



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PCS - Procedimento de consulta aos stakeholders						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	04/09/2024	04/09/2026	Anual	17.39	
Nome do arquivo: 17.40 PCS - Procedimento De Consulta Aos Stakeholders.Docx						

Sumário

Objetivo.....	3
Igualdade de Gênero, Diversidade e Inclusão.....	3
Levantando e Mapeando os Stakeholders.....	4
Processo de Consulta aos Stakeholders.....	5
Por escrito (e-mail/impresso):	5
Cartazes, folhetos, boletins informativos:	6
Mídia local (jornal, rádio, mídias sociais):	6
Pesquisas e formulários de feedback (e-mail, online, telefone ou presencial):	7
Dia aberto/open house:	7
Entrevistas/reuniões individuais:	7
Reuniões com grupos focais/pequenos grupos:	7
Workshops/mesas redondas:	8

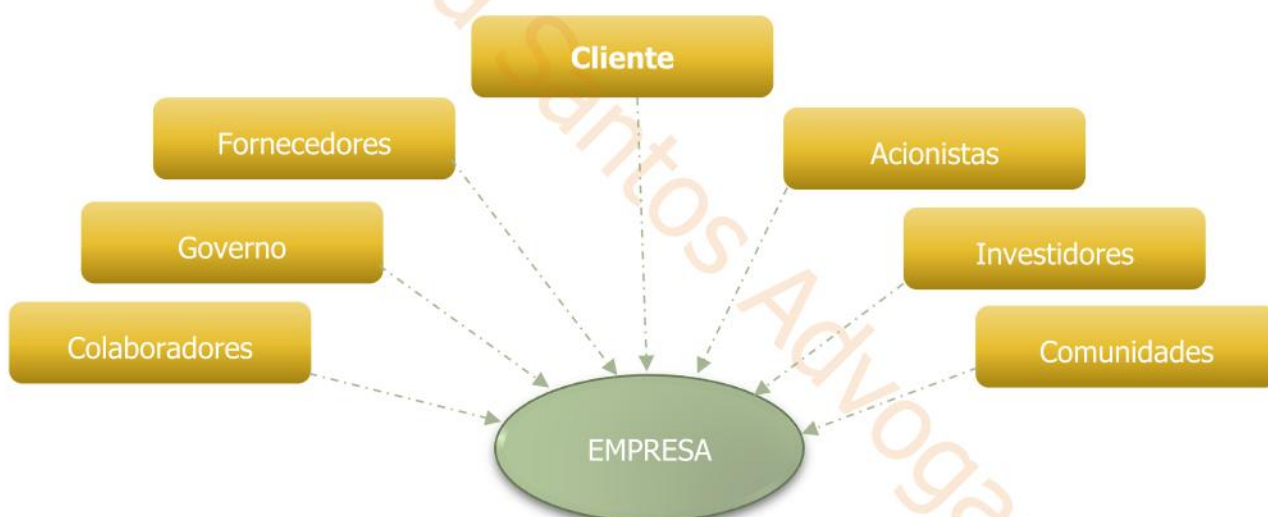
POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PCS - Procedimento de consulta aos stakeholders						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	04/09/2024	04/09/2026	Anual	17.39	
Nome do arquivo: 17.40 PCS - Procedimento De Consulta Aos Stakeholders.Docx						

Objetivo

Definir os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos ESG. Indicando como a consulta aos stakeholders é utilizada para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades.

Igualdade de Gênero, Diversidade e Inclusão

No desenvolvimento de um projeto ou negócio é de suma importância o levantamento de quem são os elementos principais envolvidos. Principalmente quando o assunto é o desenvolvimento de um sistema com foco em gestão corporativa e sustentável respaldado na ESG, definir as partes interessadas (*stakeholders*) da organização, trata-se de um passo crucial.



Na língua inglesa, a palavra "stake" significa interesse, participação, risco. Já "holder", quer dizer aquele que possui. Dessa forma, entende-se que stakeholders é o que chamamos de partes interessadas. São pessoas, grupos ou organizações que podem impactar ou serem impactados por decisões, atividades ou entregas do projeto.

