MEC.CRC.01 | Mecanismo de Gestão de Relações com as Comunidades

Elaboração: DDSCRC

Aprovação: Administração

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Outubro, 2014	Elaboração do documento.
Agosto, 2026	Actualização do modelo à reorganização da estrutura da área de Comunicação e Relação com Comunidades" e revisão do conteúdo da informação para adaptação às experiências na Comunidade

2. INTRODUÇÃO

A Portucel Moçambique recebeu em 2009 e 2011 a autorização do Governo da República de Moçambique para exercer o Direito de Uso e Aproveitamento da Terra (DUAT) em até dois terços dos 356 mil hectares atribuídos, localizados nas províncias de Manica e da Zambézia, para a implementação do seu projecto de investimento, que integra uma base florestal e uma indústria a desenvolver em duas fases. Os DUAT abrangem os distritos de Ile, Namarrói e Mulevala e Alto Molocué na província da Zambézia e Manica, Gondola, Barué, Sussundenga, Vanduzi e Mossurize na Província de Manica.

De acordo com os dados do Estudo de Impacto Ambiental e Social (realizado pela Impacto, 2013/14), residiam à data cerca de 25.000 agregados familiares dentro das áreas de DUAT atribuídas, onde a agropecuária predominava como actividade de subsistência e de rendimento.

O projecto da Portucel em Moçambique prevê a criação e implementação de um conjunto de políticas e instrumentos que promovam o desenvolvimento sustentado nas suas dimensões económica, ambiental e social.

Na dimensão social, incluindo aqui com grande destaque as famílias e as comunidades nas áreas do projecto, a Portucel desenvolveu vários instrumentos: ***Programa de Desenvolvimento Social,*** Plano ***de Comunicação***, ***Procedimento de Acesso à Terra*** e ***Mecanismo de Gestão de Relações com a Comunidade***. É neste âmbito que o presente **Mecanismo** se enquadra, em interligação com os demais instrumentos, sendo especificamente dirigido a regular a interligação e a relação com as comunidades que estão localizadas dentro das áreas atribuídas à empresa para a produção florestal.

Este **Mecanismo** é uma ferramenta adequada para projectos de categoria A (projectos com

potencial de impacto significativo do ponto de vista ambiental e social), pois define os interlocutores e os formatos que pelos quais a empresa se deve guiar para se relacionar com os estes *stakeholders*, para que as informações, sugestões e ou reclamações sejam avaliadas e seguidas de forma efectiva para ambas as partes – a empresa, as comunidades e as famílias – assegurando que as comunidades e as famílias têm informação prévia para decidir de forma livre e informada sobre os temas comuns a ambas as partes (*FPIC-Free, Prior and Informed Consent*).

Esta dimensão é partilhada pelo IFC (*International Finance Corporation – World Bank*), no âmbito dos seus *Performance Standards*, os quais recomendam que, nos projectos com impactos adversos potencialmente significativos para as comunidades, o envolvimento com as Partes Interessadas e Afectadas (ou **Partes Interessadas**) seja efectuado com base numa consulta informada e participativa e que seja instalado um Mecanismo de Gestão de Relações com a Comunidade. O IFC recomenda ainda que a Portucel Moçambique:

- Garanta o envolvimento e participação das **Partes Interessadas** durante todo o ciclo do projecto; e
- Assegure que as opiniões, sugestões ou reclamações das comunidades sejam recebidas e geridas da forma apropriada.

Ao instituir o Mecanismo de Gestão de Relações com a Comunidade (ou **Mecanismo**), a Portucel Moçambique reafirma o seu compromisso de procurar assegurar um relacionamento equilibrado e justo e contribuir para o desenvolvimento das comunidades e famílias nas áreas geográficas abrangidas pelo seu projecto. O **Mecanismo** é um processo de recepção, análise e resposta às questões apresentadas pelas **Partes Interessadas**. A Portucel vê e trata este **Mecanismo** como uma boa ferramenta para gerir os aspectos de potencial ou efectivo conflito, mas também como um "sensor" para avaliar a interligação do projecto com a comunidade e, nessa medida, compreender melhor as áreas a melhorar e aperfeiçoar as suas práticas.

O **Mecanismo** apresenta diversas vantagens, para além da componente da gestão de um relacionamento equilibrado e justo, serve como um instrumento de monitorização e avaliação do projecto, permitindo extrair conclusões e ilações para a melhoria dos seus sistemas e processos. Por outro lado, é um instrumento de prestação de contas às comunidades e demais stakeholders de forma transparente, visto que, periodicamente, a Empresa tornará pública a sua actuação no âmbito da gestão de relações e das acções de âmbito social.

