

Denominação do procedimento	Queixas e Resolução de conflitos		
-----------------------------	---	--	--

N.º do Procedimento	PR005	Data	06 Jan. 21
Versão n.º	05	Autorizado por	Gestor

Objectivo

Definir o procedimento a seguir após a recepção de uma queixa (qualquer tipo de queixa incluindo queixas dos trabalhadores e das comunidades locais), quer seja dirigida ao grupo ou a membros individuais do grupo, assegurando adequadas averiguações e resolução. Este procedimento está disponível publicamente, encontrando-se afixado na porta de entrada do edifício da AFLOSOR.

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 (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 actualizar o Registo das Queixas (CG013). 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 objectivas apontadas pelo queixoso;
 - Mencionar a data de recepção da queixa;
 - Mencionar a pessoa responsável pelas averiguações.
- 1.5. O membro contra o qual a queixa é feita deverá ser informado por escrito dos detalhes da queixa e do nome do responsável pelas averiguações. Normalmente o membro é também informado do autor da queixa, com excepção dos queixosos que desejem manter o anonimato;
- 1.6. A confidencialidade dos trabalhadores na comunicação e eliminação de casos de assédio sexual, discriminação com base no sexo, estado civil, parentalidade, orientação sexual, raça e religião é assegurada pelo Gestor do grupo ou pelos auditores nomeados por ele;
- 1.7. As operações de exploração ou gestão são interrompidas em áreas onde existem disputas:
 - 1.7.1.1. De magnitude substancial: disputa que envolva uma ou mais das seguintes situações:
 - a) Afecte os direitos legais ou consuetudinários das comunidades locais;
 - b) O impacto negativo das actividades de gestão é de tal ordem que não pode ser reversível ou mitigado;
 - c) Violência física;
 - d) Destruição de propriedade;

- e) Presença de forças militares;
- f) Actos de intimidação contra Trabalhadores e Partes Interessadas e/ou Afectadas

1.7.1.2. De duração significativa: disputa que continua por resolver por mais de seis meses

1.7.1.3. 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 objectivas que apoiem ou refutem a queixa.

1.9. O processo deve ser iniciado no prazo de uma semana após a recepção da queixa, e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se excepções 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 objectivas 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 acções a realizar para resolução da queixa;

1.13. O queixoso deve acompanhar todo o processo de identificação das acções a realizar. Este acompanhamento pode ser presencial ou não, conforme vontade do queixoso e da sensibilidade do tipo de queixa. Caso pretenda não fazer o acompanhamento presencial, o queixoso deverá manifestá-lo junto do Gestor do grupo e assim, poderá ser contactado por escrito, onde se explicam as acções acordadas para resolução do problema e convidando-o a manifestar-se sobre elas;

1.14. As acções 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 e medidas deverão ser tomadas para evitar a sua repetição;

1.15. O Registo das Queixas deverá ser actualizado com detalhes das acções realizadas e a data de encerramento da queixa;

1.16. Se o queixoso não estiver de acordo com as acções realizadas deverá apelar de acordo com o abaixo mencionado no ponto 3.

2. Queixas contra a Gestão do Grupo

2.1. Quando é recepcionada 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 (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 Gestão de Conflitos e Recursos – constituída pelos presidentes dos órgãos sociais da AFLOSOR, nomeadamente o Presidente da Direcção, o Presidente da Assembleia Geral, o Presidente do Conselho Fiscal e o Coordenador da LEADERSOR (Associação para o Desenvolvimento Rural Integrado do Sor);
- 2.5. O presidente da Direcção da AFLOSOR 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 actualizados no Registo das Queixas (CG013) 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 objectivas apontadas pelo queixoso;
 - Mencionar a data de recepção da queixa;
 - Mencionar a pessoa responsável pelas averiguações de acordo com a nomeação do Presidente da Direcção da AFLOSOR;
 - Passos tomados para a sua resolução;
 - Resultado da resolução das disputas
- 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 objectivas que apoiem ou refutem a queixa.
- 2.8. O processo deve ser iniciado no prazo de uma semana após a recepção da queixa, e concluído no prazo de 1 mês. Admitem-se excepções autorizadas pelo Presidente da Direcção da AFLOSOR, 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 objectivas 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 acções a realizar para resolução da queixa.
- 2.12. Se for apropriado o queixoso poderá estar presente no processo de identificação das acções a realizar. Caso não esteja envolvido, deverá ser contactado por escrito, explicando as acções acordadas para resolução do problema e convidando-o a manifestar-se sobre elas.

- 2.13. As acções empreendidas pelo Gestor do Grupo deverão ser monitorizadas pelo Presidente da Direcção da AFLOSOR, 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 actualizado com detalhes das acções realizadas e a data de encerramento da queixa.
- 2.15. Se o queixoso não estiver de acordo com as acções 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 ao Presidente da Direcção da AFLOSOR, no prazo de 30 dias após recepção da notificação formal dos resultados das averiguações, ou da carta tipo de expulsão.
- 3.3. O presidente 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 entre os presidentes dos órgãos sociais da AFLOSOR, com o objectivo de analisar a queixa. A reunião será presidida pelo Presidente da Assembleia Geral.
- 3.5. A reunião para análise do recurso deverá decorrer no prazo de 30 dias a partir da recepção do recurso.
- 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 dos órgãos sociais da AFLOSOR deverá ser documentada por escrito, através da realização de uma acta, e assinada pelos respectivos presidentes.
- 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 directamente à entidade certificadora.

4. Recursos

Nos casos de disputa pelos direitos de posse e uso que não consigam ser resolvidos dentro do Grupo ou pela entidade certificadora, os mesmos deverão ser encaminhados para seguirem a via legal mais adequada ao tipo de situação em disputa.

Outros documentos referidos:

Designação do Documento	Número do Documento
Registo de Queixas	CG013
Carta Tipo Queixas	CT001