
Floresta Atlântica Certification Group

Denominação do procedimento	Queixas e Recursos
-----------------------------	---------------------------

Objetivo

Definir o procedimento a seguir após a receção de uma queixa, quer seja dirigida ao grupo ou a membros individuais do grupo, 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 estremas;
- 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 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. Uma cópia da carta - tipo para queixas (FA_CT001) deverá ser remetida ao queixoso.
- 1.3. O Gestor do Grupo pode, se entender por necessário, nomear um auditor responsável pelas averiguações sobre a queixa.
- 1.4. O gestor do Grupo deverá atualizar o Registo das Queixas (FA-010). 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 objetivas apontadas pelo queixoso.

Floresta Atlântica Certification Group

- Mencionar a data de receção da queixa,
 - Mencionar a pessoa responsável pelas averiguações.
- 1.5. 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 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 membro, devem ser interrompidas as operações florestais que prejudicam a usufruição futura destes direitos pelas comunidades, até que a queixa seja resolvida.
- 1.7. As operações florestais também serão interrompidas em áreas onde existam disputas:
- 1.7.1. de magnitude substancial;
 - 1.7.2. de duração significativa;
 - 1.7.3. envolvendo um número significativo de interesses.
- 1.8. 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 objetivas que apoiem ou refutem a queixa
- 1.9. O processo deve ser iniciado no prazo de uma semana após a receção da queixa, e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se exceções autorizadas pelo Gestor do Grupo, devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- 1.10. Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos com o Gestor do Grupo.
- 1.11. 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 objetivas 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.
- 1.12. 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 ações a realizar para resolução da queixa.
- 1.13. Se for apropriado o queixoso poderá estar presente no processo de identificação das ações a realizar. Caso não esteja envolvido, deverá ser contactado por escrito, explicando as ações acordadas para resolução do problema e convidando-o a manifestar-se sobre elas.

Floresta Atlântica Certification Group

- 1.14. As ações 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.
- 1.15. O Registo das Queixas deverá ser atualizado com detalhes das ações realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 1.16. Se o queixoso não estiver de acordo com as ações realizadas deverá apelar de acordo com o abaixo mencionado no ponto 3.

2. Queixas contra a Gestão do Grupo

- 2.1. Quando é rececionada uma queixa contra o Grupo, quer seja por escrito ou verbalmente, o Gestor do Grupo deve ser informado de imediato.
- 2.2. Uma cópia da carta - tipo para queixas (FA_CT001) deverá ser remetida ao queixoso.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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 pelo Diretor Geral e Comissão executiva da Floresta Atlântica S.A..
- 2.5. O Diretor Geral deve ser informado da queixa e deve informar o Gestor do Grupo sobre a pessoa nomeada para as averiguações.
- 2.6. Detalhes da queixa deverão ser atualizados no Registo das Queixas (FA-010) pelo Gestor do Grupo. 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 membro e o nome da exploração.
 - Deverão ser mencionadas quaisquer evidências objetivas apontadas pelo queixoso.
 - Mencionar a data de receção da queixa,
 - Mencionar a pessoa responsável pelas averiguações de acordo com a nomeação do Diretor Geral.
- 2.7. 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 objetivas que apoiem ou refutem a queixa

Floresta Atlântica Certification Group

- 2.8. O processo deve ser iniciado no prazo de uma semana após a receção da queixa, e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se exceções autorizadas pela comissão, devendo o queixoso ser informado desta situação por escrito.
- 2.9. Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos com o Gestor do Grupo.
- 2.10. 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 objetivas 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 do grupo deverá ser informado por escrito, e agendada uma reunião entre o gestor do grupo e o responsável pelas averiguações para decidir as ações a realizar para resolução da queixa.
- 2.12. Se for apropriado o queixoso poderá estar presente no processo de identificação das ações a realizar. Caso não esteja envolvido, deverá ser contactado por escrito, explicando as ações acordadas para resolução do problema e convidando-o a manifestar-se sobre elas.
- 2.13. As ações empreendidas pelo Gestor do Grupo deverão ser monitorizadas pela comissão, 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 atualizado com detalhes das ações realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 2.15. Se o queixoso não estiver de acordo com as ações 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 à Comissão Executiva da Floresta Atlântica S.A., no prazo de 30 dias após receção da notificação formal dos resultados das averiguações, ou da carta tipo de expulsão.
- 3.3. A Comissão Executiva 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 da comissão, com o objetivo de analisar a queixa. A reunião será presidida pelo Diretor Geral.
- 3.5. A reunião para análise do recurso deverá decorrer no prazo de 30 dias a partir da receção do recurso.

Floresta Atlântica Certification Group

- 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 da comissão deverá ser documentada por escrito, através da realização de uma ata, e assinada pelos respetivos representantes.
- 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 diretamente à entidade certificadora.

Outros documentos referidos:

Designação do Documento	Número do Documento
Registo de Queixas	FA-010
Carta Tipo Queixas	FA_CT001