

1. OBJECTIVO

Este procedimento tem por objetivo descrever o método utilizado para resolução de queixas/reclamações, conflitos, disputas, que envolvam membros do grupo, a entidade gestora do Grupo de Gestão Florestal Certificada da APAS Floresta, prestadores de serviço ou ainda conflitos entre legislação, normas de certificação e entidades certificadoras.

As queixas/reclamações, conflitos, disputas podem ser relacionadas com direitos consuetudinários, legislação, impactes das actividades de gestão, queixas de trabalhadores nomeadamente relacionadas com casos de assédio moral e sexual e discriminação, bem como relacionadas com perdas ou danos de propriedade, doenças profissionais ou acidentes de trabalho.

Está disponível publicamente o Formulário de Reclamação (EG_FH060) que poderá ser utilizada por qualquer individuo ou entidade para registar a mesma, devendo esta ser remetida à entidade gestora do GGFC da APAS Floresta (ggfc@apasfloresta.pt).

2. DEFINIÇÕES A ABREVIATURAS

GGFC – Grupo de Gestão Florestal Certificada da APAS Floresta.

GG – Gestor de Grupo do GGFC da APAS Floresta.

MG – Membro do GGFC da APAS Floresta

ET – Equipa Técnica do GGFC da APAS Floresta

Conflito – Qualquer actividade que cause discórdia na UGF

Disputa – Reclamação por parte de mais que uma entidade/pessoa pelo mesmo objecto de desacordo.

Reclamação – Qualquer actividade em que haja alguma entidade/pessoa que não esteja de acordo com a mesma.

Recurso – Pedido de revisão do resultado das averiguações obtidas após a reclamação/queixa.

3. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

4.1- Princípios gerais

- A prevenção e resolução de conflitos são da responsabilidade de cada Membro e da Entidade Gestora do Grupo.

- Caso um MG ou a ET identifique algum potencial conflito entre legislação nacional e/ou europeia e as normas de certificação florestal adoptadas pelo GGFC da APAS Floresta, este deve ser comunicado por escrito ao GG do GGFC da APAS Floresta. O GG analisa o conflito detectado e, se se verificar pertinente, o GG envia a informação sobre o potencial conflito identificado para a Entidade Certificadora.
- Após resposta, por escrito, da Entidade Certificadora, o GG do GGFC da APAS Floresta envia a informação para todos os intervenientes no GGFC da APAS Floresta, informando do resultado da comunicação efectuada.
- Todos os passos efectuados na resolução de conflitos deverão respeitar o procedimento de Comunicação do GGFC da APAS Floresta (EG_PR004).

4. RESOLUÇÃO DISPUTAS

- No caso de ser identificado no GGFC da APAS Floresta uma disputa entre limites de propriedades, posse de terra, utilização de recursos aquíferos, direitos consuetudinários (ex: direitos de passagem), etc, o MG afectado deverá fazer uma comunicação por escrito ao GG do GGFC da APAS Floresta, expondo o caso no prazo máximo de 1 semana.
- O GG do GGFC da APAS Floresta analisa o caso apresentado e caso se verifique que a origem do problema é uma queixa/reclamação, deverá ser seguido o ponto de resolução de queixas/reclamações.
- As disputas que possam ser resolvidas fora dos tribunais devem ser respondidas no prazo máximo de 1 mês. As disputas que são resolvidas em tribunal, o GG deve acompanhar o seu processo de resolução.
- Se a disputa apresentada for de magnitude substancial, de duração significativas ou envolvendo um número significativo de interesses, todos os trabalhos a realizar na UGF alvo de discórdia, não deverão ser iniciados ou deverão cessar até que a disputa se encontre resolvida ou em fase avançada de resolução.
- Caso a disputa não seja resolvida, todos os intervenientes do GGFC da APAS Floresta, devem encetar todos os esforços para que o processo de resolução da disputa seja o mais honesto correcto e leal possível.
- São mantidos registos actualizados (através do procedimento EG_PR004 – Comunicação), com os passos tomados para a sua resolução, os resultados de todos os processos de resolução de disputas, e no caso das disputas não resolvidas, as razões de não resolução e qual a alternativa a seguir.

5. RESOLUÇÃO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

5.1. Tipo de Reclamação

5.1.1. RECLAMAÇÃO CONTRA UM MEMBRO DO GRUPO

Edição/ Revisão 01/03/2019	Elaboração/Aprovação SB/RS	Página 2 de 5
-------------------------------	-------------------------------	---------------

