

# *Procedimento Operacional Sistema de Gestão Socioambiental - SGSA*

**PO\_GER\_28 - Socioambiental**



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ESCOPO .....	3
3.1. Termos e Definições.....	4
4. INSTRUMENTOS.....	7
4.1 Diligência Socioambiental.....	8
4.2 Identificação de Comunidades e Vizinhos – Mapa Socioambiental .....	9
4.3 Diagnóstico Socioambiental .....	9
4.4 Matriz de Aspectos e Impactos Sociais e Ambientais.....	11
5. QUALIFICAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS IMPACTOS .....	12
5.1.1 Objetivo .....	14
5.1.2 Escopo.....	15
5.2 Registro de Solicitações .....	15
5.3 Queixas, reclamações e denúncias .....	15
6. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS – CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	18
6.1 Fluxo para Identificação e Tratativas para Resolução de Conflitos.....	18
6.3 Escopo.....	19
6.4 Registro e Acompanhamento.....	19
7. INVESTIMENTO SOCIOAMBIENTAL PRIVADO NAS COMUNIDADES LOCAIS .....	23
7.2 Critérios eliminatórios.....	23
8. DIÁLOGO ABERTO .....	24
9. REVISÃO .....	25
10. RESPONSABILIDADES.....	25
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	25
12. ANEXO.....	26
ANEXO I - Ficha para Controle de Solicitações e Doações – Investimento Social Privado	

## 1. INTRODUÇÃO

O Sistema de Gestão Socioambiental (“**SGSA**”) é a estrutura operacional que reúne diretrizes, procedimentos e ferramentas que orienta a **Manulife** na gestão socioambiental das suas atividades e operações.

O **SGSA** define como a empresa identifica, planeja e executa suas ações socioambientais, abrangendo desde o diagnóstico das particularidades locais dos territórios em que atua até o monitoramento contínuo e a avaliação dos resultados alcançados.

## 2. OBJETIVO

Os principais objetivos do **SGSA** são estabelecer parâmetros e critérios que:

- Assegurem que as atividades da empresa contribuam para o desenvolvimento sustentável dos territórios onde atua, por meio de processos e ferramentas participativas, adaptados às diferentes realidades locais e especificidades do público-alvo envolvido, garantindo inclusão, efetividade e legitimidade nas ações implementadas;
- Orientem a criação e manutenção de canais de diálogo estruturado com as diferentes partes interessadas com quem a **Manulife** se relaciona ao longo do seu processo produtivo e de suas atividades correlatas, promovendo o engajamento contínuo, a identificação de oportunidades de cooperação e de geração de valor compartilhado para as comunidades, o meio ambiente e a empresa;
- Orientem o tratamento de solicitações, impactos e conflitos, assegurando que os processos e as negociações sejam conduzidos de forma participativa, transparente, oportuna e devidamente documentada.

## 3. ESCOPO

O **SGSA** abrange a gestão socioambiental relacionada as atividades de manejo florestal e operações correlatas desenvolvidas pelos membros do grupo Sempre

Verde, Bandeirante e Trim, sob gestão da **Manulife**, nas Áreas de Influência Direta (“AID”) e Indireta (“All”).

### 3.1. Termos e Definições

**Área de influência Direta (“AID”):** área sob gestão da **Manulife**, abrangendo os municípios onde se localizam as áreas de manejo florestal da Sempre Verde, Bandeirante e Trim - bem como as Comunidades Locais. Incluem-se ainda as comunidades que possuem, entre seus moradores, colaboradores(as) da Sempre Verde, Bandeirante e Trim no raio de 3 km. Além disso, análises complementares poderão considerar, excepcionalmente, a inclusão de outras comunidades e municípios no conceito de AID, ainda que não se enquadrem nos referidos critérios e premissas, a depender de cada situação alvo avaliada e gerida pela Gestão Socioambiental.

**Área de Influência Indireta (“All”):** compreende área fora dos limites diretos da área de manejo (ou da Unidade de Manejo Florestal - UMF), onde as atividades de operação florestal podem causar efeitos socioambientais indiretos, cumulativos ou secundários, positivos ou negativos (sobre o meio físico, biótico e social)

**Povos Indígenas:** Pessoas e grupos de pessoas que podem ser identificados ou caracterizados da seguinte forma:

- A característica ou Critério chave é a autoidentificação como Povos Indígenas em nível individual e a aceitação pela comunidade como seu membro;
- Continuidade histórica com sociedades pré-coloniais;
- Forte ligação com os territórios e recursos naturais circundantes;
- Sistemas sociais, econômicos ou políticos distintos;
- Língua, cultura e crenças distintas;
- Formam grupos não dominantes da sociedade;
- Reconhecidos pela Fundação Nacional dos Povos Indígenas (“FUNAI”).

**Povos e Comunidades tradicionais (PCTs):** Grupos ou povos culturalmente diferenciados que não se autoidentificam como Povos Indígenas e que se reconhecem como tais e que possuem formas próprias de organização social, que ocupam e utilizam territórios e recursos naturais como condição para sua reprodução cultural, social, religiosa, ancestral e econômica, utilizando conhecimentos, inovações e práticas gerados e transmitidos pela tradição *(Fonte: Adaptado do Decreto nº 6040/2007)*.

Para os fins do **SGSA**:

- Comunidades Quilombolas são reconhecidas pela Fundação Cultural

Palmares (“FCP”) e pela Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (“INCRA”);

- Demais comunidades autodeclaradas como tradicionais e reconhecidas como tal pelas autoridades competentes; Caboclos, Caiçaras, Extrativistas, Jangadeiros, Pescadores, Ribeirinhos, Seringueiros, entre outros) e reconhecidas como tal pelas autoridades competentes.

**Comunidades Locais:** Comunidades de qualquer tamanho que estejam dentro ou adjacentes à Unidade de Manejo, e também aquelas que estejam próximas o suficiente para ter um impacto significativo na economia ou nos valores ambientais da Unidade de Manejo, ou para ter suas economias, direitos ou ambientes significativamente afetados pelas atividades de manejo ou pelos aspectos biofísicos da Unidade de Manejo. *(Fonte: FSC-STD-01-001 V5-2).*

**Consentimento Livre, Prévio e Informado (CLPI):** Uma condição legal pela qual se pode dizer que uma pessoa ou comunidade deu consentimento a uma ação antes de seu início, com base em uma apreciação e compreensão claras dos fatos, implicações e consequências futuras de tal ação, e na posse de todos os fatos relevantes quando o consentimento for dado. O consentimento livre, prévio e informado inclui o direito de conceder, modificar, reter ou retirar a aprovação.

**Manejo Florestal Sustentável (“MFS”):** administração e uso das florestas para a obtenção de benefícios econômicos, sociais e ambientais, respeitando-os os mecanismos de sustentação do ecossistema objeto do manejo e considerando-se, cumulativa ou alternativamente, a utilização de múltiplas espécies madeireiras, de múltiplos produtos e subprodutos não madeireiros, bem como a utilização de outros bens e serviços de natureza florestal .

**Unidade de Manejo Florestal (“UMF”):** perímetro definido a partir de critérios técnicos, socioculturais, econômicos e ambientais, objeto de um Plano de Manejo Florestal Sustentável (“PMFS”) ou utilizado para atividades de restauração florestal ou de exploração de demais serviços e produtos, podendo conter áreas degradadas.

**Manejo adaptativo:** Um processo sistemático de melhoria contínua de políticas e práticas de manejo, guiado pelo aprendizado gerado pelos resultados das medidas existentes *(Fonte: Baseado na União Internacional para a Conservação da Natureza (IUCN)).*

**Impacto Socioambiental:** qualquer alteração, positiva ou negativa, direta ou indireta, temporária ou permanente, de natureza social ou ambiental,

decorrentes das atividades, produtos ou serviços, em interação com as pessoas, comunidades e os ecossistemas no território onde estão inseridas.

**Impacto Socioeconômico:** alterações positivas ou negativas nas condições sociais, culturais e econômicas decorrentes das atividades, produtos ou serviços da Sempre Verde, Bandeirante e Trim, em interação com o território e as Comunidades Locais. Esses impactos podem se manifestar por meio de mudanças no emprego e renda, na dinâmica produtiva e comercial, nas relações comunitárias e culturais, ou ainda na infraestrutura e nos serviços públicos da AID.

**Danos Ambientais:** Qualquer impacto sobre os valores ambientais resultante da atividade humana que tenha o efeito de degradar o meio ambiente, seja temporária ou permanentemente. (*Fonte: FSC-POL-01-007 V1-0*).

**Danos Sociais:** impactos negativos sobre pessoas ou comunidades, perpetrados por indivíduos, corporações ou estados, que podem incluir, mas não se limitam, a atos criminosos cometidos por pessoas jurídicas. Esses danos abrangem impactos adversos sobre direitos, meios de subsistência e bem-estar de indivíduos ou grupos, tais como propriedade (incluindo florestas, terras e águas), saúde, segurança alimentar, ambiente saudável, repertório cultural e qualidade de vida, bem como lesões físicas, detenção, desapropriação e expulsão (*Fonte: FSC-POL-01-007 V1-0*).

**Direitos consuetudinários:** Série de costumes, práticas e crenças que são aceitos como regras obrigatórias de conduta pelos Povos Indígenas, povos tradicionais e comunidades locais. É uma parte intrínseca de seus sistemas sociais e econômicos e modos de vida. Pode se referir ao uso de recursos naturais, direitos e obrigações ligados à terra, herança e propriedade, conduta de vida espiritual, preservação do patrimônio cultural e muitas outras questões, bem como seu respectivo acesso (*Fonte: com base na Nota Informativa n.º 07/2016 - Organização Mundial da Propriedade Intelectual*).

**Engajamento culturalmente apropriado:** O processo através do qual a Organização comunica, consulta e/ou prevê a participação de partes interessadas e/ou afetadas, garantindo que suas preocupações, desejos, expectativas, necessidades, direitos e oportunidades sejam considerados no estabelecimento, implementação e atualização do plano de manejo.

**Partes interessadas:** Qualquer pessoa, grupo de pessoas ou entidade que tenha demonstrado interesse, ou seja conhecida por ter interesse, nas atividades de uma Unidade de Manejo. Seguem exemplos de partes interessadas:

- Organizações de conservação, por exemplo ONGs ambientais;
- Organizações de direitos trabalhistas, por exemplo sindicatos de trabalhadores;
- Organizações de direitos humanos, por exemplo ONGs sociais;
- Projetos de desenvolvimento local; o Governos locais;
- Departamentos governamentais nacionais que atuam na região;
- Escritórios Nacionais do FSC;
- Especialistas em questões específicas, por exemplo, Altos Valores de Conservação; *(Fonte: FSC-STD-01-001 V5-2).*

**Parte interessada afetada:** Qualquer pessoa, grupo de pessoas ou entidade que esteja ou que tenha a probabilidade de estar sujeita aos efeitos das atividades de uma Unidade de Manejo. Exemplos incluem, mas não estão restritos a (por exemplo, no caso de proprietários de terras a jusante), pessoas, grupos de pessoas ou entidades localizadas na vizinhança da Unidade de Manejo. Seguem abaixo alguns exemplos de partes interessadas afetadas (comunidades locais o Povos Indígenas/ Povos tradicionais; trabalhadores (as); habitantes da floresta; vizinhos; proprietários de terras a jusante; processadores locais; empresas e comércios locais; detentores de direitos de posse e uso, incluindo proprietários de terras; e organizações autorizadas ou conhecidas por agir em nome das partes interessadas afetadas, por exemplo, ONGs sociais e ambientais, sindicatos etc. *(Fonte: FSC-STD-01-001 V5-2).*

**Medidas de Mitigação:** ações adotadas para minimizar ou reduzir a intensidade de um impacto negativo que já está ocorrendo ou é inevitável.

**Medidas de Reparação:** ações destinadas a restaurar as condições originais de uma área, ativo ou bem, ou compensar o dano causado, restabelecendo o status anterior ao impacto.

**Medidas de compensação:** provisão de bens, serviços ou benefícios como forma de contrapartida para um impacto negativo que não pode ser totalmente mitigado ou reparado.

