

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas





Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

1. INTRODUÇÃO	3
2. REFERÊNCIAS	4
3. ABRANGÊNCIA	4
4. DEFINIÇÕES	5
4.1 PARTES INTERESSADAS	5
4.2 SIGLAS	7
5. PAPEIS E RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DE STAKEHOLDERS	8
5.1 ACIONISTAS	8
5.2 CLIENTES	9
5.3 FORNECEDORES	10
5.4 EMPREGADOS	11
5.5 EMPREGADOS TERCEIRIZADOS	11
5.6 POPULAÇÕES DAS COMUNIDADES VIZINHAS, ASSOCIAÇÕES COMUNITÁRIAS, COMUNIDADES E TERCEIRO SETOR	12
5.7 ENTIDADES DE CLASSE	13
5.8 ENTIDADES REPRESENTATIVAS	13
5.9 ENTIDADES GOVERNAMENTAIS, GOVERNO E MINISTÉRIO PÚBLICO	13
5.10 VEÍCULOS DE IMPRENSA	14
5.11 INSTITUIÇÕES DE ENSINO	15
5.12 INSTITUIÇÕES RELIGIOSAS	15
6. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS	15
6.1 FERRAMENTA DE GESTÃO DE STAKEHOLDERS	15
6.2 PROCESSO DE GESTÃO DE PARTES INTERESSADAS NO BOREALIS	16
6.2.1 MAPEAMENTO DE STAKEHOLDERS	17
6.2.2 CLASSIFICAÇÃO DE STAKEHOLDERS	18
6.2.3 CURSOS DE AÇÃO	22
6.2.4 ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS	24
6.2.4.1 Diálogo Social	25
6.2.4.2 Representatividade	27
6.2.4.3 Reciprocidade	27
6.2.4.4 Abordagem Territorial	27



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

6.2.4.5	<i>Acessibilidade Geográfica e Cultural</i>	27
6.2.4.6	<i>Oportunidade</i>	28
6.2.4.7	<i>Duração</i>	28
6.2.4.8	<i>Inclusão e Diversidade</i>	28
6.2.4.9	<i>Transparência</i>	28
6.2.5	<i>MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA</i>	29
6.3	<i>CANAIS DE COMUNICAÇÃO</i>	29
6.3.1	<i>OUVIDORIA</i>	30
6.3.2	<i>FALÁ COMUNIDADE</i>	31
6.4	<i>GESTÃO DE INTERAÇÕES</i>	32
7.	<i>ANEXOS</i>	35



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

1. INTRODUÇÃO

A MRN tem alta relevância e protagonismo na região onde atua. Sua responsabilidade para com o território e seus stakeholders, direta ou indiretamente relacionados a sua operação, é um dos principais direcionadores de sua atuação e, por isso, a empresa estabelece procedimentos que visam a construção de canais de diálogo e prestação de contas perante suas principais partes interessadas.

Dessa maneira, este documento tem como objetivo apresentar as diretrizes que orientam a maneira como a MRN se posiciona e gere as suas relações, visando a construção de relacionamentos saudáveis, produtivos e colaborativos junto às suas partes interessadas. Assim como seu processo de mapeamento, classificação e condução de planos de engajamento de stakeholders e mecanismos de escuta e resposta. O documento visa também uniformizar conceitos que devem apoiar as ações e decisões da empresa, em todas as suas áreas, para a padronização de processos que garantem a manutenção de uma boa relação com suas partes interessadas.

As relações com partes interessadas devem ocorrer de forma ética, legítima e transparente, sempre de acordo com a legislação vigente. O relacionamento deve ser conduzido por colaboradores autorizados e treinados com as políticas da empresa, seguindo as diretrizes deste manual e as Normas Administrativas para Interação do setor de Compliance, devendo ocorrer em ambientes profissionais e em horários comerciais.

Este manual foi construído em concordância com as melhores práticas de relacionamento com partes interessadas determinadas *pele International Finance Corporation (IFC)* e aplica-se as Gerências da MRN que têm interface com os Stakeholders mapeados e citados no decorrer deste documento.



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

2. REFERÊNCIAS

AC.MAN.0002 - Manual de Gestão de Contratos

DP.PAD.0008 - Interação com Agentes Públicos.

DP.DPC.NORM-003 - Canal de Ouvidoria

GAS.PAD.0001 - Contratação de Serviços e Locação de Bens Móveis

GHD.MAN.0001 - Manual Sistema de Gestão por Competência;

GHD.MAN.0002 - Manual de Carreira e Sucessão MRN;

GHD.NORM.0001 - Norma de recrutamento e seleção;

GHD.PAD.0006 - Programa de Engajamento MRN;

GHD.POE.0002 - Entrevista de Desligamento.

GHP.MAN.0001 - Manual Administração de Cargos e Remuneração;

GHP.MAN.0004 - Manual de Relações Trabalhistas;

GHP.MAN.0003 - Manual de Benefícios;

GHP.POE.0001 - Procedimentos de Administração de Pessoas

GHD.PAD.0001 - Educação Continuada

GHP.PAD.0016 - Controle de Efetivo de Pessoal Contratado

GHP.MAN.0005 - Manual de Relações Sindicais

GST.MAN.001 - Manual de Contratadas

RCC.PAD.0001 - Canal de Relacionamento com Comunidades - Falai Comunidade

3. ABRANGÊNCIA

Este manual aplica-se a todas as áreas da MRN.



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

4. DEFINIÇÕES

4.1 PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas, ou *stakeholders*, são pessoas ou organizações que tenham impacto sobre a empresa e/ou sejam por elas afetadas, e, portanto, possuem algum tipo de interesse na empresa, sendo que esse interesse pode ser de diversas naturezas, não se limitando ao aspecto financeiro. Para a MRN, suas partes interessadas estão distribuídas nas dezessete categorias seguintes: Acionistas, Clientes, Fornecedores, Empregados, Empregados Terceirizados, População das Comunidades Vizinhas, Associações Comunitárias, Comunidades, Entidades de Classe, Entidades Representativas, Entidades Governamentais, Governo, Ministério Público, Veículos de Imprensa, Terceiro Setor, Instituições de Ensino e Instituições Religiosas.

- **Acionistas:** empresas que possuem ações da empresa, conferindo-lhes propriedade parcial e interesse nos projetos, operação, lucros e ativos da companhia, sendo sua principal interação através do Conselho de Administração, Comitês e Diretoria Executiva.
- **Clientes:** empresas que compram a matéria-prima produzida pela empresa. No caso da MRN, os clientes coincidem com os acionistas e, em se tratando de venda do produto.
- **Fornecedores:** empresas que fornecem produtos, matérias-primas ou serviços necessários para que a MRN possa fabricar seus próprios produtos ou operar seus negócios.
- **Empregados:** funcionários diretos da MRN que atuam suportando as atividades da empresa recebendo salário e outros benefícios em troca de seus serviços.
- **Empregados Terceirizados:** funcionários contratados por meio de uma empresa terceirizada para prestar serviços específicos para a MRN, sem vínculo empregatício direto, a interação é com própria empresa contratante mediante contrato de prestação com a MRN, ficando a MRN responsável pelo acompanhamento do controle dos atendimentos legais e obrigatórios.



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

- População das comunidades vizinhas: indivíduos residentes das áreas geográficas adjacentes a operação da MRN, que podem ser impactados pelas atividades econômicas, sociais e ambientais da empresa.
- Associações Comunitárias: organizações locais formadas por membros da comunidade com o objetivo de promover o bem-estar coletivo e defender os interesses e necessidades da população local.
- Comunidades: grupos de pessoas que vivem em uma mesma área geográfica ou que compartilham interesses, valores ou características comuns, interagindo socialmente e colaborando para alcançar objetivos coletivos. Em relação à atuação da MRN, tais comunidades em parte coincidem com comunidades rurais, quilombolas e ribeirinhas.
- Entidades de Classe: organizações que representam e defendem os interesses profissionais e econômicos de um grupo específico de trabalhadores ou profissionais, promovendo a melhoria das condições de trabalho e políticas públicas favoráveis ao seu setor.
- Entidades Representativas: organizações que atuam como porta-vozes ou defensores de interesses coletivos de setores específicos da economia, reunindo empresas, associações e profissionais para promover suas necessidades, pautas e regulamentos perante o governo e a sociedade.
- Entidades Governamentais: órgãos e instituições oficiais que fazem parte da estrutura do governo, responsáveis por criar, implementar e fiscalizar políticas públicas, leis e regulamentos em diversas áreas da sociedade, sendo a interação feita pela Área de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa.
- Governo: autoridade ou instituição responsável pela administração pública e pela tomada de decisões políticas em um país, estado ou município, visando o bem-estar e o desenvolvimento da sociedade.
- Ministério Público: instituição autônoma e independente que atua na defesa da ordem jurídica, dos direitos sociais e individuais indisponíveis, fiscalizando o cumprimento das leis e

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

promovendo a justiça em nome da sociedade. O Ministério Público existe nas esferas federal e estadual.