- Quando surge uma reclamação contra um MG, a mesma deve ser recebida, verbalmente ou por escrito, e registada a sua entrada na Ficha de Comunicação de Entrada (EG_FH022), sendo respeitado o procedimento de comunicação do Grupo;
- O GG deve analisar a reclamação, o nome da UGF em causa, e as questões levantadas, as evidências existentes, bem como identificar qualquer prova objectiva que sustenha a reclamação e,;
 - i) Deve informar o membro da existência da reclamação, dos detalhes da mesma e, de que a mesma será investigada pela EG e que deve ser proactivo para a resolução da reclamação, envidando evidências para refutar a reclamação;
 - ii) Caso as evidências não sejam conclusivas, ou a reclamação envolva aspectos de extrema relevância para o Grupo, deve ser promovida uma vistoria ao membro (EG_FH030).
- Nas situações em que a causa do conflito seja o diferendo ou desacordo por direitos de terra entre a comunidade local e os gestores florestais, as operações florestais, que prejudiquem a usufruição futura destes direitos pelas comunidades locais, devem ser interrompidas, até que a disputa seja resolvida.
- O responsável pelas averiguações deverá iniciá-las de imediato:
 - i) Definir se a queixa se incluiu nos requisitos do grupo, ou seja, se é relevante para o grupo. E se for,
 - ii) recolher evidências objectivas que apoiem ou refutem a queixa apresentada.
- O processo deve dar início no prazo de 1 semana após a recepção da queixa e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se excepções autorizadas pelo GG, devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- Deve ser preparada e enviada uma resposta ao autor da reclamação, registando a mesma na Ficha de Comunicação Saída (EG_FH023) onde:
 - i) Se a análise concluir que a reclamação está fora das exigências e requisitos do grupo, ou não há nenhuma prova objectiva para apoiar a reclamação efectuada, então deve ser comunicado claramente por escrito ao queixoso e, o processo de reclamação fica encerrado;
 - ii) Se a análise concluir que a reclamação é credível, será emitida uma RAC (EG_FH031), devendo o membro ser informado e, em discussão com o EG, ser decididas as medidas que deverão ser tomadas para se solucionar o problema.
- A verificação da correcta implementação das medidas e acções para se solucionar o problema, é efectuada através da realização de vistorias (EG_FH030). Caso se verifique a correcta resolução do problema, a reclamação fica encerrada, caso contrário, segue-se o EG_PR009_IDENTIFICACAO_NC.
- Se o queixoso não concordar com os resultados das averiguações poderá apresentar um recurso formal por escrito no prazo de 30 dias à Direcção da APAS Floresta. O recurso deve ter resposta no prazo máximo de 30 dias após a recepção do mesmo.

5.1.2. RECLAMAÇÃO CONTRA ENTIDADE GESTORA DO GRUPO

- Quando surge uma reclamação contra a Entidade Gestora do Grupo, a mesma deve ser recepcionada, verbalmente ou por escrito, e registada a sua entrada na Ficha de Comunicação Entrada (EG_FH022). O GG comunica à Direcção da APAS Floresta e da data da sua recepção.
- A Direcção deve analisar a reclamação, as questões levantadas, as evidências existentes, bem como identificar qualquer prova objectiva que sustenha a reclamação.
- O responsável pelas averiguações deverá iniciá-las de imediato:
 - i) Definir se a queixa se incluiu nos requisitos do grupo, ou seja, se é relevante para o grupo. E se for,
 - ii) recolher evidências objectivas que apoiem ou refutem a queixa apresentada.
- O processo deve dar início no prazo de 1 semana após a recepção da queixa e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se excepções autorizadas pela Direcção da APAS Floresta, devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos com o GG.
- Se a análise concluir que a reclamação está fora das exigências e requisitos do grupo, ou não há nenhuma prova objectiva para apoiar a reclamação efectuada, então deve ser comunicado claramente por escrito ao queixoso (registando a mesma na Ficha de Comunicação Saída: EG_FH023), e o processo de reclamação fica encerrado;
- Caso as evidências não sejam conclusivas, ou a reclamação envolva aspectos de extrema relevância para o Grupo, deve ser promovida uma reunião com o queixoso (registando a mesma na Ficha de Comunicação Saída: EG_FH023), para que, em conjunto sejam identificadas as acções e medidas adequadas à solução do problema. Caso o queixoso não tenha disponibilidade de reunir, então o GG em conjunto com a Direcção da APAS Floresta, devem reunir com o intuito de identificar as acções e medidas adequadas à solução do problema, comunicando de forma clara por escrito ao queixoso, dando oportunidade a este de se pronunciar sobre as mesmas.
- As acções empreendidas pelo GG deverão ser monitorizadas pela Direcção da APAS Floresta, de forma a assegurar a sua completa implementação e a sua adequada resolução do problema. Caso existam comentários do queixoso, estes deverão ser contemplados durante o processo de monitorização.
- Se o queixoso não concordar com os resultados das averiguações poderá apresentar um recurso formal por escrito no prazo de 30 dias à Direcção da APAS Floresta. O recurso deve ter resposta no prazo máximo de 30 dias após a recepção do mesmo.

6. INDEMINIZAÇÕES/ COMPENSAÇÕES

- Caso as medidas e acções a efectuar para solucionar o problema envolvam indemnizações/ compensações a atribuir ao queixoso, deverá ser agendada uma reunião com a Direcção da APAS Floresta, com o GG do GGFC da APAS Floresta e com o queixoso de forma a ser estabelecido o valor da compensação, bem como a forma de pagamento da mesma, tendo de ser elaborada uma acta da reunião, onde constem as decisões tomadas. As compensações por perdas, estas devem ser justas.

7. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

Designação do Documento

Comunicação - Entrada	EG_FH022
Comunicação - Saída	EG_FH023
Vistorias	EG_FH030
Registo de Acção Correctiva	EG_FH031
Identificação NC	EG_PR009
Comunicação	EG_PR004
Formulário de Reclamação	EG_FH060