#### 4. INSTRUMENTOS

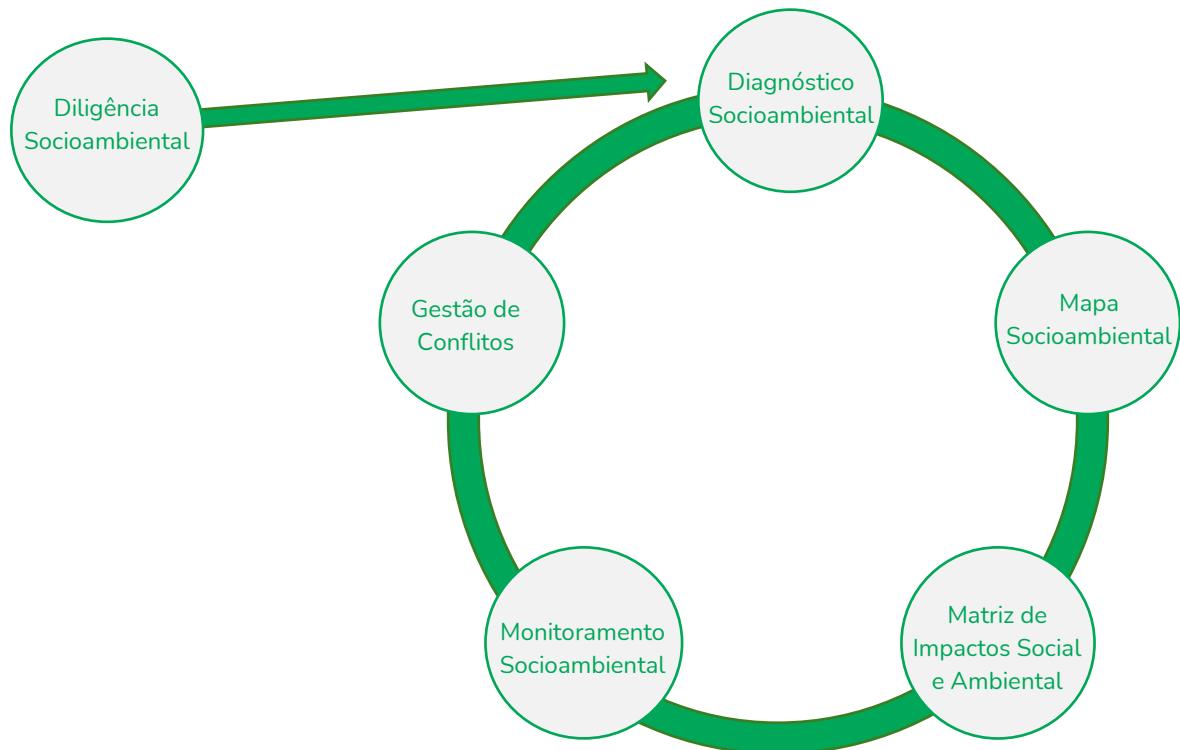
O **SGSA** é estruturado em cinco etapas interdependentes, que orientam o ciclo contínuo de gestão socioambiental da **Manulife**, quais sejam: conhecer, engajar, analisar, agir e avaliar.

Essas etapas abrangem desde a identificação das particularidades locais e das

comunidades sob a influência da Sempre Verde, Bandeirante e Trim, até o monitoramento e a avaliação dos resultados das ações e dos projetos desenvolvidos.

Cada etapa conta com instrumentos específicos que permitem operacionalizar, monitorar, mensurar, aprimorar e avaliar continuamente os resultados das ações, assegurando coerência, rastreabilidade e melhoria contínua do desempenho socioambiental.

Os principais instrumentos que compõem o **SGSA** são:



**Figura 1.** Os instrumentos do **SGSA**.

### Diligência Socioambiental

A Diligência Socioambiental é a primeira etapa do **SGSA** da **Manulife** e consiste em um processo de coleta de dados, verificação e análise diagnóstica independente, realizado por profissional competente. O objetivo é identificar e compreender o contexto socioambiental do território onde se instala a operação, identificando fatores que possam influenciar ou ser influenciados pelas operações, incluindo:

- Condições socioeconômicas e ambientais locais;
- A identificação dos grupos de interesse, presença e dinâmica das

Comunidades Locais;

- Conflitos reais ou potenciais com as Comunidades Locais ou outras partes interessadas;
- Oportunidades de desenvolvimento e parcerias relevantes;
- Elementos culturais e identitários relevantes para o território.

A Diligência Socioambiental deve assegurar que todas as informações sejam coletadas de maneira documentada, verificável e atualizável, de modo a garantir rastreabilidade e consistência ao **SGSA**.

Os dados levantados nesta etapa servem de base para a elaboração do Diagnóstico Socioambiental e do Mapa Socioambiental. Nesta etapa são identificados grupos de interesse, áreas de potenciais conflito, potencialidades, parcerias e outras informações estratégicas que contribuam para compreender, de forma sintética a área estudada.

### Identificação de Comunidades e Vizinhos – Mapa Socioambiental

O Mapa Socioambiental é um dos instrumentos de gestão, integrando informações geográficas, ambientais e sociais territoriais de forma georreferenciada. Seu objetivo é oferecer uma visão integrada e sintética do território, facilitando a compreensão, o planejamento e a tomada de decisões socioambientais de forma estratégica e preventiva.

O Mapa Socioambiental deve **identificar e georreferenciar** os seguintes elementos, dentre outros:

- Áreas de Influência Direta (AID) e Áreas de Influência Indireta (All);
- Os grupos de interesse e Comunidades Locais (incluindo PCTs) na AID e All;
- A indicação das estradas e rotas de acesso.

### Diagnóstico Socioambiental

O Diagnóstico Socioambiental tem como objetivo identificar e analisar o contexto socioambiental, econômico, cultural das comunidades localizadas na AID, identificando as necessidades, vulnerabilidades, conflitos reais ou potenciais, riscos, oportunidades e impactos sociais e ambientais reais ou potenciais decorrentes das atividades operacionais.

Trata-se de um levantamento e análise socioambiental detalhado, contemplando a estrutura e a dinâmica da realidade local, bem como as

principais características socioeconômicas do território e das comunidades envolvidas.