- Veículos de Imprensa: meios de comunicação, como jornais, revistas, rádios, televisões e portais de internet, que têm como função informar o público sobre eventos, notícias e análises relevantes.
- Terceiro Setor: conjunto de organizações sem fins lucrativos e não governamentais que atuam na promoção de iniciativas sociais, culturais, ambientais e de desenvolvimento comunitário, complementando as ações do governo.
- Instituições de Ensino: entidades dedicadas à educação e formação acadêmica, oferecendo cursos e programas de ensino em diversos níveis, como escolas, faculdades e universidades.
- Instituições Religiosas: organizações dedicadas à prática, ensino e disseminação de uma fé ou crença espiritual específica, proporcionando serviços religiosos e atividades comunitárias aos seus membros e à sociedade.

4.2 SIGLAS

AC: Gerência de Administração de Contratos

CA: Conselho de Administração

CapEx: Capital Expenditure

DF: Diretoria de Finanças e Administração

DP: Diretor Presidente

DS: Diretoria de Sustentabilidade

ECQ: Estudo do Componente Quilombola

GAS: Departamento de Aquisição de Serviços

GCC: Departamento de Comunicação

GH: Área de Recursos Humanos

GHD: Departamento de Desenvolvimento de Pessoas

GHP: Departamento de Administração de Pessoas



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

GS: Área de Licenciamento e Controles Ambientais

GST: Departamentos de Segurança do Trabalho

GVA: Departamento de Vendas

IFC: International Finance Corporation

INCRA: Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária

LG: Lugar de Gente

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados

LSO: Licença Social para Operar

MEC: Ministério da Educação

MRN: Mineração Rio do Norte

OIT: Organização Internacional do Trabalho

OpEx: Operational Expenditure

PAD: Padrão Administrativo

POE: Padrão Operacional de Execução

RC: Área de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa

SGC: Sistema de Gestão de Contratos

5. PAPEIS E RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DE STAKEHOLDERS

Considerando a abrangência e variedade dos relacionamentos possíveis dentre os dezessete grupos de *stakeholders* mapeados, existem também uma variedade de mecanismos de gestão do relacionamento e responsabilidades perante cada grupo. A seguir apresenta-se uma descrição das particularidades de cada tipo de relacionamento junto as áreas da MRN.

5.1 ACIONISTAS

O relacionamento com os Acionistas é feito através do Diretor Presidente (DP), Diretoria de Sustentabilidade (DS) e Diretoria de Finanças e Administração (DF), com suporte do Departamento de Comunicação (GCC), que faz o envio de relatório semanal para o Comitê de Sustentabilidade do



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

Conselho de Administração (CA) por e-mail (*Weekly Report*) e contribui com informações para o relatório mensal enviado pela DS para os membros do CA (*Monthly Report*). Além disso, a GCC suporta visitas realizadas pelos acionistas em Porto de Trombetas.

5.2 CLIENTES

A manutenção do relacionamento com os clientes da MRN é gerenciada pela Diretoria Comercial, através do Departamento de Vendas (GVA). Este setor é responsável pela gestão e execução dos contratos de fornecimento de Bauxita, e por assegurar que o atendimento ao cliente seja realizado de maneira eficaz e eficiente, promovendo sua satisfação.

A comunicação com os clientes é realizada através de diversos canais. Reuniões presenciais semestrais e reuniões virtuais são frequentemente realizadas para discutir contratos, resolver questões e alinhar expectativas. A troca de informações também é facilitada por meio de e-mails e telefonemas, permitindo uma comunicação rápida e direta. Relatórios de desempenho de fornecimento são enviados para manter os clientes informados sobre o andamento das operações e a qualidade dos produtos entregues.

A frequência de comunicação varia conforme a necessidade, mas geralmente inclui reuniões regulares para a gestão dos contratos e relatórios periódicos de desempenho. Visitas comerciais são realizadas para reforçar a relação e demonstrar o comprometimento da MRN com a excelência no serviço.

Uma particularidade importante no relacionamento com os clientes é a ênfase na satisfação e na manutenção de relações comerciais de longo prazo, sempre alinhadas com a estratégia de negócios da companhia e sua capacidade produtiva. Isso envolve ajustes personalizados conforme as necessidades específicas de cada cliente, garantindo que suas expectativas sejam atendidas sempre que possível. Além disso, há um monitoramento contínuo da qualidade do produto fornecido para identificar oportunidades. Iniciativas de melhoria contínua e inovação, especialmente nas áreas de processo e operação, são frequentemente implementadas, utilizando o feedback dos clientes para aprimorar ainda mais a entrega do produto oferecido pela MRN.



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

5.3 FORNECEDORES

As principais áreas envolvidas no relacionamento com os fornecedores são o Departamento de Aquisição de Serviços (GAS), a Equipe de Gestão de Contratos, composta pelos Gestores e Fiscais de Contrato de cada área demandante e a Gerência de Administração de Contratos (AC), além das áreas de interface acionadas sob demanda, que devem conduzir as interações necessárias conforme atribuições e responsabilidades estabelecidas no AC.MAN – 0002 - Manual de Gestão de Contratos e GAS-PAD-0001 - Contratação de Serviços e Locação de Bens Móveis.

O relacionamento entre MRN e fornecedores de serviço tem origem nas mais diversas necessidades de serviços oriundas das áreas técnicas. Estas demandas advêm, majoritariamente, de: (i) OpEx (*Operational Expenditure*): necessidades de contratação de terceiros para execução de escopo, a exemplo de serviços administrativos, de manutenção, suporte técnico, limpeza, entre outros essenciais para a operação contínua da MRN e (ii) CapEx (*Capital Expenditure*): necessidades de contratação caracterizadas como investimento em *Sustaining* e Capital, a exemplo de serviços de concepção de projetos, desenvolvimento de engenharia, execução e comissionamento de obras.

Esse relacionamento é iniciado através do Sistema Paradigma, no qual são cadastrados os fornecedores homologados, e mantido através de contratos, que formalizam a contratação e dão início a interações contínuas e gestão das obrigações e responsabilidades mútuas. Neste instrumento contratual, são especificados os termos e condições acordados e a serem seguidos pelas Partes, como o escopo a ser executado, preços, prazos, métricas de pagamento, acordos de nível de serviço, e demais diretrizes acordadas.

O Sistema de Gestão de Contratos (SGC) é o canal de comunicação majoritariamente utilizado pelas áreas envolvidas para as interações necessárias com os fornecedores, e adicionalmente utiliza-se também o sistema Egot, para o acompanhamento de obrigações previdenciárias e trabalhistas, os canais corporativos de comunicação (e-mail e plataforma de comunicação para webconferências e envio de mensagens instantâneas), além das interações presenciais habituais, como reuniões de acompanhamento periódicas.



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

A frequência de interações com os fornecedores é variável a depender da etapa do ciclo de vida do contrato e da natureza do escopo contratado, considerando haver serviços que demandam frequências de interação maiores dadas as suas particularidades, passando por interações que ocorrem sob demanda àquelas que se dão com periodicidade específica definida em contrato.

5.4 EMPREGADOS

As principais áreas envolvidas no relacionamento com os Empregados são o Departamento de Desenvolvimento Pessoas (GHD), Departamento de Administração de Pessoas (GHP), além dos os Gerentes Gerais da MRN, sendo o GHD e GHP, composto pela equipe de analistas que devem conduzir as interações necessárias conforme atribuições e responsabilidades estabelecidas em diversos documentos, tais como sob responsabilidade do GHD; destacam-se: GHD.MAN-0001 - Manual Sistema de Gestão por Competência; GHD.MAN-0002 - Manual de Carreira e Sucessão MRN; GHD.NORM-0001 - Norma de recrutamento e seleção; GHD.PAD-0006 - PAD - Programa de Engajamento MRN; GHD.POE-0002 - POE - Entrevista de Desligamento. Principais documentos que norteiam o GHP no relacionamento com os empregados, são: GHP.MAN-0001 - Manual Administração de Cargos e Remuneração; GHP.MAN-0004 - Manual de Relações Trabalhistas; GHP.MAN-0003 - Manual de Benefícios; GHP.POE-0001 - Procedimentos de Administração de Pessoas, dentre outros disponíveis na plataforma de gestão de documentos Softexpert.

5.5 EMPREGADOS TERCEIRIZADOS

As principais áreas envolvidas no relacionamento com os Empregados Terceirizados são os Departamentos de Segurança do Trabalho (GST), Departamento de Desenvolvimento Pessoas (GHD), Departamento de Administração de Pessoas (GHP) e os líderes gestores de contrato das empresas contratadas.

