



PROCEDIMENTO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EXTERNOS E MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

External Conflict Resolution and Community Mediation Procedure

Versão	V01
Data	2025
Aprovado por	Direção Geral
Referência	DG-PRO-003
Políticas relacionadas	DG-PRO-002 • DG-POL-001 • DG-FORM-SR-001

1. PROPÓSITO

Este procedimento estabelece diretrizes para a identificação, análise e resolução de conflitos entre a LevasFlor e stakeholders externos - comunidades locais, líderes tradicionais, entidades governamentais, fornecedores e outros parceiros - garantindo uma abordagem justa, inclusiva, pacífica e transparente.

Este procedimento é essencial para a manutenção de relações responsáveis com as comunidades nas áreas de operação florestal.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os conflitos envolvendo partes externas à LevasFlor, incluindo:

- Comunidades locais e líderes tradicionais nas áreas de operação;
- Conflitos relativos ao uso da terra, recursos florestais, fauna, pastagem e agricultura;
- Entidades governamentais locais e provinciais;
- Fornecedores, subcontratados e parceiros comerciais;
- Organizações da sociedade civil ou ONGs.

3. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

A gestão de conflitos externos rege-se pelos seguintes princípios:

- a) **Concentração nos interesses** — focar nas necessidades reais das partes, não apenas nas posições declaradas;
- b) **Dimensão substantiva** — considerar necessidades tangíveis como acesso a recursos florestais, áreas de pastagem, agricultura e segurança;
- c) **Dimensão de procedimento** — garantir que as comunidades sejam incluídas nos processos de decisão que as afectam;
- d) **Envolvimento inclusivo** — envolver todos os stakeholders significativamente afectados;
- e) **Equilíbrio de poder** — reconhecer e considerar os diferentes tipos de poder (posição, conhecimento, económico, legal, tradicional);
- f) **Imparcialidade e respeito** — tratar todas as partes com equidade e neutralidade;
- g) **Resolução pacífica** — privilegiar soluções conciliatórias e acordos mútuos sobre medidas judiciais.

4. QUADRO DE TRABALHO

No início de cada processo, devem ser identificados os papéis dos envolvidos:

- Mediador — personalidade neutral que facilita o diálogo entre as partes;
- Negociador — representante de um interesse particular nas discussões;
- Perito — fornece informação técnica ou científica relevante;
- Árbitro — toma decisão vinculativa a pedido das partes;
- Líder comunitário / Autoridade local — representações das comunidades afectadas;
- Stakeholders — todos os indivíduos ou grupos directamente envolvidos ou afectados.

5. FLUXO DO PROCEDIMENTO

ETAPA 1 — IDENTIFICAÇÃO E REGISTO DO CONFLITO

Responsável: Responsável Comunitário / Gestor Florestal

- Receber informação sobre o conflito por denúncia, observação ou relato das partes.
- Registar data, partes envolvidas, contexto inicial e tipo de conflito.
- Avaliar a urgência e a necessidade de mediação formal.

Prazo máximo: Até 3 dias úteis após conhecimento

ETAPA 2 — AVALIAÇÃO DO CONFLITO

Responsável: Gestor Comunitário + RC

- Mapear stakeholders afectados e os seus principais interesses.
- Identificar tipos de poder das partes e o contexto legal/institucional.
- Avaliar a necessidade de mediador externo ou autoridade local.
- Preencher a tabela de avaliação do conflito (questões em causa, posições, recursos disponíveis).

Prazo máximo: Até 7 dias úteis

ETAPA 3 — MEDIDAS PREVENTIVAS IMEDIATAS (SE APLICÁVEL)

Responsável: Direção Geral

- Implementar medidas provisórias para evitar escalação (ex.: suspensão de actividades contestadas).
- Garantir segurança de todas as partes envolvidas.

Prazo máximo: Imediato ou até 2 dias úteis

ETAPA 4 — PREPARAÇÃO DA MEDIAÇÃO

Responsável: Mediador + Gestor Comunitário

- Contactar todas as partes e explicar objectivos, processo e regras.
- Designar mediador(es) qualificado(s), incluindo líderes comunitários se aplicável.
- Definir data, local e formato da reunião de mediação.
- Preparar documentação e materiais de apoio.

Prazo máximo: Até 5 dias úteis após avaliação

ETAPA 5 — CONDUÇÃO DA MEDIAÇÃO

Responsável: Mediador

- Criar ambiente seguro e neutro para diálogo.
- Ouvir todas as partes com igual oportunidade de manifestação.
- Identificar pontos de convergência e divergência.
- Facilitar negociação de soluções mutuamente aceites.
- Registar acordos provisórios ou finais.

Prazo máximo: Até 20 dias úteis

ETAPA 6 — FORMALIZAÇÃO DO ACORDO

Responsável: Gestor Comunitário + Direção Geral

- Formalizar acordos por escrito e partilhá-los com todas as partes.
- Definir responsabilidades, prazos e indicadores de cumprimento.
- Assinar o acordo pelas partes envolvidas.

Prazo máximo: Até 5 dias úteis após mediação

ETAPA 7 — MONITORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO

Responsável: RC + Gestor Comunitário

- Monitorizar a implementação dos acordos.
- Solicitar feedback das partes sobre o processo e resultados.
- Registar lições aprendidas e actualizar procedimentos internos.

Prazo máximo: Contínuo

ETAPA 8 — ARQUIVO E RELATÓRIO

Responsável: RC

- Manter registo completo e confidencial de todo o processo.
- Incluir no relatório trimestral ao abrigo do DG-PRO-001.
- Reportar à Direção Geral.

Prazo máximo: Até 5 dias úteis após encerramento

Se o conflito não for resolvido por mediação interna, poderá ser envolvido um mediador externo, as autoridades locais ou, em último recurso, os mecanismos legais disponíveis. Esta opção deve ser sempre a última a considerar.

6. INDICADORES DE EFETIVIDADE

- Percentagem de conflitos resolvidos por mediação sem recurso a mecanismos legais;
- Satisfação das partes e das comunidades com o processo;
- Cumprimento dos acordos estabelecidos;
- Redução da recorrência de conflitos similares.

7. REVISÃO

Este procedimento será revisto de dois em dois anos, ou sempre que ocorram alterações relevantes nas operações florestais, nas relações comunitárias ou nos requisitos de certificação FSC.

APROVAÇÃO

Este procedimento foi aprovado pela Direção Geral da Levasflor, Lda.

Nils von Sydow		20 de Abril 2026
Nome	Assinatura	Data