



**Documento Normativo CFFP para o esquema de PEFC PT
utilizadores PEFC Portugal**

**Procedimento Geral de Resolução de
Reclamações, Diferendos e Recursos**

Revisão: 01

Data: 2015-01-16

Página 1/5

Índice

Lista de Abreviaturas	1
1 Introdução	2
2 Referências Bibliográficas	2
3 Tipos de Reclamações	2
4 Resolução de uma Reclamação ou Diferendo	3
5 Recurso ao Conselho Consultivo do CFFP	5

Lista de Abreviaturas

OC	Organismo de Certificação
CdR	Cadeia de Responsabilidade
CFFP	Conselho da Fileira Florestal Portuguesa
IPAC	Instituto Português de Acreditação
PEFC	Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes
SPCF	Sistema Português de Certificação Florestal/PEFC Portugal
GFS	Gestão Florestal Sustentável
CT	Comité Técnico 145



**Documento Normativo CFFP para o esquema de PEFC PT
utilizadores PEFC Portugal**

**Procedimento Geral de Resolução de
Reclamações, Diferendos e Recursos**

Revisão: 01

Data: 2015-01-16

Página 2/5

1 Introdução

O CFFP/PEFC Portugal está ciente de que, como acontece com qualquer programa ou actividade, por vezes, poderão haver problemas na aplicação do Sistema Português de Certificação Florestal, que podem resultar em reclamações ou diferendos.

Este procedimento define as entidades que tratam de reclamações ou diferendos e os mecanismos de recurso para aquelas(es) que não podem ser tratadas(os) de acordo com o procedimento de resolução de diferendos do Organismo de Certificação acreditado ou do Organismo de Acreditação em causa.

O CFFP encoraja todas as partes interessadas a comunicarem informações sobre qualquer actividade suspeita e a utilizarem os mecanismos de reclamação e recurso aplicáveis. Além de se corrigir eventuais problemas, os mecanismos de reclamações e recursos constituem uma oportunidade para implementar as medidas correctivas e preventivas e, por esta via, melhorar os serviços do PEFC.

Fundamentalmente, é um mecanismo para assegurar responsabilização.

2 Referências Bibliográficas

As referências bibliográficas seguintes são indispensáveis para aplicação deste documento. Para as referências normativas datadas e não datadas, aplica-se a última edição dos mesmos (incluindo eventuais revisões).

Documento	Título
CFFP PG 1003:2009	Regulamento do Conselho Consultivo
CFFP DOC 1001:2009	Estatutos do Conselho da Fileira Florestal Portuguesa
NP4406:2014	Norma Portuguesa para a Gestão Florestal Sustentável: Sistemas de gestão florestal sustentável - Aplicação dos critérios pan-europeus para a gestão florestal sustentável
OR CT145	Regulamento da Comissão Técnica 145

3 Tipos de Reclamações

Existem cinco tipos de reclamações no âmbito do Sistema PEFC Portugal, em que as diferenças de opinião ou desentendimentos podem resultar em reclamações ou diferendos, que são as seguintes:

1. O conteúdo da Norma Portuguesa para a Gestão Florestal Sustentável e os procedimentos de desenvolvimento normativo;
2. A acreditação dos Organismos de Certificação;



**Documento Normativo CFFP para o esquema de PEFC PT
utilizadores PEFC Portugal**

**Procedimento Geral de Resolução de
Reclamações, Diferendos e Recursos**

Revisão: 01

Data: 2015-01-16

Página 3/5

3. A abordagem adoptada no momento da certificação de uma floresta em particular, ou um sistema de cadeia de responsabilidade por um Organismo de Certificação de terceira parte, independente e acreditado;
4. Questões relativas à gestão de uma área de floresta específica ou de uma cadeia de abastecimento de produtos florestais;
5. Administração do sistema PEFC.

4 Resolução de uma Reclamação ou Diferendo

No âmbito do Sistema PEFC Portugal, as entidades têm diferentes papéis e responsabilidades consoante o tipo de reclamação ou diferendo. As reclamações e diferendos deverão, em primeiro lugar, ser direccionadas(os) para a entidade responsável pela respectiva questão.

O primeiro passo para resolver uma reclamação ou diferendo deverá ser o contacto com a entidade responsável - CT/IPQ, IPAQ, Organismo de Certificação ou o PEFC Portugal – relacionada com a reclamação, diferendo, preocupação ou dúvida. Cada uma das entidades tem os seus próprios procedimentos documentados para lidar com as reclamações, diferendos e recursos. Em relação ao CFFP, estes são definidos neste procedimento.

Categoria 1 – Em relação às(aos) reclamações/diferendos relacionadas(os) na CT, esta tem os seus próprios mecanismos de resolução de reclamações, diferendos e recursos que são um requisito para as actividades de desenvolvimento normativo e estão definidos no seu Regulamento, que pode ser consultado na página WEB do ICNF <http://www.icnf.pt/portal/florestas/gf/norm-gf/resource/docs/norm-gf/regr-ct145> e na página WEB do CFFP/ PEFC Portugal http://www.pefc.pt/images/RegrasFuncionamentoCT145_2013.pdf.

Categoria 2 – Em relação às reclamações, diferendos ou acções relativas(os) ao processo de certificação ou à conduta do Organismo de Certificação cuja resolução não seja aceitável para o reclamante, Organismo de Certificação ou terceiros, a matéria deverá ser encaminhada para o Organismo de Acreditação em causa, que em Portugal é o IPAC.