O relacionamento entre MRN e Empregados Terceirizados segue o descrito no documento GST.MAN-001 - Manual de Contratadas, que define os deveres e as responsabilidades das empresas terceirizadas pela Mineração Rio do Norte, tendo como principal direcionador para o relacionamento



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

com os empregados terceirizados as definições dos treinamentos obrigatórios a serem ministrados e conduzidos pelo Departamento de segurança com suporte do GHD, o qual segue o descrito no documento GHD.PAD-0001 - Educação Continuada, através da equipe de Profissionais especializados direcionados pelo GST, em contra partida, o GHP, mantém o controle do efetivo terceirizado através do documento GHP.PAD-0016 - Controle de Efetivo de Pessoal Contratado, contribuindo desta forma com as diretrizes internas a serem seguidas pelas empresas contratadas no relacionamento com seus empregados.

5.6 POPULAÇÕES DAS COMUNIDADES VIZINHAS, ASSOCIAÇÕES COMUNITÁRIAS, COMUNIDADES E TERCEIRO SETOR

O relacionamento com Populações das Comunidades Vizinhas, Associações Comunitárias, Comunidades e Terceiro Setor é gerenciado pela Área de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa (RC), seguindo as premissas de diálogo social explicitadas neste Manual de Relacionamento com Partes Interessadas. As comunicações podem ocorrer de diversas formas, tais como reuniões, contatos eletrônicos e telefônicos, seminários orientativos, oficinas ou visitas técnicas, e com frequências variáveis a depender da demanda. No caso de reuniões, seminários, oficinas e visitas técnicas os contatos devem incluir pelo menos dois representantes da MRN e devem ser formais e planejados com antecedência.

Especificamente em relação ao relacionamento com comunidades quilombolas, que estão dentro da área de influência direta, a MRN segue a instrução do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA que é responsável pela Instrução Normativa INCRA Nº 111, de 22 de dezembro de 2021, que regulamenta o Estudo de Componente Quilombola - ECQ e a Portaria Interministerial n.60 de 2015 que regulamenta os procedimentos de licenciamento ambiental. Adicionalmente, a MRN segue a orientação da Convenção 169 da Organização Internacional do Trabalho que trata da realização de consulta livre prévia e informada sempre que alguma obra, ação, política ou programa for ser desenvolvido e afete aos povos originários e tribais. O Brasil recepcionou essa norma por meio do Decreto nº 5.051, de 19 de abril de 2004 e regulamentado por meio da referida Portaria Interministerial n.60 / 2015.



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

5.7 ENTIDADES DE CLASSE

O relacionamento com entidade de classe (Sindicatos) ocorre através das reuniões com o sindicato de acordo com a necessidade da Área de Recursos Humanos (GH) e demandas do Sindicato, por meio de ofício e tratativas de pautas de reuniões. O Departamento de Administração de Pessoas (GHP) em conjunto com os Gerentes Gerais compõem a comissão com objetivo de manter e aprimorar as relações com o sindicato, com base no reconhecimento recíproco dos direitos e deveres dos empregados e da empresa, mantendo um clima organizacional onde a credibilidade e o respeito às pessoas sejam permanentes e espontâneos. Todas as diretrizes e responsabilidades estão descritas no documento GHP.MAN-005 - Manual de Relações Sindicais, disponível no Softexpert.

5.8 ENTIDADES REPRESENTATIVAS

O relacionamento com as entidades representativas é gerenciado Diretoria de Sustentabilidade (DS), por meio de profissional dedicado que acompanha, também, o relacionamento governamental com o poder público na região Oeste do Pará. Os pontos de interface ocorrem principalmente da necessidade de manutenção dos cadastrados da MRN nas entidades que compõem este grupo, os quais atuam como porta-vozes ou defensores de interesses coletivos de setores específicos da economia, reunindo empresas, associações e profissionais para promover suas necessidades, pautas e regulamentos perante o governo e a sociedade.

5.9 ENTIDADES GOVERNAMENTAIS, GOVERNO E MINISTÉRIO PÚBLICO

O relacionamento com Entidades Governamentais no âmbito federal e Ministério Público é gerenciado pela Diretoria de Sustentabilidade (DS), em conjunto com a área de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa (RC), de Licenciamento e Controles Ambientais (GS) e Gerência Jurídica (GJ). Os pontos de interface com tais grupo ocorrem, principalmente, em momentos em que há a necessidade de novas licenças, definição de acordos públicos-privados, demandas territoriais,



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

entre outros, sendo que as interações ocorrem, geralmente, através de um Agente Público. Considera-se um Agente Público quem, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, seja membro de um partido político, candidato a cargo público ou exerça cargo, emprego ou função pública, tais como, servidores públicos da administração direta e autarquias, que são o principal tipo de interação com esses grupos no que se refere à regulação da atividade da MRN.

Em caso de reunião com Agentes Públicos associados a Entidades Governamentais, Governo e ou Ministério Público, presencial ou remota, devem ser consideradas as particularidades econômicas e técnicas do exercício de sua atividade. Durante as reuniões estrategicamente relevantes os representantes da MRN deverão sempre estar acompanhados de outro membro ou representante da MRN. Essa cautela poderá ser dispensada, dentre outras hipóteses, em caso de reuniões corriqueiras ou informais, ou ainda nos casos em que a presença de dois (ou mais) representantes da MRN seja técnica ou economicamente impraticável, seguindo o descrito no documento DP.PAD.0008 - Interação com Agentes Públicos.

5.10 VEÍCULOS DE IMPRENSA

O relacionamento com Veículos de Imprensa é gerenciado pelo Departamento de Comunicação (GCC). Os pontos de interface com tal grupo ocorrem, principalmente, em momentos em que há a necessidade de divulgação de notas e/ou *releases*, assim como entrevistas com porta-vozes da empresa sobre temas que são relevantes e aderentes às metas e desafios globais da MRN. Tanto as notas quanto os *releases* são feitos semanalmente, já as entrevistas são sob demanda dos veículos de imprensa ou da própria empresa.

O relacionamento é baseado em total transparência entre as partes, incluindo o atendimento de solicitações negativas, oportunidade que são aproveitadas para esclarecer, tirar dúvidas e evidenciar práticas sustentáveis da MRN. As ações de relacionamento mencionadas anteriormente são fundamentais para reforçar o compromisso da empresa com a transparência e manutenção de bom relacionamento, uma vez que a aproximação com profissionais desse grupo de partes interessadas possibilita que conheçam de perto o fluxo responsável das operações da empresa. Mais



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

informações sobre as diretrizes de comunicação com esse grupo de stakeholder no GCC.MAN-0001 - MANUAL DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.

5.11 INSTITUIÇÕES DE ENSINO

O Relacionamento com Instituições de Ensino pode se dar através de contratos de parcerias ou de prestação de serviços, a exemplo de instituições de ensino voltadas para pesquisa e inovação e das direcionadas a prestação de serviços educacionais internos nas dependências da Vila de Porto Trombetas. Esse último está sob responsabilidade do Departamento de Desenvolvimento Pessoas (GHD), o qual faz a gestão e acompanhamento dos atendimentos aos requisitos estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC) nos níveis do ensino Básico, Fundamental I e II, até o ensino Médio. O GHD mantém uma relação de parceria e contribuição com o bom desempenho acadêmico dos filhos de funcionários, através da participação em reuniões e acompanhamento dos resultados alcançados pela instituição.

5.12 INSTITUIÇÕES RELIGIOSAS

Para este grupo de *stakeholders*, não há uma formalização de relacionamento com definições de responsabilidades, ou mesmo forma de gestão, sendo que as interações ocorrem conforme demanda.

6. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

6.1 FERRAMENTA DE GESTÃO DE STAKEHOLDERS

O Sistema Borealis é um software de gestão de *stakeholders* que oferece uma visualização abrangente das principais informações de cada parte interessada e promove a troca de informações entre membros das equipes. Nele é feito o cadastro, classificação, registro de ações de engajamento e de qualquer tipo de interação, tais como: reclamações, dúvidas, elogios ou sugestões. Dessa forma, a MRN pode acompanhar o status dessas interações e priorizar suas ações conforme necessário, assim como medir a melhoria do relacionamento com cada stakeholder e sua interação com a MRN.



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

O Sistema Borealis é uma ferramenta essencial para a gestão de stakeholders, sendo utilizado para o gerenciamento de grupos específicos de relacionamento da empresa, além de servir como suporte para auditorias e geração de relatórios. Mais informações podem ser encontradas no RC.POE-0006 - Sistema Borealis.

Por questões de otimização da gestão de partes interessadas, considerando a pré-existência de outros sistemas para grupos específicos ou fluxo de gestão particulares, deverão ser cadastrados dentro do Borealis apenas indivíduos ou organizações pertencentes aos seguintes grupos: População das Comunidades Vizinhas, Associações Comunitárias, Comunidades, Entidades Governamentais, Entidades Representativas, Governo (que deverá ser dividido entre as esferas federal, estadual e municipal), Ministério Público, Veículos de Imprensa, Terceiro Setor, Instituições de Ensino e Instituições Religiosas. No entanto, com base em necessidades particulares, indivíduos ou organizações dos demais grupos podem ser incluídas nos Borealis para resolução ou acompanhamento de demandas específicas.

