

IDENTIFICAÇÃO

Pessoa singular

Pessoa coletiva

NOME**MORADA****E-MAIL**TEL.
FIXOTEL.
MÓVEL**ASSUNTO:** (Cruz no sistema sob o qual incide a reclamação)

Queixa		Reclamação		Recurso	
--------	--	------------	--	---------	--

RECLAMAÇÃO/ QUEIXA/RECURSONota: devolver à entidade gestora, 2BFOREST, após o preenchimento. (geral@2bforest.pt)**Mecanismo de resolução reclamações**

Deve utilizar o mecanismo de reclamações da 2BForest para caso de conhecimento de:

- ✓ Atos de corrupção;
- ✓ Casos de assédio sexual ou discriminação;
- ✓ Incumprimento legal;
- ✓ Diferendo ou desacordo sobre direitos de terra entre a comunidade local e o membro;
- ✓ Não cumprimento de prazos de pagamento de contratos ou salários.

- 2.1 O formulário EG_RR_05 está disponível no dossier de cada membro e ainda publicamente, no site da 2BForest.
- 2.2 Quando é recebida uma queixa sobre um Membro do Grupo, o Gestor do Grupo deverá ser informado.
- 2.3 O Gestor do Grupo, ou algum técnico designado, deverá registar a queixas/reclamação ou recurso;
- 2.4 O Membro deverá ser informado dos detalhes da queixa e do nome do responsável pelas averiguações.
- 2.5 Em caso de diferendo ou desacordo sobre direitos de terra entre a comunidade local e o Membros, devem ser interrompidas as operações florestais que prejudicam a usufruição futura destes direitos pelas comunidades, até que a queixa seja resolvida.
- 2.6 O responsável pelas averiguações deverá iniciá-las de imediato, de acordo com as seguintes fases:
 - 2.6.1 Definir se a queixa se inclui nos Requisitos do Grupo, norma aplicável, ou seja se a queixa é relevante para o Grupo, e se for,
 - 2.6.2 Recolher evidências objetivas que apoiem ou refutem a queixa.
 - 2.6.3 Os resultados da averiguação deverão ficar documentados e ser discutidos com o Gestor do Grupo.
- 2.7 O Registo das Reclamações deverá ser atualizado com detalhes das ações realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 2.8 Se o queixoso não estiver de acordo com as ações realizadas poderá apelar.
- 2.9 O tratamento destes casos é confidencial remetendo sempre que necessário, com a concordância da parte reclamante, para as entidades oficiais.