Categoria 3 – Todos os Organismos de Certificação acreditados, que operam nas áreas da Gestão Florestal Sustentável e Certificação da Cadeia de Responsabilidade, são obrigados a ter procedimentos documentados para lidar com reclamações, diferendos e recursos relacionadas(os) com o processo de certificação - mesmo ao nível da recusa, suspensão ou anulação de um certificado Cadeia de Responsabilidade e/ou Gestão Florestal Sustentável. Estes procedimentos são um dos requisitos incluídos nos requisitos de acreditação da ISO/IEC 17021 e NP EN 45011 “*Requisitos gerais para organismos de certificação de produtos*” (Guia ISO / IEC 65:1996).

Categoria 4 – Para entidades gestoras florestais, a Norma Portuguesa para a Gestão Florestal Sustentável (NP 4406, capítulo 4, cláusulas 4.3.3), inclui um requisito específico relacionado com



**Documento Normativo CFFP para o esquema de PEFC PT
utilizadores PEFC Portugal**

**Procedimento Geral de Resolução de
Reclamações, Diferendos e Recursos**

Revisão: 01

Data: 2015-01-16

Página 4/5

a resolução de reclamações e incita a demonstração uma postura pró-activa na resolução de diferendos referentes à gestão florestal entre operadores florestais e comunidade local.

Categoria 5 – Administração do sistema PEFC, incluindo questões relacionadas com notificação ou organismos de certificação, licenças de utilização do logotipo PEFC e gestão do sistema de registo PEFC.

Quadro resumo

A fim de ajudar as partes interessadas a identificarem qual a entidade responsável que devem contactar quando se encontram perante um problema, a tabela abaixo indica os tipos de questões, quem é o responsável e qual o seu contacto.

Qual é a questão?	Quem é o responsável?	Como fazer o contacto?
A norma utilizada no âmbito do Sistema Português de Certificação Florestal, ou seja, o conteúdo técnico	CT 145 ICNF/IPQ	O presidente da CT através do secretariado dina.anastacio@icnf.pt
Os procedimentos relativos ao desenvolvimento e gestão da Norma Portuguesa	CT 145 ICNF/IPQ	O presidente da CT através do secretariado dina.anastacio@icnf.pt ou o IPQ ipq@ipq.pt
A acreditação de Organismo de Certificação	O Organismo de Acreditação aplicável. Em Portugal: IPAC	O IPAC acredita@ipac.pt Os contactos dos Organismos de Certificação Acreditados encontram-se disponíveis aqui
A certificação de uma floresta em particular ou de sistema de cadeia de responsabilidade	O Organismo de Certificação aplicável	Os contactos dos Organismos de Certificação Acreditados encontram-se disponíveis aqui
A gestão de uma área de floresta específica ou de uma cadeia de abastecimento de produtos florestais	A entidade gestora da certificação florestal /a entidade detentora do certificado Cadeia de Responsabilidade	A lista de entidades certificadas GFS e CdR pode ser consulta aqui
A marca PEFC, notificação ou organismos de certificação, licenças de utilização do logotipo PEFC e gestão do sistema de registo PEFC e qualquer outro assunto relacionado com a certificação e acreditação, que não foi resolvido pela entidade responsável	PEFC Portugal	O secretariado do PEFC Portugal geral@pefcpt



**Documento Normativo CFFP para o esquema de PEFC PT
utilizadores PEFC Portugal**

**Procedimento Geral de Resolução de
Reclamações, Diferendos e Recursos**

Revisão: 01

Data: 2015-01-16

Página 5/5

5 Recurso ao Conselho Consultivo do CFFP

Para qualquer reclamação ou diferendo, que não possa ser tratada(o) através dos mecanismos colocados em prática pelos organismos relevantes, o CFFP/PEFC Portugal, convocará, com carácter temporário, o Conselho Consultivo do CFFP, uma comissão especializada em resolução de reclamações, diferendos e recursos.

O Conselho Consultivo é um órgão de consulta do CFFP e é composto por representantes de entidades do sector florestal português, independentes e autónomas do CFFP, na seguinte proporção:

- Dois representantes de reconhecido mérito da actividade de produção florestal;
- Dois representantes de reconhecido mérito da actividade de indústria florestal e serviços conexos;
- Dois representantes da área do ensino superior florestal;
- Dois representantes do universo das actividades identificadas no n.º 3 do artigo 5º dos estatutos, que incluem conservação da natureza e ambiente, protecção do consumidor e interesses sociais, educação florestal, investigação e desenvolvimento.

O Conselho Consultivo é presidido pelo Presidente de Direcção do CFFP, que nomeia os representantes da comissão especializada em resolução de reclamações, diferendos e recursos, a qual é constituída por três representantes dos principais sectores representados no Conselho Consultivo.

Uma entidade que pretenda utilizar a comissão especializada do Conselho Consultivo, deve comunicá-lo por escrito ao Secretário-Geral do CFFP, num período de um mês após a ocorrência, informando as razões subjacentes para as questões levantadas e os detalhes da reclamação. O Presidente deverá dar conhecimento ao reclamante da recepção da reclamação, no prazo de 10 dias após a recepção da mesma e a seguir convocará uma reunião.

Esta reunião será convocada pelo presidente do Conselho Consultivo para avaliar de forma imparcial, todas as informações recolhidas e validadas acerca da reclamação.

A comissão especializada irá emitir uma recomendação num prazo não superior a 2 meses. De acordo com a recomendação, o CFFP tomará uma decisão, com carácter definitivo, que será vinculativa, terminando a intervenção do CFFP.

O assunto e o resultado da reclamação devem ser registados, devendo ser reencaminhada a resposta formal ao reclamante, de acordo com a decisão da Direcção, e a todos os membros do Conselho Consultivo e outras partes interessadas no âmbito da reclamação/diferendo.