O **Mecanismo** traz benefícios tanto para a Empresa como para as Comunidades, tais como a resolução rápida e transparente de potenciais conflitos, com resultados que satisfaçam ambas as partes. O **Mecanismo** tem um formato que facilita a identificação e a resolução de conflitos logo na sua génese, ou seja, evita potencialmente que ganhem maior magnitude e tenham de ser enviados para outras instâncias, como os tribunais. Por outro lado, reduz os riscos operacionais e de relacionamento com outras partes interessadas.
A informação pode ser submetida pelas **Partes Interessadas** à Portucel Moçambique sob a forma de recomendações, sugestões, pedido de informação ou reclamações.
Para efeitos de implementação do presente **Mecanismo**, importa definir o que é uma reclamação. A reclamação – submetida por um membro da comunidade ou outra parte interessada – é um pedido de esclarecimento ou de contestação relativo a qualquer aspecto relacionado com a actividade desenvolvida pela Portucel Moçambique, podendo advir das actividades realizadas directamente pela empresa, de subcontratados ou prestadores de serviços, dos seus colaboradores, Agentes de Ligação com a comunidade ou outras entidades na

esfera de actuação da Empresa.

Uma reclamação é uma expressão formal de descontentamento apresentada por qualquer **Parte Interessada** sobre questões relacionadas (directa ou indirectamente) com as operações florestais, podendo estar relacionadas com as suas normas, políticas ou com as atividades propriamente ditas. As reclamações devem ser submetidas por escrito e devem conter informações suficientes para permitir uma investigação e análise adequadas. Caso se verifique a legitimidade da reclamação, haverá lugar a compensação ou reposição dos direitos do reclamante que possam ter sido afectados. O **Mecanismo** está igualmente preparado para registar e dar encaminhamento aos pedidos de informação, recomendações e sugestões que eventualmente possam ser apresentados pelas **Partes Interessadas** à Portucel Moçambique. Os pedidos de informação, recomendações e sugestões serão processados pela empresa da mesma forma.

Em resumo, uma reclamação pode ser:

- Submetida por **Partes Interessadas**, como por exemplo: membro da comunidade, líder comunitário, ONG, membro da Administração Distrital, associação local, entre outros;
- Apresentada sob forma oral ou escrita ao Agente de Ligação com a comunidade, aos técnicos de comunicação, a qualquer técnico da empresa, ou em qualquer instalação da Empresa, por meio oral, escrito ou por e-mail (geral.mz@thenavigatorcompany.com);
- Comunicada por um líder comunitário e enviado à Empresa por um dos meios referidos acima.

Para que o **Mecanismo** cumpra os seus objectivos de forma satisfatória para ambas as partes, é necessário que este seja acompanhado e aperfeiçoado em estrita colaboração com os seus interlocutores principais, as comunidades. A Portucel Moçambique mantém o compromisso de actualizar o **Mecanismo** periodicamente e sempre que se justifique, envolvendo as comunidades nesse processo.

3. OBJECTIVO E ÂMBITO

O **Mecanismo de Gestão de Relações** tem por objectivo facilitar as relações entre as **Partes Interessadas**, nomeadamente as comunidades locais, e a Portucel, através da melhoria na comunicação e aumento da confiança entre as partes, factores essenciais para o sucesso do projecto e para o desenvolvimento inclusivo das comunidades. O âmbito de aplicação do mecanismo são todas as comunidades localizadas dentro das áreas DUAT da Portucel, bem como outras **Partes Interessadas** que venham a ser identificadas ao longo da implementação do projecto.

O **Mecanismo** é dirigido aos colaboradores da Portucel Moçambique que trabalham directamente com as comunidades, definindo regras e procedimentos para abordar as preocupações das comunidades em relação ao projecto, e deve ser do conhecimento dos Prestadores de Serviços (sempre que o seu trabalho envolva o relacionamento com a comunidade).

4. VALORES E PRÍNCIPIOS

O **Mecanismo** enquadra-se na Política de Envolvimento Comunitário da Portucel Moçambique e do grupo *The Navigator Company* e assenta em valores como o respeito, a abertura a diferentes pontos de vista, a conciliação de interesses e a solidariedade.

Pelo Padrão de Desempenho 1 do IFC[1], o **Mecanismo** rege-se ainda pelos seguintes princípios:

- Proporcionalidade: o âmbito, forma e complexidade do **Mecanismo** deve ser proporcional aos riscos e impactos adversos do projecto;
- Culturalmente apropriado: que tome em consideração os aspectos culturais incluindo os mecanismos locais de resolução de conflitos;
- Acessibilidade: um mecanismo simples e de fácil percepção e que seja acessível e gratuito para todas as Partes Interessadas, independentemente do seu estatuto social, raça, cultura e características fisiológicas;
- Transparência e prestação de contas: a todas partes interessadas e afectadas;
- Protecção apropriada: assegure liberdade de participação a todas as Partes Interessadas e de contactar outras entidades para além da Portucel Moçambique para resolução de litígios.

