

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 1 de 12

HISTÓRICO DAS REVISÕES		
REV. No.	DATA	DESCRIÇÃO
01	Abr/23	Revisão do texto
02	Jun/22	Revisão Geral
03	Abr/20	Revisão Geral
04	Dez/25	Revisão Geral

REVISADO POR:

Rhaniele Dias

APROVADO POR:

Rhaniele Dias

CARIMBO

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 2 de 12

1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo descrever a forma como a TRC se relaciona com as partes interessadas, identificando, prevenindo e resolvendo possíveis conflitos, bem como estabelecer diretrizes para compensação de perdas e danos às comunidades locais, por meio de engajamento culturalmente apropriado e disponibilização pública das informações.

2. DEFINIÇÕES

➤ **Partes Interessadas:**

Indivíduos ou grupos afetados ou interessados nas atividades da TRC, incluindo: comunidades locais, colaboradores, órgãos públicos, ONGs, prestadores de serviços, clientes, investidores, vizinhos, fornecedores e instituições de pesquisa.

➤ **Conflitos e/ou Disputas:**

Situações de divergência, insatisfação, reclamação ou contestação formal ou informal envolvendo partes interessadas, relacionadas às atividades da TRC, incluindo:

- Impactos ambientais ou sociais percebidos;
- Uso ou acesso a recursos naturais;
- Danos materiais ou imateriais;
- Questões trabalhistas ou comunitárias;
- Reclamações recorrentes não resolvidas.

➤ **Engajamento Culturalmente Apropriado:**

Processo de interação com as partes interessadas respeitando costumes, cultura, linguagem, organização social e realidade local, garantindo comunicação clara, acessível e inclusiva.

➤ **Comunicação Externa:**

Canais formais disponibilizados pela TRC para contato com partes interessadas, incluindo telefone, e-mail, reuniões presenciais e outros meios institucionais.

- ### ➤ **Denúncia:** Denúncia é a formalização a um responsável da empresa sobre irregularidade ou uma situação que pode prejudicar pessoas, o meio ambiente ou a comunidade;

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 3 de 12

- **Sugestões:** É o ato de compartilhar uma ideia, opinião ou proposta para melhorar algo, um processo, um serviço, uma forma de trabalho ou de relacionamento com a comunidade. Não envolve necessariamente um problema ou erro; é uma contribuição para tornar algo melhor.
- **Reclamações:** É ato de manifestar insatisfação com um serviço, atendimento, comportamento ou situação que já aconteceu e que não atendeu às suas expectativas ou causou algum incômodo, mas que não necessariamente representa uma irregularidade grave ou ilícita.
- **Solicitações diversas:** Solicitações formais relacionadas a apoio da TRC em assuntos de interesse da comunidade, órgãos, instituições, seja apoio orientativo, técnico ou material, conforme as regras de Compliance da empresa.
- **Elogio:** É o ato de reconhecer e valorizar algo positivo, um bom atendimento, um trabalho bem-feito, uma atitude respeitosa ou um resultado que superou suas expectativas.

3. DIRETRIZES GERAIS

- Garantir comunicação transparente, acessível e contínua com as partes interessadas;
- Atuar preventivamente na identificação de riscos de conflitos;
- Assegurar tratamento estruturado, imparcial e rastreável das demandas;
- Promover soluções baseadas no diálogo, consenso e compensação justa;
- Garantir confidencialidade e ausência de retaliação aos manifestantes de boa-fé;
- Disponibilizar publicamente os canais de comunicação e este procedimento.

