

## 1 – Objetivo

Estabelecer a metodologia para a identificação, comunicação e resolução de quaisquer conflitos/disputas e perdas/danos de proprietários e trabalhadores que ocorram em qualquer área do Grupo de Certificação da Gestão Florestal Responsável da Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

## 2 – Âmbito

Ações levadas a efeito para identificar e comunicar e resolver quaisquer conflitos/disputas e perdas/danos que ocorram em qualquer área do Grupo de Certificação de Gestão Florestal Sustentável da Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

## 3 – Referências

No âmbito da certificação do GFNAPF aplicam-se as normas fundamentais: Genérica de grupo do FSC (FSC-STD-30-005 V1-1 EN na versão mais atual) e a Norma FSC de Gestão Florestal para Portugal (FSC-STD-PRT-01-2016 V1-1 Portuguese all scope na versão mais atual). Aplica-se ainda a Norma de Sistemas de gestão florestal sustentável – Aplicação dos critérios pan-europeus para a gestão florestal sustentável - NP 4406:2014.

## 4 – Definições e Abreviaturas

**Conflito** – Confronto de princípios contraditórios que ocorrem em propriedades pertencentes ao GFNAPF.

**Disputa** – Choque de opiniões ou interesses diferentes.

**Perdas** – Prejuízos causados por eventos/acções a decorrerem em propriedades pertencentes ao GFNAPF.

**Danos** – Prejuízo patrimonial ou moral sofrido por uma pessoa, ou entidade por acções ocorridas em propriedades pertencentes ao GFNAPF.

**SLIMF** – Áreas florestais de pequena dimensão e de baixa intensidade de gestão (Small Low Intensity managed forests).

**ET** – Equipa técnica do Grupo de Certificação de Gestão Florestal Responsável da Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

**GFNAPF** – Grupo de Certificação de Gestão Florestal Responsável da Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

**DT** – Direção Técnica da Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

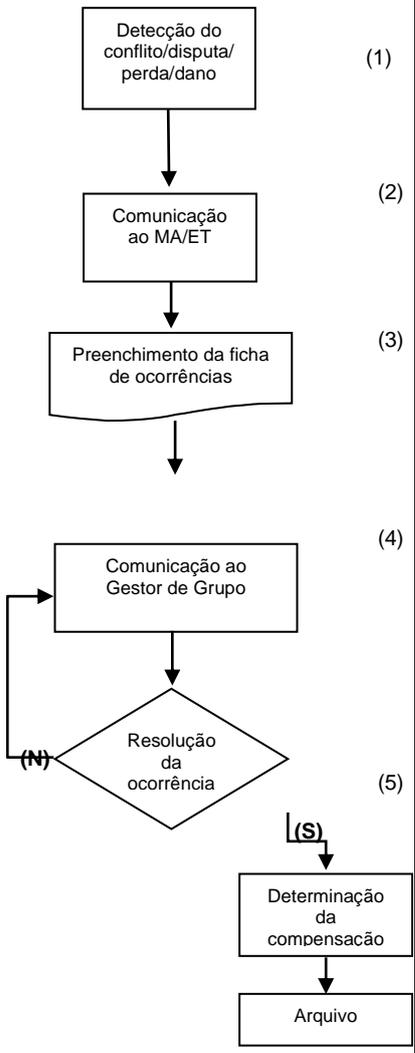
**GG** – Gestor do Grupo de Certificação de Gestão Florestal Responsável da Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

**FNAPF** – Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

**MA** – Membro Aderente ao Grupo de Certificação de Gestão Florestal Sustentável da Federação Nacional das Associações de Proprietários Florestais.

**5 – Descrição e Responsabilidades**

**5.1 – Identificação, comunicação e resolução de Conflitos/Disputas e Perdas/Danos**

<i>Fluxograma</i>	<i>Resp.</i>	<i>Doc.</i>	<i>Ações</i>	
 <pre> graph TD     A[Detecção do conflito/disputa/perda/dano] --&gt; B[Comunicação ao MA/ET]     B --&gt; C[Preenchimento da ficha de ocorrências]     C --&gt; D[Comunicação ao Gestor de Grupo]     D --&gt; E{Resolução da ocorrência}     E -- (N) --&gt; D     E -- (S) --&gt; F[Determinação da compensação]     F --&gt; G[Arquivo]           </pre>	(1)	Todos	-----	<b>(1)</b> São detectados conflitos/disputas e/ou perdas/danos dentro de qualquer propriedade pertencente ao GFNAPF. Quem detecta conflitos/disputas e/ou perdas/danos recolhe evidências e se possível faz o registo fotográfico da situação.
	(2)	MA/ET	-----	<b>(2)</b> A ocorrência é comunicada ao MA ou directamente à ET.
	(3)	MA/ET	<b>FR.007</b>	<b>(3)</b> A parte interessada que identificar a situação preenche a ficha de ocorrência, verifica a ocorrência e descreve a perda ou dano ocorrido para calculo da respetiva compensação. No caso de disputas, as operações serão imediatamente suspensas.
	(4)	GG/ET	<b>FR.007</b> <b>FR.005</b>	<b>(4)</b> A ET comunica ao GG, entregando a ficha de ocorrência devidamente preenchida e com o parecer técnico elaborado. Se carecer de uma acção correctiva, o GG faz um Plano de Acções para levar a cabo a sua correção. O plano de acções deve prever o envolvimento das partes interessadas envolvidas.
	(5)	GG/MA	<b>FR.007</b>	<b>(5)</b> O GG comunica ao MA as acções necessárias para resolver o conflito/disputa e/ou perda/dano, garantindo que as medidas propostas evitam a repetição da ocorrência.  <b>(S)</b> Se a acção resolver o conflito/disputa e/ou perda/dano, o GG, com base na avaliação do registo da ocorrência determina a compensação justa a propor. Estando compreendidas e implementadas as acções a levar a cabo e acordado o valor da compensação o processo é arquivado.  <b>(N)</b> Caso não seja encontrada uma solução, o MA comunica novamente ao GG que retoma o processo a fim de propor novas acções, podendo dar o caso de suspender as operações até à resolução do problema.

Todos os conflitos/disputas, perdas e danos são registados no arquivo de registo AR.004 que contém:

- Os passos tomados para a resolução das queixas;
- Os resultados de todos os processos de resolução de queixas, incluindo as compensações atribuídas; e
- No caso de queixas não resolvidas, a razão para essa não resolução e qual a solução encontrada.

**6 – Documentos Associados**

**FR.005** – Plano de Ações.

**FR.007** – Registo de ocorrências.

**AR.004** – Registo\_Ocorrencias\_NC\_ativilegais\_perdasDanos reclamações