



O Fale Conosco
da Anglo American

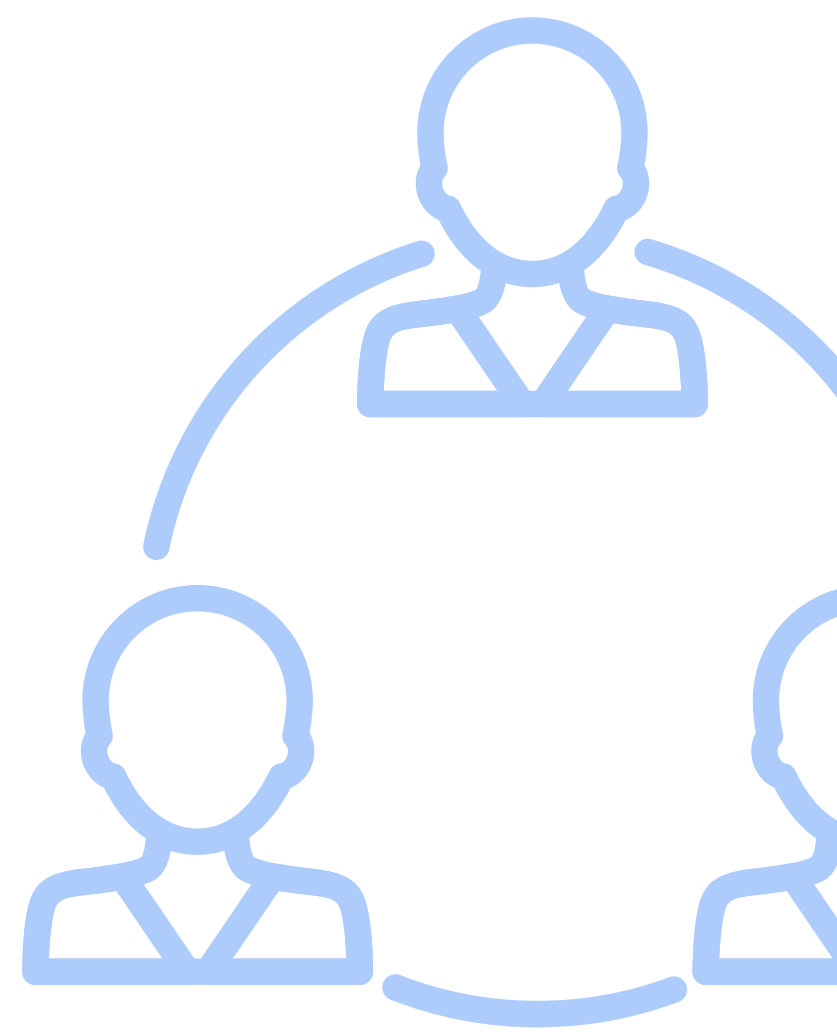
Uma das maneiras da Anglo American se manter próxima das comunidades das quais faz parte é estando aberta ao diálogo. Disso a gente não abre mão.

Por isso, mantemos um canal aberto com a comunidade por meio do Fale Conosco em que é possível sanar dúvidas sobre os impactos e as ações de mitigação, vagas de emprego, conduta de trabalhadores e empresas terceirizadas, entre outros assuntos. Também é possível enviar sugestões, reclamações ou elogios.

Canal aberto para você!



Os contatos podem ser realizados:



Pelo telefone **0800 941 7100**, de **segunda à sexta-feira**, das **8h às 19h**. Caso alguma emergência ocorra fora deste horário, nos finais de semana ou feriados, as ligações serão direcionadas à Central de Emergência da Anglo American;



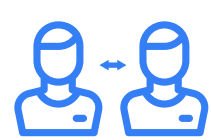
Enviando mensagem nas nossas redes sociais;



Pelo e-mail:
faleconosco@angloamerican.com;



Através do formulário de contato que está disponível no site www.angloamerican.com.br ou;



Pelo contato direto com a equipe de Relacionamento com Comunidades, conhecida como RCC.