De maneira geral, para os Acionistas, Clientes e Entidades de Classe não há sistema ou plataforma específica para a gestão, sendo o seu gerenciamento conduzido sob demanda e rotinas próprias. Os Fornecedores são gerenciados através do Sistema Paradigma, seguindo o descrito no GAL.POE-0003 - Cadastro de Fornecedores, e os contratos gerenciados através do Sistema de Gestão de Contratos (SGC). Os Empregados são gerenciados através da plataforma Lugar de Gente (LG), seguindo o descrito no GHD.PAD-0012 - Farol Estratégico. Por fim, os Empregados Terceirizados são gerenciados através da plataforma SGG, que tem como principal objetivo a verificação e controle das documentações legais e treinamentos obrigatórios, seguindo o descrito no GST.MAN-001 - Manual de Contratadas.

6.2 PROCESSO DE GESTÃO DE PARTES INTERESSADAS NO BOREALIS

O processo de gestão das partes interessadas suportado pela ferramenta Borealis é formado por etapas complementares que garantem a captura e detalhamento correto e atualizado de

Título:**Manual de Relacionamento com Partes Interessadas****Número: DS.MAN-0001****Data de emissão: 16/04/2004****Número da revisão: 13****Data da revisão: 01/11/2024**

informações necessárias para a manutenção de bom relacionamento da MRN com seus stakeholders. Ao todo, são 5 etapas que compõem o fluxo de gestão de partes interessadas.



Figura 1: Processo de gestão de partes interessadas no Borealis

A seguir, apresenta-se em detalhes cada uma das etapas que compõem o processo de gestão de partes interessadas da MRN.

6.2.1 MAPEAMENTO DE STAKEHOLDERS

A primeira etapa de um engajamento de *stakeholders* adequado é a elaboração da listagem preliminar dos *stakeholders* a serem incluídos no Borealis, obtida por meio das diferentes gerências com interface com grupos específicos. Portanto, a inclusão das áreas segue dois critérios simples: gerências da MRN que sejam responsáveis pelas tratativas com determinado grupo ou gerências que sejam responsáveis técnicas por atividades da empresa que estejam diretamente relacionadas a determinado *stakeholder*.

Esta listagem é de responsabilidade das seguintes gerências:

- Gerência de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa;
- Gerência de Licenciamento e Controles Ambientais;



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

- Gerência de Comunicação;
- Gerência Jurídica.

Outras gerências da MRN podem ser convidadas a compor o processo de mapeamento de *stakeholders* a serem incluídos no Borealis, dependendo de sua relação com determinado indivíduo ou grupo.

É importante lembrar que o mapeamento de *stakeholders* não é estanque e nem feito apenas em um momento, mas um processo permanente decorrente da dinâmica de relacionamento estabelecida pela empresa a todo momento. Reflete a dinâmica conjuntural, mas também estrutural desses relacionamentos ao longo do tempo.

6.2.2 CLASSIFICAÇÃO DE STAKEHOLDERS

Listados os principais *stakeholders* junto às gerências dentro de cada um dos onze grupos cadastrados no Borealis como relevantes, realiza-se a classificação desses *stakeholders* como forma de identificação daqueles que devem ser priorizados no relacionamento. Tal priorização ocorre individualmente através da atribuição de notas para três critérios distintos: interesse, influência e grau de afetação. As descrições desses critérios estão abaixo.

- Interesse: se refere ao interesse que a parte interessada possui em relação às atividades da empresa, sendo que esse pode ser segundo uma relação geográfica ou representativa.
 - Geográfico: nesse âmbito, o interesse está vinculado aos eventuais impactos que a operação da MRN pode exercer sobre um stakeholder específico, ou seja, há um vínculo geográfico espacial entre as partes que pode afetar a outra parte negativamente. O nível de interesse geográfico deve ser definido através do processo de zoneamento de impactos, disponível de forma consolidada no O:\Dados\RC\RCC\0-GESTÃO RCC\18.Gestão Licenciamento.

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

- Representativo: nesse âmbito, o interesse está vinculado a questões financeiras e/ou comerciais, sendo um interesse sob ótica de impacto positivo consequentes de relações comerciais.
- Influência: se refere ao poder em que tal parte interessada tem de influenciar redes de relacionamento com base em suas opiniões.
- Grau de afetação: se refere à capacidade da parte interessada em intervir na realidade da empresa.

Adicionalmente aos critérios descritos anteriormente, tem-se também:

- Poder: critério que conjuga os itens “influência” e “grau de afetação”. Se refere à capacidade da parte interessada em intervir na realidade da empresa, considerando seu poder de articulação em rede.

A seguir, estão listadas as possibilidades dentro dos critérios “interesse”, “influência” e “grau de afetação”, conjuntamente com suas respectivas notas que resultará do processo de classificação dos *stakeholders* dentro do sistema Borealis.

Para o critério de interesse a nota final pode ser o somatório de mais de um cenário ou, se somente um cenário for aplicável, deve-se considerar a quantidade de pontos do respectivo cenário.

INTERESSE			
GEOGRÁFICO	PONTOS	REPRESENTATIVO	PONTOS
A parte interessada tem interesse na execução das atividades do projeto.	1	A parte interessada tem interesse na execução das atividades do projeto.	1
A parte interessada está localizada ou exerce atividades na área de influência direta ou indireta da MRN para um ou mais impactos mapeados, ou seja, sofre impactos ambientais, sociais, econômicos ou culturais decorrentes das atividades da MRN.	1	A parte interessada tem alto interesse pelas atividades da MRN pela existência de um vínculo financeiro, mas não existe um alto nível de dependência financeira.	1
A parte interessada se relaciona com algum dos temas a seguir: - Ecossistemas sensíveis afetados pelas operações da MRN (residência, fonte de renda)	1	A parte interessada tem alto interesse pelas atividades da MRN por respaldarem sua subsistência, ou	3



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

- Pertencimento à comunidade tradicional (quilombolas e/ou ribeirinhos)	1	seja, existe um nível de dependência financeira.	
- Pertencimento à comunidade considerada como vulnerável (incluindo avaliação de Direitos Humanos)	1		

Tabela 1: Interesse

Para a Influência e o Grau de Afetação, os cenários são excludentes, sendo possível a parte interessada se encaixar em apenas um e, portanto, a quantidade de pontos será conforme cenário enquadrado.

INFLUÊNCIA	PONTOS
A parte interessada não possui rede de relacionamento relevante ou não tem interesse em mobilizar sua rede para influenciar em uma imagem reputacional negativa.	0
A parte interessada possui rede de relacionamento relevante, alta capacidade de atuar como influenciador (a) (pessoal ou digital), potencial de mobilização e/ou significativas relações com outras partes interessadas (local, regional, nacional e internacional), como: - ONGs, ou grupos que interconectam comunidades; - Veículos de Imprensa; - Entidades Governamentais.	1
A parte interessada tem experiência ou sucesso passado liderando campanhas bem-sucedidas na mídia que atrasam ou inibem grandes projetos, ou está desenvolvendo habilidades para atuar em rede, possuindo algumas conexões com outras partes interessadas (local, regional, nacional), e capacidade de mobilizar apoio de comunidades.	2

Tabela 2: Influência

GRAU DE AFETAÇÃO	PONTOS
A parte interessada não possui compromisso contratual (atribuição formal) ou relação regulatória (conformidade legal) com a operação/projetos da MRN, ou pouca capacidade de afetar ou interferir em questão associada à operação/projetos da MRN; possui baixa capacidade de interferir no processo de tomada de decisão da empresa.	1
A parte interessada possui capacidade de afetar ou interferir em questão associada à operação/projetos da MRN, incluindo interferência no processo de tomada de decisão da empresa.	2



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

A parte interessada possui compromisso contratual (atribuição formal) ou relação regulatória (conformidade legal) com a operação/projeto da MRN, ou importante capacidade de afetar ou interferir em questão associada à operação/projetos da MRN, incluindo interferência no processo de tomada de decisão da empresa.

3

Tabela 3: Grau de Afetação

A combinação desses critérios determina em qual posição essa parte interessada se encontra dentro da matriz de classificação de *stakeholders* e, conseqüentemente, qual curso de ação deverá ser tomado para manutenção do engajamento. Tal procedimento é apresentado no tópico “CURSOS DE AÇÃO”.

Adicionalmente, aos critérios já apresentados, faz-se necessário a identificação do posicionamento de cada parte interessada mapeada e classificada como atributo adicional para definição da estratégia de engajamento. Esse posicionamento é dividido em quatro possibilidades.