5. ESTRUTURAS, EQUIPAS ENVOLVIDAS E RESPONSABILIDADES

- Equipas de Comunicação (DDSCRC)
- Direcção de Produção Florestal (DP)
- Direcção de Sustentabilidade (DST)
- Direcção de Planeamento e Gestão de Terras (DPGT)
- Direção Financeira, Contabilidade e de Fiscalidade e Recursos Humanos (DFCFRH)

A Equipa de Comunicação tem como responsabilidade envolver e auscultar os *stakeholders*, entre os quais as comunidades, nas principais decisões que respeitam ao desenvolvimento do projecto da Portucel Moçambique, mantendo-os a par nomeadamente dos principais aspectos do Projecto Florestal, Procedimento de Acesso à Terra, o Mecanismo de Gestão de Relações e o Programa de Desenvolvimento Social. Tem igualmente a responsabilidade de ser o elo de ligação entre a Empresa e os **Agentes de Ligação** com as comunidades – membros designados pela Comunidade que colaboram com a Portucel com a missão de fortalecer a comunicação, bem como fazer a ponte com a Empresa em questões e sugestões que as famílias e a comunidade possam ter em relação ao projecto.

As Equipas de Comunicação e as Equipas de Acesso à Terra deverão trabalhar de forma articulada e em estrita colaboração, de modo a assegurar a consistência de práticas e informação, necessária ao bom cumprimento das suas funções.

A Direcção de Produção tem a responsabilidade de apoiar no terreno, nomeadamente em

[1]Avaliação e Gestão dos Riscos e Impactos Ambientais e Sociais

reuniões de comunidade, para esclarecimentos sobre actividades e informações relacionadas com as actividades previstas para as Comunidades respectivas.

A Direcção de Sustentabilidade tem a responsabilidade de providenciar às equipas de Comunicação a informação técnica necessária para a implementação do Plano de Gestão Ambiental, e dos princípios e critérios da certificação da gestão florestal e dos *Performance Standards* do IFC.

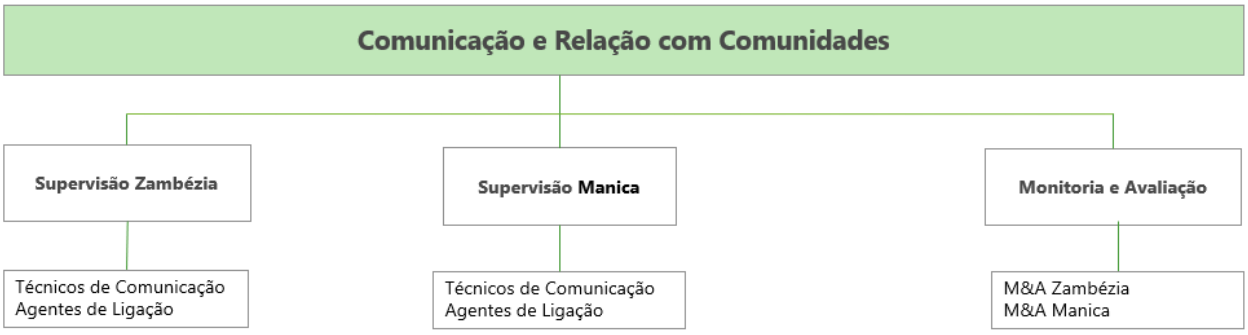
A Direcção de Planeamento e Gestão de Terras apoiará a construção da plataforma de informação do sistema de gestão de relações e sua manutenção técnica, bem como a criação da plataforma de informação do processo de angariação de terra e a formação da equipa de comunicação na gestão de GPS. Além disso, assegura o cumprimento das Boas Práticas Florestais nas operações silvícolas

A Direção Financeira, Contabilidade e de Fiscalidade e Recursos Humanos apoiará as equipas no terreno em qualquer dos temas da sua área de especialidade, nomeadamente na área de Recursos Humanos junto dos trabalhadores sazonais, garantindo o respeito pelos seus direitos.

Qualquer técnico, no âmbito das suas funções, que identifique uma situação passível de ser (ou poder vir a ser) uma ocorrência, tem a responsabilidade de encaminhar a mesma para a estrutura de Comunicação e Relação com Comunidades.

As responsabilidades da Equipa de Comunicação vêm detalhadas no **Manual de Comunicação da Portucel Moçambique.**

Cronograma de Relação com as Comunidades



6. IMPACTOS ADVERSOS DO PROJECTO

Para que seja realístico e aplicável, a plataforma de informação do **Mecanismo** deve ser concebida com base nos impactos do projecto identificados como críticos para as comunidades. A Portucel Moçambique realizou um Estudo do Impacto Ambiental e Social (EIAS) para as províncias de Manica e Zambézia. Os potenciais impactos adversos identificados do projecto estão descritos abaixo:

Tabela 1: Impactos do Projecto por província.

Província da Zambézia	Província de Manica
Perda de acesso e escassez de terra e recursos naturais	Perda de acesso e escassez de terra e recursos naturais
Interferência com áreas sagradas e de culto	Perda de caminhos de acesso a infraestruturas comunitárias e sociais
Conflitos resultantes da dinamização do emprego e da economia local	Expectativas erradas em relação ao projecto
Estabelecimento/aumento da prostituição e de situações de abuso de menores	Interferência com a organização do estado e das comunidades a nível local
Aumento da criminalidade	Interferência com áreas sagradas e de culto
Intensificação das diferenças sociais	Destruição de possíveis sítios arqueológicos não referenciados
Redução da disponibilidade e qualidade dos recursos hídricos para as comunidades	Conflitos sociais resultantes da dinamização do emprego e da economia local
Impactos na saúde e segurança ocupacional	Estabelecimento/aumento da prostituição e de situações de abuso de menores
VIH/SIDA e infecções sexualmente transmissíveis	Aumento da criminalidade
Interferência com a organização do estado e das comunidades a nível local	Intensificação das diferenças sociais
Conflitos sociais resultantes da dinamização do emprego e da economia local	HIV/SIDA e infecções sexualmente transmissíveis