No âmbito social, o Diagnóstico deve reunir informações sobre:

- As principais características socioeconômicas das comunidades;
- A disponibilidade e qualidade dos serviços públicos essenciais (como saúde, educação, trabalho, geração de renda e empreendedorismo);
- Os aspectos culturais e de identidade local, valorizando saberes tradicionais, práticas históricas e vínculos territoriais;
- Os fluxos migratórios e mobilidade populacional (influência da operação sobre o crescimento populacional, deslocamentos etc.);
- Os mecanismos de diálogo e canais de comunicação já existentes; e
- Os aspectos de igualdade de gênero e inclusão social, quando aplicável.

Na análise ambiental, devem ser avaliados:

- O uso e ocupação do solo;
- A compatibilidade entre usos do território e planos de ordenamento local/regional;
- A existência de áreas preservadas (como Áreas de Reserva Legal, Áreas de Preservação Permanente, Unidades de Conservação etc.);
- A existência de Áreas de Alto Valor de Conservação (“AAVCs”), cuja preservação é estratégica para a manutenção da biodiversidade;
- Os patrimônios públicos e bens de interesse social localizados na AID;
- A infraestrutura local (acesso viário, transporte, saneamento, energia, comunicação etc.); e
- Os riscos ambientais incluindo a existência de infraestrutura resiliente, susceptibilidade a incêndios, erosões, contaminações etc.

O Diagnóstico Socioambiental deve compreender o dinamismo social e as conexões entre as atividades florestais e comunidades do entorno, evidenciando impactos positivos e negativos relacionados às operações. Os resultados devem servir de base para o planejamento de ações preventivas, de engajamento e de mitigação de riscos, além de subsidiar o monitoramento contínuo e o fortalecimento do relacionamento com stakeholders locais.

## Matriz de Aspectos e Impactos Sociais e Ambientais

A Matriz de Aspectos e Impactos Sociais e Ambientais é o instrumento utilizado para identificar, avaliar e classificar os aspectos (causa ou elemento da atividade que pode interagir com o meio) e impactos (alteração resultante dessa interação) associados à cada atividade operacional. Cada impacto é avaliado segundo sua significância com base em parâmetros definidos, quais sejam:

Os parâmetros utilizados para fazer a avaliação de impactos sociais e ambientais foram: o efeito do impacto (positivo ou negativo), a temporalidade, ou seja, o horizonte de tempo em que o impacto e seus efeitos perduram (pontual, temporário ou permanente), a amplitude geográfica de atuação dos impactos (baixa, média ou alta), a intensidade do impacto (baixa, média ou alta), a reversibilidade, entendida como a possibilidade de se restabelecer o estado original após a atuação do impacto (reversível, parcialmente reversível ou irreversível), e a probabilidade/frequência de ocorrência (baixa, média ou alta). Como pode ser observado a seguir:

### Efeito (E)

- Positivo
- Negativo

### Temporalidade (T)

- **Pontual:** o impacto e suas consequências cessam imediatamente ao fim da atividade.
- **Temporário:** o impacto e suas consequências se mantêm por algum tempo, mas tendem a desaparecer ao fim da atividade.
- **Persistente:** o impacto e suas consequências poderão ser verificados mesmo após a conclusão da atividade que os provocaram.

### Amplitude (A)

- **Pontual:** as consequências de determinado impacto são restritas ao local onde a atividade é desenvolvida, raramente se estendendo a outras áreas da propriedade.
- **Local:** as consequências de determinado impacto se propagam para outras áreas da propriedade sem, contudo, extrapolar seus limites.
- **Regional:** as consequências de determinado impacto extrapolam os limites da propriedade.

### Intensidade (I)

- **Baixa:** as consequências do impacto são pouco significativas quanto ao dano ou benefício causado.
- **Média:** as consequências do impacto são significativas quanto ao dano ou benefício causado.
- **Alta:** as consequências do impacto são extremamente significativas quanto ao dano ou benefício causado.

### Reversibilidade (R)

- **Reversível:** as consequências do impacto podem ser revertidas integralmente, restabelecendo-se as condições originais do meio afetado, seja por recuperação natural, seja mediante a adoção de medidas reparatórias ou compensatórias específicas ou consequências do impacto podem desaparecer espontaneamente ou pela adoção de medidas específicas.
- **Parcialmente reversível:** as consequências do impacto podem ser atenuadas ou controladas por meio de medidas mitigatórias, reparatórias ou compensatórias, reduzindo sua intensidade, duração ou alcance, mas sem restabelecer integralmente as condições originais do meio afetado.
- **Irreversível:** as consequências do impacto são permanentes e definitivas, impossibilitando o retorno às condições originais, ainda que sejam adotadas medidas de mitigação, reparação ou compensação.

### Probabilidade (P) (ou Frequência)

- **Baixa:** impacto com baixa probabilidade de ocorrência, sem registros anteriores ou com ocorrência muito eventual.
- **Média:** impacto cuja ocorrência já foi registrada anteriormente ou é considerada possível em condições operacionais normais.
- **Alta:** impacto com elevada probabilidade de ocorrência, observada de forma recorrente ou praticamente certa nas condições atuais.

### Percepção da Comunidade (PC)

- **Baixa:** impacto com pouca percepção de importância pela comunidade.
- **Média:** impacto que a comunidade percebe e reconhece.
- **Alta:** impacto com alta percepção de importância pela comunidade ou percebido como crítico.

## 5. QUALIFICAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS IMPACTOS

A qualificação dos impactos é realizada por meio da avaliação de seu efeito (positivo ou negativo) e a quantificação que resulta da ponderação dos outros cinco parâmetros definidos.