- **Apoiador:** O posicionamento da parte interessadas em relação à operação ou projeto é favorável, pois percebe que a companhia tem ou terá uma atuação positiva em relação a suas expectativas.
- **Apoiador com condições:** O posicionamento da parte interessada em relação à operação ou projeto é favorável, mas traz ressalvas explícitas.
- **Neutro:** O posicionamento da parte interessada em relação à operação ou projeto é neutro ou ainda indefinido. Possui expectativa de que a companhia definirá e implementará ação(ões) para minimizar impactos, reais, potenciais e/ou percebidos; no entanto, necessita de mais informações, ou confirmações, pois ainda não está completamente convencida de que a companhia irá completar o ciclo de prevenção/gestão/mitigação de impactos.
- **Negativo:** O posicionamento da parte interessada em relação à operação ou projeto é crítico, pois identifica mais aspectos negativos do que positivos na atuação da companhia; adicionalmente, não percebe clareza nas informações sobre gestão de impactos e tem dúvidas sobre a capacidade da companhia em prevenir/mitigar/compensar impactos negativos.

A classificação de posicionamento dentre as quatro possibilidades apresentadas é realizada com base no histórico de relacionamento com cada stakeholder mapeado dentro do sistema Borealis



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

e deve ser atualizado uma vez ao ano ou sempre que houver alguma alteração significativa na relação. A identificação de posicionamentos negativos, ou seja, partes interessadas que atuam como detratores da marca da empresa devem receber mais atenção na definição de planos de engajamento do que indivíduos ou grupos que atuam como apoiadores da marca. Já para os apoiadores com condições, é importante que haja a identificação e acompanhamento de tais condições para que, caso possível e viável, tais condições sejam endereçadas e o posicionamento se converta para o status de “apoiador”.

Feita a classificação desses quatro critérios (interesse, influência, grau de afetação e posicionamento) as áreas que possuem interface com o processo de gestão de *stakeholders* dentro do Borealis seguem para a etapa de definição do escopo de engajamento, segundo curso de ação resultante, para a correta gestão do relacionamento.

6.2.3 CURSOS DE AÇÃO

Após a classificação dos *stakeholders*, ou seja, definidos os seus respectivos graus de interesse, influência e afetação, além do atributo de posicionamento, esses são posicionados em uma Matriz de Stakeholders. A matriz cruza os níveis de interesse (eixo horizontal) com o de poder (eixo vertical), sendo esse último o somatório dos pontos dos níveis de influência e grau de afetação. Todas as combinações possíveis e seus respectivos resultados se encontram listados no Anexo deste manual.

A matriz é uma representação visual e instrumento prático que constitui o primeiro passo para planejar, e sobretudo priorizar, a gestão do relacionamento com as partes interessadas. O sistema Borealis está parametrizado para retornar o quadrante da matriz equivalente para cada combinação de critérios.

Título:
Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001
Data de emissão: 16/04/2004
Número da revisão: 13
Data da revisão: 01/11/2024

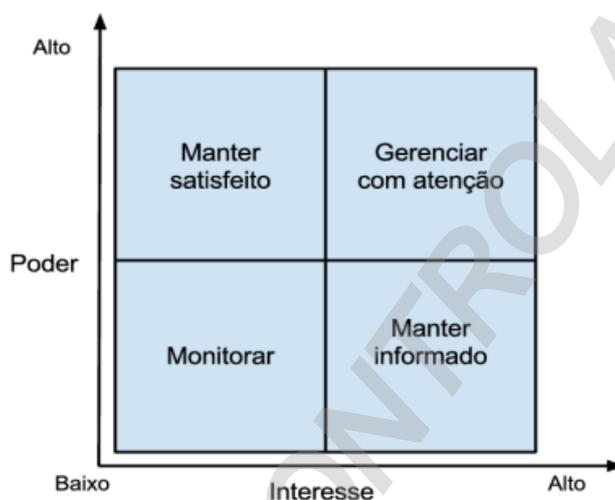


Figura 2. Matriz de Stakeholders

Segundo o posicionamento de um stakeholder dentro da matriz, define-se o seu curso de ação, ou seja, a ação macro a ser conduzida segundo o seu nível de priorização pelos critérios de interesse e poder. Como exemplificado na matriz, ao todo são quatro quadrantes, ou seja, quatro tipos de curso de ação listados a seguir por grau crescente de prioridade e periodicidade de manutenção da ação:

Classificação	Curso de ação	Explicação	Periodicidade
Baixo Interesse x Baixo Poder	Monitorar	Grupo menos relevante. Reúne <i>stakeholders</i> com pouco ou improvável potencial para intervir e baixo interesse nas atividades da MRN. Requer monitoramento dos contatos via canais de comunicação e análise de mídia para que seja possível acompanhar seu posicionamento. Devem ser comunicados das ações da MRN pelos canais digitais e físicos já utilizados pela empresa (jornal, rádio, redes sociais, site, Relatório de Sustentabilidade).	Mensal
Baixo Poder x Alto Interesse	Manter informado	Grupo de <i>stakeholders</i> relevante. Apesar da baixa capacidade de intervir, tem alto interesse nas atividades da empresa e/ou em seus impactos. Devem ser envolvidos, conforme necessário, pelos canais de comunicação da MRN e os impactos, caso existentes, deverão ser	Quinzenal



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

		gerenciados (e ações de mitigação comunicadas) com o objetivo de melhorar o nível de satisfação do stakeholder impactado.	
Baixo Interesse x Alto Poder	Manter satisfeito	Grupo de stakeholders relevante. Requer atenção, pois dispõem de capacidade para intervir na operação e/ou projetos da MRN. Devem ser mantidas ações periódicas de comunicação com diálogo efetivo, endereçando temas de maior interesse por parte do stakeholder e, assim, responder às suas principais preocupações.	Quinzenal
Alto Interesse x Alto Poder	Gerenciar com atenção	Grupo prioritário. Reúne <i>stakeholders</i> com maior potencial para intervir e maior interesse nas atividades da MRN. Requer contato direto pela criação e/ou manutenção de canais de diálogo com renovação constante de informações para garantir que as questões e preocupações sejam consistentemente compreendidas e consideradas.	Semanal

Tabela 4: Matriz de Curso de Ação

As ações específicas de engajamento são definidas de acordo com as particularidades de cada stakeholder e são registrados dentro do sistema Borealis.

6.2.4 ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

Diretrizes de comunicação e de relacionamento, quando estruturadas segundo a realidade de um grupo e um contexto situacional específico, consistem em um Plano de Engajamento de Stakeholders. Tais documentos funcionam como ferramentas de apoio à gestão do relacionamento entre a empresa e suas partes interessadas, alinha o processo aos padrões de mercado e possibilita a implementação de ferramentas de relacionamento para reduzir o impacto de possíveis conflitos. Dessa maneira, a MRN consegue conhecer as necessidades e criar medidas que visam solucionar as principais questões levantadas, contribuindo assim, de forma efetiva, para o atendimento de expectativas e desenvolvimento de um bom relacionamento com suas diversas partes interessadas. O Plano Estratégico de Engajamento é um exemplo de Plano direcionado ao contexto atual da MRN sendo desenvolvido para contemplar as demandas de engajamento associadas ao Projeto de Linha de Transmissão, Projeto Novas Minas e Alojamento Terra Santa.



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

Considerando as particularidades da MRN e a região onde atua, o diálogo social merece destaque como ferramenta de engajamento do Plano Estratégico de Engajamento e dos demais planos a serem construídos eventualmente. Aplicado com as Comunidades, Associações Comunitárias, População das Comunidades Vizinhas, entre outros presentes nas suas áreas de influência, o diálogo social é uma das principais preocupações da empresa. Por isso, a seguir apresenta-se diretrizes que orientam o diálogo social junto a esses *stakeholders*.

6.2.4.1 Diálogo Social

A MRN visa manter um relacionamento com suas partes interessadas próximas do seu entorno, e, por isso, pauta seu diálogo na transparência, engajando seus *stakeholders* em um ambiente de colaboração, respeito, diversidade, inclusão e equidade. Para isso, busca conhecer as dinâmicas locais para definir as melhores estratégias de comunicação.

As relações comunitárias da MRN se dão em diferentes espaços de diálogo, que são ocupados por diversos grupos de *stakeholders*. Estes grupos tendem a se mobilizar em torno de temas de seu interesse, que podem ter potencial para impactar a empresa, e, conseqüentemente, o futuro das atividades minerárias. Portanto, compreender as principais demandas dos grupos de *stakeholders* do território é uma das etapas mais relevantes do relacionamento comunitário, uma vez que:

- Previne ou minimiza risco de tomada de decisões a partir de informações limitadas;
- Permite antecipar cenários e elaborar alternativas de diálogo;
- Aumenta as chances de prevenir tensões ou risco de conflitos com segmentos da sociedade;
- Garante à MRN a chance de implementar ações adequadas;
- Permite responder aos *stakeholders* de maneira apropriada tendo em vista a natureza de suas demandas, relevância e adequação cultural;
- Contribui para melhorar processos decisórios em temas estratégicos ao negócio.

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

O desenho do processo de diálogo social depende do objetivo que se quer alcançar, do contexto contido no cenário e da atuação e/ou capacidade dos *stakeholders* envolvidos e/ou a envolver. Com o formato e o objetivo, ainda devem variar o número de participantes e da agenda de diálogo. As ferramentas apresentadas a seguir podem ser combinadas de acordo com o planejamento decidido pela Gerência de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa visando a promoção do diálogo de maneira efetiva.

