GESTÃO DE CONFLITOS

OBJETIVO

Esta política Anticorrupção tem como objetivo fortalecer a cultura de integridade da organização, definindo diretrizes de conduta que visam a garantia de práticas éticas e transparentes, bem como a conformidade com a legislação pertinente.

ABRANGÊNCIA

Aplica-se às unidades COMFLORESTA, CANOINHAS, RIO BONITO e IMBUIA, às equipes da RMS e, conforme suas atribuições, aos membros do grupo, clientes e prestadores de serviços. Abrange vizinhos, comunidades locais, povos indígenas e comunidades tradicionais, trabalhadores e outras partes afetadas. Questões trabalhistas podem seguir canais específicos, sem impedir o registro e encaminhamento pelo presente mecanismo.

DEFINIÇÕES

Reclamação: manifestação de insatisfação, preocupação ou possível impacto.

Conflito/disputa: divergência entre partes quanto a direitos, interesses, uso de recursos ou impactos.

Parte interessada afetada: pessoa ou grupo sujeito a efeitos reais ou potenciais das atividades.

Engajamento culturalmente apropriado: diálogo realizado em linguagem, canal, tempo e formato adequados às características e formas de organização das partes, sem presumir que uma única forma atenda a todos.

Conflito substancial: disputa cuja duração, magnitude, abrangência ou relevância de direitos exija atenção especial, independentemente de processo judicial.

PRINCÍPIOS E PREMISSAS

- A RMS prioriza a prevenção e a resolução amigável de conflitos e disputas relacionados às atividades de manejo florestal, buscando, sempre que possível, soluções conciliatórias por meio do diálogo e do engajamento com as partes interessadas afetadas, antes de recorrer às medidas administrativas ou judiciais.
- A RMS, por meio das áreas responsáveis, deverá buscar o entendimento entre as partes envolvidas, considerando seus direitos, interesses e particularidades sociais e culturais. As propostas de solução e os encaminhamentos deverão ser comunicados de forma clara e acessível, mantendo-se os registros das tratativas realizadas.
- Em situações que envolvam conflitos, ameaças, práticas ilícitas ou danos ao patrimônio, a RMS deverá priorizar medidas pacíficas de prevenção e resolução, sempre que houver condições de segurança. Nos casos de ameaça à integridade física, risco iminente ou ocorrência de crime, as autoridades competentes poderão ser acionadas imediatamente, conforme a legislação vigente, sem necessidade de esgotamento prévio das tentativas de mediação.
- A RMS não permite o emprego de violência, ameaças ou intimidação como forma de resolução de conflitos com vizinhos, comunidades locais, povos indígenas, comunidades tradicionais ou demais partes interessadas.
- Em situações de ameaça ou agressão à integridade física de trabalhadores, prestadores de serviços, representantes da empresa ou terceiros, deverão ser adotadas medidas imediatas de proteção, priorizando a segurança das pessoas e o acionamento das autoridades competentes, quando necessário, em conformidade com a legislação vigente.

GESTÃO DE CONFLITOS

- A RMS deverá assegurar que o mecanismo de gestão e resolução de conflitos seja acessível às partes interessadas afetadas, considerando suas características sociais, culturais e formas de comunicação. Para isso, serão utilizados os resultados das entrevistas sociais, reuniões comunitárias, visitas de campo, encaminhamento de e-mail e demais atividades de engajamento, de modo a identificar necessidades de adequação e oportunidades de melhoria do procedimento.
- As partes interessadas afetadas deverão ter oportunidade de contribuir para a elaboração, avaliação e revisão do mecanismo de gestão e resolução de conflitos. As contribuições recebidas serão analisadas pela RMS e, quando pertinentes, incorporadas ao procedimento, mantendo-se registros das consultas, avaliações e alterações realizadas.
- A área de Sustentabilidade será responsável por disponibilizar a versão vigente do Procedimento de Gestão e Resolução de Conflitos no site institucional da RMS, mantendo evidências de sua publicação.
- O funcionamento do mecanismo e os canais de comunicação também poderão ser divulgados no Resumo Público do Plano de Manejo Florestal, em informativos e por outros meios adequados às características das partes interessadas.

GESTÃO DE CONFLITOS E RESPONSABILIDADE

O tratamento das manifestações seguirá as etapas de recebimento e registro, avaliação e classificação, definição das medidas, comunicação às partes envolvidas, acompanhamento e encerramento, conforme as responsabilidades estabelecidas neste procedimento.

RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

- Toda reclamação, conflito ou disputa relacionada às atividades de manejo florestal poderá ser apresentada por proprietários, vizinhos, comunidades locais, povos indígenas, comunidades tradicionais, trabalhadores, instituições ou demais partes interessadas.
- As manifestações poderão ser recebidas pelos canais de comunicação da RMS, por contato direto com seus representantes, durante visitas de campo, entrevistas sociais ou reuniões comunitárias, devendo ser encaminhadas para registro e avaliação.

REGISTRO E AVALIAÇÃO INICIAL

- Toda manifestação recebida deverá ser registrada nos controles internos da RMS, independentemente de sua origem ou forma de recebimento.
- O Departamento Jurídico será responsável pela avaliação inicial dos conflitos e disputas, verificando sua natureza, procedência, magnitude e necessidade de encaminhamento às áreas responsáveis.
- A área de Sustentabilidade poderá apoiar essa avaliação, especialmente nas situações que envolvam comunidades, impactos sociais, direitos tradicionais ou questões relacionadas à certificação florestal.

TRATAMENTO E RESOLUÇÃO

- A RMS buscará, prioritariamente, a resolução amigável dos conflitos, por meio do diálogo e da negociação com as partes envolvidas, considerando seus direitos e particularidades sociais e culturais.
- As áreas responsáveis deverão avaliar as medidas necessárias, definir os encaminhamentos e manter registros das ações realizadas.

GESTÃO DE CONFLITOS

- Quando não houver possibilidade de solução amigável, o Departamento Jurídico avaliará as medidas administrativas ou judiciais cabíveis, sem prejuízo da adoção imediata de medidas legais ou de proteção em situações de urgência.

COMUNICAÇÃO E PRAZOS

- O recebimento da manifestação deverá ser comunicado à parte interessada, preferencialmente em até 10 dias úteis, informando os encaminhamentos iniciais, por meio de comunicação acessível e adequada às suas características.
- O prazo de tratamento será de 10 a 120 dias corridos, conforme a complexidade da demanda, considerando a necessidade de levantamentos, documentos, negociações ou participação de terceiros.
- Nos casos em que não for possível concluir a resolução nesse período, a parte interessada deverá ser informada sobre a situação, a justificativa e os próximos encaminhamentos, mantendo-se o acompanhamento até a conclusão.
- Situações urgentes que envolvam riscos à integridade física, direitos ou impactos relevantes deverão receber avaliação prioritária e medidas imediatas, quando necessárias.

RESPONSABILIDADES INTERNAS

O tratamento das manifestações observará as seguintes responsabilidades:

- **Departamento Jurídico**: avaliar e classificar os conflitos e disputas, orientar as medidas legais, acompanhar os processos e manter os registros correspondentes.
- **Sustentabilidade/ESG**: apoiar o relacionamento com as partes interessadas, realizar o engajamento social, acompanhar questões relacionadas à certificação florestal e contribuir para a prevenção e resolução de conflitos.
- **Equipe Operacional**: identificar e comunicar situações de conflito, fornecer informações técnicas, implementar as medidas definidas e acompanhar as condições em campo.
- **Direção da Empresa**: avaliar e autorizar, conforme as competências internas, decisões que envolvam desembolso financeiro, doações, compensações, restrições operacionais ou custos adicionais relevantes.

ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

- A RMS utilizará as entrevistas sociais, visitas de campo, reuniões comunitárias e demais atividades de relacionamento para identificar possíveis conflitos e avaliar a acessibilidade e efetividade do mecanismo de resolução.
- As partes interessadas afetadas terão oportunidade de contribuir para a elaboração e revisão do procedimento, considerando suas características sociais, culturais e formas de organização.
- As contribuições recebidas serão registradas e avaliadas pela Sustentabilidade, em conjunto com o Departamento Jurídico, sendo incorporadas quando pertinentes e mantidas as evidências das consultas e dos encaminhamentos realizados.

ACOMPANHAMENTO E ENCERRAMENTO

- Os conflitos e disputas serão acompanhados pelas áreas responsáveis até sua resolução, mantendo-se os registros das medidas adotadas e dos encaminhamentos realizados.