7. MODELO DE GESTÃO DE RELAÇÕES

O modelo de gestão de relações da Portucel Moçambique assenta numa extensa base de contactos com as **Partes Interessadas**. Os Agentes de Ligação com a Comunidade[2], seleccionados com o apoio das comunidades, assistirão as comunidades circunvizinhas e, em representação da Portucel, terão as seguintes responsabilidades:

- Apresentar informação actualizada sobre o projecto da Portucel nas comunidades;
- Apoiar os processos para a angariação de terra, sensibilizações ambientais comunitárias ou encontros que venham a ser necessários;
- Divulgar as políticas, programas e procedimentos da Portucel na sua relação com a comunidade (Procedimento de Acesso à Terra, Mecanismo de Gestão de Relações, Programa de Desenvolvimento Social e Plano de Gestão Ambiental);
- Realizar reuniões periódicas com a comunidade para apresentar o balanço das actividades da Portucel na Comunidade, incluindo informação geral sobre o tratamento das reclamações e esclarecimento de dúvidas e outras informações;

[2] Perfil do agente de ligação com a comunidade em anexo

- Receber, registar e encaminhar as reclamações, preocupações, percepções e sugestões da comunidade, dando o respectivo retorno sobre as medidas propostas para a resolução das reclamações e disputas;
- Apresentar relatórios regulares sobre eventuais reclamações ao Técnico de Comunicação;
- Sensibilizar as comunidades para a importância da protecção ambiental, em particular as áreas com valor de conservação;
- Comunicar à empresa quaisquer situações de risco ou de emergência que possam afectar directamente o projecto e, igualmente, avisar a comunidade de quaisquer eventos que possam vir a impactar a sua segurança ou bem-estar (eventos climáticos extremos, pandemia, etc.);
- Apoiar a Empresa para que, na análise e decisão sobre as reclamações e resolução de litígios que necessitem de intermediação, seja dada importância crucial aos sistemas culturais e locais de resolução de conflitos. A Portucel encorajará as comunidades a fazer uso das alternativas locais de resolução de conflitos, nomeadamente os conselhos consultivos comunitários, distritais e provinciais incluindo o recurso aos centros de arbitragem e resolução de conflitos, quando esgotadas as opções locais.
- Sensibilizar as comunidades para a importância da manutenção dos seus direitos consuetudinários e legais, como sejam:
    - Direito à colheita de produtos florestais não madeireiros (frutas, plantas medicinais)
    - Direito de realizar actividades agrícolas, caça, pesca e pastoreio
    - Direito a acesso e trânsito/deslocação
    - Direito de utilização de locais sagrados

Os Agentes de Ligação com as Comunidades respondem hierarquicamente ao Técnico de Comunicação responsável da área respectiva. Tendo em vista a melhoria gradual no desempenho e a capacitação pessoal dos Agentes de Ligação, estes receberão formações periódicas e serão definidos objectivos de desempenho tendo como base as actividades e número de agregados familiares abrangidos.

Em termos de estratégia de abordagem comunitária, a Portucel Moçambique trabalhará no modelo de Núcleos de Desenvolvimento. Para a província de Zambézia, por exemplo, cuja área de DUAT possui cerca de 13.000 agregados familiares, estão definidos 32 Agentes de Ligação com a Comunidade, segundo a tabela abaixo:

Tabela 2: Número dos agentes de ligação na província da Zambézia.

#	Distrito	#Agentes de Ligação Comunitária
1	**Alto Molocué**	**1**
2	**Ile**	**23**
3	**Mulevala**	**2**
4	**Namarrói**	**6**

Três técnicos de comunicação ficarão responsáveis pelos distritos nesta província, para, no âmbito das suas funções, garantir eficácia no fomento agrícola, desenvolvimento social e ambiental e implementação do plano de operações florestais.

Por outro lado, a província de Manica contará com 16 Agentes de Ligação com a comunidade para assistir cerca de 11.000 agregados familiares, segundo a tabela abaixo:

Tabela 3: Número dos agentes de ligação na província de Manica.

#	Distrito	# Agentes de Ligação Comunitária
1	**Barué**	**3**
2	**Gondola**	**6**
3	**Manica**	**2**
4	**Sussundenga**	**4**
5	**Vanduzi**	**1**

A Portucel Moçambique estabelecerá contratos de prestação de serviço com os Agentes de Ligação com a Comunidade, após realizado o processo de seleção/identificação pela própria Comunidade, feito com base no perfil tipo indicado (anexo). Como meios de trabalho, os agentes terão uniformes, telemóvel e, formulários, blocos de notas, canetas, pastas e bicicletas. Como estratégia de equidade de género, a Portucel Moçambique procurará também recrutar mulheres nas comunidades como Agentes de ligação, respeitando sempre as escolhas das Comunidades.