Os formatos se organizam em quatro principais categorias, sendo eles:

- **Oficinas e Workshops:** Encontros para desenvolver habilidades e aptidões relacionadas a temáticas específicas. Geralmente são atividades de curta duração, que ocorrem como parte integrante de um processo mais longo.
- **Reuniões informativas:** Encontros para partilhar informações, elaborar visões em comum ou mesmo construir encaminhamentos para ações compartilhadas.
- **Visitas técnicas:** Visitas para reconhecimento de situações que possam requerer a mediação de especialistas e pareceres sobre questões específicas.
- **Fóruns de debate, mesas redondas, seminários, entre outros:** Encontros para gerenciar temas de diálogo, tanto com grupos sociais específicos como setores ampliados. Geralmente são estruturados primeiro para dividir informação e gerar conhecimento

comum, visando a construção de decisões ou ao menos encaminhamentos em consenso.

O diálogo social como meio de comunicação da MRN com seus *stakeholders* é direcionado principalmente àqueles indivíduos ou grupos que possuem alguma interface geográfica com a MRN. No entanto, para os demais tipos de *stakeholders* existem processos particulares que visam também a manutenção de um bom relacionamento. Mais informações sobre a gestão dos demais *stakeholders* no capítulo “PAPEIS E RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DOS STAKEHOLDERS”.

Para que o diálogo social seja efetivo, define-se as seguintes premissas que devem ser observadas para o correto processo de engajamento:

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

6.2.4.2 Representatividade

A representatividade dos atores participantes do diálogo social é essencial para garantir a legitimidade do processo. Devem ser observados os interesses associados aos temas que serão objeto de debate e discussão, assim como a capacidade de mobilização e poder de influência de cada grupo, segmento ou liderança a serem envolvidos no processo. A falta de representatividade de determinados grupos pode afetar a legitimidade de todo o processo e, em consequência, comprometer decisões ou acordos encaminhados.

6.2.4.3 Reciprocidade

A reciprocidade deve assegurar a equidade nas trocas de informações pertinentes ao processo de diálogo com todos os participantes. Para que isto ocorra de maneira transparente, o plano de diálogo social deve prever devolutivas ao final de cada etapa ou atividade. Estas devolutivas sistemáticas e organizadas geram credibilidade e diminuem as chances de controvérsias e desgastes no relacionamento entre a empresa e seus *stakeholders*.

6.2.4.4 Abordagem Territorial

O contexto territorial de diferentes grupos sociais pode ser diverso, refletindo características (educacionais, culturais, sociais, religiosas) distintas. É preciso atenção para não generalizar o uso de métodos e ferramentas indistintamente. A maneira, por exemplo, como determinadas comunidades tradicionais lidam com seus problemas pode ser diferente da maneira como moradores de vilas e áreas urbanas atuam e reivindicam seus interesses.

6.2.4.5 Acessibilidade Geográfica e Cultural

As condições de acessibilidade aos territórios e grupos sociais envolvidos no diálogo social são diferenciadas por características geográficas e singularidades culturais. Para garantir a participação qualificada de todos os atores devem ser observados aspectos relativos à localização dos encontros, os meios de transporte disponíveis e a capacidade de locomoção das pessoas participantes. Assim como devem ser considerados o perfil de escolaridade do grupo e sua familiaridade com os meios



Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

eletrônicos de comunicação e internet, buscando identificar as ferramentas de acesso à informação que sejam adequadas.

6.2.4.6 Oportunidade

O diálogo social é uma oportunidade de incorporar demandas sociais e promover um alinhamento de expectativas entre os atores envolvidos. Por isso, devem ser estabelecidos diálogos nos momentos em que ainda seja possível incorporar desejos, necessidades e demandas das comunidades e demais atores sociais nos projetos da MRN. As questões e os temas priorizados nos processos de diálogo devem possibilitar correções de rumo e aprimoramento da maneira de atuar da empresa no território. Mais detalhes sobre esse fluxo de influência no capítulo “GESTÃO DAS INTERAÇÕES”.

6.2.4.7 Duração

Cada método ou formato de diálogo social empregado deve ter um tempo de duração suficiente para garantir a qualidade da participação. O tempo deve ser suficiente para mobilização, discussão, reflexão, encaminhamentos e desdobramentos capazes de modificar uma situação problema ou evitar um potencial conflito.

6.2.4.8 Inclusão e Diversidade

De acordo com a posição social, grupo étnico e gênero dos participantes, os resultados do diálogo social podem variar significativamente. Deve-se observar com especial atenção o equilíbrio de gênero entre os participantes, assim como promover a diversidade étnica e geracional. Esse equilíbrio nos processos de mobilização e convocatória para o diálogo visa assegurar a participação de grupos minoritários que estejam em situação de vulnerabilidade social.

6.2.4.9 Transparência

A transparência é uma condição básica para garantir a confiança e a motivação dos participantes. Pressupõe que todas as informações pertinentes e necessárias sejam compartilhadas



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão:16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

e acessíveis a todas as partes interessadas, incluindo desde os insumos para a realização das mesas de diálogo, até os acordos e os compromissos firmados ao longo do processo.

6.2.5 MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

Assim como os demais processos da MRN, a gestão do relacionamento com partes interessadas deverá ser aperfeiçoada continuamente. As relações são dinâmicas e, por isso, o mapeamento e classificação dos *stakeholders* deve ser atualizado a cada ano ou sempre que necessário. As evoluções do relacionamento podem ser decorrentes de diversos fatores territoriais ou não, como a ocorrência de impactos ambientais, mudanças nas políticas e regulamentações, evolução das expectativas e demandas dos stakeholders ou alterações na estratégia da empresa, que geram a necessidade de permanente monitoramento e atualização de informações. Além disso, os dados e feedbacks recebidos pelas diversas partes interessadas da MRN e computados dentro do Borealis servem como fonte de aprendizagem para a empresa e devem ser utilizados como ferramenta de melhoria contínua. Adicionalmente, importante que haja o acompanhamento de indicadores de desempenho dos planos de engajamento que estiverem em vigência.

6.3 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Num ambiente em que a MRN procura manter relações harmoniosas com todas as suas partes interessadas, respeitando os Direitos Humanos e a cultura local, é essencial que a empresa estabeleça canais e condições de comunicação apropriadas com as suas diversas partes interessadas. Passando por processos eficientes de consulta e participação que ajudam a empresa a se adaptar e ter comportamentos adequados em termos de suas necessidades de comunicação e reação a demandas externas, assim como monitoramentos periódicos de posicionamentos perante a empresa. Ao mesmo tempo, o aumento da transparência quanto ao funcionamento da MRN reduz a possibilidade de conflitos com as partes interessadas, minimizando riscos por meio de identificação e negociação eficiente de problemas. As diretrizes que pautam a comunicação da MRN, assim como a descrição de todos os canais existentes, internos e externos, estão presentes no GCC.MAN-0001 - MANUAL DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

O Canal de Ouvidoria e o Falaí Comunidades são um dos canais de comunicação institucionalizados e voltados para a recepção e tratamento sistemático e institucionalizado de queixas, reclamações e denúncias de violações de valores e preceitos fundamentais da empresa e de violação de direitos humanos. Eles garantem a acessibilidade do diálogo com os *stakeholders* e que as demandas recebidas pela empresa tenham seus devidos encaminhamentos e devolutivas. Estes canais possuem caráter complementar, ainda que apresentem naturezas diferentes, como descrito a seguir. O tratamento mais adequado para uma demanda específica ficará sujeito à natureza dela, podendo haver, eventualmente, um redirecionamento para outras instâncias, sem prejuízo a reparações administrativas ou judiciais que sejam cabíveis. Ambos os canais estão devidamente preparados para se valerem de flexibilidade e respeito à forma de comunicação culturalmente mais adequada às diferentes partes interessadas e funcionam como ferramentas para tratamento de indagações, preocupação ou queixas formais que possam surgir.

6.3.1 OUVIDORIA

A Ouvidoria é gerida pelo Departamento de Compliance da MRN e constitui-se como o canal a partir do qual colaboradores, clientes, fornecedores e demais *stakeholders* podem reportar suspeitas de violações e/ou desvios ao Código de Conduta, políticas e/ou leis e regulamentos pertinentes. Ainda que não seja possível pré-determinar a natureza dos reportes recebidos pela Ouvidoria, os potenciais violações tendem a se relacionar a episódios de corrupção, lavagem de dinheiro, condutas antiéticas, anticompetitivas ou práticas indevidas de negócio pela empresa, dentre outros.

