



MECANISMO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E DISPUTAS - RESUMO

Edição: 00

Ago 2023

Relativamente à comunicação, o compromisso da **FLORESTGAL** é tanto informar, como receber, documentar e responder às comunicações relevantes das partes interessadas, como clientes, entidades oficiais, vizinhos, comunidades e público em geral.

Para tanto, os contactos da organização são amplamente divulgados, estando também disponível um formulário para contacto “online” (Clique aqui).

Também, quando julgado necessário por ocasião do planeamento das operações, são informadas e consultadas as partes interessadas locais (Vizinhos, comunidades, etc.), seja informalmente, através de visitas, seja formalmente com o envio de documento próprio para o efeito.

As comunicações recebidas pelos colaboradores, operadores ou outros intervenientes, são respondidas adequadamente e, quando julgadas pertinentes, comunicadas ao Coordenador do SGF (Sistema de Gestão Florestal).

A organização assegura o registo as comunicações julgadas pertinentes em formulário próprio, indicando o tratamento a ser dado, os responsáveis e prazos.

A resolução do assunto é acompanhada e é feita a avaliação do tratamento que foi dispensado, até à conclusão do processo.

A resposta por parte da organização para as comunicações assim registadas, é dada no prazo máximo de 20 dias. Caso a situação não seja resolvida, são indicadas as razões da não resolução, e qual a alternativa a seguir.

É sempre considerada a necessidade de envolver as partes interessadas no tratamento e resolução das situações, bem como de informar e dar resposta às mesmas.

Nos casos de disputas relacionadas com aspetos legais, ou onde a posse e/ou direitos consuetudinários possam ser comprometidos, ou em casos de queixas relacionadas com os impactes das atividades de gestão, para além do tratamento a ser dado, as operações florestais que são, ou podem ser, a causa direta da disputa ou queixa, não são iniciadas, ou são suspensas até que a situação se encontre resolvida.