Atenção

É importante ressaltar que manifestações anônimas também são aceitas pelo Fale Conosco.

A classificação das manifestações:

A partir do registro da manifestação é realizada a classificação da demanda, que pode ser cadastrada como:

Questão

São os pedidos de informações, elogios, sugestões ou convites, como também incidentes.

Queixa

Reclamações específicas relacionadas à empresa, suas políticas, atividades, impactos, ou ao comportamento de seus empregados próprios ou terceiros.

Todas as manifestações são registradas e um número de protocolo é gerado. É com esse protocolo que as pessoas podem consultar o status da manifestação.

Realizada a classificação, todas as manifestações recebidas são registradas. Em seguida, é iniciado o processo de investigação interna da demanda.

As queixas classificadas como **1 a 3, para Minério de Ferro**, e **1 e 2, para Níquel**, são tratadas pelas próprias **áreas técnicas**.

Já as demais, **4 e 5 para Minério de Ferro**, e **3 a 5 para Níquel**, é criado um **Comitê de Investigação de Incidentes Sociais (CIIS)** formado por profissionais de várias áreas da empresa. Por fim, O manifestante recebe retorno sobre as tratativas.

Veja um resumo do processo do Fale Conosco:



De modo geral, o retorno da demanda se dá em até 7 dias úteis, mas pode ser necessário um prazo maior, a depender do processo de investigação.

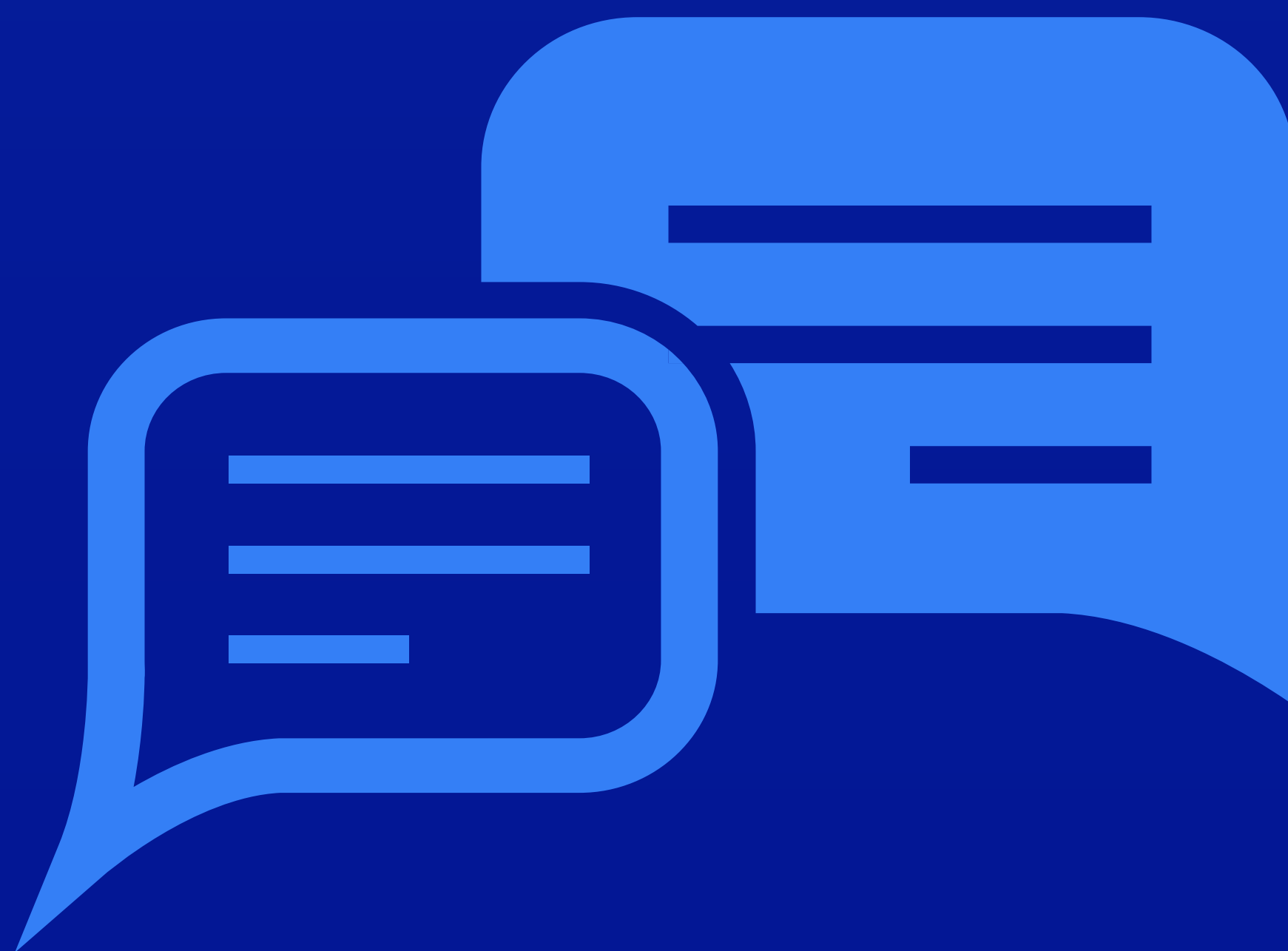
Em alguns casos, a equipe do Fale Conosco pode entrar em contato com o manifestante para solicitar mais informações sobre o caso relatado ou confirmar alguns dados (quando não se trata de manifestação anônima, o que inviabiliza o contato com o manifestante).



