

Missouri Botanical Garden

Mecanismo de Partilha de Preocupações

Projecto Caracterização da Flora Ameaçada de São Tomé e Príncipe



CEPF 104-130

Conteúdo

| | |
|---|---|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 1 |
| 2. DEFINIÇÕES..... | 2 |
| 3. CANAIS PARA REPORTAR PREOCUPAÇÕES..... | 2 |
| 4. PROCESSO DA PARTILHA DE PREOCUPAÇÕES | 3 |
| 5. RECURSO..... | 5 |
| 6. RELATÓRIOS..... | 5 |

1. INTRODUÇÃO

O objectivo deste documento é formalizar a gestão de todas as preocupações levantadas pelas partes interessadas do Missouri Botanical Garden (MBG) para minimizar os riscos sociais para a organização, relacionados ao projecto “Caracterização da Flora Ameaçada de São Tomé e Príncipe”. O processo de partilha de preocupações, delineado neste documento, fornece um procedimento para as partes interessadas expressarem as suas preocupações, assegurando assim a transparência no modo como as preocupações são geridas internamente. Desta maneira espera-se reduzir os conflitos e fortalecer as relações com as diferentes partes interessadas externas. Este procedimento aplica-se a todas as partes interessadas externas, mas não abrange as preocupações levantadas pelas partes interessadas internas, nomeadamente funcionários.

2. DEFINIÇÕES

| Termo | Definição |
|--|--|
| Preocupação | Uma questão, dúvida, problema ou reivindicação (real ou sentida) que um indivíduo ou grupo da comunidade deseja que seja abordada pela organização de maneira formal |
| Mecanismo de Partilha de Preocupações | Uma maneira formal de aceitar, avaliar e resolver preocupações das comunidades sobre o desempenho ou comportamento da organização, seus funcionários, consultores ou contratados. Isto inclui impactos económicos, ambientais e sociais adversos. |
| Partes Interessadas Internas | Grupos ou indivíduos que trabalham directamente dentro da organização, como funcionários, consultores e contratados. |
| Partes Interessadas Externas | Grupos ou indivíduos de fora da organização que não sejam directamente empregados ou contratados, mas que sejam afectados de alguma forma pelas decisões da organização, como membros da comunidade, organizações parceiras, outras ONG's e o governo. |

3. CANAIS PARA REPORTAR PREOCUPAÇÕES

O Missouri Botanical Garden comunicará este procedimento às partes interessadas externas para aumentar a conscientização e oferecer transparência sobre como as partes interessadas podem expressar as suas preocupações. Vários canais para as partes interessadas externas expressarem formalmente as suas preocupações incluem:

- Telefone - As partes interessadas podem telefonar ou enviar um texto para os membros do Missouri Botanical Garden ou representantes do projecto, usando e-mail e/ou telefone:
 - Tariq Stévant – Coordenador do Programa da África Central e Oeste: tariq.stevart@mobot.org ;
 - Porter P. Lowry II – Director do Programa da Africa e Madagascar: pete.lowry@mobot.org ;
 - Laura Benitez – Coordenadora do Projecto no Príncipe, laura.benitez@fauna-flora.org; +2399967983
 - Maria do Céu Madureira – Coordenadora do Projecto em São Tomé, mceu.madureira@gmail.com; +2399907397
- E-mail – Preocupações podem ser enviadas para mbgafrica@yahoo.com.
- Cara a cara - As partes interessadas podem expressar as suas preocupações a qualquer funcionário do MBG que, em seguida, encaminhará o processo para o correto procedimento.

