

Denominação do procedimento	Queixas e Recursos		
N.º do Procedimento	EG_001	Data	09 Janeiro 2019
Versão n.º	02	Autorizado por	Gestor

Objectivo

Definir o procedimento a seguir após a receção de uma queixa assegurando adequadas averiguações e resolução. As queixas recebidas podem contemplar, entre outras, as seguintes situações:

- Incumprimento da legislação aplicável;
- Posse da terra incluindo disputa de extremas;
- Direitos legais e consuetudinários das comunidades locais;
- Impactes das atividades de gestão;
- Assédio sexual;
- Corrupção e infrações conexas;
- Discriminação com base no sexo, na raça, na etnia, na nacionalidade, na parentalidade, no estado civil, na idade, na deficiência, na religião, na orientação sexual, na identidade ou expressão de género;
- Desigualdade salarial e condições de trabalho;
- Exploração laboral;
- Doenças profissionais ou acidentes de trabalho.

1. Queixas contra um colaborador.

- 1.1. Quando é recebida uma queixa sobre um colaborador, quer de forma verbal como escrita, o Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A. deverá ser informado.
- 1.2. Uma cópia da carta - tipo para queixas (CT001) deverá ser remetida ao queixoso.
- 1.3. O Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A. pode, se entender por necessário, nomear um auditor responsável pelas averiguações sobre a queixa.
- 1.4. O gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A. deverá actualizar o Registo das Queixas (CG013). As informações a inserir no registo devem:
 - Referir o nome e contacto das pessoas ou organizações que fizeram a queixa (os queixosos),
 - Descrever a queixa, referindo o nome do membro e o nome da exploração.
 - Deverão ser mencionadas quaisquer evidências objectivas apontadas pelo queixoso.
 - Mencionar a data de recepção da queixa,
 - Mencionar a pessoa responsável pelas averiguações.

- 1.5. O colaborador contra o qual a queixa é feita, deverá ser informado dos detalhes da queixa e do nome do responsável pelas averiguações. Normalmente o colaborador é também informado do autor da queixa, com exceção dos queixosos que desejem manter o anonimato e dos queixos alvos de discriminação ou assédio sexual.
- 1.6. Em caso de diferendo ou desacordo sobre direitos de terra entre a comunidade local e o colaborador, devem ser interrompidas as operações florestais que prejudicam a usufruição futura destes direitos pelas comunidades, até que a queixa seja resolvida.
- 1.7. O responsável pelas averiguações deverá iniciá-las de imediato, de acordo com as seguintes fases:
 - Definir se a queixa é relevante, e se for,
 - Recolher evidências objectivas que apoiem ou refutem a queixa
- 1.8. O processo deve ser iniciado no prazo de uma semana após a recepção da queixa, e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se exceções autorizadas pelo Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A., devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- 1.9. Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos com o Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A..
- 1.10. Se as averiguações refutam a queixa, quer porque o assunto da queixa está fora do âmbito dos requisitos da certificação, ou porque não existem evidências objectivas que permitam sustentar a queixa, então deverá ser escrita uma carta ao queixoso que explique claramente as averiguações e conclusões, e que se procede ao encerramento da queixa.
- 1.11. Se as averiguações permitem apoiar a queixa, então o colaborador deverá ser informado por escrito, e agendada uma reunião entre o colaborador, o gestor da certificação e o responsável pelas averiguações para decidir as acções a realizar para resolução da queixa.
- 1.12. 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.
- 1.13. As acções empreendidas pelo colaborador 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.
- 1.14. O Registo das Queixas deverá ser actualizado com detalhes das acções realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 1.15. 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 da EGLON – TIMBERS, S.A.

- 2.1. Quando é recepcionada uma queixa contra a EGLON – TIMBERS, S.A., quer seja por escrito ou verbalmente, o Gestor deve ser informado de imediato.
- 2.2. Uma cópia da carta - tipo para queixas (CT001) deverá ser remetida ao queixoso.

- 2.3. Se a queixa é contra um elemento específico da equipa existente na EGLON – TIMBERS, S.A., sem ser o Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A., então este poderá ficar responsável pelas averiguações e seguir os passos elencados no ponto 1.
- 2.4. Se a queixa é contra a Gestão da EGLON – TIMBERS,S.A. em geral, ou contra o Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A., então a queixa deverá ser processada pela Comissão de Conflitos e Recursos – constituída pela administração da EGLON- TIMBERS, S.A.
- 2.5. Detalhes da queixa deverão ser actualizados no Registo das Queixas (CG013) pelo Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A.. A informação deverá incluir:
 - Referir o nome e contacto das pessoas ou organizações que fizeram a queixa (os queixosos),
 - Descrever a queixa, referindo o nome do colaborador e o nome da exploração.
 - Deverão ser mencionadas quaisquer evidências objectivas apontadas pelo queixoso.
 - Mencionar a data de recepção da queixa,
- 2.6. Mencionar a pessoa responsável pelas averiguações
- 2.7. O responsável pelas averiguações deverá iniciá-las de imediato, de acordo com as seguintes fases:
 - Definir se a queixa é relevante, e se for
 - Recolher evidências objectivas que apoiem ou refutem a queixa
- 2.8. 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 pela administração da EGLON – TIMBERS, S.A, devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- 2.9. Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos internamente com os responsáveis pela certificação
- 2.10. Se as averiguações refutam a queixa, quer porque o assunto da queixa está fora do âmbito dos requisitos da certificação, ou porque não existem evidências objectivas que permitam sustentar a queixa, então deverá ser escrita uma carta ao queixoso que explique claramente as averiguações e conclusões, e que se procede ao encerramento da queixa.
- 2.11. Se as averiguações permitem apoiar a queixa, então o gestor deverá ser informado por escrito, e agendada uma reunião entre o gestor e o responsável pelas averiguações para decidir as acções a realizar para resolução da queixa.
- 2.12. 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.
- 2.13. As acções empreendidas pelo Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A. deverão ser monitorizadas pelo Presidente da Administração mesma, 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.

- 2.14. O Registo das Queixas deverá ser actualizado com detalhes das acções realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 2.15. 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 apresentados por:
- Queixosos ou elementos contra os quais foram apresentadas queixas, e que estejam em desacordo com os resultados das averiguações,
- 3.2. O recurso deverá ser realizado por escrito e enviado à , EGLON – TIMBERS, S.A 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 sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A.sobre o recurso recebido, de forma a preparar uma reunião de apelação.
- 3.4. A reunião para análise do recurso deverá decorrer no prazo de 30 dias a partir da recepção do recurso.
- 3.5. 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 sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A..
- 3.6. A decisão da EGLON –TIMBERS, S.A. deverá ser documentada por escrito, através da realização de uma acta, e assinada pelos respectivos gerentes.
- 3.7. Deverá ser disponibilizada uma cópia da decisão ao Gestor do sistema de certificação da EGLON – TIMBERS, S.A., ao responsável pelo recurso, ou no caso de um recurso decorrente de uma queixa, à pessoa/ entidade contra quem a queixa foi formalizada.
- 3.8. A decisão será final, e quaisquer recursos posteriores deverão ser remetidos directamente à entidade certificadora.

Outros documentos referidos:

Designação do Documento	Número do Documento
Registo de Queixas	EG_003
Carta Tipo Queixas	EG_002