4. PREVENÇÃO DE CONFLITOS

A TRC adotará as seguintes ações preventivas:

- Mapeamento e atualização anual das partes interessadas;
- Identificação e manutenção de contato com lideranças locais;
- Realização de, no mínimo, 2 reuniões anuais com comunidades do entorno, independentemente da operação ativa;
- Divulgação contínua dos canais de comunicação institucional;

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 4 de 12

- Disponibilização do resumo público do Plano de Manejo;
- Monitoramento socioeconômico periódico;
- Registro e avaliação de potenciais riscos de conflitos antes do início das operações;
- Realização de visitas às comunidades no início e fim das operações de unidades de manejo próximas às comunidades.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A TRC disponibiliza os seguintes canais para recebimento de manifestações, solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e demais demandas das partes interessadas:

- Telefone e e-mail institucionais;
- Contato direto com representantes locais;
- Reuniões comunitárias;
- Canal para denúncias.
- Canal de sugestões
- Canal de reclamações

É garantido:

- Sigilo das informações, quando solicitado;
- Preservação do anonimato;
- Ausência de retaliação.

5.1 CANAL DE DENÚNCIA

O Canal de Denúncias é um meio seguro e confidencial para comunicação de condutas inadequadas, violações legais, infrações às normas internas e demais situações que contrariem os princípios éticos da empresa.

As denúncias poderão ser realizadas por meio dos seguintes canais:

a) Telefone: 0800 882 0617 (atendimento direto ou caixa postal).

b) Site: Acessando o Canal de Denúncias disponível no site institucional da TRC.

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 5 de 12

O registro de denúncias poderá ser realizado por meio do Canal de Denúncias disponível no site institucional da empresa, seguindo as etapas abaixo:

- a) Acessar o **Canal de Denúncias** pelo site da TRC ([TRC - Teak Resources Company - FSC® Certified Teak Wood](#)), selecionar a opção "**Contato**", clicar em "**Denúncia**" e, em seguida, em "**Realizar Relato**".
- b) Ler e concordar com as orientações sobre confidencialidade e tratamento das informações.
- c) Escolher entre realizar um relato identificado ou anônimo. Caso opte pelo anonimato, poderá informar um e-mail opcional para acompanhamento da manifestação.
- d) Informar o tipo de relato e a localidade relacionada ao fato.
 - Agressão física;
 - Assédio Sexual;
 - Assédio Moral;
 - Corrupção;
 - Discriminação;
 - Descumprimento de normas e políticas internas;
 - Desvio de Comportamento;
 - Destruição ou danos aos patrimônios da empresa;
 - Fraude;
 - Favorecimento ou conflito de interesses;
 - Gestão por injúrias;
 - Importunação sexual;
 - Pagamento ou recebimento impróprio;
 - Roubo, furto ou desvio de materiais;
 - Relacionamento íntimo com subordinação direta;
 - Uso ou tráfico de substâncias proibidas;
 - Violação de normas regulatórias;
 - Violação de leis trabalhistas;
 - Violação de leis ambientais;
 - Vazamento ou uso indevido de informações.

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 6 de 12

- e) Informar a localidade: Brasil ou Taiwan.
- f) Descrever a ocorrência de forma clara e detalhada, informando, sempre que possível:
 - O que ocorreu;
 - Quem são os envolvidos;
 - Quando aconteceu;
 - Onde ocorreu;
 - Motivo ou causa da ocorrência;
 - Existência de testemunhas ou evidências.
- g) Anexar documentos, fotografias ou outros arquivos que possam contribuir para a apuração, quando disponíveis.

Após registro da denúncia, é gerado um número de protocolo, o solicitante consegue acompanhar as inteirações mesmo que a denúncia tenha ocorrido de forma sigilosa.

5.2 CANAL DE RECLAMAÇÕES

O registro de reclamações poderá ser realizado por meio do Canal de Reclamações disponível no site institucional da empresa, seguindo as etapas abaixo:

- a) Acessar o site da TRC (www.teakrc.com), selecionar a opção "**Contato**" e clicar em "**Reclamações**";
- b) Preencher o formulário com as seguintes informações:
 - Nome;
 - E-mail;
 - Assunto;
 - Descrição da Reclamação.

São canais de reclamações: Telefone e e-mail institucionais; Contato direto com representantes locais; Reuniões comunitárias; Site da empresa www.teakrc.com.

