



# POLÍTICA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

## *Florestal Gateados*

A Florestal Gateados S.A. atende às solicitações de colaboradores, prestadores de serviços, partes interessadas e da comunidade local, assegurando um relacionamento pautado na transparência, no respeito e na responsabilidade em todas as suas atividades.

A Florestal Gateados S.A. disponibiliza canais formais e informais para o recebimento de sugestões, dúvidas e reclamações, garantindo o tratamento adequado das questões que impactam direta ou indiretamente as comunidades do entorno da Unidade de Manejo.



### **Tratativas para a resolução de Conflitos formais**

Canais formais são aquelas que um indivíduo ou um grupo se a sua sugestão/insatisfação por meio de canais de diálogo formais estabelecidos pela Florestal Gateados S.A.



Canais 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.

As sugestões, solicitações, críticas e elogios recebidos pelos Canais de Ouvidoria são avaliados pelo Comitê de Ouvidoria e discutidos internamente, visando o aprimoramento contínuo de nossas práticas.



Denúncias enviadas diretamente pelo Canal de Ouvidoria serão tratadas com seriedade e confidencialidade, e as medidas cabíveis serão tomadas de acordo com cada situação, sempre em conformidade com a legislação vigente.

### **Tratativas para a resolução de Conflitos informais**

Sempre que uma situação de conflito informal for identificada, ela será registrada em nosso Banco de Dados, da mesma forma que os registros formais. A supervisão responsável será comunicada para que as medidas necessárias sejam tomadas e a melhor solução seja alcançada.



### **Tratativas para Resolução de Perdas ou Danos**



Em casos de Resolução de 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.

#### **Canais de Contato**

 **(49) 3249-3007**  
 **(49) 3249-3000**

#### **Canal de Ouvidoria:**

**[www.gateados.com.br](http://www.gateados.com.br)**  
**[ouvidoria@gateados.com.br](mailto:ouvidoria@gateados.com.br)**