A expectativa é de que cada Agente de Ligação com a Comunidade possa criar redes de contacto nas povoações e tenha a capacidade de atender cerca de 400 famílias ao longo da duração do projecto.

A recepção de reclamações será feita por via de seminários, contactos porta a porta, preenchimento/recepção de formulários e/ou através do telefone e do endereço de email geral.mz@thenavigatorcompany.com.

Uma linha verde poderá ser estabelecida para recepção de reclamações se assim se julgar pertinente.

7.1. Fluxo do Modelo de gestão de relações

O fluxo é composto pelas seguintes componentes:

1. **Divulgação do modelo nas comunidades** a ser feita através de contactos porta a porta, seminários, apresentação durante as reuniões tradicionais, panfletos e posters afixados nas repartições públicas, e rádios comunitárias.
2. **Recolha de informação** realizada pelo Técnico de Comunicação e/ou Agente de Ligação, respeitando as especificidades da língua, capacidade de ler e escrever e pessoas portadoras de deficiência. A informação pode ser em forma de pedidos de esclarecimento, recomendações, sugestões ou reclamações.

3. **Registo no formulário** directamente pelo recorrente ou através do Agente de Ligação.
4. **Avaliação inicial** pela equipa de triagem que revê a reclamação para determinar a sua legitimidade e prioridade.
5. **Lançamento e codificação na plataforma de informação** pelo Técnico de Comunicação, a nível centralizado em cada núcleo. A informação é submetida periodicamente pela equipa de Monitorização e Avaliação, que mantém e gere o sistema de gestão de dados (*Sociall* partes interessadas) a nível da província. Os principais passos (interações com o requerente, análise do comité composto pelas áreas de Operações Florestais, Sustentabilidade e Relações com a Comunidade a Acesso à Terra), dados com vista à resolução da reclamação são registados no sistema de dados para visualização em qualquer altura do estágio do processo de resolução da reclamação.
6. **Verificação física e consultas e recolha de evidências** por uma equipa designada para avaliar o objecto da reclamação, quando possível, e outras acções com vista a melhor aferir o problema apresentado. Nesta fase, o requerente pode voltar a ser consultado para esclarecimento de eventuais dúvidas, sendo também uma oportunidade para o mesmo eventualmente acrescentar informação. Consoante a necessidade identificada, podem ser consultados os líderes tradicionais e outras pessoas da área de residência do requerente.
7. **Análise crítica pelo Comité** composto pelas áreas de Operações Florestais, Sustentabilidade, Relações com a Comunidade e Acesso à Terra, podendo ser solicitada informação adicional ao supervisor e ao Agente de Ligação. As análises feitas pelo comité podem ser feitas através de encontros presenciais ou através das plataformas de comunicação online.
8. **Definição do tipo de reclamação** seguindo a caracterização dos riscos elencados pelo estudo impacto ambiental e social e de acordo a natureza da própria reclamação.
9. **Decisão** proferida pela Portucel Moçambique após recolha exaustiva de informação e consultas, incluindo às lideranças locais e poder administrativo, conforme necessário. Nesta fase, faz-se o encaminhamento do caso ao departamento implicado, com prazo de 45 dias para a resolução do problema e comunicação à família. Daí resulta, se necessário, um plano de acção com identificação de responsáveis pela sua implementação.
10. **Comunicação às Partes Interessadas** e informando-as de que no caso de não estarem de acordo com a decisão, poderão submeter o caso aos comités consultivos comunitários, distritais e provinciais e, se assim o entenderem, recorrer aos centros de arbitragem e mediação de conflitos.
11. **Assinatura do Acordo entre as Partes** Caso haja consenso, é assinado um acordo vinculativo entre a Portucel Moçambique e o recorrente, ficando cada uma das partes com um exemplar.
12. **Monitorização com as Partes Interessadas** para assegurar que a solução acordada foi realizada e seguimento dos casos resolvidos pela equipa de comunicação para verificar a implementação efectiva da solução pelo departamento implicado.
13. **Fase de reporte** para fazer a actualização periódica das ocorrências em aberto e encerradas.

7.2. Descrição do processo de Gestão de Relações

O modelo de gestão de relações é simples, de modo a flexibilizar o processo de recepção, processamento e resposta célere às Partes Interessadas. Ao nível da comunidade, a Portucel terá um representante responsável pela interação directa com a comunidade – o Agente de Ligação com a Comunidade. O Agente trabalhará dentro da área geográfica delimitada como Núcleo do projecto, de forma fixa e sistemática e no modelo de seminários, seguindo um programa[3] delimitado para o efeito.

Em termos hierárquicos, o Agente de Ligação com a Comunidade responde ao Técnico de Comunicação e Relacionamento com a Comunidade e este por sua vez ao Coordenador Provincial de Relacionamento com a Comunidade.