GESTÃO DE CONFLITOS

- O encerramento ocorrerá após a implementação da solução, com registro das evidências disponíveis e, quando aplicável, verificação de sua efetividade junto às partes envolvidas.
- Os conflitos ainda não resolvidos permanecerão registrados e em acompanhamento, com definição dos responsáveis e dos próximos encaminhamentos.

REGISTRO E MONITORAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as solicitações, reclamações, conflitos e demais manifestações relacionadas às atividades de manejo florestal, recebidas pelos canais de comunicação da RMS ou identificadas durante visitas e atividades de campo, deverão ser registradas e acompanhadas em planilha eletrônica de controle (Excel).

- O registro deverá conter, conforme aplicável, a data de recebimento, a empresa envolvida, a natureza e descrição da manifestação, a área responsável, a data do atendimento, as ações adotadas, os prazos estabelecidos, a situação da demanda, a data de encerramento e as respectivas evidências.
- O Departamento Jurídico será responsável pela manutenção e atualização dos controles, com apoio da Sustentabilidade e das equipes operacionais, que deverão fornecer as informações sobre os atendimentos e as medidas executadas.
- As manifestações serão acompanhadas até sua conclusão, permitindo verificar os encaminhamentos realizados, os prazos de atendimento e a efetividade das soluções adotadas.

Para esse acompanhamento, a RMS utiliza os seguintes controles:

- **Controle de Conflitos de Magnitude Não Substancial**: destinado ao registro de solicitações, reclamações e ocorrências de menor gravidade, incluindo situações que não caracterizam necessariamente um conflito.
- **Resumo de Processos de Magnitude Substancial**: utilizado para o acompanhamento dos processos administrativos e judiciais, complementado, quando necessário, por registros específicos de conflitos substanciais que não tenham sido judicializados.
- Esses registros constituem evidências do acompanhamento das demandas recebidas e subsidiam a avaliação e a melhoria contínua do mecanismo de gestão e resolução de conflitos.

CARACTERIZAÇÃO DAS DEMANDAS SOCIAIS

As demandas sociais e os conflitos relacionados às atividades de manejo florestal serão identificados e avaliados conforme sua natureza, os direitos envolvidos e os possíveis impactos às partes interessadas.

Entre as principais situações consideradas pela RMS, destacam-se:

a) Conflitos relacionados à posse, propriedade, limites e demarcação de imóveis;

b) Divergências sobre documentação fundiária, servidões e direitos de passagem;

c) Solicitações relacionadas à construção, manutenção e utilização de estradas, acessos, cercas e demais estruturas;

d) Reclamações sobre impactos das operações florestais, incluindo transporte de madeira, poeira, ruídos, condições das estradas e restrições de acesso;

e) Reclamações sobre possíveis danos ambientais, sociais ou materiais decorrentes das atividades florestais;

GESTÃO DE CONFLITOS

f) Solicitações de reparação ou compensação por perdas e danos relacionados às operações;

g) Conflitos envolvendo direitos legais ou consuetudinários, usos tradicionais, recursos naturais e meios de vida de comunidades locais, povos indígenas e comunidades tradicionais;

h) Reclamações ou divergências relacionadas a locais de importância cultural, histórica, religiosa ou de uso tradicional;

i) Outras manifestações, reclamações ou disputas relacionadas às atividades de manejo florestal e seus impactos sobre as partes interessadas.

As demandas serão avaliadas pelas áreas responsáveis, considerando sua natureza, gravidade e necessidade de encaminhamento.

Nas situações que envolvam direitos de povos indígenas e comunidades tradicionais, serão observados os requisitos de consulta, participação e Consentimento Livre, Prévio e Informado (CLPI), quando aplicáveis.

As informações obtidas nas entrevistas sociais, visitas de campo, canais de comunicação e demais atividades de engajamento poderão subsidiar a identificação preventiva de conflitos e a definição das medidas necessárias.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A RMS disponibiliza canais de comunicação para o recebimento de dúvidas, solicitações, sugestões, reclamações e conflitos relacionados às atividades de manejo florestal.

As manifestações poderão ser recebidas por meio de:

a) Telefone gratuito: 0800 052 0110;

b) Caixas de comunicação: instaladas nas guaritas operacionais;

c) Contato direto: com representantes da RMS durante visitas de campo, entrevistas sociais e reuniões comunitárias;

d) Outros meios de comunicação: conforme as necessidades e características das partes interessadas.

