

## 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) no acesso à Plataforma ForestSIM e no portal da APAS Floresta, 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).

## 1. 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.

## 2. 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, e emitida uma tarefa à Entidade Gestora no ForestSIM. 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).

### 3. 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 ao GG do GGFC da APAS Floresta.
- 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 em tempo útil. 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 significativa 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.

## 4. RESOLUÇÃO DE QUEIXAS/RECLAMAÇÕES

### 4.1. Tipo de Reclamação

#### 4.1.1. RECLAMAÇÃO CONTRA UM MEMBRO DO GRUPO

Edição/ Revisão 17/05/2022	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 na ForestSIM 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 de imediato após a recepção da queixa e concluído no prazo de 3 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 ForestSIM 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 NC, 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 60 dias após a recepção do mesmo.

#### 4.1.2. RECLAMAÇÃO CONTRA ENTIDADE GESTORA DO GRUPO

Edição/ Revisão 17/05/2022	Elaboração/Aprovação SB/RS	Página 3 de 5
-------------------------------	-------------------------------	---------------

- 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 de imediato após a recepção da queixa e concluído no prazo de 3 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 60 dias após a recepção do mesmo.

#### 4.1.3.4. OUTRAS RECLAMAÇÕES

- Este mecanismo pode também ser usado para comunicar casos de assédio sexual e discriminação com base no sexo, estado civil, parentalidade, orientação sexual, raça e religião ou outros.

- O tratamento destes casos é confidencial remetendo sempre que necessário e com a concordância da parte reclamante para entidades oficiais.

## **5. 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.

## **6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS**

### **Designação do Documento**

Comunicação - Entrada	EG_FH022
Comunicação - Saída	EG_FH023
Vistorias	EG_FH030
Comunicação	EG_PR004
Formulário de Reclamação ou no ForestSIM	EG_FH060