A [Tabela 1](#) sumariza os parâmetros quantitativos e indica seus respectivos pesos e a escala de pontuação:

**Tabela 1.** Parâmetros para quantificação dos Impactos

Parâmetro	Peso	Nota		
<b>Temporalidade (T)</b>	2	1	2	3
		Pontual	Temporário	Permanente
<b>Amplitude (A)</b>	2	Pontual	Local	Regional
<b>Intensidade (I)</b>	2	Baixa	Média	Alta
<b>Reversibilidade (R)</b>	2	Alta reversibilidade	Média/ Parcialmente reversível	Baixa reversibilidade
<b>Probabilidade (P)</b>	3	Baixa	Média	Alta
<b>Percepção Comunidade (PC)</b>	4	Baixa	Média	Alta

A significância final do impacto (avaliação qualitativa + quantitativa) é obtida por meio da fórmula abaixo:

$$\text{Significância} = \left[ \frac{(Tx2)+(Ax2)+(Ix2)+(Rx2)+(Px3)+(PCx4)}{15} \right] \times E$$

**Nota sobre o Efeito (E):** O parâmetro Efeito (E) é utilizado para qualificar o impacto como positivo ou negativo, assumindo os seguintes valores no cálculo:  
 E = +1 (para impactos com Efeito Positivo)  
 E = -1 (para impactos com Efeito Negativo)

Como produto da análise da matriz de aspectos e impactos sociais e ambientais, é gerada uma tabela com a distribuição das significâncias (Tabela 2) para avaliar quais são os impactos mais relevantes que precisam ser monitorados com mais cuidado. Naturalmente, qualquer tipo de impacto que estiver descrito na matriz será monitorado de forma contínua e, caso algum potencial novo impacto seja identificado em campo ou relatado por algum entrevistado, este passará por avaliação conforme os parâmetros estabelecidos e, caso atinja a pontuação, passará a compor formalmente a matriz de impactos, e, desta forma, também será monitorado.

O resultado da Matriz é a classificação e hierarquização dos impactos em uma Base de dados em Excel de Distribuição das Significâncias (Matriz de Aspectos Sociais e Ambientais e Matriz de Aspectos e Impactos AAVC). A partir dessa análise serão apresentadas as medidas de prevenção, mitigação e monitoramento dos impactos. A matriz será reavaliada com base nos monitoramentos de campo, principalmente quanto à probabilidade e frequência

dos impactos, sempre que necessário.

Essa classificação orienta a definição das prioridades de gestão, controle e monitoramento, subsidiando a adoção de medidas de prevenção, mitigação, reparação, compensação, conforme a natureza e a significância de cada impacto.

Todos os impactos constantes na Matriz devem ser monitorados de forma sistemática.



Os impactos classificados com significância elevada serão considerados prioritários, demandando maior rigor e frequência no acompanhamento e na verificação da eficácia das medidas implementadas, conforme o *Monitoramento Socioambiental da Manulife*, que contém a identificação, medidas de prevenção e mitigação dos impactos sociais após uma avaliação minuciosa da base de dados da Matriz de Aspectos e Impactos sociais. A mesma avaliação é feita na Matriz de Impactos Ambientais e Matriz de AAVC, sob gestão da área socioambiental e operacional da **Manulife**.

O objetivo e o escopo do procedimento são assegurar o acompanhamento contínuo dos impactos sociais e ambientais de forma proporcional à escala, intensidade e risco das atividades de Manejo da **Manulife** e seus membros de grupo.

A Matriz é um instrumento dinâmico, devendo ser revisada e atualizada periodicamente, assegurando a rastreabilidade e a melhoria contínua do sistema.

## 5.1 Visitas às Comunidades e Avaliação de Impactos Sociais e Ambientais

### 5.1.1 Objetivo

As visitas têm caráter consultivo e participativo, permitindo avaliar em campo os impactos sociais e ambientais decorrentes das atividades operacionais e coletar percepções das comunidades, fortalecendo o diálogo, relacionamento e engajamento contínuo com as partes interessadas.

Durante as visitas serão desenvolvidas atividades de observação, entrevistas e

registros, com os seguintes objetivos:

- Avaliar os impactos sociais e ambientais decorrentes das atividades operacionais, identificando efeitos positivos e negativos percebidos pelas comunidades;
- Analisar, em conjunto com as partes interessadas, as possibilidades de mitigação, compensação ou prevenção de impactos negativos e de potencialização dos impactos positivos;
- Identificar oportunidades de cooperação e desenvolvimento local que possam gerar benefícios mútuos;
- Antecipar eventuais demandas, queixas ou reclamações, promovendo o diálogo aberto e transparente e a resposta às partes envolvidas; e
- Identificar situações de conflito reais e potenciais e, quando presentes, adotar medidas de mediação e resolução de acordo com o procedimento interno de gestão de conflitos, em conformidade com a regulação local, estadual e federal.

### 5.1.2 Escopo

As visitas serão realizadas anualmente junto às Comunidades Locais situadas na AID, como parte integrante do [Monitoramento Socioambiental](#), podendo, ainda, ocorrer com maior frequência em comunidades ou áreas com maior risco socioambiental e maior interação com as atividades da organização.

### Registro de Solicitações

O Registro de Solicitações é uma ferramenta interna de gestão socioambiental destinada ao registro, controle e acompanhamento de solicitações e doações (conforme [ANEXO I- Ficha para Controle de Solicitações e Doações – Investimento Social Privado](#)), que serão registradas e monitoradas pelo empreendimento.

### Queixas, reclamações e denúncias

Para o registro de queixas, reclamações e denúncias que podem estar relacionados a impactos ou potenciais impactos, conflitos ou potenciais conflitos, é usado formulário específico na ferramenta do Checklist Fácil ([Figura 2](#)). Nesse espaço, serão registradas as situações identificadas, bem como o andamento dos planos de ação, as tratativas adotadas e as medidas mitigatórias, reparatórias ou compensatórias definidas em casos em que forem constatados impactos e/ou conflitos que demandem tais providências, garantindo a padronização, o controle e rastreabilidade das informações, bem

como o monitoramento das tratativas até sua conclusão.

Nesse espaço serão registradas as situações identificadas, o andamento dos planos de ação, as tratativas adotadas e as medidas compensatórias ou mitigadoras estabelecidas nos casos em que forem verificados impactos ou conflitos que exijam providências específicas. O registro assegura padronização, controle, rastreabilidade e acompanhamento integral das tratativas até sua conclusão.

