

Mecanismo de Gestão de Relação com as Comunidades

Introdução

O diálogo constante e regular com as partes interessadas e afectadas pelo projecto florestal é uma prioridade para a Portucel Moçambique. Para materializar esse compromisso, a empresa concebeu o Mecanismo de Gestão de Relações com as Comunidades, assente na Política de Relacionamento com as Comunidades do Grupo Portucel Soporcel.

O engajamento com as Populações Interessadas e Afectadas (PIAs) acontece com base numa consulta informada e participativa, isto é, através de um Mecanismo de Gestão de Relações com a Comunidade (MGRC).

Ao instituir o MGRC, a Portucel Moçambique reafirma o seu compromisso em garantir uma convivência harmoniosa e contribuir para o desenvolvimento das populações nas áreas geográficas abrangidas pelo seu projecto. O MGRC é um processo de recepção, análise e resposta às reclamações apresentadas pelas PIAs. O mecanismo não é centrado somente nos aspectos negativos. É também um termómetro para medir o pulsar do projecto na comunidade, recebendo assim recomendações e histórias de sucesso resultantes da sua actuação.

O MGRC possui várias utilidades. Para além da componente da busca de um relacionamento harmonioso, serve como um instrumento de monitoria e avaliação para o projecto, podendo-se extrair conclusões e ilações para a melhoria dos seus sistemas e processos. Por outro lado, é um instrumento de prestação de contas às comunidades, visto que periodicamente, a empresa tornará pública a sua actuação no âmbito de gestão de relações e outras acções sociais.

A informação a ser submetida pelas PIAs à Portucel Moçambique pode ser em forma de recomendações, sugestões, pedido de informação ou reclamações.

Objectivo

O MGRC tem por objectivo harmonizar as relações entre as comunidades e a Portucel Moçambique através da melhoria na comunicação e aumento da confiança

entre as partes, factores essenciais para o sucesso do projecto. O âmbito de aplicação do mecanismo são todas as comunidades localizadas dentro das áreas dos DUAT conferidas à Portucel Moçambique.

Valores e princípios

O MGRC enquadra-se na Política de Envolvimento Comunitário do grupo Portucel Soporcel assente em valores como o respeito, a abertura a diferentes pontos de vista, a conciliação de interesses e a solidariedade.

Segundo o Padrão de Desempenho 1 do IFC (cujos princípios e critérios foram uma forte referência), o MGRC rege-se pelos seguintes princípios:

- **Proporcionalidade:** o âmbito, forma e complexidade do MGRC 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 a todos os PIAs, 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 PIAs e de contactar outras entidades para além da Portucel Moçambique para resolução de litígios.

Modelo de Gestão de Relações

O modelo da Portucel Moçambique assenta numa base extensa de contacto com a comunidade. Agentes de Ligação com a Comunidade, seleccionados com apoio das comunidades, assistirão comunidades circunvizinhas e em representação da Portucel Moçambique terão as seguintes responsabilidades:

- Providenciar informação actualizada sobre o projecto da Portucel Moçambique;
- Divulgar a Lei de Terras para as comunidades;
- Divulgar as políticas, programas e procedimentos da Portucel na sua relação com a comunidade (Procedimento de Acesso a Terra, Mecanismo de Gestão de Relações, Programa de Desenvolvimento Ambiental/Social e Plano de Comunicação Social);
- Estabelecer reuniões periódicas com a comunidade e apresentar balanços sobre as actividades da Portucel na Comunidade, incluindo o tratamento das reclamações;
- Receber, registar e encaminhar as reclamações, preocupações, percepções e sugestões da comunidade, providenciando o respectivo feedback relativamente às medidas propostas para a resolução das reclamações e disputas;
- Apresentar relatórios regulares sobre reclamações ao responsável do Núcleo de relacionamento com a comunidade;
- Na análise, decisão sobre as reclamações e resolução de litígios que necessitem de intermediação, a Portucel Moçambique dará importância crucial aos sistemas culturais e locais de resolução de conflitos. Encorajará às 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.

Em termos de estratégia de abordagem comunitária, a Portucel Moçambique trabalhará no modelo de Núcleos de Desenvolvimento. Para a província de Zambézia, cuja área de DUAT possui cerca de 13.000 agregados familiares, serão criados 6 Núcleos, assistidos por 35 Agentes de Ligação com a Comunidade. A província de Manica contará com 5 núcleos e 30 agentes de ligação com a comunidade que serão recrutados para assistir cerca de 11.000 agregados familiares.

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 várias 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 celular e do endereço electrónico geral@portucelsoporcel.co.mz.

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

Fluxo do Modelo de gestão de relações



Monitoria e Avaliação

O Mecanismo de Gestão de Relações da Portucel Moçambique servirá como medida padrão para avaliar o compromisso da empresa em assegurar um relacionamento saudável com as comunidades. Será instalada uma base de dados para gerir o Mecanismo de Gestão de Relações.

Divulgação do Processo

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's sejam informados sobre o processo de gestão de relações. A informação sobre o sistema será disseminada em todos os encontros dos colaboradores e comunidades. Postais e panfletos serão afixados nas repartições públicas a nível local bem como o recurso às rádios comunitárias.