

APFCertifica

Denominação do procedimento	Queixas e Recursos		
N.º do Procedimento	PR005	Data	2 Jan 19
Versão n.º	05	Autorizado por	Gestor

Objectivo

Definir o procedimento a seguir após a recepção de uma queixa, quer seja dirigida ao grupo ou a membros individuais do grupo, assegurando adequadas averiguações e resolução.

Podem ser realizadas queixas, 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.

Todas as queixas podem ser realizadas através da plataforma APFCertifica, disponível publicamente em <http://apfcertifica.pt>

1. Queixas contra um membro do Grupo

- 1.1. Quando é recebida uma queixa sobre um membro do Grupo, quer de forma verbal como escrita, o Gestor do Grupo deverá ser informado.
- 1.2. O Gestor do Grupo pode, se entender por necessário, nomear um auditor responsável pelas averiguações sobre a queixa.
- 1.3. Todas as queixas ficam registadas na plataforma APFCertifica, que inclui:
 - O nome e contacto das pessoas ou organizações que fizeram a queixa (os queixosos),
 - Descrição da queixa, referindo o nome do membro e o nome da exploração,
 - Deverão ser mencionadas quaisquer evidências objectivas apontadas pelo queixoso,
 - A data de recepção da queixa,
- 1.4. O membro contra o qual a queixa é feita, deverá ser informado dos detalhes da queixa e do nome do responsável pelas averiguações. Normalmente o membro é também informado do autor da queixa, com excepção dos queixosos que desejem manter o anonimato.
- 1.5. Em caso de diferendo ou desacordo sobre direitos de terra entre a comunidade local e o membro, devem ser interrompidas as operações florestais que prejudicam a usufruição futura destes direitos pelas comunidades, até que a queixa seja resolvida.

APFCertifica

- 1.6. O responsável pelas averiguações deverá iniciá-las de imediato, de acordo com as seguintes fases:
 - Definir se a queixa se inclui nos Requisitos do Grupo, ou seja se a queixa é relevante para o Grupo, e se for,
 - Recolher evidências objectivas que apoiem ou refutem a queixa
- 1.7. O processo deve ser iniciado no prazo de uma semana após a recepção da queixa, e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se excepções autorizadas pelo Gestor do Grupo, devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- 1.8. Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos com o Gestor do Grupo.
- 1.9. Se as averiguações refutam a queixa, quer porque o assunto da queixa está fora do âmbito dos requisitos do grupo, ou porque não existem evidências objectivas que permitam sustentar a queixa, então o queixoso deverá ser informado por escrito explicando claramente as averiguações e conclusões, e que se procede ao encerramento da queixa.
- 1.10. Se as averiguações permitem apoiar a queixa, então o membro deverá ser informado por escrito, e agendada uma reunião entre o membro, o gestor do grupo e o responsável pelas averiguações para decidir as acções a realizar para resolução da queixa.
- 1.11. Se for apropriado o queixoso poderá estar presente no processo de identificação das acções a realizar. Caso não esteja envolvido, deverá ser contactado por escrito, explicando as acções acordadas para resolução do problema e convidando-o a manifestar-se sobre elas.
- 1.12. As acções empreendidas pelo membro deverão ser monitorizadas de forma a assegurar a sua completa implementação e a sua adequação na resolução do problema. Caso existam comentários do queixoso, estes deverão ser contemplados durante o processo de monitorização.
- 1.13. Deverá ser mantido registo das acções realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 1.14. Se o queixoso não estiver de acordo com as acções realizadas deverá apelar de acordo com o abaixo mencionado no ponto 3.

2. Queixas contra a Gestão do Grupo

- 2.1. Quando é recepcionada uma queixa contra o Grupo, quer seja por escrito ou verbalmente, o Gestor do Grupo deve ser informado de imediato.
- 2.2. Se a queixa é contra um elemento específico da equipa existente no Grupo, sem ser o Gestor do Grupo, então este poderá ficar responsável pelas averiguações e seguir os passos elencados no ponto 1.
- 2.3. Se a queixa é contra a Gestão do Grupo em geral, ou contra o Gestor do Grupo, então a queixa deverá ser processada pela Comissão de Conflitos e Recursos – constituída pelos presidentes dos órgãos sociais da APFC, nomeadamente o

APFCertifica

Presidente da Direcção, o Presidente da Assembleia Geral e o Presidente do Conselho Fiscal.

- 2.4. O presidente da Direcção da APFC deve ser informado da queixa e deve informar o Gestor do Grupo sobre a pessoa nomeada para as averiguações.
- 2.5. Os detalhes da queixa ficam registados na Plataforma APFCertifica. A informação deverá incluir:
 - O nome e contacto das pessoas ou organizações que fizeram a queixa (os queixosos),
 - Descrição da queixa, referindo o nome do membro e o nome da exploração.
 - A data de recepção da queixa,
- 2.6. O responsável pelas averiguações deverá iniciá-las de imediato, de acordo com as seguintes fases:
 - Definir se a queixa se inclui nos Requisitos do Grupo, ou seja se a queixa é relevante para o Grupo, e se for
 - Recolher evidências objectivas que apoiem ou refutem a queixa
- 2.7. O processo deve ser iniciado no prazo de uma semana após a recepção da queixa, e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se excepções autorizadas pelo Presidente da Direcção da APFC, devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- 2.8. Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos com o Gestor do Grupo.
- 2.9. Se as averiguações refutam a queixa, quer porque o assunto da queixa está fora do âmbito dos requisitos do grupo, ou porque não existem evidências objectivas que permitam sustentar a queixa, então o queixoso deverá ser informado por escrito explicando claramente as averiguações e conclusões, e que se procede ao encerramento da queixa.
- 2.10. Se as averiguações permitem apoiar a queixa, então o gestor do grupo deverá ser informado por escrito, e agendada uma reunião entre o gestor do grupo e o responsável pelas averiguações para decidir as acções a realizar para resolução da queixa.
- 2.11. Se for apropriado o queixoso poderá estar presente no processo de identificação das acções a realizar. Caso não esteja envolvido, deverá ser contactado por escrito, explicando as acções acordadas para resolução do problema e convidando-o a manifestar-se sobre elas.
- 2.12. As acções empreendidas pelo Gestor do Grupo deverão ser monitorizadas pelo Presidente da Direcção da APFC, de forma a assegurar a sua completa implementação e a sua adequação na resolução do problema. Caso existam comentários do queixoso, estes deverão ser contemplados durante o processo de monitorização.

APFCertifica

- 2.13. O Registo das Queixas deverá ser actualizado com detalhes das acções realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 2.14. Se o queixoso não estiver de acordo com as acções realizadas deverá apelar de acordo com o abaixo mencionado no ponto 3.

3. Recursos

- 3.1. Os recursos podem ser apresentadas por:
- Queixosos ou elementos contra os quais foram apresentadas queixas, e que estejam em desacordo com os resultados das averiguações,
 - Um membro que tenha sido informado da expulsão do grupo.
- 3.2. O recurso deverá ser realizado por escrito e enviado ao Presidente da Direcção da APFC, no prazo de 30 dias após recepção da notificação formal dos resultados das averiguações, ou da carta tipo de expulsão.
- 3.3. O presidente deve informar de imediato o Gestor do Grupo sobre o recurso recebido, de forma a preparar uma reunião de apelação.
- 3.4. Deverá ser convocada uma reunião entre os presidentes dos órgãos sociais da APFC, com o objectivo de analisar a queixa. A reunião será presidida pelo Presidente da Assembleia Geral.
- 3.5. A reunião para análise do recurso deverá decorrer no prazo de 30 dias a partir da recepção do recurso.
- 3.6. Se o recurso está relacionado com uma queixa, poderá ser solicitado ao queixoso, ou à pessoa a quem a queixa foi dirigida, a disponibilização de informação por escrito ou a presença na reunião, nomeadamente cópia de documentos ou correspondência da Gestão do Grupo.
- 3.7. Se o recurso está relacionado com uma expulsão, poderá ser solicitado ao membro expulso, ao auditor, ou outros envolvidos na visita de monitorização a disponibilização de informação por escrito ou a presença na reunião. Poderão ainda ser solicitadas cópias de documentos ou correspondência da Gestão do Grupo.
- 3.8. A decisão dos órgãos sociais da APFC deverá ser documentada por escrito, através da realização de uma acta, e assinada pelos respectivos presidentes.
- 3.9. Deverá ser disponibilizada uma cópia da decisão ao Gestor do Grupo, ao responsável pelo recurso, ou no caso de um recurso decorrente de uma queixa, à pessoa/ entidade contra quem a queixa foi formalizada.
- 3.10. A decisão será final, e quaisquer recursos posteriores deverão ser remetidos directamente à entidade certificadora.