**Informações**

---

Formulário de Queixas, Reclamações e Denúncias  
#147699917

JS
AUTOR
Juliana Saraiva
+

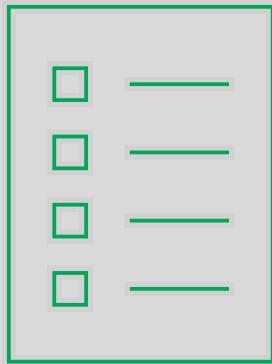
---

UNIDADE  
Manulife

UN
+

**Figura 2.** Formulário do Checklist Facial para registro de reclamações.

Cada registro de queixa, reclamação e denúncia deve conter:



- A descrição detalhada da situação alvo;
- Classificação da Natureza da queixa/reclamação ou denúncia
- Descrição das tratativas e prazos de avaliação;
- No plano de ações deverá conter registro da análise técnica e da decisão sobre necessidade de medida mitigadora, reparatória ou compensatória (se houver necessidade), responsável designado; as ações de engajamento e negociação;
- As medidas mitigatórias, reparatórias ou compensatórias adotadas, quando aplicável.
- Fechamento da ocorrência.

Os riscos sociais e ambientais com potencial de causar prejuízos às Comunidades Locais, decorrentes das atividades dos empreendimentos Sempre Verde, Bandeirante e Trim, devem ser identificados e classificados na Matriz de Aspectos e Impactos, sendo atualizados anualmente e sempre que novas evidências forem levantadas nas visitas de campo realizadas pela equipe socioambiental ou se novos impactos forem identificados.

Ocorrências não previstas (incidentes ou impactos imprevisíveis) também devem

ser tratadas com as medidas de mitigação e/ou reparação aplicáveis, assegurando o registro e o acompanhamento de todos os casos.

A tomada de decisão sobre quais medidas serão adotadas deverá se basear em critérios objetivos, como:

- A natureza, a gravidade e identificação do responsável pelo impacto identificado;
- A vulnerabilidade da parte afetada;
- A viabilidade técnica e econômica da medida proposta;
- A percepção da parte afetada quanto à efetividade da ação;
- A normas legais e os compromissos socioambientais vigentes;
- O potencial de reversibilidade ou compensação do dano.

Ainda, deverá observar princípios de equidade, proporcionalidade e transparência, da seguinte forma:

- Atuar de forma proativa, buscando a reparação dos danos sempre que identificados (considerando os critérios apresentados anteriormente), independentemente de manifestação ou reclamação formal da parte afetada;
- Assegurar transparência e clareza quanto aos critérios utilizados para a definição das medidas mitigatórias, reparatórias, ou compensatórias, reconhecendo que os valores e formas de compensação podem variar conforme a natureza e extensão do impacto, nem sempre sendo financeiramente mensuráveis; e
- Priorizar o diálogo e o consenso, conduzindo um processo de negociação e desenho da solução de forma respeitosa, participativa e extrajudicial, de modo a prevenir a escalada de conflitos.

Após a análise e resposta formal da **Manulife**, caso permaneçam divergências materiais entre as partes quanto aos fatos, direitos ou medidas propostas, ou se as tratativas diretas não resultarem em solução reconhecida por ambas as partes, o caso deverá ser reclassificado como “conflito” e encaminhado para tratamento no Procedimento de Resolução de Conflitos.

O registro original será mantido com o mesmo número de identificação na plataforma Checklist Fácil, garantindo a rastreabilidade entre os procedimentos e a preservação do histórico completo das tratativas.

O registro de “queixas, reclamações e denúncias” será considerado finalizado quando:

- As medidas mitigatórias, reparatórias e/ou compensatórias forem implementadas, comprovadas e validadas pelas partes;
- Houver registro formal de aceite ou consenso pela parte afetada; ou
- O caso tiver sido reclassificado e encaminhado para resolução formal, conforme descrito acima.

## 6. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS – CONSIDERAÇÕES GERAIS

A situação será caracterizada como conflito quando:

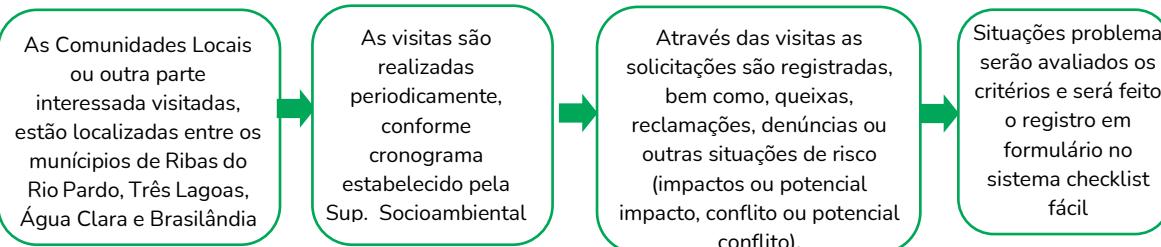
- Forem esgotadas as tentativas de gestão consensual das queixas, reclamações e denúncias, permanecendo divergências materiais entre as partes quanto aos fatos, direitos ou medidas propostas;
- Proativamente, for identificado pela equipe socioambiental, durante a Diligência Socioambiental, visitas, rondas ou diálogos comunitários, um impasse relevante ou recorrente entre a organização e partes interessadas; ou
- Houver manifestação formal nesse sentido pela parte interessada, seja por via extrajudicial (canal de ouvidoria, e-mail institucional, formulários físicos ou digitais, entre outros) ou judicial.

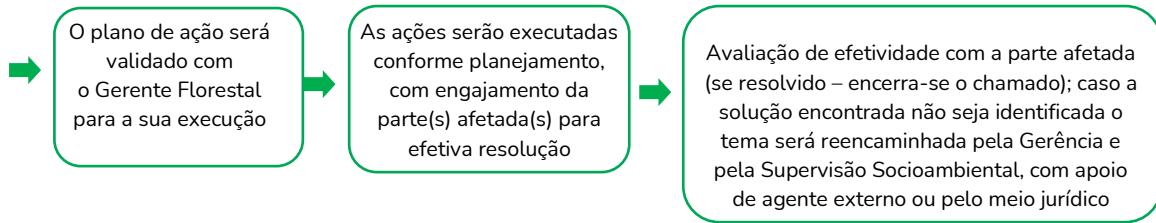
Assim, o caso deverá ser avaliado pela área socioambiental, que decidirá, com base nas evidências registradas, sobre a instauração das etapas do procedimento de Resolução de Conflitos.