5.3 CANAL DE SUGESTÕES

O registro de reclamações poderá ser realizado por meio do Canal de Sugestões disponível no site institucional da empresa, seguindo as etapas abaixo:

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 7 de 12

- a) Acessar o site da TRC (www.teakrc.com), selecionar a opção "**Contato**" e clicar em "**Reclamações**";
- b) Preencher o formulário com as seguintes informações:
 - Nome;
 - E-mail;
 - Assunto;
 - Descrição da Sugestão.

São canais de sugestões: Telefone e e-mail institucionais; Contato direto com representantes locais; Reuniões comunitárias; Site da empresa www.teakrc.com

5.4 CANAL DE SOLICITAÇÕES DIVERSAS

As solicitações poderão ser encaminhadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- WhatsApp corporativo;
- E-mail institucional;
- Telefone institucional;
- Contato direto com representantes locais;
- Reuniões comunitárias;
- Ofício.

São canais de sugestões: Telefone e e-mail institucionais; Contato direto com representantes locais; Reuniões comunitárias.

5.5 CANAL DE ELOGIOS

A TRC disponibiliza canais para o recebimento de elogios relacionados ao atendimento, às ações desenvolvidas pela empresa, aos colaboradores e às iniciativas voltadas às partes interessadas.

Os elogios poderão ser encaminhados pelos seguintes canais:

- Telefone institucional;
- E-mail institucional;

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 8 de 12

- WhatsApp corporativo;
- Contato direto com representantes locais;
- Reuniões comunitárias;
- Atendimento presencial.

5.6 INFORMAÇÕES PARA CONTATO

Os canais oficiais de comunicação da TRC são:

- **WhatsApp:** (65) 99818-8997 – Rhaniele Dias
- **E-mail:** mt.mac@teakrc.com
- **Telefone do Canal de Denúncias:** 0800 882 0617
- **Site institucional:** www.teakrc.com

6. TRATAMENTO DAS DEMANDAS DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

6.1 Tratativas das Denúncias

A ALIANT é a empresa contratada para recepcionar as denúncias, após uma triagem inicial que garante o sigilo e confidencialidade, envia aos responsáveis designados da TRC para avaliação refinada, e medidas necessárias. Todo acompanhamento pode ser feito via protocolo gerado no ato da denúncia.

6.2 Tratativas das Reclamações

As reclamações recebidas pelos canais oficiais da TRC serão registradas e encaminhadas ao setor responsável para análise e tratamento. Todas as reclamações serão registradas e arquivadas para fins de monitoramento e melhoria contínua dos processos.

6.3 Tratativas das Sugestões

As sugestões recebidas serão registradas e encaminhadas às áreas responsáveis para avaliação quanto à sua viabilidade técnica, operacional e administrativa. Quando aplicável, as sugestões poderão ser incorporadas

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 9 de 12

aos processos internos, programas ou projetos da empresa. Todas as sugestões serão registradas como oportunidade de melhoria.

6.4 Tratativas dos Elogios

Os elogios recebidos pelos canais oficiais da TRC serão registrados e encaminhados aos gestores das áreas envolvidas para conhecimento e reconhecimento dos colaboradores ou equipes. Os registros de elogios poderão ser utilizados como forma de incentivo às boas práticas, fortalecimento do relacionamento com as partes interessadas e melhoria contínua dos serviços prestados

6.5 Tratativas do Canal de Solicitações Diversas

As solicitações diversas recebidas pelos canais oficiais de comunicação da TRC serão registradas e encaminhadas à área responsável para análise e atendimento, observando a natureza da solicitação. As solicitações poderão envolver apoio técnico, informações institucionais, convites, demandas de órgãos públicos, comunidades e demais solicitações administrativas. O atendimento será realizado conforme os prazos e procedimentos internos da empresa. Nos casos em que a solicitação depender de análise técnica, aprovações, disponibilidade orçamentária, contratação de serviços, aquisição de materiais ou demais etapas administrativas, o solicitante será formalmente informado sobre o andamento e a previsão de atendimento.

