REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA AGRICULTURA E DO DESENVOLVIMENTO RURAL

Direção Regional dos Recursos Florestais e Ordenamento Territorial

Sistema de Gestão do Perímetro Florestal e Matas Regionais da Ilha de São Miguel

P-04: COMUNICAÇÃO

P-04 : 11

18/09/2026

ÍNDICE

1 OBJETIVO 2
2 ENQUADRAMENTO 2
3 MARCAS OU LOGÓTIPOS DAS INICIATIVAS DE CERTIFICAÇÃO FLORESTAL 2
4 COMUNICAÇÃO INTERNA 3
5 COMUNICAÇÃO EXTERNA 4
5.1 Ações de Divulgação 4
5.2 Consulta às Partes Interessadas 5
5.3 Tratamento de Comunicação Externa 5
5.4 Partilha de Informação com a Direção Regional de Turismo 6
6 HISTÓRICO DE REVISÃO 8

1 OBJETIVO

Estabelecer as metodologias, orientações e responsabilidades para assegurar os processos de comunicação necessários ao bom funcionamento do Sistema de Gestão Florestal.

2 ENQUADRAMENTO

A comunicação é um fator essencial para o bom funcionamento do SGF e para uma gestão florestal eficiente.

Internamente, deve promover a motivação dos colaboradores e aumentar a sua consciencialização para que sejam cumpridos os requisitos, as regras, as orientações e os cuidados na operacionalização, tendo em conta os aspetos ambientais, técnicos e socioeconómicos da gestão florestal.

Externamente, deve promover a divulgação dos compromissos, das ações e dos resultados relacionados com a gestão florestal e assegurar o devido tratamento das manifestações das partes interessadas, sendo importante considerar sempre a necessidade de dar resposta a quem proceda alguma manifestação.

Atenção especial deve ser dada nos casos de disputas sobre posse e/ou direitos de uso dos recursos por parte das comunidades, de magnitude substancial, de duração significativa, ou que envolva um número significativo de interesses, considerando a possibilidade de não iniciar ou suspender operações que possam estar na origem das mesmas.

3 MARCAS OU LOGÓTIPOS DAS INICIATIVAS DE CERTIFICAÇÃO FLORESTAL

Cabe à Equipa Responsável do SGF (ER) elaborar qualquer documento ou material em que apareça a(s) marca(s), mensagens ou referências à certificação da Gestão Florestal.

Sempre que houver interesse em utilizar as marcas ou logótipos das iniciativas de certificação florestal, bem como veicular mensagens associadas às mesmas, devem ter-se em atenção as respetivas normas e especificações de uso.

O **Forest Stewardship Council® A.C** (**FSC®**) é proprietário de três marcas registradas:

- O logotipo do FSC “árvore + sigla”
- As iniciais “FSC” e
- O nome “Forest Stewardship Council”

No caso de uso das marcas do FSC em materiais publicamente disponíveis é necessária a aprovação prévia por parte da entidade certificadora, incluindo editais, caderno de encargos, manuais, materiais promocionais, etc. O uso do logotipo do FSC deve ser diretamente obtido a partir da plataforma de geração de logos FSC cujo acesso é detido pela DRRF.

O símbolo de marca registrada ® deve ser adicionado a “FSC” ou “Forest Stewardship Council” no primeiro uso em qualquer texto, devendo ser também indicado o Código de Licença da DRRF (FSC-C119744), caso o texto não contenha o logotipo promocional da DRRF.

4 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna deve assegurar o fluxo das informações necessárias para o funcionamento do SGF e a operacionalização da gestão, bem como promover a motivação e a consciencialização dos colaboradores envolvidos na gestão.

Os principais instrumentos de comunicação interna são:

- Distribuição da documentação do SGF;
- Circulares e despachos internos;
- Reuniões de trabalho;
- Ações de formação e sensibilização;
- "Intranet" e sítio da DRRF na internet;
- Comunicação verbal e escrita (Contacto telefónico, Correio Eletrónico ou postal, fax, etc.)
- Contacto direto durante o desenvolvimento das operações e intervenções;
- Contratos e Caderno de Encargos.