A divulgação dos canais considerará as preferências identificadas nas entrevistas sociais e demais atividades de engajamento, podendo ocorrer por meio de informativos impressos, cartazes, reuniões e outros meios adequados às comunidades.

As manifestações recebidas serão encaminhadas às áreas responsáveis para registro, avaliação e tratamento, conforme este procedimento.

CARACTERIZAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE CONFLITOS

As manifestações recebidas serão inicialmente identificadas conforme sua natureza, podendo ser classificadas como solicitações, sugestões, reclamações ou conflitos. Os conflitos identificados serão avaliados quanto à sua magnitude, conforme os critérios estabelecidos neste procedimento.

- O Departamento Jurídico será responsável pela análise e classificação dos conflitos, pelo encaminhamento às áreas responsáveis e pela manutenção dos registros, com apoio da área de Sustentabilidade e demais setores envolvidos, quando necessário.
- A RMS manterá os controles de conflitos de magnitude substancial e não substancial, registrando a natureza da demanda, as partes envolvidas, os encaminhamentos, as medidas adotadas e a situação de resolução.

GESTÃO DE CONFLITOS

CONFLITOS DE MAGNITUDE NÃO SUBSTANCIAL

- São conflitos pontuais, de menor gravidade e abrangência, que não apresentam impactos significativos sobre os direitos das partes envolvidas e que podem ser solucionados por meio de diálogo, negociação ou medidas corretivas.
- A resolução deverá ser registrada por meio de evidências, como fotografias, comprovantes, registros de comunicação, acordos ou outros documentos pertinentes.

CONFLITOS DE MAGNITUDE SUBSTANCIAL

São conflitos que, pela gravidade, duração, abrangência ou natureza dos direitos envolvidos, apresentam impactos significativos ou riscos relevantes às partes interessadas.

- Podem envolver disputas fundiárias, direitos legais ou tradicionais, restrições de acesso, impactos relevantes às comunidades ou situações que demandem medidas complexas de resolução.
- Esses conflitos deverão receber acompanhamento prioritário do Departamento Jurídico, com participação da Sustentabilidade, das áreas envolvidas e da Direção, quando necessário.
- A existência de processo judicial ou intervenção externa será considerada na avaliação, mas não determinará, isoladamente, a classificação do conflito.

FLUXOGRAMA OPERACIONAL
GESTÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS - RMS

Aplicável às unidades Comfloresta, Canoinhas, Rio Bonito e Imbuia

1 - Recebimento da manifestação
08000520110 - caixas nas guaritas, contato com representantes, entrevistas sociais, visitas e reuniões

2 - Registro e retorno social
Registrar a manifestação no controle interno e comunicar o recebimento ao interessado, preferencialmente em até 10 dias úteis.

3 - Triagem e avaliação - Departamento Jurídico
Identificar natureza, direitos envolvidos, gravidade e necessidade de medidas urgentes; solicitar apoio da Sustentabilidade e da Operação.

4 - Qual a natureza da manifestação

SOLICITAÇÃO / SUGESTÃO / RECLAMAÇÃO
Encaminhar à área responsável para tratamento e resposta.

CONFLITO / DISPUTA
Jurídico classifica: **não substancial** (menor gravidade) ou **substancial** (impactos ou riscos relevantes).

5 - Definição e execuções das medidas
Área responsável executa ações; Jurídico acompanha; Sustentabilidade apoia o diálogo com comunidades; Direção aprova decisões de sua competência.

6 - Acompanhamento e comunicação
Tratamento de referência: 10 a 120 dias corridos, conforme complexidade. Se não concluído, comunicar justificativa e próximos encaminhamentos.

7 - A solução foi implementada?

SIM ⇨ ENCERRAR
Registrar evidências e verificar efetividade, quando aplicável.

NÃO ⇨ MANTER ACOMPANHAMENTO
Definir novas medidas, responsáveis e próximos encaminhamentos; retorno à etapa 5.

ATENÇÃO: situações urgentes, ameaças à integridade física ou riscos relevantes exigem medidas imediatas, sem aguardar os prazos normais.

Engajamento e melhoria do mecanismo: Sustentabilidade e Jurídico registram contribuições das partes afetadas e avaliam revisões do procedimento.

RMS
Criando Valor em Florestas Desde 1950