



PO.SAM.02 – Gestão de Reclamações e Manifestações ***Procedimento operacional***

1. Objetivo

O Procedimento Operacional de Gestão de Manifestações da Future Climate apresenta orientações práticas para o funcionamento dos canais de relacionamento estabelecidos.

2. Abrangência

Este documento se aplica a todos os projetos de carbono desenvolvidos pela Future Climate, incluindo todas as áreas de negócio, e deverá ser observado por parceiros que tenham interação com comunidades e outros stakeholders locais.

3. Definições

Stakeholders (partes interessadas): Indivíduo ou grupo que possui interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma organização. (Fonte: ABNT NBR ISO 26000)

Solicitante: Quem demanda um serviço.

Impacto: refere-se ao efeito que uma organização causa na sociedade, que, por sua vez, pode indicar sua contribuição (positiva ou negativa) para o desenvolvimento sustentável. O termo pode se referir a impactos positivos, negativos, reais, potenciais, diretos, indiretos, de curto prazo, de longo prazo, intencionais ou não. (Fonte: *Global Reporting Initiative – GRI*)

Ticket: é uma solicitação de serviço. Quando um stakeholder envia solicitações por meio de canais de comunicação estabelecidos, um ticket é aberto com um número de suporte, permitindo que todo o histórico de contato seja registrado.

4. Descrição

A gestão de manifestações é o processo de atendimento a demandas recebidas do público externo. O mecanismo é responsável por receber as manifestações dos stakeholders, como dúvidas, reclamações, denúncias, elogios, críticas, sugestões e solicitações relacionados aos serviços e projetos desenvolvidos pela empresa Future Climate. É realizada a gestão do recebimento, registro, análise e retorno de todas as demandas reportadas por esse público.

O objetivo de implementar e gerir canais de relacionamentos para a Future Climate é de estabelecer uma comunicação direta entre empresa e partes interessadas incluindo clientes, comunidades afetadas pelo projeto e sociedade em geral, a fim de promover uma



plena participação dos grupos de interesse do projeto, de modo que as tomadas de decisão e consequente atividades implementadas sejam realizadas de forma integrada com a opinião interesse destes públicos.

5. Premissas gerais

- As ferramentas deverão garantir o sigilo e privacidade de dados dos usuários que as acessarem, não permitindo a divulgação e comercialização destas informações seja para qualquer finalidade;
- O registro de dados pessoais dos usuários poderá ser feito mediante autorização dos mesmos, seguindo orientações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- O atendimento será oferecido de forma ética, gratuita, respeitosa e transparente;
- As respostas buscarão imparcialidade e clareza, propondo a solução ou encaminhamento do problema daquele que entrou em contato, sempre que possível.

6. Canais de Relacionamento

O estabelecimento de canais de relacionamento robustos e acessíveis é fundamental para a Future Climate, servindo como pontes essenciais para a interação, transparência e gestão de impactos decorrentes de suas atividades e projetos. Estes canais garantem que as partes interessadas possam se manifestar, apresentar questionamentos, sugestões ou preocupações sobre aspectos ambientais, sociais e econômicos.

6.1. Canais de relacionamento direto com o time Socioambiental Future Climate

Para receber e gerenciar as diversas interações, a Future Climate disponibiliza canais formais e reconhecidos, endereçados e gerenciados primariamente pela equipe socioambiental, com a possibilidade de acionamento de outros setores estratégicos, como o time de Compliance e o time Jurídico, dependendo da complexidade e do tema da manifestação.

6.1.1. E-mail

A Future Climate disponibiliza um e-mail de contato sob domínio (faleconosco@futureclimate.com) que será amplamente divulgado nas atividades de comunicação de projetos de carbono e demais ações de interação com o público-alvo. O recebimento dos e-mails ocorre ininterruptamente e são coletados de forma sistemática duas vezes por semana.



6.1.2. WhatsApp

Visando dar maior amplitude aos canais de comunicação e torná-los mais aderentes às novas formas de comunicação comumente utilizados pela população, a Future Climate disponibiliza um número (+55 11 94183-7277) de telefone móvel para acesso exclusivo a mensagens eletrônicas via WhatsApp, chamado de “Canal Fale Conosco”. O recebimento ocorre de forma ininterrupta.

6.1.3. Formulário eletrônico

Como um meio complementar e estruturado de recebimento de queixas e manifestações, a Future Climate disponibiliza um formulário eletrônico oficial. Armazenado em ambiente seguro no domínio corporativo, o diferencial deste canal é a possibilidade de envio de manifestações de **forma anônima**.

Todas as respostas são automaticamente direcionadas ao time socioambiental e de Compliance da Future Climate, responsável por acompanhar e registrar cada demanda recebida. Após o recebimento, os registros seguem o fluxo de tratamento descrito no Item 7 – Fluxo de Atendimento, assegurando a retorno de resposta em tempo hábil e rastreabilidade das informações.

O formulário oficial, devidamente divulgado às partes interessadas, encontra-se no seguinte link: [Formulário eletrônico para solicitações, dúvidas, reclamações ou sugestões](#)

6.1.4. Comunicações informais

Caso a manifestação seja realizada por canais informais (interações em visitas em campo, diálogos com comunidade, redes sociais, entre outros), esta deverá ser encaminhada para o fluxo formal, ou seja, deverá ser relatada preferencialmente pelo formulário digital.

Caso o solicitante não tenha acesso a esse meio para encaminhar suas solicitações, o representante do projeto será responsável por registrar essa solicitação, e garantir que o solicitante receba a devolutiva.

6.2. Canal independente para denúncias sobre conduta ética

A Future Climate possui ainda um canal de relacionamento externo e independente, operado pela plataforma especializada Ouvidor Digital, para o recebimento de denúncias, reclamações e relatos relacionadas à conduta ética do time Future Climate e Parceiros dos projetos.

As manifestações recebidas pelo canal são tratadas com total sigilo e imparcialidade, em ambiente seguro fornecido pela plataforma. O time de compliance da Future Climate é responsável pela análise e condução das apurações internas, assegurando a integridade, a



confidencialidade e a proteção dos denunciantes. Saiba mais sobre esse canal: [Canal de Denúncias Future Climate](#)

7. Categorização das Comunicações

Para fins de gestão, os registros relacionados às interações das comunicações realizadas pelos canais “Fale conosco” são categorizados das seguintes formas:

Denúncia: Comunicação de qualquer prática indevida, irregularidade ou conduta que viole princípios legais, éticos ou institucionais, sendo estes causados pelas partes interessadas do projeto, ou até mesmo pela própria equipe de execução do projeto.

Feedback: Retorno construtivo recebido sobre atividades, ações ou interações da Future Climate com o público externo, com o objetivo de colaborar com o aprimoramento contínuo dos projetos.

Elogio: Registro de reconhecimento positivo feito por stakeholders ou público externo sobre a atuação da Future Climate, seus profissionais ou atividades realizadas.

Crítica: Manifestação de insatisfação relacionada a ações, serviços ou resultados entregues pela Future Climate ou seus parceiros, com impacto direto sobre stakeholders e/ou nas atividades desempenhadas no âmbito dos projetos

Solicitação: Pedido realizado por stakeholders referente à execução de ações, entrega de recursos ou atendimento de demandas específicas.

Sugestão: Proposta espontânea enviada por stakeholders com intuito de contribuir para a melhoria de processos, atividades ou abordagens adotadas pela Future Climate.

7.1. Categorização da Complexidade

No processo de gestão de manifestações da Future Climate, a categorização da complexidade de cada interação é adaptada conforme a natureza da manifestação, seja ela denúncia, feedback, solicitação ou sugestão. Esse sistema visa garantir um tratamento mais eficiente e adequado de cada caso, levando em conta seu impacto no projeto e nos stakeholders envolvidos.

Para o registro de interações com os stakeholders dos projetos, é utilizada uma matriz de categorização de complexidade que contém os seguintes parâmetros:



Tipo de Interação	Baixa Complexidade	Média Complexidade	Alta Complexidade
Denúncia	Denúncia de comportamento não ético em nível local.	Denúncias que envolvem múltiplos stakeholders e apresenta um risco de gerar ou intensificar conflitos entre stakeholders.	Denúncia de corrupção, fraude, atividades ilegais, má conduta de profissionais da Future Climate ou parceiros e desvio significativo de recursos.
Feedback	Feedback sobre questões operacionais rotineiras de execução das atividades	Feedback que sugere mudanças que podem impactar mais de uma área do projeto.	Feedback que envolve necessidade de revisão da estratégia do projeto ou seus resultados.
Solicitação	Solicitações de informação ou pequenos ajustes.	Solicitações de alteração de cronograma ou priorização.	Solicitações que impactam o orçamento ou escopo do projeto.
Sugestão	Sugestão para pequenas melhorias operacionais.	Sugestão para novas abordagens ou ajustes que afetam diferentes partes interessadas.	Sugestão de mudanças estratégicas ou inovações que podem redefinir o escopo do projeto.

Essa categorização, assegura que a resposta seja proporcional à complexidade e ao impacto gerado, promovendo um tratamento mais adequado e eficiente de cada interação.

Para as interações classificadas como de **baixa complexidade**, o foco está em manifestações de fácil resolução e com impacto limitado, geralmente restrito ao nível local ou individual. Essas situações são resolvidas rapidamente, muitas vezes por uma única pessoa ou equipe, sem a necessidade de recursos adicionais. Exemplos incluem esclarecimentos de dúvidas simples, envio de informações adicionais ou a resolução de reclamações operacionais menores, como dificuldades no acesso a documentos. O prazo para solução dessas interações é de até **5 dias úteis**, garantindo agilidade no atendimento.

As interações de **média complexidade** exigem um esforço moderado, envolvendo frequentemente múltiplos stakeholders e, por vezes, mais de uma equipe para a resolução, embora sem a necessidade de mudanças estruturais no projeto. Esse nível de complexidade abrange manifestações que podem influenciar partes interessadas específicas e que demandam alguma investigação, reuniões ou discussões para resolução adequada. Exemplos incluem reclamações sobre cumprimento de prazos, solicitações de alterações em processos e dúvidas técnicas. Nesses casos, o prazo estimado para a resolução é de **15 dias úteis**, garantindo o tempo necessário para uma análise mais detalhada e colaboração entre as partes envolvidas.

Para interações de **alta complexidade**, as manifestações possuem impacto significativo, com potencial para afetar vários stakeholders e prejudicar a imagem do projeto ou a relação com as partes interessadas. Essas situações exigem planejamento detalhado,



alocação de recursos adicionais e engajamento de múltiplos níveis hierárquicos. Exemplos incluem denúncias graves, críticas que apontam falhas estruturais no projeto ou solicitações que demandam mudanças no escopo do trabalho. Dada a sua complexidade, o prazo para a resolução dessas interações pode ser de até **30 dias úteis**, embora esse tempo possa variar de acordo com a gravidade do caso.

Vale destacar que os canais de relacionamento com o time socioambiental não tratarão de temas classificados nas categorias “comercial” e “ética”. Caso seja identificado algum chamado nessas categorias, o time socioambiental poderá solicitar ao demandante que faça contato pelos canais específicos (abaixo) ou encaminhar a demanda internamente aos times designados

- Para solicitações comerciais (como propostas, questões de faturamento e oportunidades de negócio), o contato deverá ser feito por contato@futureclimate.com
- para relatos de comportamentos incoerentes com o Código de Condutas ou com as leis vigentes, o contato deverá ser feito por [Canal de Denúncias Future Climate](#)

8. Fluxo de atendimento

8.1. Recebimento das comunicações

Os canais de comunicação permanecem disponíveis e acessíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana, possibilitando o recebimento contínuo de interações, manifestações e solicitações das partes interessadas.

As comunicações recebidas por e-mail ou por meio do formulário eletrônico são monitoradas periodicamente, e, tão logo o recebimento é identificado, o responsável pelo canal realiza o registro da demanda na planilha de controle de manifestações, conforme o procedimento descrito no Item 8.1.1 – Registro das Comunicações.

Nos casos das comunicações recebidas pelo canal Contato Seguro, o recebimento, registro e resposta são feitas na própria plataforma.

Para o WhatsApp é utilizada uma ferramenta corporativa voltada à gestão e sistematização das comunicações recebidas por esse canal, com o objetivo de aprimorar a organização, rastreabilidade e eficiência no atendimento aos stakeholders.

O sistema permite o gerenciamento centralizado das mensagens provenientes dos diferentes projetos desenvolvidos pela Future Climate, garantindo que cada interação seja devidamente registrada, categorizada e encaminhada ao responsável competente. Assim, sempre que uma nova comunicação é recebida, o ponto focal do time socioambiental



vinculado ao projeto correspondente é designado no sistema e passa a ser o responsável direto pelo acompanhamento daquela interlocução.

Para facilitar a gestão das comunicações, cada contato registrado recebe uma classificação em categorias como: tipo de parte interessada, instância do projeto, função desempenhada e projeto de referência. Essa estrutura facilita a busca, análise e segmentação dos registros, assegurando a organização das interações.

Nos casos em que a parte interessada reporta queixas, denúncias, solicitações ou feedbacks, o técnico responsável classifica a comunicação no sistema por meio de funis temáticos, que incluem: denúncia, feedback positivo, feedback negativo ou solicitação/sugestão.

Essa funcionalidade permite o registro estruturado e o acompanhamento do tratamento das manifestações, garantindo rastreabilidade e integridade da informação, conforme o fluxo descrito no Item 8.1.1 – Registro das Comunicações. A tabela a seguir apresenta as descrições orientativas para seleção de cada funil.

Tipo de Contato	Descrição	Pergunta-Guia	Exemplos	Proativo ou Reativo
Denúncia/ Queixas	Comunicação recebida sobre irregularidades, problemas ou ocorrências que precisam de investigação ou encaminhamento para solução.	O contato foi feito para relatar algo irregular, ilícito ou preocupante que requer investigação ou encaminhamento?	Relatos de crimes ambientais, violações de direitos, possíveis fraudes ou má conduta.	Reativo: Geralmente iniciado pelo stakeholder, pois está relatando algo que o preocupa.
Solicitação/ Sugestão	Pedido formal feito por stakeholders ou comunidades, envolvendo apoio, recursos ou informações específicas	O contato foi feito para pedir algo de forma prática e objetiva?	Pedidos de apoio, materiais, ajustes no cronograma ou compartilhamento de informações específicas.	Reativo: Contato parte dos stakeholders (pedido de apoio).
Feedback Positivo	Comentários ou avaliações que destacam aspectos positivos, reconhecem conquistas ou elogiam ações, atividades ou resultados do projeto.	O contato foi espontâneo ou solicitado para elogiar ou destacar algo que funcionou bem?	Agradecemos muito o evento, tudo ocorreu muito bem!	Proativo ou Reativo: Pode surgir espontaneamente de stakeholders ou ser solicitado pela equipe após atividades.
Feedback Negativo	Críticas ou sugestões de melhoria voltadas para aprimorar ações, atividades ou resultados, sem caráter de insatisfação formal.	O contato foi feito para apontar uma crítica ou sugestão de melhoria, mas sem tom de insatisfação formal?	Acho que poderiam melhorar a comunicação antes das atividades, mas no geral, foi uma boa experiência.	Proativo ou Reativo: Pode surgir como crítica de stakeholders ou ser estimulado pela equipe durante avaliação.

Comunicações Passivas vs. Ativas

As comunicações podem ocorrer de forma passiva ou ativa. As comunicações passivas são aquelas realizadas de maneira indireta, tanto por meio de canais digitais do Fale Conosco



quanto durante interações presenciais. Nesses casos, a equipe do projeto está preparada para identificar e classificar a comunicação conforme as categorias estabelecidas no item 7.1 deste protocolo. As comunicações passivas são triadas quando se enquadram em um ou mais dos seguintes critérios:

- (I) quando o stakeholder compartilha uma interação de forma indireta, por meio de grupos de WhatsApp relacionados ao projeto, nos quais o contato do Fale Conosco esteja presente;
- (II) quando a comunicação é realizada a outro stakeholder, que posteriormente a repassa à equipe do projeto;
- (III) quando uma comunicação enquadrada em uma das categorias descritas no item 7.1 surge de forma espontânea durante uma conversa, fala ou mensagem cujo objetivo inicial era outro, inclusive no contexto de interações em campo.

As comunicações ativas são aquelas em que o stakeholder entra em contato de forma intencional com a equipe do projeto para registrar uma manifestação enquadrada em uma das categorias descritas no item 7.1, seja por meio dos canais oficiais do Fale Conosco, seja durante conversas diretas em campo.

Independentemente da forma de recebimento, todas as comunicações, passivas ou ativas, seguem o mesmo fluxo de triagem, registro, tratativa e prazos de resposta, conforme estabelecido neste protocolo.

8.1.1. Registro das Comunicações

Todas as demandas recebidas e respondidas são registradas na planilha *Registro das Comunicações com Stakeholders* da Future Climate, gerenciada pelo time socioambiental.

Após o recebimento da comunicação — independentemente do canal de entrada (WhatsApp, e-mail ou formulário) — é criado um número de protocolo (“ticket”) que assegura a rastreabilidade, transparência e controle de prazos. A partir desse registro, as manifestações são classificadas e tratadas conforme os prazos e diretrizes descritas no Item 8.2 – Prazos e Tratamento das Comunicações. Cada interação registrada na planilha contém, no mínimo, os seguintes campos:

- Número do protocolo / ticket
- Data de recebimento
- Canal de entrada (WhatsApp, e-mail, formulário, presencial etc.)
- Categoria da manifestação (denúncia/reclamação, feedback, solicitação/sugestão)
- Descrição da mensagem
- Ativa/Passiva



- Nível de complexidade
- Nome do manifestante (ou “anônimo”, conforme escolha)
- Responsável pelo atendimento (RO)
- Contato do manifestante
- Mapeamento do stakeholder
- Categoria de stakeholder
- Primeiro contato (sim/não)
- Fonte do primeiro contato
- Descrição da resposta
- Status da comunicação no fluxo de atendimento
- Data da devolutiva
- Tempo total de resolução (em dias)
- Evidências associadas (prints, fotos, atas, documentos, arquivo de e-mail)
- Conformidade com LGPD (dados sensíveis? sim/não)

As evidências são armazenadas em pasta restrita no domínio institucional da Future Climate, garantindo a rastreabilidade, segurança da informação e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

É importante ressaltar que o canal também é utilizado para comunicações rotineiras com comunidades e parceiros, voltadas à articulação de atividades socioambientais e, portanto, nem todas as mensagens cotidianas são registradas como manifestações formais, uma vez que o registro se aplica apenas às categorias descritas no Item 7- Categorização das Comunicações.

8.2. Desenvolvimento de uma Resposta e Tratativa (Plano de Ação)

Para todas as comunicações, independente do meio em qual foi iniciada será levado em conta a linguagem e questões culturais específicas do demandante, para que as respostas sejam compreensivas e acessíveis.

A seguir é descrito as tratativas para cada um dos meios nos quais as comunicações podem ser iniciadas.

Caso uma comunicação seja recebida pelo e-mail, formulário eletrônico ou informalmente, receberá um e-mail de confirmação com as etapas e prazos de tratativas.

A comunicação então é encaminhada pelo Responsável pela resolução que poderá ser o time socioambiental ou o time de compliance que irá analisar a manifestação e procedência, desenvolver um plano de ação de acordo com a complexidade, e formular a



resposta para envio ao receptor. O receptor encaminha a resposta ao demandante e registra a resposta na planilha Registro das Comunicações com Partes Interessadas.

As comunicações recebidas por meio do WhatsApp corporativo “Fale Conosco” são gerenciadas pelo time socioambiental.

8.3. Gestão de Queixas e Denúncias

O processo de tratativas de queixas e denúncias possui três possíveis estágios, e atende aos requisitos do VCS Standard 5:

- A Future Climate buscará, prioritariamente, resolver os conflitos de forma amigável e providenciar uma resposta formalizada que seja culturalmente apropriada;
- Para situações ou questões em que a resposta e tratativa apresentada pela Future Climate não forem suficientemente reconhecidas ou legitimadas pelo demandante, poderá ser acionado um protocolo de mediação de terceira parte neutra;
- As reclamações que não forem resolvidas através da mediação serão encaminhadas para arbitragem, ou seja, as partes irão levar ao conhecimento do órgão arbitral pertinente. O árbitro deve ser imparcial e tem poder decisório, de forma que a decisão será baseada na lei e deverá ser cumprida pelas partes.

Caso a resolução do conflito precise passar por uma mediação com arbitragem a Future Climate possui o regulamento de “Mecanismo Independente de Resolução de Conflitos-MIRC”

O MIRC tem como objetivo prevenir, mitigar e resolver conflitos socioambientais de forma justa, eficaz e não judicializada. O regulamento segue princípios de transparência, boa-fé, diálogo intercultural e respeito aos direitos humanos e territoriais, alinhando-se a normas nacionais e internacionais, como a Convenção nº 169 da OIT para comunidades tradicionais.

8.4. Denúncias Anônimas

Para garantir a confidencialidade e o anonimato das denúncias, os stakeholder poderão realizar a comunicação através do formulário descrito no item 6.1.3 deste documento ou no Canal independente conforme item 6.2.

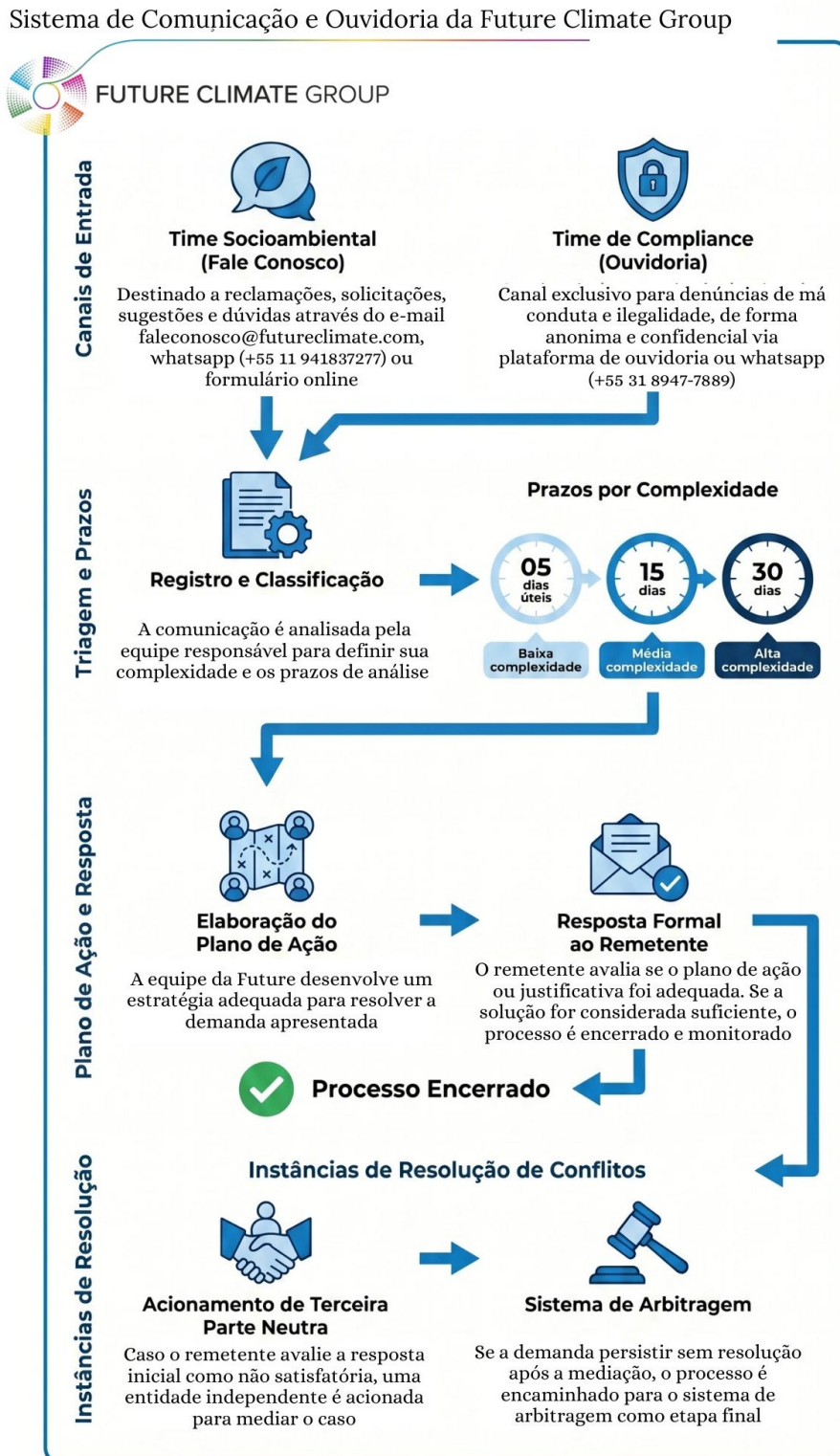
8.5. Fechamento do Caso

Após a solução ou mediação, o caso é fechado e todas as interações são registradas para rastreabilidade e compliance com as normas internas e com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



9. Fluxo de Resolução

O fluxograma do processo de gestão das manifestações foi estruturado para garantir que todas as interações sigam um fluxo claro, desde a recepção até a resolução final. Uma síntese do fluxo pode ser visualizada a seguir:





10. Métodos Tradicionais de Resolução de Conflitos

O projeto reconhece a importância das práticas tradicionais de resolução de conflitos. Para respeitar e integrar esses mecanismos, o procedimento de gestão de queixas inclui as seguintes disposições:

- **Criação do Comitê temporário de Análise e Resposta:**
 - **Avaliação da Necessidade:** A equipe Socioambiental, em conjunto com a equipe de Compliance, realizará uma análise imediata da manifestação. Caso a complexidade e a natureza sensível do caso justifiquem, será considerada e implementada a criação de um Comitê de Análise e Resposta Específico (Comitê *Ad Hoc*).
 - **Natureza do Comitê:** O Comitê terá caráter temporário e consultivo, com foco em tratar a demanda com a profundidade e a imparcialidade necessárias.
 - **Coordenação e Formação:** A formação e coordenação do Comitê serão responsabilidade conjunta das equipes Socioambiental e de Compliance da Future Climate.
 - **Composição com Membros Externos:** Para garantir a credibilidade e a isenção, o Comitê incluirá membros externos e independentes. Serão formalmente convidados a compor o Comitê:
 - Representantes legítimos e reconhecidos de organizações nacionais de Comunidades Tradicionais e/ou Populações Indígenas.
 - Especialistas e pesquisadores com notório saber sobre a temática e o contexto cultural relevante.
 - Organizações da Sociedade Civil (OSCs) e entidades pertinentes que atuam na defesa e mediação dos direitos desses povos.
 - **Atribuições:** O Comitê terá como objetivo principal a avaliação aprofundada da complexidade do caso, assegurando que as perspectivas das comunidades sejam o foco central da análise e propondo soluções justas, imparciais e culturalmente adequadas, alinhadas aos mais altos padrões éticos e sociais da Future Climate.
- **Protocolos Autônomos:** No caso de povos tradicionais que já possuam seus próprios protocolos de consulta estabelecidos, serão seguidas suas diretrizes. Os protocolos comunitários para consulta prévia, livre e informada, também chamados de protocolos autônomos, são documentos elaborados por povos indígenas, quilombolas e outros povos tradicionais no Brasil, que estabelecem as normas para o procedimento de consulta prévia, livre, informada e de boa-fé, de modo que as especificidades culturais, seus próprios sistemas jurídicos, formas de organização



social e deliberação coletiva sejam respeitados. Caso seja necessário entrar em contato com um povo tradicional, será consultado o site do Observatório de Protocolos Comunitários (<https://observatorio.direitosocioambiental.org/>) para verificar a base de dados dos Protocolos Autônomos, com os documentos publicados pelos povos que os elaboraram.

- **Uso de Assembleias Tradicionais (ou reuniões comunitárias):** As questões serão discutidas abertamente em assembleias comunitárias ou conselhos, envolvendo anciãos, líderes (“caciques”, “pajés” ou autoridades semelhantes) e outros membros respeitados. O projeto sempre privilegiará essa etapa, com o consentimento e convite da comunidade, antes de avançar para mediação formal ou arbitragem.
- **Participação de mediadores ou anciãos de confiança:** Anciãos respeitados ou mediadores de confiança da comunidade podem atuar como mediadores iniciais ou testemunhas durante a tentativa de resolução amigável, garantindo a legitimidade cultural do processo.
- **Construção de consenso e deliberação coletiva:** O tratamento das queixas sempre levará em consideração o valor do consenso e da deliberação coletiva, respeitando as práticas culturais únicas de cada povo para a tomada de decisão. Todo o processo deverá ser registrado e compartilhado considerando o formato e instâncias definidas em conjunto com a comunidade.
- **Respeito à língua local e aos valores culturais:** As respostas serão sempre fornecidas em linguagem compreensível e, quando necessário, haverá interpretação para línguas indígenas ou dialetos locais, garantindo a acessibilidade das informações.

11. Monitoramento

Mensalmente, o time Socioambiental realiza a avaliação de indicadores relacionados à qualidade do atendimento e à efetividade das ações tomadas no tratamento das ocorrências.

Os seguintes indicadores são monitorados:

- Nota média de satisfação;
- Tempo médio de atendimento (dias corridos entre o recebimento e o fechamento do chamado);
- Número de chamados por categoria de comunicação;
- Número de chamados por projeto



12. Divulgação

Os canais de comunicação são divulgados continuamente nas visitas a campo dos projetos, durante encontros com as comunidades locais e demais partes interessadas. Além disso, esses canais são amplamente promovidos em materiais de marketing relacionados aos projetos, como folders, cartilhas, banners e mídias sociais. O objetivo é garantir que todos os stakeholders, especialmente as comunidades impactadas, estejam cientes dos canais de comunicação formal disponíveis para registrar demandas, sugestões ou queixas, contribuindo para a transparência e participação ativa no processo.

13. Transparência e Reporte

Os registros, indicadores e informações pertinentes às manifestações e ações realizadas são sistematicamente documentados e podem ser disponibilizados para as partes interessadas relevantes, como o Comitê Socioambiental, órgãos de auditoria externa, clientes, proprietários das áreas envolvidas e outras entidades de fiscalização e controle. A transparência no compartilhamento dessas informações assegura que as práticas do projeto sejam auditáveis, alinhadas aos padrões internacionais e que todas as ações estejam em conformidade com as legislações vigentes.