

## Procedimento de Recebimento de Retornos e Queixas e Resolução de Conflitos - Projeto REDD+ Jari / Amapá

### 1. Objetivos

- 1.1 Estabelecer uma metodologia para receber, gerir e encaminhar comentários, dúvidas, sugestões, demandas, reclamações e queixas recebidas de partes interessadas na área de abrangência do Projeto REDD+ Jari/Amapá e das operações na Jari Florestal, no âmbito do Projeto REDD+.
- 1.2 Buscar sempre encaminhamento e soluções apropriadas e pacíficas, buscando por todos os meios possíveis negociação de controvérsias e tomada de decisão que atenda harmoniosamente as partes envolvidas.

### 2. Abrangência

- 2.1 A área de abrangência do Projeto REDD+ Jari/Amapá e das operações da Jari Florestal limita-se às comunidades rurais vizinhas e/ou impactadas pelas atividades do Projeto REDD+ REDD+ Jari/Amapá e Plano de Manejo Florestal da Jari Florestal no Amapá.
- 2.2 Os municípios que incorporam a área de abrangência acima descrita e/ou área do projeto REDD+ Jari/Amapá são considerados área de influência indireta, portanto, serão tratados nesse procedimento de maneira diferenciada, com foco nos representantes de órgãos públicos.

### 3. Definições

**Parte Interessada:** Pessoa ou grupo, interno ou externo ao projeto e empreendimento, interessado ou afetado pelas atividades.

**Respondente Designado:** Representante de cada um dos proponentes do projeto responsável por analisar os casos e apresentar respostas e/ou soluções apropriada e pacífica.

**Conflito:** Reclamação, insatisfação, desentendimento e confronto de opiniões entre duas ou mais partes que possa afetar negativamente ou causar violação aos direitos de uma ou mais partes. Um caso evolui para uma situação de conflito se nenhum acordo ou solução harmoniosa



se faz presente após um processo de negociação (duas rodadas de diálogo entre as partes envolvidas).

**Mediador:** Na hipótese de que qualquer caso evolua para uma situação de conflito um mediador (terceira parte) poderá ser acionado para servir de facilitador da resolução desse conflito. Deverá buscar também uma resolução apropriada, harmoniosa e pacífica que não afete negativamente ou viole os direitos de nenhuma das partes envolvidas.

#### 4. Procedimento

As fontes de recebimento de comentários, dúvidas, sugestões, demandas, reclamações e/ou queixas são:

**Formulário de recebimento de mensagens:** Durante todas as intervenções e ações do Projeto formulários de recebimento de mensagens serão disponibilizados para preenchimento de qualquer parte interessada ou membro comunitário.

**Comunicação direta com as comunidades:** Através de visitas as comunidades, reuniões palestras, oficinas e contato direto dos comunitários com colaboradores e funcionários dos projetos.

**Comunicação virtual:** e-mail, telefonemas, cartas, ofícios, atas de reuniões, entre outros. Para esse tipo de comunicação o Grupo Jari possui um procedimento intitulado “Fale Conosco” que disponibiliza todos os contatos pertinentes (telefone e e-mail). O Projeto REDD+ Jari/Amapá agregou aos contatos do Grupo os contatos da própria Biofíllica.

As duas primeiras fontes tem como público alvo as comunidades e outras partes interessadas atuantes a área de abrangência. A última fonte estará preparada para receber comunicação de toda e qualquer parte interessada, em qualquer escala geográfica.

Qualquer demanda ou comunicação poderá ser feita e recebida de maneira anônima ou não, tornando público ou não, dependendo da preferência do demandante.



BIOFÍLICA

Nome: _____
Nome da comunidade: _____
Data: ____/____/____
O que você deseja falar?

Figura 1.. Formulário de Recebimento de Comentários.

**FALE**   
**CONOSCO**

**Fundação Jari**

Telefone: (98) 3775-1140 / (96) 99191-9896

E-mail: fundacaojari@org.br

**Biofílica**

Telefone: (11) 3073-0430

E-mail: projetos@biofilica.com.br

Figura 2. Contatos do "Fale Conosco".

Uma equipe da Fundação Jari, Biofílica que qualquer outro colaborador do Grupo Jari estará preparada para receber o comentário e/ou demanda e encaminhar para a Fundação Jari. As comunicações direitas, escritas ou verbais, deverão ser registradas por escrito pelo colaborador ou funcionário que recebtou a mensagem e também repassadas a Fundação Jari. O mesmo deverá acontecer com a comunicação virtual.

A Fundação Jari, por sua vez, deve compartilhar o material recebido com os respondentes designados do departamento ou instituição responsável, para uma análise conjunta dos casos e a busca pela resposta e/ou solução mais apropriada e pacífica.



## **5. Respondentes Designados**

Os comentários, dúvidas, sugestões, demandas, reclamações e queixas deverão ser analisadas em conjunto pelo respondente designado de cada uma das instituições proponentes. Os respondentes designados deverão em consenso:

- a) Definir os devidos encaminhamentos e respostas;
- b) Definir estratégias para solução apropriada e pacífica para solução de reclamações e queixas;
- c) Definir se o caso deve seguir ou não para mediação;

O prazo para retorno e/ou tomada de decisão será de 30 dias, a partir do recebimento dos materiais pela Gerência da Fazenda Maísa.

## **6. Negociação com as partes Reclamantes**

**6.1** Em caso de negociação entre as partes, caso a situação não se resolva em uma primeira rodada de diálogo, as partes reclamantes e o respondentes designados deverão apresentar informações, acuradas e verdadeiras, e documentos com as sugestões para resolução da situação, de forma favorável para ambas as partes.

**6.2** Caso ainda assim não haja um acordo as partes reclamantes e/ou os respondentes designados podem optar por acionar um mediador ou consensuar em continuar a negociação.

**6.3** Quando um acordo satisfatório para todas as partes é alcançado, antes ou depois da ação de um mediador, deverá ser elaborado um acordo com as seguintes informações:

- a) Objeto do acordo e prazo para execução;
- b) Forma de monitoramento da implementação das medidas e procedimentos aplicáveis no caso do descumprimento do acordo entre as partes; e
- c) Formalização do aceite das partes através da assinatura do documento gerado.

## **7. Registros**

Formulários originais, registros escritos das comunicações diretas e digitais, histórico de e-mails e cartas, atas de reunião, listas de presença, acordos e relatórios de visitas, e planilha de acompanhamento e gestão de conflitos.