

DO GIP AO MULTITRACE

PERGUNTAS FREQUENTES

Informações para apoiar a transição do sistema de rastreabilidade Good Inside Portal para o MultiTrace.

Para membros do programa de Café da UTZ antes da fusão - janeiro de 2019



Joining forces
for a better future

PERGUNTAS FREQUENTES

O MULTITRACE IRÁ SUBSTITUIR COMPLETAMENTE O GOOD INSIDE PORTAL?

Neste momento, apoiamos os processos de certificação e rastreabilidade para o Avelã no MultiTrace. Em breve, o programa de Café da UTZ pré-fusão será incluído.

Há avaliação contínua daquilo que nossos membros e entidades de certificação precisam e como podemos agregar valor a isso com o apoio de uma plataforma.

Esperamos que a transição e o uso do novo sistema MultiTrace sejam um sucesso e garantimos que você será apoiado, tanto quanto possível, neste período de transição.

Se você tiver dúvidas técnicas em relação ao Good Inside Portal e o sistema Multitrace, entre em contato com nossa Equipe de Suporte Técnico através do e-mail techsupport@utz.org.

Para perguntas relacionadas a certificação, regras de rotulagem e nossos programas, entre em contato com nossa Equipe de Suporte ao Membro por meio do e-mail membersupport@utz.org.

EU JÁ SOU MEMBRO DO PROGRAMA DE CAFÉ DA UTZ PRECISO ME CADASTRAR NOVAMENTE?

Não. Os detalhes e volumes da sua conta no GIP (Good Inside Portal) serão migrados para sua conta no MultiTrace.

RECEBEREI UM NOVO NOME DE USUÁRIO E SENHA?

Sua conta de usuário e seu endereço de e-mail associado serão migrados. Isso significa que você terá o mesmo nome de usuário que tinha no GIP. Por motivos de segurança, **sua senha não será migrada**. Isso significa que você poderá **criar uma nova senha** quando fizer o login no MultiTrace pela primeira vez após a migração.

VOU VER OS MESMOS DADOS NO MULTITRACE?

Uma seleção de dados será migrada para sua conta no MultiTrace. Isso inclui suas informações de membro, como número de telefone, contatos e usuários, mas também os volumes que estão em sua conta no momento da migração. Todos esses dados migrados ficarão visíveis para você e para os usuários da plataforma das suas empresas. Você poderá alterar suas informações de contato, se necessário, adicionar ou remover usuários ou ajustar suas informações gerais. Enviaremos informações detalhadas sobre o processo de migração em breve. Entre em contato com nossa equipe de Suporte ao Membro se você não recebeu nada sobre migração ou caso tenha alguma dúvida.

O QUE ACONTECE COM MINHAS TRANSAÇÕES?

O volume em seu estoque será migrado de sua conta GIP no ponto de migração (consulte a guia "Transações & Estoque" no GIP para visualizar uma visão geral de todos os seus volumes).

Não migraremos nenhum histórico de transações de ou para sua conta. No GIP, você tem a possibilidade de baixar o histórico de transações como um arquivo do Excel.

Aconselhamos enfaticamente que você faça o download do histórico de transações, para que você possa ter uma visão geral de quais transações já foram feitas após a transição.

Não migraremos as transações abertas ("anunciadas"). Isso também inclui as transações com o status "cancelada pelo sistema, reenviada". Os volumes destas transações serão devolvidos ao proprietário original.

POSSO ACESSAR O GIP MAIS TARDE?

Você vai poder acessar o GIP após a conclusão da migração. Faça o download do histórico de suas transações para que você tenha essas informações disponíveis. Caso você não tenha acesso e precise de informações, entre em contato com techsupport@utz.org.

O QUE ACONTECE COM MINHA LICENÇA?

Caso você tenha uma licença ativa, esse status será migrado e não haverá ações necessárias de você ou da sua Entidade Certificadora (EC).

