



**REGIA-DOURO PARK**

Parque de Ciência e Tecnologia de Vila Real  
5000 - 033 Vila Real, Portugal  
Tlf.: +351 259 308 233  
e-mail: [geral@cernams.com](mailto:geral@cernams.com)  
[www.cernams.com](http://www.cernams.com)

Neste documento são estabelecidos os meios pelos quais se poderá recolher todas as circunstâncias negativas, infrações ou irregularidades, assim como qualquer tipo de comunicação, que se julgue oportuno realizar e que possa surgir durante os processos de certificação, tanto no que diz respeito ao FSC como ao PEFC, do *Grupo de Gestão Florestal* cuja *Entidade de Grupo/Entidade Gestora de Grupo* seja *CERNA Portugal*, enquanto responsável pelo funcionamento do referido Grupo e da realização de todas as tarefas relacionadas com a certificação da gestão florestal.

Desta forma, *qualquer comunicação e/ou queixa relativa ao processo pode ser dirigida à Entidade de Grupo/Entidade Gestora de Grupo mediante comunicação (via postal, correio eletrónico ou telefónica)*. No caso de tratar-se de uma queixa, esta deverá estar devidamente justificada, se oportuno, com as provas disponíveis.

As comunicações e queixas recebidas serão analisadas e avaliadas, ficando a *Entidade de Grupo/Entidade Gestora de Grupo* obrigada a realizar uma resposta oficial num prazo de tempo razoável e dependente das características das mesmas. Contudo, a *Entidade de Grupo/Entidade Gestora de Grupo* fará o *Registo*, tanto de comunicações como de queixas, como das solicitações correspondentes, onde se archive toda a informação recebida.