Os stakeholders podem ser internos e externos, de acordo com o relacionamento que possuem com a empresa.

Stakeholders internos: são indivíduos ou grupos que possuem intercâmbio financeiro direto com o negócio, o que inclui funcionários, diretores, fornecedores, proprietários, credores e clientes.

Stakeholders externos: são grupos que não têm intercâmbio econômico direto com o negócio, mas que podem influenciá-lo de outras maneiras. Isso inclui o governo, que pode afetar os negócios por meio de políticas e leis tributárias, bem como a mídia, os sindicatos e a comunidade local.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCS - Procedimento de consulta aos stakeholders					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	04/09/2024	04/09/2026	Anual	17.39
Nome do arquivo: 17.40_PCS - Procedimento De Consulta Aos Stakeholders.Docx					

Levantando e Mapeando os Stakeholders

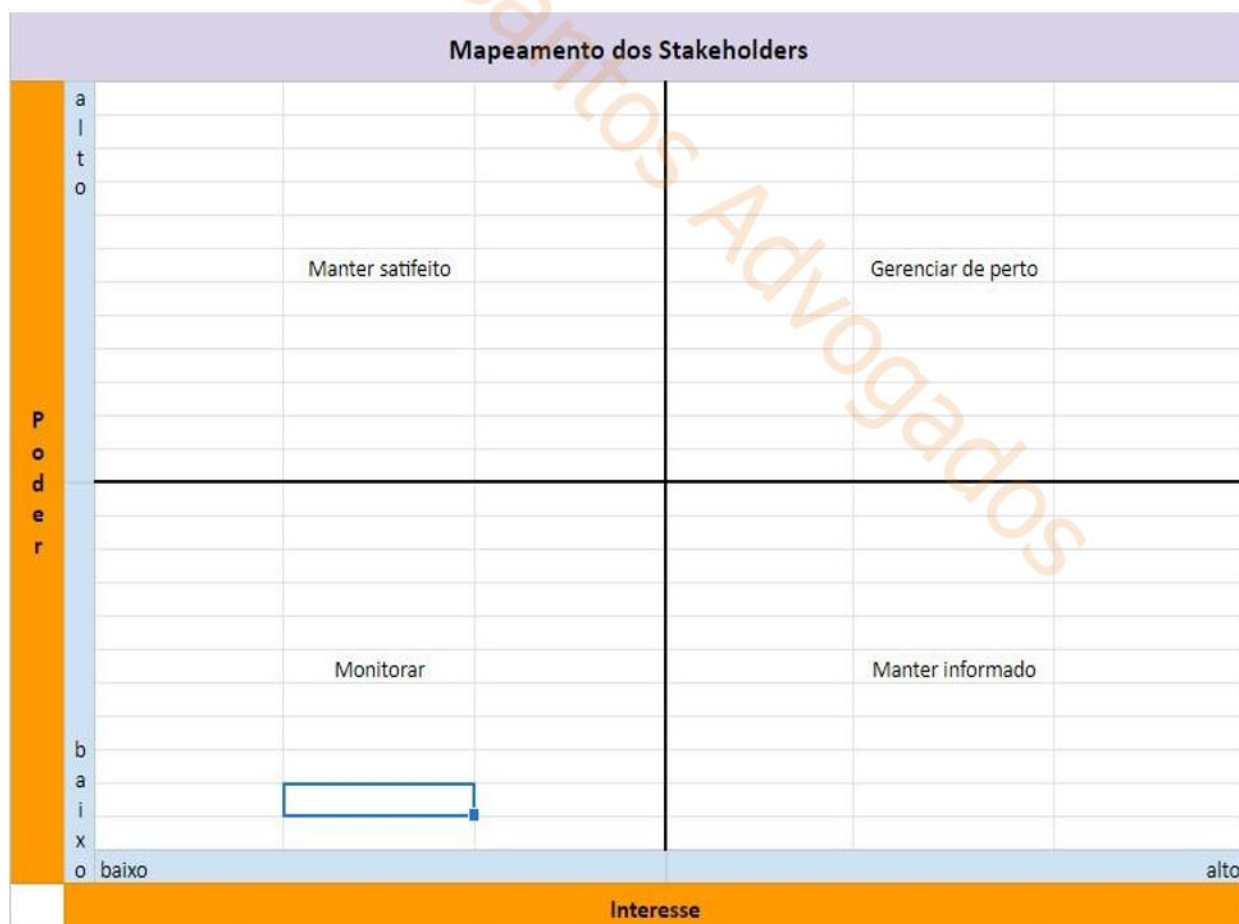
A planilha base para a realização da análise e mapeamento é o MAPEAMENTO DE STAKEHOLDERS.