De modo a flexibilizar o processo de análise e decisão sobre as reclamações, serão usados dois modelos de resolução das reclamações:

Modelo 1

Neste modelo, os casos complexos deverão obrigatoriamente ser encaminhados para análise e decisão do comité da Portucel Moçambique composto pela Direção Executiva. A resolução destes casos e posterior comunicação terá um prazo máximo de 45 dias.

Modelo 2

Neste modelo, um subcomité poderá de forma flexível tomar decisões a nível local, respeitando todo o processo de registo das reclamações a nível central. Isto aplica-se a reclamações simples, que requeiram apenas uma verificação física e consultas no local, para poderem ser rapidamente resolvidas. O subcomité é composto pelo coordenador provincial de relacionamento com a comunidade, o técnico de comunicação, Agentes de Ligação e lideranças locais. Para esta tipologia de casos, as decisões e respostas aos proponentes devem ser feitas num período máximo de 15 dias.

8. DIRECTIVAS OPERACIONAIS

O mecanismo assenta nas seguintes directivas para a sua operacionalização:

- A Direção de Desenvolvimento Social e Relação com Comunidades é responsável pelo **Mecanismo**;
- Dado que a Equipa de Comunicação interage diariamente com as comunidades, esta pode sentir-se impelida a resolver rapidamente as reclamações recebidas na comunidade. De forma a garantir um controlo de qualidade, a resolução de reclamações tem de ser feita de forma colegial e conjunta entre as Direcções e Equipas implicadas, com recurso aos comités comunitários de gestão do projecto a nível local;
- Todas as reclamações apresentadas pelas Partes Interessadas ao Agente de Ligação com a Comunidade, devem ser registadas, catalogadas e receber um número, que é

[3]Modelo de agenda para os seminários incluído no Manual de Comunicação

partilhado com o recorrente. A Portucel Moçambique actualmente tem um sistema de informação digital para gestão de informação designada *Sociall - Partes interessadas*;

- Todas as reclamações deverão ter processamento digital e ser geridas no sistema de informação. O sistema tem a capacidade de gerar informação actualizada sobre o estado das reclamações em cada comunidade. Permite igualmente a elaboração de relatórios periódicos para análise interna e outros reportes;
- As comunidades têm direito ao recurso, dirigido à Portucel Moçambique, ou seguidos pelos comités consultivos comunitários, comités consultivos distritais, comités consultivos provinciais ou aos centros de arbitragem e resolução de conflitos;
- A recepção de informação pode ser de forma oral ou escrita, respeitando-se as especificidades do recorrente, seja a língua, literacia, ou se é portador de deficiência, entre outras;
- O acordo[4] entre as partes (Portucel e o recorrente) sobre a resolução da reclamação é vinculativo e assinado entre as partes, ficando cada parte com um exemplar;
- Nenhuma actividade florestal de nova instalação será realizada em áreas com conflitos de terra formalizados por uma parte legítima ou mandatada, até que sejam resolvidos. No entanto, para proteger o património activo, poderão ser feitas apenas actividades essenciais de manutenção (ex: seleção de varas, proteção contra incêndios, ect), sem expansão, garantindo que o processo de resolução não seja comprometido e nenhuma das partes sofra prejuízos económicos.

Devem ser postas em práctica acções específicas para o envolvimento dos grupos vulneráveis ou (idosos, portadores de deficiências, mulheres) nas reuniões de povoado e comunitárias.

9. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES: MONITORIA E AVALIAÇÃO

O Mecanismo de Gestão de Relações da Portucel Moçambique servirá como um indicador para avaliar o compromisso da empresa de assegurar um bom e justo relacionamento com as comunidades. Será instalada uma plataforma de informação para gerir a resolução de reclamações. Neste âmbito, a documentação de todo o processo é de extrema importância e rege-se da seguinte forma:

- Relatórios diários, a serem submetidos pelo Agente de Ligação ao técnico de comunicação e relação com as comunidades, devem incluir a descrição de casos resolvidos no local e os que necessitam de seguimento;
- O acordo de resolução da reclamação deverá ser assinado pelo recorrente e pelo responsável da área de relações com a comunidade, testemunhada pelo respectivo líder comunitário;
- Deverá ser criado um ficheiro físico e outro digital das reclamações;
- Os relatórios periódicos das reclamações deverão ser partilhados entre as Direcções de Produção, Planeamento e Gestão de Terras e de Sustentabilidade;

[4] O acordo pode ser consultado no Procedimento de Acesso a Terra da Portucel Moçambique

- A Portucel Moçambique, de forma gradual e proactiva, usará a informação resultante do processo de gestão de relações com a comunidade para a melhoria dos seus sistemas e procedimentos a nível das suas operações florestais, sustentabilidade, relacionamento com a comunidade e gestão da empresa;
- Os Relatórios periódicos deverão ser apresentados pela Direcção de Relações com a Comunidade à Direcção Executiva.

10. DIVULGAÇÃO DO PROCESSO DE GESTÃO DE RELAÇÕES

De modo a garantir a eficácia e eficiência do mecanismo, a Portucel Moçambique assegurará que todos os seus colaboradores bem como as comunidades localizadas dentro dos seus DUAT serão informados sobre o processo de gestão de relações. A informação sobre o sistema será disseminada em todos os encontros ou reuniões de povoados realizadas pelos técnicos de comunicação e relação com as comunidades.

