

## 1. Informação de base

1.1 A "GFA Certification GmbH" (GFA) é uma empresa internacional especializada em certificação de terceira parte.

1.2 Dentro do âmbito da acreditação os seguintes serviços são executados:

- Certificação da gestão florestal (FM) de acordo com as normas FSC®-(FSC®A000511) e/ou PEFC™-(PEFC/04-04-0099),
- Certificação da cadeia de custódia (COC) para produtos certificados FSC, PEFC, RSPO,

1.3 A GFA tem um processo de reclamações com os seguintes objectivos:

- Registar e tratar reclamações as partes interessadas sobre clientes da GFA ("detentores de certificado");
- Registar e tratar reclamações de partes interessadas e clientes da GFA sobre a GFA;
- Assegurar que as reclamações que necessitem de ser levadas a um nível superior são identificadas e tratadas de forma apropriada.

## 2. Reclamações de partes interessadas e clientes da GFA

2.1 As partes interessadas e clientes da GFA podem querer registar uma reclamação na GFA sobre as actividades de gestão dos detentores de certificados FSC, PEFC ou RSPO ou sobre as actividades de gestão da certificação da GFA.

2.2 A GFA só se pode envolver no tratamento das reclamações quando estas se relacionarem com as normas do FSC, as normas do PEFC, as normas do RSPO SCC ou com os requisitos do programa de certificação da GFA.

2.3 Para serem aceites e classificadas como uma reclamação, devem ser enviadas à GFA (ver detalhes dos contactos abaixo) por escrito, em Alemão, ou Inglês ou no caso de uma certificação FSC de FM no idioma local utilizado no sumário público publicado na página do FSC ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)). A reclamação deve incluir uma descrição detalhada da situação base da reclamação e deve incluir evidências que a comprovem.

2.4 As reclamações sobre clientes da GFA devem ser comprovadas através de evidências objectivas e descrições precisas dos locais, datas e pessoas envolvidas.

2.5 Todos os detentores de certificados devem ter os seus sistemas de reclamações, para tratamento das reclamações levantadas pelas partes interessadas. Assim qualquer reclamação relativa a um detentor de um certificado deve ser submetida em primeiro lugar ao detentor do certificado em questão e deve ser tratada de acordo com o seu sistema de tratamento de reclamações antes de ser submetida à GFA.

2.6 Se uma reclamação não tiver resposta ou se entenda que não foi dada uma resposta adequada, a reclamação deve ser enviada para a GFA (ver detalhes de contacto abaixo).

2.7 A GFA irá investigar a reclamação, reunir e verificar toda a informação necessária (sempre que possível) para a analisar e avaliar a sua relevância. A GFA irá investigar a reclamação de acordo com o ponto 1.2. A GFA pode levantar medida correctivas ou poderá suspender um certificado no caso da reclamação ser comprovada. A GFA responderá à reclamação informando quais as acções tomadas e os resultados da investigação. A GFA manterá os registos das reclamações e das medidas tomadas.

2.8 A decisão de resolução de uma reclamação será feita, revista ou aprovada pelos funcionários da GFA que não estiveram envolvidos na análise e avaliação da reclamação.

2.9 Após a recepção a GFA fornecerá uma resposta inicial se reclamação no prazo de duas (2) semanas após a recepção da reclamação, se esta for relativa a actividades de certificação da responsabilidade da GFA, incluindo se necessário propostas de actuação relativas à reclamação, e irá analisar a alegação e elaborar propostas de acção que respondam à reclamação no prazo de três (3) meses após a recepção da reclamação.

2.10 A GFA irá registar todas as reclamações relacionadas com o detentor do certificado GFA FSA ao FSC.

2.11 A GFA irá responder à reclamação em Alemão, Inglês ou no caso de uma certificação FSC de FM no idioma local utilizado no sumário público publicado na página do FSC ([www.info.fsc.org](http://www.info.fsc.org)).

2.12 A GFA irá garantir o anonimato da reclamação ao cliente, no caso de tal for solicitado pelo queixoso.

2.13 As reclamações são entregues a um dos funcionários que ficará responsável pela investigação e resposta. Reclamações sobre funcionários e auditores da GFA são entregues ao Director de Gestão da GFA e as reclamações sobre o Director de Gestão da GFA são entregues ao Comité de Aconselhamento da GFA para investigação.

2.14 A investigação e o seu acompanhamento podem necessitar de uma auditoria de acompanhamento não planeada, ou podem ser enquadradas e verificadas na auditoria de acompanhamento seguinte; auditorias internas de filiais locais dos escritórios parceiros da GFA podem ser preparadas para das resposta à reclamação.

2.15 O corpo de funcionários da GFA irá rever a documentação e decidir qual a medida correctiva apropriada a levar a cabo e a forma e meios que devem ser utilizados. Relativamente à situação a GFA pode solicitar a opinião de um perito de qualquer do Comité de Decisão de Certificação da GFA, ou outros peritos considerados apropriados.

2.16 Os queixosos serão informados sobre os resultados da investigação e sobre qualquer acção que seja tomada em resultado desse processo.

2.17 No caso de uma reclamação sobre a certificação FSC não ser solucionada após a investigação, a reclamação pode ser enviada ao Director de Gestão da ASI para o seguinte endereço:  
ASI - Assurance Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69, 53113 Bonn, Germany  
Telefon: +49 228 227237- 0, Fax: +49 228 227237- 30  
E-Mail: [asi-info@asi-assurance.org](mailto:asi-info@asi-assurance.org)

## 3. Obrigações gerais

3.1 O queixoso não pode imputar à GFA qualquer reembolso de custos ou outras perdas ocorridas.

3.2 Reclamações baseadas em boatos, relatos anónimos ou de insatisfações que não sejam construídas e fundamentadas, como uma reclamação pelo queixoso ou por uma terceira parte, bem como reclamações levantadas e publicadas, por exemplo em sítios da internet, jornais, etc, não se enquadram neste procedimento de reclamação e não devem ser aceites. Em vez disso serão tratados como comentários de partes interessadas e devem ser analisadas durante a auditoria seguinte.

3.3 A GFA reserve-se no direito de acrescentar, apagar ou alterar este procedimento sem aviso prévio.

## 4. Detalhes de contacto

GFA Certification GmbH  
Alter Teichweg 15, 22081 Hamburg, Germany  
Phone: +49 40 5247431- 0; Fax: +49 40 5247431- 999  
E-Mail: [info@gfa-cert.com](mailto:info@gfa-cert.com)