Painel de Apelo

Depois que a resposta para demandas classificadas como 4 e 5 é recebida pelo(a) manifestante, em caso de divergência e não aceitação da resposta, existirá a possibilidade de solicitar o Painel de Apelo, desde que todas as exigências para sua aplicação sejam atendidas. Entre elas: reincidência do fato gerador da demanda, existência de prova nova, revisão de parecer técnico por parte da Anglo American e aprovação por grupo de gerentes das áreas envolvidas, como Performance Social, Relacionamento com Comunidades, Relacionamento Institucional, Jurídico, área técnica envolvida, entre outros. Este processo pretende oferecer uma alternativa de solução aos demandantes que, porventura, não estejam de acordo com a solução proposta pela empresa. Com base nos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, busca-se mediar impasses e evitar trâmites e custos de ações judiciais. Além de proporcionar uma decisão imparcial e isenta, que virá de uma terceira parte totalmente neutra.

Vale ressaltar que posturas inadequadas de empregados terceirizados, que violem o código de conduta e os valores da empresa, também podem ser encaminhadas ao Fale Conosco. Nestes casos, uma apuração interna vai averiguar o fato, bem como tomar as medidas administrativas mais adequadas. É importante esclarecer que empresas não têm poder para conduzir investigações de possíveis crimes. Esse papel cabe às autoridades policiais e ao Ministério Público, que podem ser procurados por qualquer pessoa que queira fazer denúncias de atos criminosos.