As chefias, técnicos superiores e os integrantes da Equipa Responsável do SGF estão permanentemente abertos para receber, encaminhar e tratar as comunicações, podendo envolver a definição de Ações Corretivas e/ou Preventivas, conforme estabelecido no **P-02: Controlo e Avaliação**.

Atendendo ao estabelecido na documentação do SGF, os intervenientes diretamente envolvidos no funcionamento do SGF, sejam colaboradores próprios ou contratados, têm a obrigação de informar o respetivo superior hierárquico ou os integrantes da Equipa Responsável do SGF, de:

- Qualquer litígio ou disputa que envolva os direitos e responsabilidades de posse ou de uso das áreas e dos recursos que integram a Unidade de Gestão Florestal, motivado por vizinhos, por entidades públicas, por empresas ou por outras partes.
- Qualquer ação não autorizada que se tome conhecimento ou que seja testemunhada nas áreas da UG, podendo envolver roubo, estrago, vandalismo, deposição de resíduos (lixo), caça, pesca, pastoreio ou outras situações irregulares.
- Qualquer comunicação recebida e julgada pertinente, tendo essencialmente em conta o Compromisso de Gestão e os objetivos gerais do SGF, incluindo reclamações, sugestões, solicitações ou outras.

Quando se tratar de colaboradores próprios, a comunicação destas situações pode ser feita verbalmente ou através da plataforma **Controlo e Avaliação**. No caso de contratados, a comunicação pode ser verbal.

O tratamento destas situações deve ser feito de acordo com o ponto **5.3. Tratamento de Comunicação Externa**.

Com relação ao assédio em contexto laboral, existe um mecanismo legalmente estabelecido para tratar das queixas relacionadas com o tema, tendo por base endereços eletrónicos nos portais da **Inspeção Geral de Finanças**, para o setor público, e na **Autoridade para as Condições do Trabalho**, para o setor privado, e informação sobre identificação de práticas de assédio, medidas de prevenção, de combate e de reação às situações de assédio.

Para o tratamento de queixas de trabalhadores, relacionadas com perdas ou danos de propriedade, doenças profissionais ou acidentes de trabalho, a orientação é a de que sejam reportadas hierarquicamente, podendo sê-lo por escrito, existindo formulário próprio no caso de acidentes em serviço.

5 COMUNICAÇÃO EXTERNA

A comunicação externa caracteriza-se em função da motivação que está na sua origem, podendo ser:

Pró-ativa: motivada pela necessidade de divulgar ou de recolher informações (Ações de Divulgação e Consulta às Partes Interessadas).

Reativa: motivada pela necessidade de responder ou prestar informações em função de manifestações recebidas ou para tratamento de disputas (Tratamento de Comunicação Externa. Ver **5.3**)

5.1 Ações de Divulgação

As ações de divulgação podem ser feitas ao nível central ou local.

Ao nível central, as ações de divulgação tratam de informações relacionadas com o funcionamento e desempenho geral do SGF e devem ser decididas em sede da Equipa Responsável do SGF. Podem envolver a divulgação do Compromisso de Gestão e outros compromissos, dos objetivos e ações de melhoria, dos eventos, dos resultados de ações de controlo e monitorização, dos indicadores de desempenho, entre outras.

Com a finalidade de dar suporte e assegurar a eficácia das ações de divulgação, a ER deve manter atualizada uma **Lista de Partes Interessadas (D-11)** com os respetivos dados para contacto.

Ao nível local, as ações de divulgação tratam de informação relacionada com o funcionamento e desempenho ao nível da Unidade de Gestão e devem ser decididas pelo Chefe de Divisão. Podem envolver a divulgação de ações ou intervenções locais, dos objetivos específicos e ações de melhoria, das intervenções e operações, dos eventos locais, dos resultados de ações de controlo e monitorização, dos indicadores de desempenho, entre outras.

Atenção especial deve ser tida no caso de intervenções que possam alterar a situação envolvente às pastagens, como no caso de corte de cortinas de abrigo, devendo ser assegurado um contacto prévio com os rendeiros das mesmas.