Esta divulgação pode ser feita por meio de postais, panfletos, reuniões comunitárias e quaisquer outras iniciativas que permitam uma divulgação eficaz, abrangente, de forma clara e entendível para todos. Todos os tipos de divulgação serão deviamente analisados e/ou implementados pelas equipas da Portucel Moçambique.

11. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Lei de Terras de 1997, Regulamento e Anexo Técnico (Decreto nº 66/1998).
- Autorização para a Realização do Projecto de Investimento (Autorização no. 249/2009, Resolução no. 7/2009 do Conselho dos Ministros, de 22.12.2009).
- Autorização dos DUAT do Projecto (Resolução no. 86/2009 do Conselho dos Ministros, BR, 9a Suplemento, Serie 1 no. 52, de 30.12.2009).
- Procedimento para o Acesso a Terra da Portucel Moçambique.
- Padrões de Desempenho do IFC, 2012.
- Política de Envolvimento Comunitário da *The Navigator Company*.
- Política Florestal da Portucel Moçambique.
- Plano de Gestão Ambiental e Social.
- Estudo de Impacte Ambiental e Social.

ANEXOS

Formulário de recolha de reclamação

Código: MOD.06 Versão: 3.1 Data: 31/03/2016	MECANISMO DE GESTAO DE RELAÇOES COM A COMUNIDADE *Formulário de Reclamações, Sugestões ou Informações*	Portucel Moçambique

Formulário de Levantamento de Reclamações

Nome		Província	
Documento ID Nº (BI/Ced.Nasc/C.Eleitor/Outro)		Distrito	
Contacto		Administrativo	
Data de Nascimento/Idade		Localidade	
Género (M/F)		Comunidade	
Ocupação		Cedeu Área à Empresa?	
Líder Comunitário		Técnico da PMz	

Data da Recolha _____/_____/_____

Benefícios Sociais (PDSP)		Compromissos acordados		Conflitos de Terra		Doações		Oportunismo		Pagamento de jornas		Outros	

Descrição da Reclamação

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Objectivo da Reclamação

.....

.....

.....

Assinatura do Requerente

Assinatura Portucel Moçambique

_____

_____

MOD.06.v3.1 - Formulário de Reclamações PÁG. 1/2

PART OF THE NAVIGATOR COMPANY

Código: MOD.06 Versão: 3.1 Data: 31/03/2016	MECANISMO DE GESTAO DE RELAÇOES COM A COMUNIDADE *Formulário de Reclamações, Sugestões ou Informações*	Portucel Moçambique

ENCERRAMENTO DA RECLAMAÇÃO

ACÇÃO / MEDIDA APLICADA		
DATA: _____/_____/_____		
ASSINATURA DO TÉCNICO (PMz)		ASSINATURA DO RECLAMADOR

PERFIL DO AGENTE DE LIGAÇÃO COM A COMUNIDADE

- Nível de educação do ensino básico
- Experiência de trabalho com as comunidades
- Ser respeitado e ter credibilidade nas comunidades
- Fluência na língua portuguesa (escrita e oral)
- Fluência na língua local da sua área
- Competências de facilitador e em apresentações públicas
- Assiduidade e pontualidade
- Criatividade e capacidade de resolução de problemas
- Fácil interacção com as comunidades
- Boa aptidão física
- Disponibilidade a tempo inteiro

PERFIL DOS COMITÉS CONSULTIVOS COMUNITÁRIOS (CCC)

1. Enquadramento

O Plano de Gestão Ambiental e Social e o Mecanismo de Gestão de Relações com as Comunidades preveem, como uma das plataformas de interação com as comunidades, o estabelecimento de Comités Consultivos Comunitários (CCC) do Projecto. Diferentemente dos Conselhos Consultivos criados pelo Estado, através da Lei nº 08/2003 dos Órgãos Locais, que têm como missão apoiar na gestão político administrativa, os CCC são estritamente relacionados com o Projecto Florestal da Portucel Moçambique. Os CCC têm como foco as seguintes áreas que, de diferentes formas, interagem ou têm um impacto sobre as comunidades:

- Implementação do Projecto Florestal (emprego);
- Programa de Desenvolvimento Social;
- Sustentabilidade;
- Saúde e Segurança;
- Relacionamento entre a empresa e a comunidade, no geral.

2. Objectivos

O objectivo geral de um CCC é o de constituir-se como um **comité local de consulta e aconselhamento do Projecto Florestal da Portucel Moçambique**. São objectivos específicos, os seguintes:

1. Partilhar com as comunidades locais os desenvolvimentos do Projecto;
2. Recolher contributos das partes interessadas locais para a eficácia e melhoria do progresso das actividades do Projecto, nomeadamente operações florestais, desenvolvimento social, sustentabilidade, saúde e segurança e relacionamento com a comunidade;

3. Alertar a Empresa sobre possíveis focos de conflitos e melhores estratégias para a sua resolução;
4. Recolher recomendações referentes ao Projecto sobre o respeito quanto aos hábitos e cultura local de modo a prevenir conflitos;
5. Advogar pela ética, respeito pelos direitos humanos, valores sociais e ambientais e boas práticas;
6. Promover a inclusão das Comunidades na economia local.