De modo a garantir a integridade da Ouvidoria, seu atendimento é realizado por uma empresa independente da MRN e com sólida reputação na condução de mecanismos de natureza semelhante¹. A parte demandante pode optar por identificar-se ou apresentar sua demanda de maneira anônima, e quaisquer dados pessoais compartilhados são geridos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – “LGPD”) e regulamentos pertinentes, conforme descrito

¹ No ano de 2024, a gestão da Ouvidoria da MRN é atendida pela empresa Deloitte Touche Tohmatsu.



Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

no documento DP.DPC.NORM-003 - Canal de Ouvidoria. Pelo caráter sigiloso do contato, chamados abertos nesse canal não são incluídos no sistema Borealis.

6.3.2 FALAÍ COMUNIDADE

De modo a reforçar uma conduta sensível com as populações que habitam a área de influência da empresa, A MRN criou um canal de relacionamento exclusivo para comunidades chamado “Falaí Comunidade”. Um canal de fácil acesso que funciona através de ligações telefônicas, WhatsApp ou e-mail, cujo através dele as pessoas podem registrar queixas, reclamações, elogios ou tirar dúvidas. Tal canal atende os princípios preconizados pelo IFC, segundo os quais o mecanismo “deve procurar resolver as preocupações prontamente, usando um processo consultivo compreensível e transparente que seja culturalmente apropriado e prontamente acessível, e sem nenhum custo e sem retribuição para a parte que originou a questão ou preocupação”.

Este canal é gerido pela Gerência de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa com apoio da Área de Comunicação. Em linhas gerais, o canal permite, primordialmente, às comunidades e outras partes interessadas externas, que têm interface com a MRN, apresentar formalmente suas opiniões sobre eventuais ocorrências, sem restrições prévias sobre as demandas a serem apresentadas. Tais alegações são encaminhadas para as devidas tratativas internas e contam, ao final, com uma devolutiva acerca das eventuais medidas a serem adotadas, seguindo o descrito no procedimento RCC.PAD-0001- Canal de Relacionamento com Comunidades - Falaí Comunidade.

Assim como no caso da Ouvidoria, a parte demandante pode optar ou não por identificar-se e é garantida a confidencialidade de quaisquer informações pessoais compartilhadas, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Caso haja compartilhamento de dados, o contato necessariamente precisa ser incluído no sistema Borealis.

O canal Falaí é capaz de diminuir os riscos sociais, por isso é uma ferramenta crucial para a garantia de uma Licença Social para Operar (LSO) e permite manter o engajamento positivo dos *stakeholders*. O processo de gerenciamento do canal proporciona uma maior satisfação das pessoas



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

envolvidas, porque estas sentem que suas preocupações foram ouvidas e medidas apropriadas foram tomadas.

Do ponto de vista das comunidades com as quais a MRN tem interface, o canal Falaí deve ser acessível, culturalmente adequado e transparente, permitindo o recebimento das reclamações, sua análise minuciosa pela MRN e a devolutiva aos seus autores.

Além das devolutivas realizadas por meio dos canais citados anteriormente, a MRN dedica esforços em comunicar suas ações relacionadas às preocupações levantadas também através de outros mecanismos de comunicação. Tal iniciativa se conecta às diretrizes do IFC, já que a instituição orienta não somente a manutenção de canais de diálogo para levantamento de preocupações, como a divulgação dos esforços relacionados. Na MRN, as devolutivas são realizadas por meio de reuniões com representantes de grupos específicos de *stakeholders*, e-mails, telefonemas e, de maneira consolidada e de forma gráfica, através de seu Relatório de Sustentabilidade, que possui periodicidade anual.

6.4 GESTÃO DE INTERAÇÕES

O processo de Gestão de Interações busca englobar todas os canais de comunicação complementares à Ouvidoria que funcionam como entrada para interações, sendo essas classificáveis como dúvidas, elogios sugestões ou reclamações. Para os três primeiros que, geralmente, são de menor criticidade, define-se o seguinte fluxo de tratativa.

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

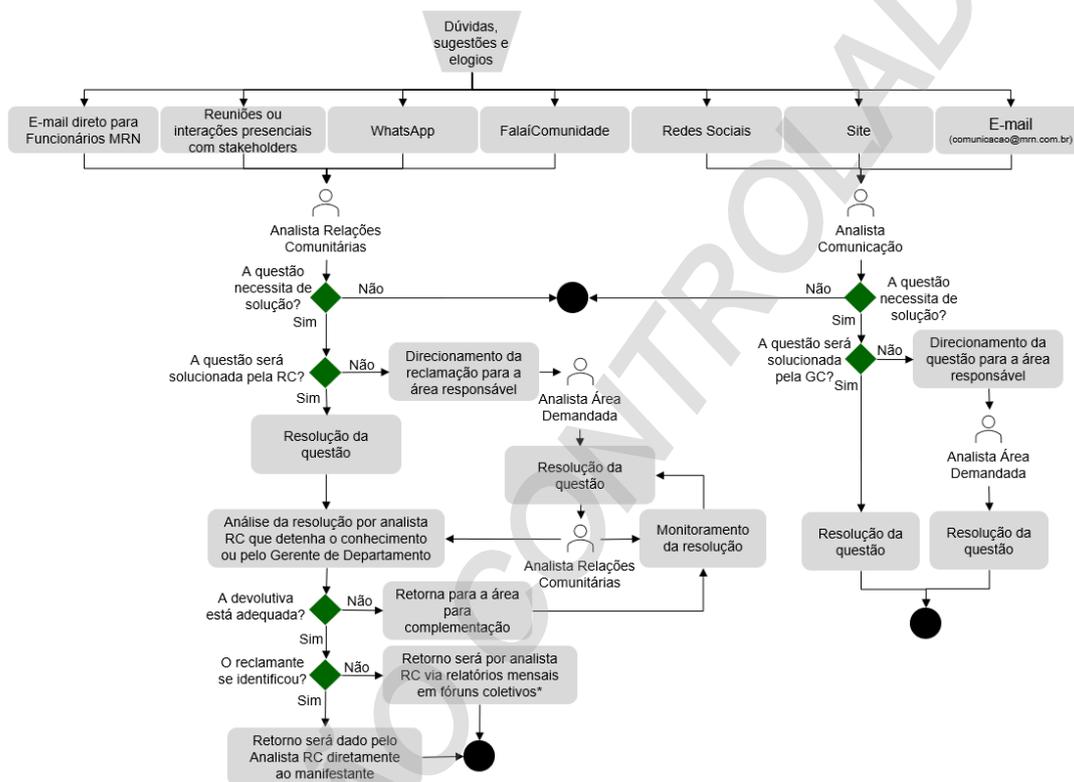


Figura 3. Fluxo de registro de dúvidas, sugestões e elogios

Já as reclamações, devido às especificidades de sua natureza, são geridas de maneira específica dentro do processo de gestão de partes interessadas da MRN. Historicamente, as externalidades envolvidas com a presença e operação da MRN, assim como a preocupação com a responsabilidade social da empresa e a manutenção de sua LSO, resultaram na estruturação de fluxo específico de gestão de reclamações para comunitários, que também pode ser aproveitado para reclamações das demais partes interessadas geridas dentro do Borealis. Dessa maneira, quando o reclamante estiver identificado, essas deverão ser computadas dentro do sistema para seu correto acompanhamento e resolução, sendo extremamente proibido qualquer tipo de retaliação. Adicionalmente, como forma de atestar a validade de cada reclamação, todas devem ser avaliadas

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

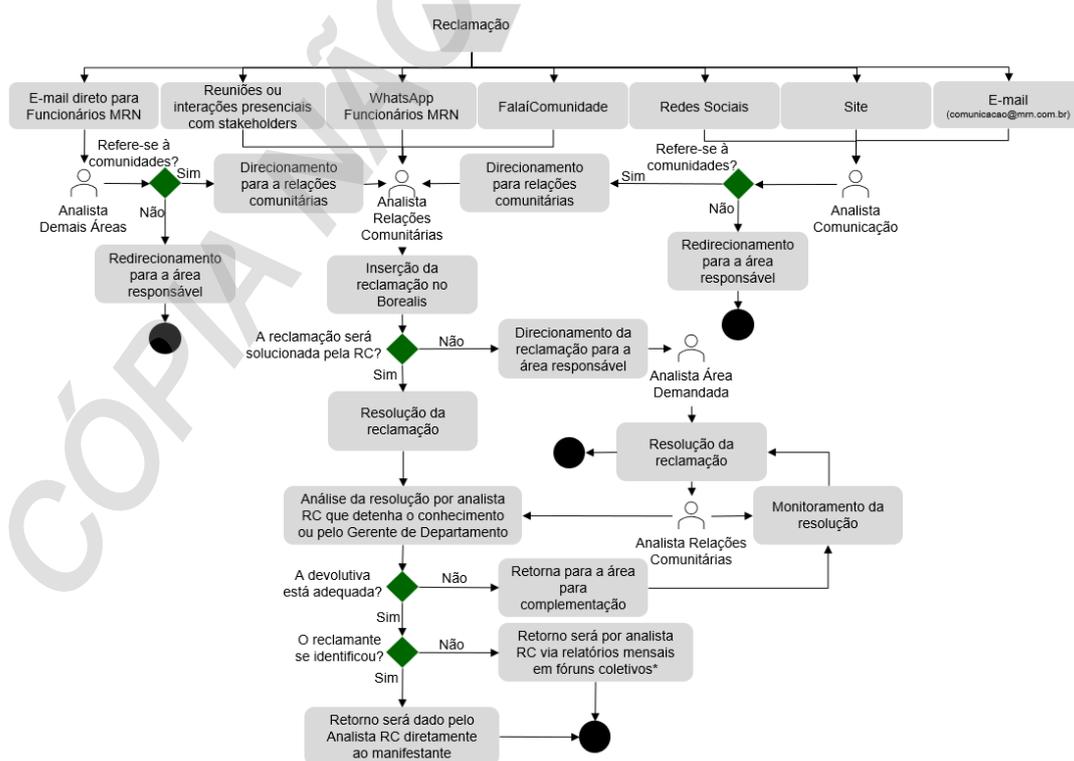
Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

pela gerência responsável antes de seguir para o fluxo de resolução e devolutiva, assim como a validação da conclusão da ação no ato do encerramento.