Os principais instrumentos a serem utilizados nas ações de divulgação são:

- Correio eletrónico ou postal;
- Sítio da DRRF na Internet;
- Meios de comunicação social (Rádio, TV, Jornais, Revistas, etc.);
- Organização de eventos (Apresentações, Seminários, Workshop e outros);
- Edição de materiais e publicações;
- Resumo público da Documentação do SGF;
- Contato direto (Reunião, Visita, Vistoria, etc.)

5.2 Consulta às Partes Interessadas

Sempre que se justifique, a Equipa Responsável do SGF deverá desenvolver processos de consulta para recolha de informações, impressões e contributos de Partes Interessadas. Estes processos deverão ser adequados às necessidades e especificidades dos temas a consultar e do respetivo público-alvo, podendo ser desencadeados ao nível central ou local.

Com a finalidade de dar suporte e assegurar a eficácia das consultas, deve ser considerada a **Lista de Partes Interessadas**, devendo também ser indicado na consulta as formas, os contatos e o prazo de resposta.

As respostas obtidas em processos de consulta devem ser rigorosamente analisadas pela Equipa Responsável do SGF, a quem caberá decidir a pertinência, o aproveitamento e o eventual tratamento a ser dado a cada resposta ou ao conjunto das mesmas. Esta análise deve ser devidamente registada.

No caso de ausência de resposta no prazo indicado na consulta, pode-se aceitar como uma resposta favorável. Caso julgado necessário, a consulta deve ser refeita, eventualmente recorrendo a outros meios ou envolvendo outras partes interessadas com natureza semelhante.

5.3 Tratamento de Comunicação Externa

É necessário tratar com a devida atenção as reclamações, sugestões e outras manifestações de partes interessadas (clientes, entidades oficiais, vizinhos e público em geral), incluindo aquelas que podem caracterizar disputas sobre posse e/ou direitos de uso dos recursos por parte das comunidades, ou outras disputas que envolvam diferentes partes interessadas.

Os contactos da **DRRFOT** são amplamente divulgados, e este procedimento está à disposição das partes interessadas, sendo essencial manter os colaboradores sensibilizados e preparados para receber, registar e encaminhar as comunicações relevantes.

Os intervenientes diretamente envolvidos no funcionamento do SGF, sejam eles, colaboradores próprios ou contratados, têm a obrigação de informar o respetivo superior hierárquico ou os membros da Equipa Responsável do SGF, sobre qualquer manifestação que recebam e julguem pertinente, considerando o Compromisso de Gestão e os objetivos gerais do Sistema de Gestão Florestal.

Quando se tratar de colaboradores próprios (Assistentes, Guardas, Técnicos, etc.) a comunicação destas situações pode ser feita verbalmente ou através da plataforma **Controlo e Avaliação**. No caso de contratados, a comunicação pode ser verbal.

Qualquer chefia ou membro da Equipa Responsável do SGF que receba uma comunicação, seja de colaboradores, seja de partes interessadas, deve julgar a sua pertinência e, em caso afirmativo, tomar as medidas necessárias e assegurar o devido registo na plataforma **Controlo e Avaliação**. Deve haver o cuidado de obter a maior quantidade possível de informações para possibilitar o seu tratamento e eventual resposta (nome, contactos, motivo da comunicação, etc.).

Deve ser sempre considerada a necessidade de envolver as partes interessadas no tratamento e resolução das situações, bem como de informar e dar resposta às mesmas.

As operações florestais que são, ou podem ser, a causa direta de uma disputa, não devem ser iniciadas, ou deverão ser suspensas, até que a mesma se encontre resolvida, nos seguintes casos de disputa:

- onde a posse e/ou direitos de uso da comunidade possam ser comprometidos,
- de magnitude substancial,
- de duração significativa, ou
- que envolva um número significativo de interesses.

Para auxiliar na identificação dos **Fatores**, **Impactos**, **Causas** e **Medidas** eventualmente necessárias, deve ser consultado o documento **D-22: Guia para Avaliação e Controlo**.

As comunicações registadas devem ser informadas ao Coordenador da ER, a quem cabe avaliar e assegurar o tratamento, acompanhamento e conclusão da mesma, podendo fazê-lo individualmente ou em conjunto com outros responsáveis, tendo em atenção os prazos que vão sendo definidos para as ações a tomar, especialmente no caso de respostas às partes interessadas.