A Resolução de Conflitos é a fase formal de tratamento de conflitos que já foram identificados, tanto pela via extrajudicial, quanto pela judicial. No caso de manifestação pela via judicial, todas as intimações e citações recebidas serão enviadas ao departamento jurídico, que será responsável pelo acompanhamento da demanda até o término de sua tramitação.

### 6.1 Fluxo para Identificação e Tratativas para Resolução de Conflitos

A seguir, é apresentado o fluxo das ações de Gestão Socioambiental, referente a identificação, registro, plano de ação e encaminhamentos quanto à ocorrência de e/ou potenciais impactos sociais, ambientais ou de conflitos:





## 6.2 Objetivo

Estabelecer o mecanismo adotado pela organização para conduzir, de forma estruturada, transparente e participativa, o tratamento e a resolução de conflitos decorrentes das atividades de manejo florestal.

### Escopo

O procedimento se aplica aos conflitos decorrentes das atividades de manejo florestal referidas nesse **SGSA**, abrangendo:

- Conflitos relacionados a impactos sociais e ambientais, percebidos pelas Comunidades Locais ou outras partes interessadas;
- Disputas legais e consuetudinárias – tipo específico de conflito, envolvendo temas como posse, uso da terra, acesso a recursos naturais ou práticas tradicionais reconhecidas; e
- Conflitos de outra natureza – questões éticas, operacionais ou institucionais que, embora não se enquadrem nas categorias anteriores, possam afetar o relacionamento da organização com as partes interessadas e demandem mediação e resposta estruturada e documentada.

As manifestações podem versar sobre direitos legais, como propriedade, posse, titularidade e uso da terra) ou a direitos consuetudinários (entendidos como costumes, práticas e crenças tradicionalmente aceitos como normas obrigatórias de conduta por Povos Indígenas, Povos e Comunidades Tradicionais e Comunidades Locais ou de outra natureza (que podem ser decorrentes das operações ou dos colaboradores(as) da organização, com origens diversas) ou de outra natureza.

### Registro e Acompanhamento

O conflito identificado deverá ser registrado na plataforma Checklist Fácil (Formulário de Gestão de Conflito) e atualizado ao longo do Procedimento de Resolução de Conflitos, com as seguintes informações:

- A natureza do conflito;
- As partes envolvidas e o local de ocorrência;
- A descrição da causa e do contexto da divergência;
- Evidências;
- As medidas de engajamento adotadas;
- As medidas adotadas para promover a resolução, incluindo, conforme o caso, medidas de mitigação, reparação e compensação (plano de ação);
- As justificativas e encaminhamentos para casos não resolvidos, bem como os resultados e desfechos documentados dos conflitos solucionados;
- Lições aprendidas;
- O processo judicial, quando aplicável.

### 6.3 Avaliação preliminar e triagem

Após o registro do caso, deverá ser conduzida uma avaliação preliminar, com o objetivo de caracterizar a natureza e a gravidade do conflito, confirmado seu enquadramento no escopo do **SGSA** e definido o tratamento adequado.

A etapa de triagem compreende:

- Classificação do caso quanto à sua natureza (social, ambiental, fundiária, consuetudinária ou institucional), criticidade (conforme o princípio SIR — Escala, Intensidade e Risco) e status (tentativa de resolução informal ou disputa formal, judicial ou extrajudicial);
- Certificação da necessidade de suporte técnico, jurídico ou de mediação externa independente, considerando a complexidade e sensibilidade do caso;
- Designação do responsável técnico e do gestor local pelo acompanhamento do caso e pela coordenação das tratativas com as partes envolvidas;
- Definição de critérios de severidade, para fins de escalonamento imediato ao Jurídico e à direção geral, quando identificadas situações com:
  - a) Alegação de violação de direitos legais ou consuetudinários;
  - b) Ocorrência ou risco de violência física, ameaça ou destruição de propriedade;
  - c) Indício de impacto ambiental ou social irreversível.

## 6.4 Engajamento e diálogo

Confirmado o enquadramento, o processo de resolução deverá ocorrer por meio de engajamento culturalmente apropriado, com respeito à confidencialidade, ao princípio de não retaliação aos manifestantes, e às práticas locais de diálogo, podendo envolver:

- Mediadores externos independentes;
- Lideranças locais ou consultorias independentes;
- Aplicação dos princípios de CLPI (quando aplicável).

As interações devem ser sempre documentadas e podem ocorrer por meio de:



- Reuniões presenciais;
- Visitas e rondas;
- Comunicações escritas; ou
- Outras formas de consulta acordadas com as partes envolvidas.

Caso se entenda necessário, será envolvida a gestão local para a realização de visitas conjuntas a campo objetivando dirimir dúvidas. Persistindo a discordância, o assunto será levado para apreciação da direção e gerência da **Manulife**, que deliberará sobre o tema.

Durante essa fase, também poderão ser coletadas evidências (documentos, entrevistas, vistorias), especialmente quando se tratar de caso de disputa.

## 6.5 Suspensão de Atividades em Disputas Substanciais

Nos casos em que uma disputa for classificada como de duração substancial e/ou de magnitude substancial, conforme definições do FSC, a **Manulife** deverá suspender as **atividades de manejo florestal na área diretamente afetada pela disputa**, até que haja resolução formal validada pelas partes, mediação independente ou decisão judicial que autorize a retomada das atividades.

São consideradas:

- **Disputa de duração substancial:** aquela que permanece sem resolução por período superior a 6 (seis) meses após o recebimento da manifestação;
- **Disputa de magnitude substancial:** aquela que envolva um ou mais dos seguintes fatores:

- Violação de direitos legais ou consuetudinários;
- Ocorrência de violência física, ameaça à integridade ou destruição de propriedade;
- Presença de forças armadas, agentes de segurança ou coerção;
- Impacto social ou ambiental irreversível ou não mitigável;
- Afetar um número significativo de partes interessadas.