CASO SUA EC JÁ TENHA SOLICITADO UMA LICENÇA

Já comunicamos a mensagem às Entidades Certificadoras que eles precisam concluir suas solicitações de licença o mais rápido possível, para que o departamento de Padrões e Garantia tenha tempo suficiente para revisar e ativar a licença. **Somente licenças ativas serão migradas. Caso sua EC solicite uma licença e isso não possa ser ativado antes da migração, a EC precisa executar esta ação novamente.** Nós já informamos nossas ECs sobre isso, então eles estão preparados e usam os modelos corretos que são necessários para o pedido de licença dentro do MultiTrace.

EU SOU MEMBRO, PRECISO FAZER ALGO ANTES DA MINHA (PRÓXIMA) AUDITORIA?

No MultiTrace, é necessário que você se prepare para a auditoria diretamente no sistema. Isso significa que um modelo é fornecido para você realizar a Autoavaliação e fazer o upload na sua conta. Caso você já tenha uma auditoria nos próximos meses, recomendamos que você use o modelo correto para a Autoavaliação (dependendo do tipo do seu certificado), para que você esteja preparado para enviá-lo para o MultiTrace.

De acordo com o nosso protocolo, você precisa fornecer essas informações à sua entidade certificadora. É essencial usar os modelos de Autoavaliação disponíveis na e-página UAO de Orientação do Usuário ou no MultiTrace. Observe que apenas o formato dos modelos fornecidos pode ser utilizado para fazer o upload.

O QUE SÃO OS MODELOS?

Com o MultiTrace, queremos apoiar nossos membros e as entidades certificadoras no processo de auditoria e certificação. Para isso, fornecemos modelos para cada detentor de certificado, que incluem todos os pontos de controle que você precisa cumprir. É exigido pelo protocolo UTZ fornecer a Autoavaliação à sua EC antes da auditoria. Apoiando este processo no MultiTrace, ajudamos você e sua EC a realizar uma auditoria bem-sucedida e eficiente. Mesmo se você não puder acessar o MultiTrace ainda, recomendamos usar esses modelos já. Desta forma, pode fazer o upload deles em um momento posterior, sem demora.

FATURAS DA TAXA DO PROGRAMA

As faturas da taxa do programa não serão migradas. Isso significa que você receberá as faturas a partir do GIP por e-mail (processo normal). Após a migração, você receberá as faturas da taxa do programa de café também, por e-mail, geradas a partir do MultiTrace. Na visão geral de finanças do MultiTrace, você não verá as faturas anteriores do GIP, mas apenas as recém-geradas do Multitrace.

ATÉ QUANDO POSSO ACESSAR O GIP?

Nós comunicaremos um cronograma exato o mais cedo possível, quando lançamos o MultiTrace. Haverá um período antes, quando você não vai poder acessar o GIP e ainda não pode acessar o MultiTrace. Nós pretendemos levar aproximadamente uma semana para este período.

AINDA POSSO FAZER UMA TRANSAÇÃO NO GIP QUANDO O PERÍODO DE CONGELAMENTO JÁ INICIOU?

Infelizmente não. Comunicaremos em tempo exatamento quando o GIP estará inacessível e por quanto tempo. Dentro desse período, você e seus fornecedores não vão poder acessar o GIP para fazer ou confirmar transações. Por favor, note que você pode, claro, negociar na vida real. Essas negociações devem ser relatadas no MultiTrace assim que você tiver acesso.

VAMOS RECEBER UM MANUAL / ORIENTAÇÃO DO USUÁRIO PARA O MULTITRACE?

Estamos preparando materiais de orientação para todos os usuários. Dentro do MultiTrace, você também encontrará dicas úteis sobre como usar o sistema.

Caso tenha dúvidas, não hesite em entrar em contato com nossa equipe de Suporte ao Membro e, em caso de problemas técnicos, entre em contato conosco pelo e-mail techsupport@utz.org.

O QUE ACONTECE COM A NOVA NORMA? / A NOVA NORMA ESTARÁ NO MULTITRACE?

Estamos trabalhando na nova versão da norma para a nova organização. Esperamos publicá-la até o final de 2019 em inglês. Traduções e treinamentos seguirão logo após. Os membros e as entidades certificadoras serão informados sobre as informações detalhadas da implementação.