No caso de ser considerado necessário envolver as partes interessadas no tratamento e resolução da situação, bem como de responder e informar sobre a mesma, o Coordenador da ER deve assegurar que o mesmo seja feito. Caso a situação não seja resolvida de maneira satisfatória, deve assegurar que seja aberto um novo processo de tratamento, assegurando igualmente o envolvimento e informação das partes interessadas.

Nos casos de disputa de magnitude substancial, de duração significativa, que envolva um número significativo de interesses ou sobre posse e/ou direitos de uso dos recursos, nos quais as operações florestais possam estar na origem das mesmas, o Coordenador da ER deve assegurar que as mesmas não se iniciem ou sejam suspensas.

Todo o tratamento até a conclusão, deve ser registado na plataforma **Controlo e Avaliação** disponível na pasta do SGF no servidor da DRRF, atendendo as orientações aplicáveis para Tratamento de Não Conformidades do procedimento **P-02: Controlo e Avaliação**.

5.4 Partilha de Informação com a Direção Regional de Turismo

Deve ser assegurada a disponibilização dos seguintes elementos:

Relatórios de monitorização e manutenção elaborados relativamente ao percurso pedestre PRC7SMI – Pico da Vara, integrando os mesmos na plataforma MONITRAILS.

Dados recolhidos pelos sensores instalados no percurso PRC07SMI – Pico da Vara para serem integrados na plataforma SMIFTA – Sistema Integrado de Monitorização Inteligente de Fluxos Turísticos dos Açores.

Resultados dos inquéritos realizados nas Reservas Florestais de Recreio.

6 HISTÓRICO DE REVISÃO

Edição	Página	Capítulo	Ação
03	**2**	**2**	Esclarecimento de que a aprovação prévia por parte da entidade certificadora só é necessária no caso de uso das marcas do FSC
	4	**4.2**	Inclusão de condições para a consulta e resposta de partes interessadas.
04	**3**	**3**	Revisão para enquadrar e operacionalizar o uso do formulário **F-01: Relatório de Controlo** e a aplicação "**Controlo e Avaliação**". Foi eliminado o formulário **F-04: Registo de Comunicação**
	5	**4.3**	
05	**2**	**2**	Incluídas chamadas para a importância das respostas às manifestações e ao tratamento de disputas sobre posse e/ou direito de uso dos recursos por parte das comunidades.
	2	**3**	Incluído capítulo para ressaltar as orientações sobro o uso das marcas ou logótipos das iniciativas de certificação florestal.
	5	**5.3**	Incluídas orientações específicas para os casos de disputa sobre posse e/ou direitos de uso e para que seja assegurada a resposta nos casos em que tal tenha sido julgado necessário.
06	**3**	**4**	Incluídas orientações específicas para os casos de assédio em contexto laboral e queixas de trabalhadores.
	5 e 6	**5.3**	Incluídas orientações específicas para os casos de disputa de magnitude substancial, de duração significativa ou que envolva um número significativo de interesses.
07	**2**	**2**	Incluída referência às disputas de magnitude substancial, de duração significativa, ou que envolvam um número significativo de interesses
	5	**4**	Incluída referência ao tratamento de disputas
	5.3	**5 e 6**	Incluídas orientações para tratamento de manifestações de partes interessadas, bem como casos de disputas, assegurando o envolvimento das partes interessadas, e também para assegurar que o procedimento seja disponibilizado publicamente.
08	**2**	**3**	Revisão para indicar regras essenciais de uso das marcas "FSC" e reforçar a necessidade de aprovação por parte da entidade certificadora para materiais a disponibilizar publicamente.
09	**5.1**	**4 e 5**	Incluídas orientações para assegurar especial atenção no caso de intervenções que possam alterar a situação envolvente às pastagens, como no caso de corte de cortinas de abrigo.
10	**3**	**2 e 3**	Colocação dos símbolos de marca registada e orientação para o uso do código de licença FSC da DRRF.
11	**5.3**	**5**	Incluídas referência sobre os contatos da DRRF
	4 e 5.3	**3 e 6**	Incluídas referências sobre o uso da plataforma Controlo e Avaliação.
	5.4	**7**	Incluída indicação dos elementos a serem partilhados com a Direção Regional de Turismo.