- a) Registro interno TRC (até 24h):** Nome do solicitante (quando aplicável), contato, data, local, descrição da solicitação, prazo solicitado (quando informado) e identificação do responsável pelo registro.
- b) Classificação:** Tipo da solicitação (ofício, apoio técnico, solicitação de informações, convite institucional, demanda de órgão público, demanda de comunidade ou outras); nível de prioridade, quando aplicável.
- c) Análise Inicial (até 5 dias úteis):** Avaliação da solicitação; verificação da competência da empresa; análise da documentação apresentada; definição da área e do responsável pelo atendimento.

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 10 de 12

- d) Retorno Inicial ao solicitante (até 10 dias úteis):** Confirmação do recebimento da solicitação; informações sobre o encaminhamento e previsão de atendimento.
- e) Atendimento (até 30 dias):** Elaboração de resposta técnica, emissão de documentos, realização de visitas técnicas, reuniões, encaminhamento para outra área ou demais providências necessárias ao atendimento da solicitação.
- f) Encerramento:** Registro do atendimento realizado; arquivamento da documentação pertinente (ofícios, e-mails, registros da tratativa e demais evidências); comunicação ao solicitante, quando aplicável.

Observação: Nos casos em que o prazo estabelecido pelo solicitante for inferior a **45 dias corridos**, a TRC comunicará formalmente a impossibilidade de atendimento dentro do prazo solicitado, considerando que determinadas solicitações dependem do cumprimento dos procedimentos internos da empresa, incluindo análise técnica, aprovações, processos do Setor de Compras (cotação, negociação e aquisição de materiais ou serviços), disponibilidade orçamentária e demais etapas administrativas necessárias para o atendimento.

7. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Em caso de conflitos:

- Realizar análise detalhada da situação;
- Promover diálogo direto com as partes envolvidas;
- Buscar por consenso;
- Formalizar acordos, quando aplicável;
- Registrar todas as etapas do processo.

Escalonamento:

- Casos não resolvidos serão encaminhados à Diretoria;
- Poderão envolver mediação de terceiros (associações, órgãos públicos);
- Como último recurso, poderão ser adotadas medidas legais.

8. TIPOLOGIA DE CONFLITOS

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 11 de 12

A TRC classificará os conflitos para definição de tratamento adequado, incluindo:

- Conflitos operacionais (ex: danos, incômodos);
- Conflitos sociais (ex: impactos percebidos, demandas comunitárias);
- Atos ilícitos (ex: furtos, invasões – tratados via autoridades competentes).
- Possessórios (disputas de limites de terras)

9. COMPENSAÇÃO DE PERDAS E DANOS

- A TRC atuará de forma proativa na reparação de danos;
- Buscará por consenso com a parte afetada;
- Garantirá compensação justa, considerando aspectos materiais e imateriais;
- Formalizará acordos realizados.

10. REGISTROS

- Registros de comunicação externa;
- Atas de reuniões e listas de presença;
- Registro de demandas e tratativas;
- Plano de atendimento às solicitações;
- Evidências de divulgação dos canais.

11. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO PÚBLICA

Serão monitorados:

- Número de demandas recebidas;
- Tempo médio de resposta;
- Número de conflitos resolvidos;
- Ocorrência de conflitos recorrentes.

Os resultados serão utilizados para melhoria contínua do processo. Este procedimento e os canais de comunicação serão:

- Disponibilizados no site institucional ou meios equivalentes;

	PROCEDIMENTO DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS	CÓDIGO: PGI 118	
		REV. 04	PÁG: 12 de 12

- Divulgados nas comunidades do entorno;
- Apresentados em reuniões com partes interessadas.

12. RESPONSABILIDADES

- **Coordenação:** designar responsáveis pelo relacionamento;
- **RH e Meio Ambiente/Certificações:** gerir registros, monitorar demandas e garantir respostas;
- **Diretoria:** aprovar respostas e decisões estratégicas;
- **Demais áreas:** reportar e registrar interações com partes interessadas.