De maneira complementar aos canais de comunicação já mencionados, a empresa viabiliza o recebimento de reclamações também em ponto fixo em área de alta circulação de pessoas próximo às dependências da empresa. O anonimato assegura que os reclamantes possam expressar suas queixas e preocupações de maneira segura e livre.

As reclamações podem também serem coletadas por outros canais de comunicação corporativos, gerenciados pelo Departamento de Comunicação, ou até através de interações diretas com representantes da empresa. Em ambos os casos, as pessoas envolvidas nas interações e/ou os responsáveis pela gestão desses canais realizam o correto direcionamento da reclamação segundo a sua temática e criticidade. O compilado do fluxo de gestão de reclamações em todas as suas frentes complementares à Ouvidoria, estão descritas na figura a seguir:





Manual

Título: Manual de Relacionamento com Partes Interessadas	Número: DS.MAN-0001
	Data de emissão: 16/04/2004
	Número da revisão: 13
	Data da revisão: 01/11/2024

Figura 4. Fluxo de registro de reclamações

Como maneira de priorizar cada problemática, estabeleceu-se que a cada cinco reclamações relativas ao mesmo tema, esses contatos passam a ser considerados não mais como reclamações independentes, mas sim como um problema que precisa ter a sua tratativa priorizada. Dessa maneira, a empresa adota um fluxo de influência, no qual questionamentos e reclamações obtidos em seus canais de comunicação conseguem influenciar internamente, dentro dos limites cabíveis, os projetos e operação da MRN. Isso ocorre porque uma vez que formar-se um “problema” esse é encaminhado para a área responsável por essa tratativa como uma questão de alta relevância. A área de Relacionamento e Responsabilidade Social Corporativa é responsável pela identificação do problema e seu encaminhamento para tratativa.

Assim como o escalonamento dos contatos é imprescindível para a correta gestão de partes interessadas, é necessário também um certo nível de detalhamento das informações para que se forme um banco de dados para gestão das reclamações, inclusive como ferramenta de aprendizagem para a empresa e remediação de preocupações futuras. Dessa forma, o sistema Borealis conta com diversos campos que trazem o devido detalhamento para cada queixa, entre eles estão: data, local, descrição, partes envolvidas, relato e expectativa dos reclamantes, local/método de recebimento da queixa, informações de contato, ações tomadas, resolução, método de notificação, temática da queixa, arquivos correlacionados, recursos gastos, data de encerramento da tratativa, método e frequência da ação de monitoramento e ações preventivas sugeridas. Adicionalmente, as reclamações são classificadas por temáticas que englobam os temas materiais da MRN e demais temas que historicamente estiveram relacionados às reclamações. Isso garante uma maior visibilidade e uma gestão mais próxima dos temas prioritários no que tange o relacionamento com partes interessadas.

7. ANEXOS

Combinações Classificação de Partes Interessadas cadastradas no Borealis.



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

COMBINAÇÕES POSSÍVEIS

INTERESSE	INFLUÊNCIA	AFETAÇÃO	PODER	INTERESSE	PODER	RESULTADO	CURSO DE AÇÃO
1	0	1	1	Baixo	Baixo	Baixo x Baixo	Monitorar
1	0	2	2	Baixo	Baixo	Baixo x Baixo	Monitorar
1	0	3	3	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
1	1	1	2	Baixo	Baixo	Baixo x Baixo	Monitorar
1	1	2	3	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
1	1	3	4	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
1	2	1	3	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
1	2	2	4	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
1	2	3	5	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
2	0	1	1	Baixo	Baixo	Baixo x Baixo	Monitorar
2	0	2	2	Baixo	Baixo	Baixo x Baixo	Monitorar
2	0	3	3	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
2	1	1	2	Baixo	Baixo	Baixo x Baixo	Monitorar
2	1	2	3	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
2	1	3	4	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
2	2	1	3	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
2	2	2	4	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
2	2	3	5	Baixo	Alto	Baixo x Alto	Manter Satisfeito
3	0	1	1	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
3	0	2	2	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
3	0	3	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
3	1	1	2	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
3	1	2	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
3	1	3	4	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
3	2	1	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
3	2	2	4	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
3	2	3	5	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
4	0	1	1	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
4	0	2	2	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
4	0	3	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
4	1	1	2	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
4	1	2	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

4	1	3	4	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
4	2	1	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
4	2	2	4	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
4	2	3	5	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
5	0	1	1	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
5	0	2	2	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
5	0	3	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
5	1	1	2	Alto	Baixo	Alto x Baixo	Manter Informado
5	1	2	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
5	1	3	4	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
5	2	1	3	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
5	2	2	4	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção
5	2	3	5	Alto	Alto	Alto x Alto	Gerenciar com Atenção

Tabela 5: Combinações Classificação de Partes Interessadas cadastradas no Borealis

Este documento deverá ser aprovado conforme fluxo estabelecido no manual de padronização.

Etapas (s)	Responsável (s) - Área - Função - Data
Elaborado por:	Telma Maria Curvelo Aroucha - RCC - DEP RELACOES COMUNITARIAS - Analista Rel Comunitarias Sr - 31/10/2024; Claudia Cristina Belchior - RCC - DEP RELACOES
Aprovado (es) por:	Jessica Naime - RC - GERENCIA RELACOES COMUNITARIAS - Ger Geral de Relacionamento e Resp. Social Corp. - 01/11/2024
Homologado por:	Ruthléa Bentes Bezerra - GG - GERENCIA GESTAO ESTRATEGICA E RISCO - Analista Pleno - 01/11/2024

Históricos das Revisões



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

09 - Jeferson dos Santos-Desligado - 09/09/2021 - RCC

Revisão 09 do documento. Alterações realizadas:

- Inclusão do novo siglário;
- Revisão do título do documento;
- Revisão do conteúdo seguindo os padrões ASI;

10 - Elessandra Borges Correa - 23/10/2023 - cabeçalho

Atualização de cabeçalho padrão e nome do manual.

10 - Elessandra Borges Correa - 23/10/2023 - Item 13 - pág 42

Alteração das diretrizes para o relacionamento com Comunidades.

10 - Elessandra Borges Correa - 23/10/2023 - Item 14 pág 43

Inclusão das diretrizes para o relacionamento com agentes públicos.

10 - Elessandra Borges Correa - 23/10/2023 - Item 15 pág 46

Inclusão de anexos com listagem dos stakeholders público e privado.

11 - Elessandra Borges Correa - 14/11/2023 - Página 17

Estruturar sistemática de atualização do Plano de Engajamento do PAEBM

12 - Elessandra Borges Correa - 07/12/2023 - Página 17

Incluindo a semestralidade dos Seminários Orientativos do Plano de Ação de Emergência de Barragens de Mineração.

13 - Telma Maria Curvelo Aroucha - 28/08/2024 - RCC

Revisão geral do documento para adequações às diretrizes IFC e Maturidade ESG

Inclusão dos 17 grupos de Partes interessadas

Definição das Responsabilidades, mecanismos e ferramentas de gestão do relacionamento das partes interessadas.

Transferência do conteúdo específico da gestão RCC para o Manual de Responsabilidade Social RC.MAN-0004

13 - Telma Maria Curvelo Aroucha - 31/10/2024 - Revisão Geral

Atualizado a uniformização de conceitos uniformizar conceitos que devem apoiar as ações e decisões da empresa, em todas as suas áreas, para a manutenção de uma boa relação com seus stakeholders.

Apresenta ainda a definição da categorização dos 17 grupos de partes interessadas da MRN com os seus respectivos responsáveis e sistemas para gerenciamento.



Manual

Título:

Manual de Relacionamento com Partes Interessadas

Número: DS.MAN-0001

Data de emissão: 16/04/2004

Número da revisão: 13

Data da revisão: 01/11/2024

CÓPIA NÃO CONTROLADA