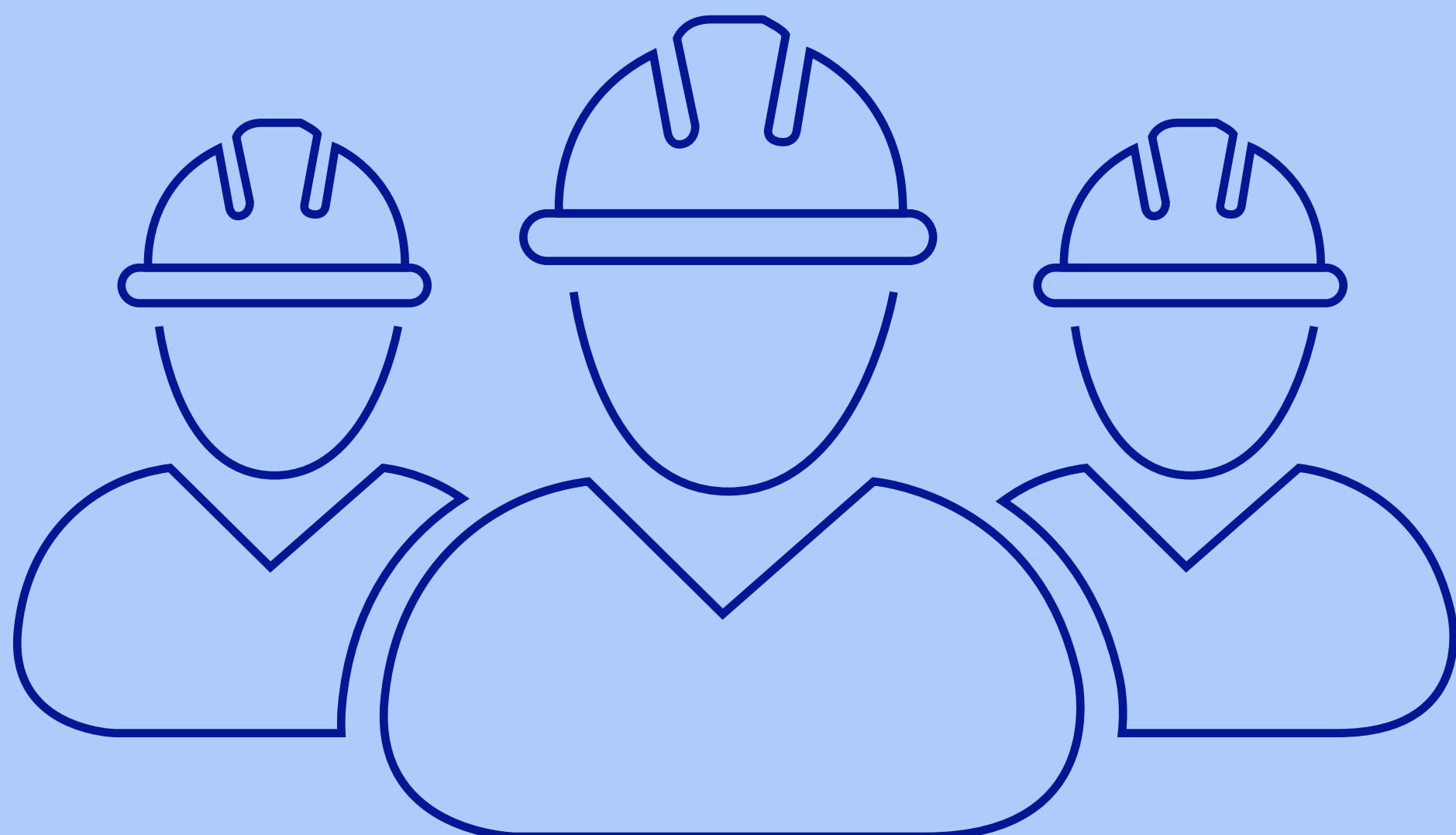


O papel das empresas terceiras e de seus trabalhadores(as):

Para as manifestações relacionadas às contratadas, elas serão acionadas para o processo de investigação, caso necessário.

O objetivo principal é entender a sua procedência, ou não, e, em caso afirmativo, a real situação e sua complexidade para que as medidas e soluções necessárias sejam adotadas. Além disso, as contratadas precisam disponibilizar qualquer informação que ajude neste processo.

Outro ponto é que ao receber reclamações da comunidade, os trabalhadores terceiros devem relatar ao Fale Conosco ou indicar o meio de contato, listados nesta cartilha.



Você também faz parte do Fale Conosco!

As pessoas que entram em contato com o Fale Conosco são direcionadas a uma pesquisa de satisfação. Elas podem sugerir melhorias no canal para que ele seja cada vez mais efetivo para a comunidade.



Dúvidas?

Se você tiver alguma dúvida sobre o fluxo do Fale Conosco, é só entrar em contato com a gente pelas formas que você viu nesta cartilha.