



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
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.