a. Passo 1:

Na aba Levantamento de Stakeholders deve-se adicionar as partes interessadas pertinentes, adicionando seus respectivos detalhes. Durante a atualização do documento, deve-se excluir as partes que não se aplicam mais à organização;

b. Passo 2:

Após o levantamento dos stakeholders, é necessário realizar a avaliação destes na aba Mapeamento dos Stakeholders. Todas as partes identificadas precisam ser enquadradas em uma das seções da figura abaixo, de acordo com seu grau de poder e interesse;



POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PCS - Procedimento de consulta aos stakeholders						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	04/09/2024	04/09/2026	Anual	17.39	
Nome do arquivo: 17.40 PCS - Procedimento De Consulta Aos Stakeholders.Docx						

Monitorar (baixo poder, baixo interesse) exercendo o mínimo de esforço possível no monitoramento, pois esta parte não pode exercer grande impacto no negócio já que tem baixo poder e interesse;

Manter informado (baixo poder, alto interesse) geralmente são os clientes dos produtos e/ou serviços prestados. Deve-se manter essas partes informadas a respeito do negócio, já que elas têm alto interesse;

Manter satisfeito (baixo poder, alto interesse) é necessário identificar e gerenciar as expectativas dessas partes, já que ela tem alto poder de impactar o negócio;

Gerenciar de perto (alto poder, alto interesse) são as partes interessadas que precisam estar muito satisfeitas e muito informadas a respeito do negócio, pois têm alto poder e interesse a respeito das atividades da organização.

c. Passo 3:

Então, na mesma aba deve-se descrever as expectativas e os requisitos para cada uma das categorias de stakeholders. Ou seja, dizer o que esses stakeholders esperam do negócio e o quanto eles esperam;

d. Passo 4:

Um plano de comunicação deve ser descrito para cada uma das categorias de stakeholders, dizendo quando estes serão comunicados, quando e por qual meio. O plano de comunicação deve ser posto em prática e deve existir evidências disso.

Processo de Consulta aos Stakeholders

No processo de consulta, a organização deverá apresentar aos stakeholders as informações de sustentabilidade, sociais e de governança mais relevantes. Aquelas que o grupo de stakeholder poderá contribuir mais significativamente para o seu aprimoramento e evolução.

A opinião dos stakeholders deverá ser considerada e avaliada pela alta direção, que irá traçar as medidas estratégicas baseadas na consulta.

Abaixo são elencados alguns métodos que poderão ser utilizados no processo de comunicação e consulta aos stakeholders sobre os tópicos ESG.

Por escrito (e-mail/impresso):

- Para comunicação formal;
- Para divulgar informações;
- Convites ou anúncios;

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PCS - Procedimento de consulta aos stakeholders						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	04/09/2024	04/09/2026	Anual	17.39	
Nome do arquivo: 17.40 PCS - Procedimento De Consulta Aos Stakeholders.Docx						

- Para alcançar as partes interessadas que são menos susceptíveis a participar dos engajamentos presenciais;
- Confirmar o recebimento de queixas e incidentes e atualizar as partes interessadas sobre como seus problemas, queixas e incidentes foram abordados.

Cartazes, folhetos, boletins informativos:

Atualizar periodicamente as partes interessadas sobre a operação e iniciativas relacionadas à mina de forma simplificada utilizando diagramas e descrições curtas e simples, utilizando linguagem não técnica;

- Alcançar as partes interessadas que são menos suscetíveis a participar dos engajamentos presenciais;
- Explicar o mecanismo de queixas e compartilhar detalhes de contato;
- Divulgar ofertas de emprego e oportunidades de contratação locais.