Adicionalmente, qualquer preocupação reportada ao MBG será enviada ao time de implementação do CEPF. Em casos de apelação ou respostas insatisfatórias fornecidas pelo MBG para resolver a preocupação, o interessado externo também pode encaminhar a preocupação diretamente ao Diretor Executivo do CEPF:

- Time de implementação regional do CEPF: Mariana Carvalho: cepf-gfwa-rit@birdlife.org ; +233 (0)302 255 015/ +233 (0) 261 737 101
- Director executive CEPF: cepfexecutive@conservation.org

4. PROCESSO DA PARTILHA DE PREOCUPAÇÕES

A figura abaixo descreve o processo que será usado para resolver quaisquer preocupações:



4.1. Recebimento da Preocupação

- Pessoalmente ou por telefone - Se uma preocupação é recebida cara a cara ou por telefone e a parte interessada deseja tratar essa preocupação formalmente, é da responsabilidade do funcionário que recebe a preocupação preencher um Formulário de Partilha de Preocupações (ver Anexo 2). Assim que o formulário for preenchido, o funcionário passará o formulário para o coordenador do Mecanismo de Partilha de Preocupações.
- Eletrónica - O coordenador do Mecanismo de Partilha de Preocupações recebe todas as preocupações que chegam por e-mail. O coordenador analisará a preocupação e preencherá um Formulário de Partilha de Preocupações, quando necessário.

4.2. Registo

Todas as preocupações formais serão registradas no formulário de Registo de Preocupações (ver Apêndice 3), e cópias impressas dos Formulários da Partilha de Preocupações devem ser armazenadas no Registo de Preocupações.

4.3. Rastreio

Cada preocupação registrada será discutida com o Diretor do Programa África e Madagascar do MBG (ou um representante nomeado pelo Diretor), que ajudará a determinar a gravidade da preocupação e delegará um proprietário dessa preocupação apropriado. A seguinte tabela oferece orientação para essa delegação:

| Categoria | Descrição | Responsável pela Preocupação |
|-----------------|---|--|
| Invalído | Uma preocupação inválida está relacionada com algo que está fora do controle do MBG. Os exemplos podem estar relacionados a assuntos internos da comunidade, como conflitos entre membros da comunidade, exceptuando casos que sejam directamente causados por projetos ou atividades do MBG. | Qualquer membro integral da equipa. |
| Nível 1 | Quando uma preocupação não tem risco de prejudicar a reputação do MBG, e uma resposta pode ser fornecida imediatamente e/ou o MBG já está a trabalhar numa resolução. (Apenas os casos em que o depositário deseja formalizar a preocupação devem ser apresentados no Registro de Partilha de Preocupações Externas) | Qualquer membro integral da equipa. |
| Nível 2 | Preocupações pontuais com baixo risco de afectar a reputação do MBG. | Coordenador do Projecto ou nível acima |
| Nível 3 | Repetidas preocupações extensas e de alto perfil que podem colocar em risco a reputação do MBG. | Chefe do Programa |

In addition to thisAnQualquer preocupação reportada ao MBG será encaminhada ao Time Regional de Implementação do CEPF (Mariana Carvalho, cepf-gfwa-rit@birdlife.org, +233 (0)302 255 015/ +233 (0) 261 737 101) e ao Gestor de Financiamentos do CEPF, em até 15 dias. O gerente de projeto do MBG também comunicará uma descrição detalhada das respostas e ações propostas para resolver a queixa. Se o interessado externo não estiver satisfeito com a resolução e / ou não concordar com as ações propostas, o proprietário da queixa poderá encaminhar o assunto ao Diretor Executivo do CEPF (cepfexecutive@conservation.org) ou o interessado externo poderá enviar a queixa directamente ao Diretor Executivo do CEPF (ver tem 5. APELO).

4.4. Reconhecimento

Uma Preocupação será reconhecida, pelo proprietário da preocupação, dentro de cinco dias úteis após a apresentação da preocupação. A comunicação será feita verbalmente ou por escrito (os participantes delinearão o seu método preferido de contacto no Formulário de Partilha de Preocupações, ver Apêndice 1).

O reconhecimento de uma preocupação deve incluir um resumo da mesma, o método que será tomado para resolver a preocupação e um prazo estimado em que a preocupação será resolvida. Se necessário, a fase de reconhecimento é uma oportunidade para solicitar informações adicionais ou para esclarecer quaisquer dúvidas.