3. Valores

Independência – A Portucel Moçambique trabalha com todos os actores políticos e sociais da comunidade e todos têm legitimidade para estar representados no CCC, desde que inseridos na área de abrangência do Projecto e assumam o compromisso de respeitar as regras do CCC e dos seus participantes.
Voluntariado – Os membros do CCC não são assalariados da Portucel, de modo a garantir a plena independência na actuação. A participação no CCC é de cariz voluntária e atende ao objectivo primordial de assegurar que o Projecto Florestal da Portucel Moçambique é implementado de forma inclusiva.
Idoneidade – os membros participantes dos CCC devem ser idóneos e assumir a defesa dos interesses comuns da comunidade e do Projecto, acima dos valores individuais, em permanente respeito pelas regras de boa conduta e no cumprimento da lei.

4. Composição e participação

Podem ser membros dos CCC: chefes de Posto Administrativo, chefes da Localidade, líderes tradicionais (primeiro escalão de cada Povoado), secretários de zona de cada Povoado, líderes religiosos, praticantes de medicina tradicional, representantes da saúde, educação, polícia comunitária, associações de mulheres, tribunal comunitário, associação de camponeses, associação de jovens ou ONG trabalhando na comunidade, dentre outros actores-chave. É composto por um máximo de 30 representantes e os membros participam de forma permanente nas reuniões podendo, em caso de indisponibilidade, indicar representantes/substitutos. Todos devem participar de forma livre e ordeira para garantir uma evolução equilibrada nas discussões.
Podem, ainda, participar todos os membros da comunidade, desde que o façam na qualidade de representantes de um determinado grupo social.
Do lado da Portucel, estarão representadas as áreas de Comunicação e Relacionamento com as Comunidades, as Operações Florestais, Sustentabilidade, Saúde e Segurança e Desenvolvimento Social. Outras áreas da Empresa serão chamadas a participar sempre que os assuntos em discussão o justifiquem. Na ausência de alguma das áreas da Empresa, estas serão representadas pela de Comunicação e Relacionamento com a Comunidade que se encarregará de apresentar e encaminhar os assuntos considerados relevantes.
Os agentes de ligação com a comunidade têm responsabilidades acrescidas na organização das reuniões. O CCC poderá receber convidados e visitas (por exemplo, Membros do Comité Consultivo Nacional, parceiros da empresa como o IFC, representantes da sociedade civil provincial/nacional).

Participantes que não demonstrem condições de cumprir as regras de uma boa conduta, quer por não respeitarem os demais membros, quer por não se encontrarem em condições para assegurar uma participação condigna nas reuniões (ex.: pessoas sob efeito de álcool e substâncias psicotrópicas e ou com problemas de saúde que possam colocar em perigo os demais), serão impedidos de participar.

Localização e periodicidade

Os CCC são criados com base no princípio de localização geográfica das plantações florestais da Portucel e todos os povoados abrangidos deverão estar representados.
Cada CCC reúne quadrimestralmente obedecendo a um calendário previamente aprovado pela Administração da Empresa (Ver Calendário em anexo) e que poderá ser revisto em função da evolução do Projecto.

5. Temas em discussão

Todos os assuntos referentes ao Projecto e à sua implementação que sejam considerados relevantes pelos membros participantes podem ser apresentados e discutidos no comité. Todavia, os CCC não se constituem como fóruns de apresentação e discussão de reclamações individuais. Para esse efeito, a Portucel possui técnicos e agentes de ligação na comunidade para a recolha e encaminhamento de reclamações tendo em vista a sua análise, esclarecimento e eventual necessidade de resolução.
No final de cada reunião do CCC, os técnicos da empresa e agentes de ligação estarão disponíveis a receber, resolver e encaminhar reclamações individuais.
A Portucel Moçambique defende e promove um diálogo assente no respeito mútuo com todas as partes interessadas.

6. Condução das reuniões e divulgação de informação

Sendo da responsabilidade da Portucel Moçambique, as reuniões são lideradas pela Empresa e presididas pelo Chefe de Posto ou pelo Chefe da Localidade.
Os membros do CCC comprometem-se a disseminar as recomendações/resultados dos encontros para os seus grupos na comunidade. No final de cada reunião, poderão ser criadas equipas de trabalho para o desenvolvimento, resolução ou seguimento de um determinado assunto.
Em cada reunião ocorrida deverá resultar uma acta segundo o modelo estipulado pela Portucel Moçambique, que deverá ser aprovada e partilhada na reunião seguinte.

7. Agenda-tipo

Horas	Agenda	Responsável
	Apresentação dos participantes	Chefe da Localidade/ Chefe do Posto
	Resumo das recomendações-chave e ponto de situação (com base na última acta de reunião)	Portucel Moçambique
	Apresentação sobre o ponto de situação do Projecto Florestal Portucel	Portucel Moçambique
	Debate	Todos