Mídia local (jornal, rádio, mídias sociais):

- Anunciar notícias ou mensagens importantes para uma ampla gama de partes interessadas;
- Anunciar próximas reuniões e eventos públicos;
- Divulgar sobre oportunidades de emprego e de contratação, fornecer atualizações específicas de progresso;
- Compartilhar histórias sobre eventos passados;
- Compartilhar detalhes de contato e informar as partes interessadas sobre onde elas podem obter mais informações.
- Website:
- Divulgar documentos da Avaliação ESG e planos de ação;
- Divulgar informações relevantes relacionadas ao Fórum de Engajamento da Comunidade, por exemplo, atas de reuniões, agendas para as próximas reuniões.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS	
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO						
Atividade: PCS - Procedimento de consulta aos stakeholders						
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:	
SJV	JR	04/09/2024	04/09/2026	Anual	17.39	
Nome do arquivo: 17.40 PCS - Procedimento De Consulta Aos Stakeholders.Docx						

Pesquisas e formulários de feedback (e-mail, online, telefone ou presencial):

- Reunir dados qualitativos ou quantitativos, informações e feedback de uma ampla gama de partes interessadas para fins de avaliação e monitoramento;
- Obter uma melhor compreensão das necessidades, questões e preocupações das partes interessadas;
- Obter uma melhor compreensão das percepções das partes interessadas em relação à operação.

Dia aberto/open house:

- Convidar as partes interessadas para ir ao site ou em um local acessível revisar informações em um momento que lhes convém, utilizando cartazes, painéis informativos, recursos visuais, folhetos;
- Equipe para responder perguntas e orientar as partes interessadas.

Entrevistas/reuniões individuais:

- Recolher feedback, pontos de vista, opiniões das partes interessadas específicas;
- Permitir que as partes interessadas falem livremente e confidencialmente sobre questões sensíveis;
- Permitir uma discussão aprofundada sobre questões específicas;
- Construir relações pessoais com as partes interessadas;
- Coletar dados de referência (baseline);
- Usar para responder a queixas e incidentes conforme necessário;
- Permitir consulta para um grupo vulnerável ou sensível ao gênero.

Reuniões com grupos focais/pequenos grupos:

- Permitir uma discussão aberta e aprofundada e o desenvolvimento conjunto de soluções para questões específicas entre grupos específicos de partes interessadas;
- Apoiar a realização de apresentação ou entrega de informativos para comunicar mensagens-chave, ou aplicação de questionários para coletar informações;
- Permitir consulta para um grupo vulnerável ou sensível ao gênero.

POP – Procedimento Operacional Padrão					A.S ALMEIDA SANTOS ADVOGADOS
Equipe: 17 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO					
Atividade: PCS - Procedimento de consulta aos stakeholders					
Elaborado por:	Aprovado por:	Publicado em:	Prox. revisão:	Ciclo:	ID:
SJV	JR	04/09/2024	04/09/2026	Anual	17.39
Nome do arquivo: 17.40_PCS - Procedimento De Consulta Aos Stakeholders.Docx					

- Reuniões formais:
- Apresentar informações a um grupo de partes interessadas compartilhando interesses semelhantes;
- Compartilhar documentos técnicos;
- Obter feedback, pontos de vista e opiniões;
- Construir relações formais de alto nível com partes interessadas.

Workshops/mesas redondas:

- Apresentar informações para um grupo de diversas partes interessadas;
- Discussão facilitada onde todos os participantes têm o mesmo "status";
- Permitir que as partes interessadas forneçam os seus pontos de vista, opiniões e perguntas em formato aberto;
- Pode utilizar exercícios participativos para facilitar discussões em grupo, analisar informações, desenvolver recomendações e estratégias;
- Pode ser pontual ou parte de grupos ou em fóruns regulares.

Controle de Atualização

Versão	Data	Alterações
01	04/09/2024	Versão inicial
01	04/09/2025	Versão Revisada