante, litigante ou parte interessada, por e-mail, com:

*After completing the investigation and implementing the corrective or preventive actions, the responsible Manager (Legal and Compliance, Quality, or Technical, depending on the type of case) shall formally notify the complainant, appellant, disputing party, or interested party by email, providing:*

- a) O resultado do processo;  
*The outcome of the process;*
- b) As medidas adotadas;  
*The measures implemented;*
- c) O encerramento formal do caso no respectivo registro.  
*The formal closure of the case in the respective record.*

### **8.2. Relatório de progresso - Progress report**

Nos casos que demandarem investigação prolongada, a SAFECARBON deverá fornecer atualizações periódicas sobre o andamento do processo, garantindo transparência e rastreabilidade.

*For cases requiring an extended investigation period, SAFECARBON shall provide periodic updates on the progress of the process, ensuring transparency and traceability.*

### 8.3. Tabela de controle de prazos e responsáveis - *Deadline and responsibility control table*

TIPO DE MANIFESTAÇÃO <i>TYPE OF SUBMISSION</i>	CONFIRMAÇÃO <sup>1</sup> <i>ACKNOWLEDGMENT</i>	RESPOSTA PRELIMINAR <sup>1</sup> <i>PRELIMINARY RESPONSE</i>	CONCLUSÃO <sup>1</sup> <i>CONCLUSION</i>	RESPONSÁVEL PRINCIPAL <i>PRIMARY RESPONSIBLE</i>
Reclamação <i>Complaint</i>	05 dias <i>05 days</i>	10 dias <i>10 days</i>	30 dias <sup>2</sup> <i>30 days</i>	- Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade - Gestor Técnico - Gestor Jurídico e de Compliance - <i>Quality Manager or Quality Analyst</i> - <i>Technical Manager</i> - <i>Legal and Compliance Manager</i>
Apelação <i>Appeal</i>	05 dias <i>05 days</i>	10 dias <i>10 days</i>	30 dias <sup>2</sup> <i>30 days</i>	- Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade - Gestor Jurídico e de Compliance - <i>Quality Manager or Quality Analyst</i> - <i>Legal and Compliance Manager</i>
Disputa <i>Dispute</i>	05 dias <i>05 days</i>	10 dias <i>10 days</i>	30 dias <sup>2</sup> <i>30 days</i>	- Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade - Gestor Jurídico e de Compliance - <i>Quality Manager or Quality Analyst</i> - <i>Legal and Compliance Manager</i>

<sup>1</sup> Dias úteis | <sup>2</sup> Prorrogável uma vez - *Business days | Extendable once*

## 9. MONITORAMENTO - *MONITORING*

O Gestor de Qualidade ou Analista de Qualidade será responsável por consolidar as informações e propor melhorias nos procedimentos. Este procedimento deve ser revisado de

acordo com o Manual Integrado de Governança de Controle do Sistema de Gestão, ou sempre que ocorrerem alterações significativas nos requisitos de acreditação, estrutura organizacional ou políticas internas.

*The Quality Manager or Quality Analyst shall be responsible for consolidating information and proposing improvements to the procedures. This procedure must be reviewed in accordance with the Integrated Governance and Management Control Manual, or whenever significant changes occur in accreditation requirements, organizational structure, or internal policies.*

As revisões devem contemplar:

*The reviews shall include:*

a) A eficácia das medidas adotadas;

*The effectiveness of the measures implemented;*

b) Lições aprendidas de casos anteriores;

*Lessons learned from previous cases;*

c) Recomendações oriundas de auditorias internas ou externas;

*Recommendations arising from internal or external audits;*

d) Atualizações necessárias para alinhamento com os standards da UNFCCC e as normas ABNT NBR ISO/IEC 17029, 14065 e 14066.

*Necessary updates to ensure alignment with UNFCCC standards and the ABNT NBR ISO/IEC 17029, 14065, and 14066 standards.*

### **9.1. Monitoramento e análise de desempenho - *Performance monitoring and analysis***

A SAFECARBON mantém indicadores internos de desempenho relacionados a reclamações, disputas e apelações para monitorar tempo médio de resolução, reincidência e eficácia das ações corretivas. Esses indicadores são monitorados mensalmente e analisados anualmente pela Alta Direção durante a revisão do sistema de gestão.

*SAFECARBON maintains internal performance indicators related to complaints, disputes, and appeals to monitor average resolution time, recurrence, and the effectiveness of corrective actions. These indicators are monitored monthly and analyzed annually by Top Management during the management system review.*

## 10. CONTROLE DE REGISTROS - *Records Control*

Todos os registros relacionados a Reclamações, Disputas, Apelações e Processos Judiciais são armazenados de forma segura, por período compatível com os requisitos legais, contratuais e normativos aplicáveis. São eles:

*All records related to Complaints, Disputes, Appeals, and Legal Proceedings are securely stored for a period consistent with the applicable legal, contractual, and regulatory requirements. These include:*

- a) Registro de Reclamação;  
*Complaint Record;*
- b) Registro de Disputa;  
*Dispute Record;*
- c) Registro de Apelação;  
*Appeal Record;*
- d) Registro de Processo Judicial.  
*Legal Proceeding Record.*

A guarda e o acesso desses registros serão controlados conforme o **Manual Integrado de Governança e Controle do Sistema de Gestão** da SAFECARBON.

*The retention and access to these records shall be managed in accordance with the guidelines set forth in the SAFECARBON Integrated Governance and Management System Control Manual.*

## 11. CONCLUSÃO - *CONCLUSION*

Este procedimento assegura que a DOE SAFECARBON disponha de um processo único, formal e transparente para o tratamento de todas as manifestações — Reclamações, Apelações, Disputas e Processos Judiciais — garantindo imparcialidade, confidencialidade e conformidade plena com os requisitos da UNFCCC e das normas internacionais aplicáveis.

*This procedure ensures that SAFECARBON, as a DOE, maintains a single, formal, and transparent process for handling all types of submissions — Complaints, Appeals, Disputes, and Legal Proceedings — ensuring impartiality, confidentiality, and full compliance with UNFCCC requirements and applicable international standards.*

A implementação deste procedimento fortalece a governança organizacional, a credibilidade técnica e o comprometimento contínuo com a melhoria do sistema de gestão da qualidade da DOE SAFECARBON.

*The implementation of this procedure strengthens organizational governance, technical credibility, and the ongoing commitment to improving DOE SAFECARBON's quality management system.*