4.5. Investigação

O proprietário da preocupação é responsável pela investigação da preocupação. A investigação pode requeres que o proprietário da preocupação faça visitas de campo, consulte consultores, contacte partes interessadas externas, e / ou complete outras atividades. Serão registradas minutas de reuniões, discussões e atividades

durante as investigações. As informações geradas durante as investigações serão analisadas e assistirão na determinação de como a preocupação será gerida e quais os passos serão tomados para se resolver a preocupação.

4.6. Atuação

Após a investigação, o proprietário da preocupação utilizará os resultados para criar um plano de acção delineando os passos a serem tomados para resolver a preocupação. O proprietário da preocupação é responsável por atribuir acções, monitorar as acções realizadas e garantir que os prazos sejam cumpridos. Uma vez que todas as acções tenham sido concluídas e o proprietário da preocupação sentir que a mesma foi resolvida, as partes interessadas externas serão aconselhadas através do seu método preferido de contacto.

4.7. Acompanhamento e Fechamento do processo

O proprietário da preocupação fará um contacto adicional com a parte interessada externa entre duas a três semanas após a resolução da preocupação. Ao entrar em contacto com a parte interessada externa, o proprietário da preocupação verificará se o resultado foi satisfatório e também coletará qualquer feedback sobre o processo da Partilha de Preocupação, usando o formulário de encerramento da preocupação (consulte o Apêndice 2). Se necessário, o proprietário da preocupação pode necessitar de fazer um acompanhamento com a parte interessada externa em diversas ocasiões para confirmar que todas as partes estão satisfeitas.

5. RECURSO

Se a parte interessada externa estiver insatisfeita com a resolução e/ou não concordar com as acções propostas, o proprietário da preocupação deverá encaminhar o assunto para o Director Executivo do CEPF (cepfexecutive@conservation.org) ou a parte(s) interessada(s) externa(s) podem submeter directamente a preocupação para o Director Executivo do CEPF. O Director convocará uma equipe de 3 a 4 funcionários de alto nível para analisar a preocupação e toda a documentação reunida durante a investigação e determinar que outras acções são necessárias para resolver a preocupação. O MBG e o CEPF estão totalmente empenhada em resolver as preocupações de uma parte interessada externa e, se não conseguir resolver uma preocupação ou se uma parte interessada não estiver satisfeita com o resultado, deverá procurar aconselhamento junto de outras partes independentes.

6. RELATÓRIOS

O registro de preocupações estará disponível internamente, mediante solicitação, para dar suporte a relatórios para projectos individuais. A informação sobre o número de preocupações, o tempo de resolução e os resultados das preocupações serão apresentados ao CEPF. O MBG avaliará e atualizará o procedimento do Mecanismo de Partilha de Preocupações a cada dois anos (ou quando necessário) para melhorar continuamente seu engajamento com as partes interessadas.

Missouri Botanical Garden

Formulário de Partilha de Preocupações



Nome (do preocupado (a)):

Morada:

Organização (se aplicável):

Data em que a Preocupação foi partilhada:

Hora:

Meios preferenciais de contacto (Providencie os dados de contacto):

Para uso interno:

Nome do funcionário do MBG que recebeu a preocupação:

Comentários:

Por favor, forneça detalhes de sua preocupação (use também a parte traseira da página, se necessário):



Nome (do Preocupado):

Número de Identificação da Preocupação:

Descreve as acções que foram levadas a cabo para resolver a preocupação:

Por favor, assine para confirmar as acções descritas acima. Se tiver mais comentários sobre como sua preocupação foi tratada, use a caixa na parte de trás desta folha.

..... /...../.....

..... /...../.....

Assinatura do Preocupante Data

Nome e Assinatura Funcionário do MBG Data

Formulário de Registo das preocupações

| Preocupação ID | Parte Interessada | Data Recebimento | Responsável Preocupação | Nível da Preocupação | Descrição da Preocupação | Resultado | Resolução 'Aceita' ou 'Não Aceita' | Ações/notas |
|----------------|-------------------|------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|-----------|------------------------------------|-------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |