

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE CONFLITOS

1 | APRESENTAÇÃO

O presente documento estabelece o fluxo formal das empresas abaixo relacionadas para o atendimento de reclamações e demandas de partes interessadas. O objetivo é promover o engajamento, a transparência e a negociação proativa, visando mitigar riscos e evitar a escalada de situações de conflito.

As empresas reconhecem que suas operações podem impactar vizinhos, comunidades e órgãos públicos, e compromete-se a tratar tais questões de forma justa, ponderada e ética.

2 | ABRANGÊNCIA

Este procedimento aplica-se às seguintes empresas integrantes do grupo:

1. Florestal Alvorada F R Ltda
2. Jatobá Brasil Investimentos Florestais
3. Florestal Terra Roxa Ltda
4. Florestal Marumbi Ltda
5. Florestal São Jorge Ltda
6. Mobasa Reflorestamento S.A
7. Florestal Salto da Boa Vista Ltda
8. Renova Floresta Ltda
9. Florestal Itupiranga F R Ltda

3 | DEFINIÇÕES

- **Partes Interessadas (PIs):**
 - ✓ **Vizinhos:** Moradores isolados ou confrontantes com as propriedades da empresa.
 - ✓ **Comunidades Locais:** Grupos de moradores inseridos ou no entorno das áreas operacionais.
 - ✓ **Comunidades Tradicionais:** Grupos indígenas, quilombolas, faxinalenses e outros povos tradicionais.
 - ✓ **Outros:** Clientes, colaboradores, órgãos públicos e sociedade civil organizada (ONGs).

- **Conflito:** Situações que envolvem disputa de direitos, tais como titularidade de terra, divisas, invasões, danos materiais/morais, impactos ambientais do manejo ou questões trabalhistas que exijam mediação ou tratamento jurídico.
- **Reclamações / Ocorrências:** Queixas originadas por impactos diretos do manejo florestal na rotina das Pls.
- **Solicitações / Chamados:** Pedidos, desejos ou necessidades das Pls que não possuem relação direta com os impactos operacionais da empresa.

4 | PREVENÇÃO

As empresas adotam uma postura proativa para assegurar a harmonia com as Pls através de:

- ✓ **Mapeamento e Engajamento:** Registro atualizado e classificação das Pls por nível de influência.
- ✓ **Canais Acessíveis:** Disponibilização de meios de contato culturalmente apropriados, incluindo consultas individualizadas para coletar feedbacks antes do início de novas operações (Manejo Adaptativo).
- ✓ **Canal de Ética Interno:** Canal exclusivo e confidencial para colaboradores tratarem de saúde, segurança e discriminação através do 0800 892 0698.
- ✓ **Monitoramento de Campo:** Fiscalização patrimonial constante para identificação precoce de invasões, caça ou disputas de divisas, evitando que pequenas ocorrências se tornem conflitos judiciais.

5 | RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

5.1 | Canais de Recebimento

As demandas são centralizadas pela área Patrimonial através de:

- ✓ Contato direto com colaboradores em campo/escritório (incluindo vigilância).
- ✓ Telefones: (43) 3535-8438.
- ✓ WhatsApp Corporativo – Facilitando o envio de evidências (fotos/áudios).
 - MS - (67) 98123-9326
 - Renova, Itupiranga, Mobasa e SBV - (47) 98449-0622
 - Alvorada - (43) 3535-8400
 - Jatobá - (15) 99777-5348
- ✓ E-mail: contato@valorflorestal.com.br
- ✓ Consultas públicas e Canal de RH.

5.2 | Registro e Triagem (Sistema LN)

Toda demanda deve ser protocolada no Sistema LN. O registro gera um relatório com prazos de conclusão e é enviado automaticamente ao responsável pela área.

- **Nota:** Incidentes que envolvam risco à integridade física, dano ambiental grave ou interrupção de operações devem ser reportados imediatamente à Diretoria.

5.3 | Análise e Conduta

O responsável deverá avaliar a situação seguindo as diretrizes:

- ✓ **Segurança em Primeiro Lugar:** Não se expor a riscos. Em caso de hostilidade excessiva, a abordagem deve ser encerrada e o caso repassado ao Jurídico/Segurança.
- ✓ **Postura:** Comunicação clara, educada e firme, sem ameaças.
- ✓ **Coleta de Dados:** Registrar evidências (fotos, relatos, coordenadas).
- ✓ **Proposta de Solução:** Definir medidas mitigadoras ou compensatórias. Investimentos de grande porte exigem aprovação prévia da Diretoria.

5.4 | Perdas e Danos

Para casos de danos materiais:

1. **Vistoria in loco:** A Gerência Operacional realiza inspeção para verificar a procedência.
2. **Acordo Amigável:** A proposta de compensação deve ter o aceite formal da parte afetada.
3. **Formalização:** Acordos que envolvam valores financeiros ou trocas de serviços devem ser formalizados via **Termo de Quitação/Acordo**, assinado por ambas as partes e anexado ao LN.

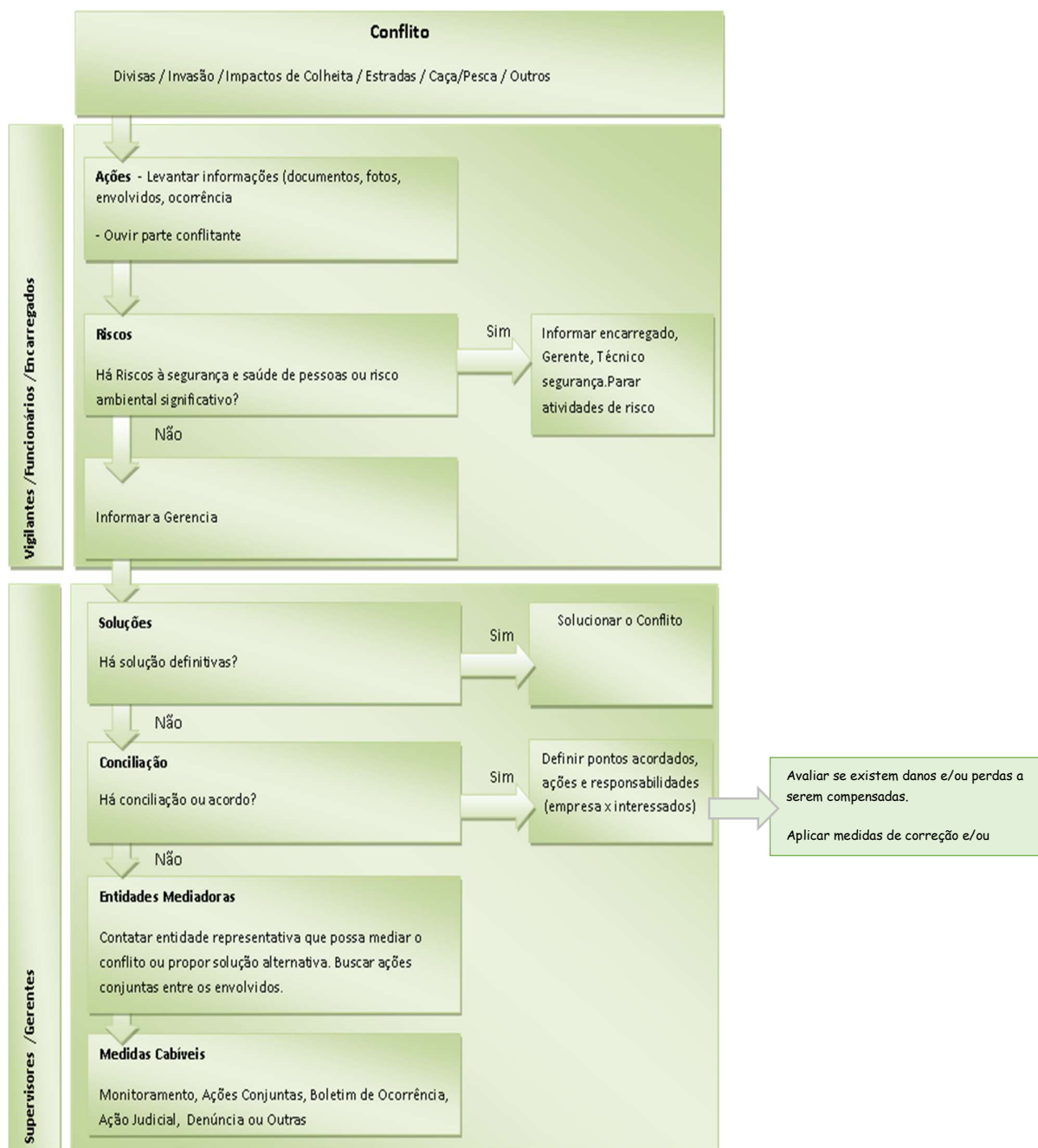
5.5 | Prazos de Resposta

- ✓ **Resposta Inicial/Final:** Até **30 dias**.
- ✓ **Demandas Complexas:** Caso a resolução envolva recursos financeiros ou alta complexidade, o prazo pode ser prorrogado para até 90 dias, desde que o reclamante seja oficialmente informado sobre a prorrogação dentro dos primeiros 30 dias.

5.6 | Conciliação e Esfera Jurídica

- **Mediação:** Na ausência de acordo, as empresas buscarão entidades mediadoras ou representantes de classe para uma solução extrajudicial.
- **Via Legal:** Esgotadas todas as tentativas de diálogo de boa-fé, o caso será encaminhado ao **Departamento Jurídico** para as devidas ações judiciais ou defesas cabíveis.

5.7 | Fluxograma - Tratamento de Reclamações e Demandas



ANEXO

TERMO DE ACORDO E QUITAÇÃO DE DANOS

RAZÃO SOCIAL: _____, doravante denominada simplesmente de **EMPRESA**.

Nº DA OCORRÊNCIA (SISTEMA LN): _____

PARTES: De um lado, a **EMPRESA**, e de outro lado, a Parte Interessada abaixo mencionada:

NOME/RAZÃO SOCIAL: _____

CPF/CNPJ: _____ **TELEFONE:** (____) _____

ENDEREÇO: _____

1. OBJETO DO ACORDO

As partes, de livre e comum acordo, decidem encerrar a reclamação referente a:
() *Impacto de Manejo* () *Dano Material* () *Disputa de Divisa* () *Outros:* **Descrição breve:** _____

2. COMPENSAÇÃO E MEDIDAS ACORDADAS

Para a resolução definitiva do conflito, a **EMPRESA** compromete-se a:

() *Realizar o pagamento de R\$* _____ *(* _____ *)*.

() *Executar o seguinte serviço/reparo:* _____

() *Outra medida:* _____

Prazo para cumprimento: _____.

O pagamento é realizado **sem reconhecimento de culpa ou responsabilidade** por parte da **EMPRESA**, direta ou indiretamente, tendo sido realizado exclusivamente para pôr fim a quaisquer controvérsias, dúvidas ou pretensões existentes ou futuras relacionadas ao referido *Impacto de Manejo* () *Dano Material* () *Disputa de Divisa* () *Outros*.

3. QUITAÇÃO E ENCERRAMENTO

Com o cumprimento da medida descrita na Cláusula 3, a Parte Interessada dá à **EMPRESA** plena, geral e irrevogável quitação de toda e qualquer perda, dano ou prejuízo relacionado a este evento específico, declarando nada mais ter a reclamar, seja em âmbito administrativo ou judicial.

A presente quitação abrange **toda e qualquer responsabilidade**, de natureza **material, moral, corporal, estética, patrimonial ou extrapatrimonial**, inclusive por **danos conhecidos ou desconhecidos, presentes ou futuros**, renunciando a Parte Interessada, de forma expressa, a qualquer direito de ação ou reivindicação contra a **EMPRESA**, ou seus sucessores.

O presente acordo é firmado visando a manutenção da boa relação de vizinhança e transparência entre as partes.

Local e Data: _____, ____ de _____ de 20____.

Assinatura da Parte Interessada

Assinatura Responsável EMPRESA

Dicas para o uso:

1. **Duas Vias:** Imprima sempre em duas vias (uma para a empresa, outra para o vizinho/comunidade).
2. **Testemunhas:** Se o conflito for muito tenso, é recomendável colher a assinatura de duas testemunhas.
3. **Anexos:** Grampeie fotos da solução (ex: a cerca consertada ou o recibo de transferência bancária) junto a este termo.