



POLÍTICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

2025

+55 49 3249-3000 1 +55 49 8827-7332
Rod. SC-390, Km 204, Localidade Fazenda dos Gateados,
Campo Belo do Sul - SC
www.gateados.com.br

1. OBJETIVO

Esta política estabelece diretrizes para a prevenção e resolução de conflitos no ambiente organizacional, promovendo um ambiente de trabalho harmonioso e colaborativo. Além disso, define procedimentos para tratar as solicitações de colaboradores, terceiros que prestam serviços, partes interessadas e da comunidade local em relação às atividades da Florestal Gateados S.A., garantindo um relacionamento transparente e respeitoso.

Esta política aplica-se às Unidades Florestais da empresa, aos colaboradores, terceiros e às partes interessadas com influência direta e indireta. As partes interessadas com influência direta incluem propriedades vizinhas às unidades florestais e aquelas situadas ao longo das rotas de transporte de madeira da Florestal Gateados S.A.

Entende-se por conflito toda e qualquer reação de insatisfação de um indivíduo ou grupo gerado em função de alguma atividade da empresa, ou ainda, em função de questões fundiárias envolvendo partes em disputa e a Florestal Gateados S.A. A empresa tratará de forma indistinta todas as situações de conflito que sejam registrados em seu sistema.

2. CANAIS E REGISTROS DE DENÚNCIAS

A Florestal Gateados S.A. tem canais formais e informais para a entrada de reclamações, informações e sugestões para tratar as questões que impactam direta ou indiretamente as comunidades do entorno de suas unidades florestais. As queixas (manifestações de insatisfação) poderão ser registradas formalmente ou informalmente.

- As formais são aquelas que um indivíduo ou um grupo manifesta a sua insatisfação por meio dos canais de diálogo formais estabelecidos pela Florestal Gateados S.A.;
- As queixas informais são aquelas que chegam ao conhecimento da Florestal Gateados S.A. por outras formas que não sejam os canais de diálogo estabelecidos pela empresa.

Para as reclamações formais, informações e sugestões, são utilizados os seguintes canais de comunicação:

- Telefone de Atendimento à comunidade (Recepção);
- Comunicação pessoal feita diretamente na empresa;
- Correspondência escrita;
- E-mail de atendimento à comunidade (ouvidoria@gateados.com.br);
- Canal de Ouvidoria (*site* Florestal Gateados);
- Sindicatos;
- Participação de Fóruns e comitês setoriais;
- Reuniões;
- Visitas à empresa;
- Comunicado aos vizinhos/confrontantes;
- Diálogo operacional.

Estes canais são divulgados periodicamente nos veículos de comunicação internos e externos da empresa, como: informativo interno, circular interna, folhetos, murais, notas eletrônicas, *site*, por meio do diálogo operacional, entre outros.

3. TRATATIVAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FORMAIS

Sugestões, solicitações, críticas e elogios enviados pelos Canais de Ouvidoria serão avaliados pelo Comitê de Ouvidoria e discutidos internamente. Caso se trate de alguma denúncia que viole o Código de Conduta da empresa, será tratado no Comitê de Ouvidoria, para que sejam tomadas as devidas atitudes conforme cada caso seguindo a legislação. Em outros casos, sempre que possível, a discussão e a solução do problema deverão ficar a cargo da área que o conflito esteja diretamente ligado. Em casos de conflito a empresa buscará resolver, prioritariamente, por meio do diálogo e negociação em tempo hábil.

Aqueles que fizerem parte da discussão para a resolução de um conflito devem ser imparciais e agir com ética. Todo o processo deve ser conduzido para ser justo para todas as partes envolvidas.

Caso não seja uma interação anônima, um retorno sempre deverá ser dado ao demandante. Após as partes envolvidas entrarem em acordo consensual, se necessário, a Florestal Gateados emitirá uma Correspondência Externa formalizando o acordado.

4. TRATATIVAS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INFORMAIS

Sempre que registrada uma situação de conflito informal, será registrado internamente e então verificada a melhor tratativa para o conflito. A supervisão diretamente envolvida tomará conhecimento da situação para que uma solução do problema seja encontrada.

5. CASOS DE DISPUTA FUNDIÁRIA E CASOS OMISSOS

Em situações de conflitos fundiários envolvendo as partes em disputa, a avaliação e o encaminhamento, serão direcionados à Gestão. As situações de conflito para as quais não tenham sido encontrado um consenso entre as partes serão levadas para a discussão e tomada de decisão pelo Conselho de Administração (acionistas, conselheiros). Quando o Conselho julgar conveniente, poderá incluir uma terceira parte (poder público, representação social, entre outros) para auxiliar o processo de resolução do conflito.

6. TRATATIVAS PARA A RESOLUÇÃO DE PERDAS OU DANOS

Entende-se por perda ou dano todo prejuízo (financeiro ou patrimonial) que afeta a vida de alguém, sendo cometido efetiva ou passivamente por outra pessoa. Em casos de perdas e danos deve-se proceder da seguinte maneira:

- Verificar a veracidade da informação por meio do contato com as partes diretamente afetadas, testemunhas e vistorias no local da possível perda ou danos a fim de investigação;
- Nos casos em que for confirmado que a perda ou dano foi causada pela atividade do empreendimento, medidas serão adotadas para fornecer compensação justa, acordada livremente entre ambas às partes.
- Após a compensação da perda ou dano deve-se realizar uma vistoria até o local com objetivo de verificar se o prejuízo e/ou dano foi reparado e encontra-se em condições adequadas e/ou justas.
- Neste caso, deve-se realizar um registro que confirma que a parte afetada está satisfeita em relação a atual situação. Caso contrário, as partes devem verificar um novo encaminhamento e/ou solução.