A decisão de suspensão deverá ser formalizada pela Gerência Operacional, após conclusão do processo de investigação e conclusão da análise da situação alvo pela Gerência Socioambiental e posterior comunicação ao organismo certificador FSC.

## 6.6 Resolução ou Monitoramento

O procedimento será considerado concluído quando:

- Houver acordo formal assinado ou outro registro de consenso validado pelas partes;
- As medidas mitigatórias, reparatórias ou compensatórias tiverem sido implementadas e validadas conjuntamente entre as partes; ou
- O caso for encaminhado à via judicial, com registro das razões, do plano de encaminhamento e do acompanhamento subsequente.

Deverá ser elaborado um relatório de encerramento do caso, contendo as causas identificadas, as soluções adotadas e as recomendações preventivas.

Esses registros servirão de insumo para a atualização da Matriz de Aspectos e Impactos e para o aprimoramento contínuo do **SGSA**.

## 7. INVESTIMENTO SOCIOAMBIENTAL PRIVADO NAS COMUNIDADES LOCAIS

A estratégia de investimento socioambiental da Sempre Verde, Bandeirante e Trim tem como objetivo direcionar recursos e esforços para iniciativas e projetos socioambientais, sejam próprios ou em parceria, que estejam conectados com a cadeia produtiva do grupo. Essas iniciativas devem contribuir para o desenvolvimento local, com ações de educação ambiental, educação formal e não formal, bem como capacitações voltadas às Comunidades Locais e municípios onde o grupo atua.

### 7.1 Critérios para avaliação

- **Benefício coletivo:** ações e projetos que beneficiem o maior número de pessoas, como por exemplo, parcerias com escolas, unidades de saúde, associações ou outras organizações sociais dos territórios que atendam um público amplo.
- **Alçada:** menor custo e maior impacto positivo.
- **Prevenção de impactos:** ações e projetos que resultem na prevenção de impactos, como por exemplo, melhoria de estradas e pontes – evitando erosão e lançamento de poeira.
- **Prevenção de atividades ilegais:** ações e projetos que resultem na prevenção de atividades ilegais, como por exemplo, aqueles que geram emprego e alternativas legais de geração de renda.
- **Parcerias:** parcerias já estabelecidas com entes públicos ou privados.

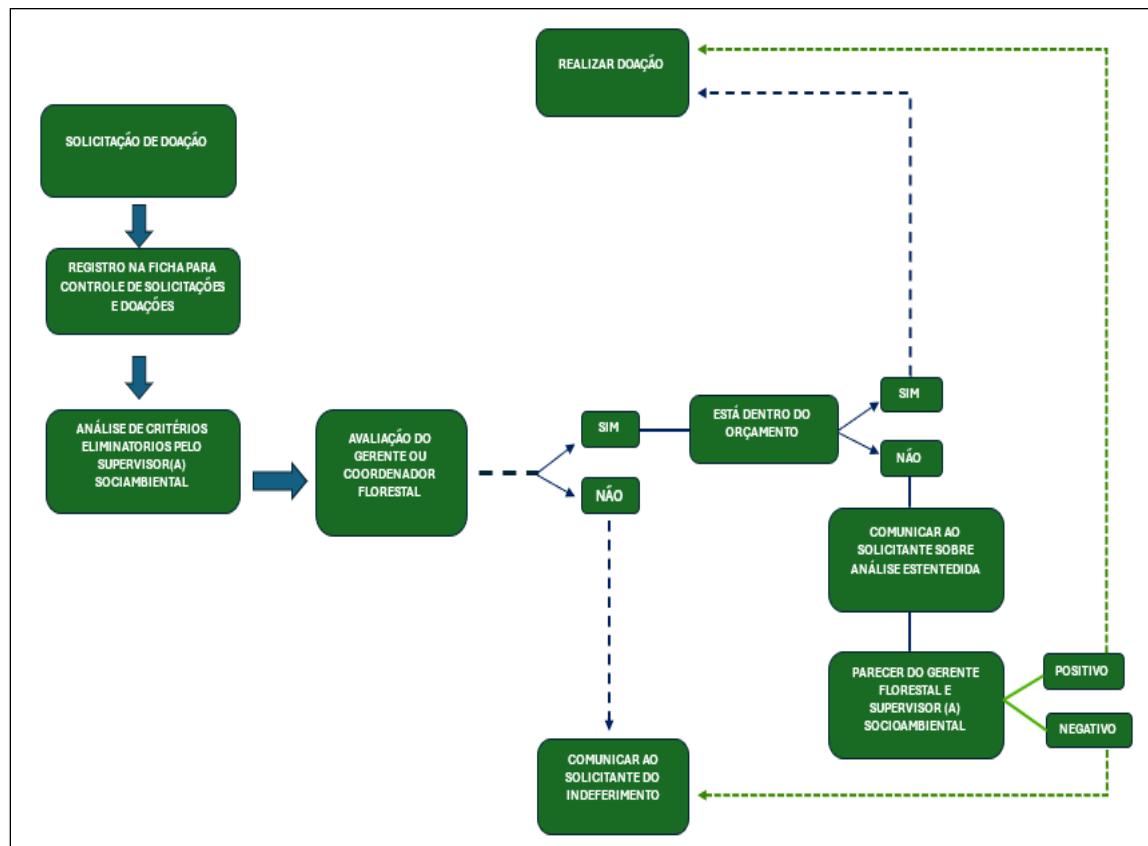
### Critérios eliminatórios

Para assegurar a conformidade com os requisitos estabelecidos, determinados parâmetros são considerados critérios eliminatórios. Assim, o(a) Supervisor(a) Socioambiental deverá indeferir todas as solicitações que não atenderem às condições mínimas abaixo descritas, garantindo transparência no processo de avaliação. Deve ser observado:

- **Abrangência territorial:** a área de atuação dos projetos que buscamos abrangem as comunidades e os municípios de influência das operações, sendo que podem ser beneficiários apenas os indivíduos que residem nessas áreas.
- Se houver dúvida quanto ao local de residência do solicitante, o supervisor(a) socioambiental deverá consultar o gerente florestal.
- **Doações em espécie:** as solicitações em dinheiro não serão aprovadas.
- Serão avaliadas e aprovadas pelo gerente e coordenador de operações florestais, as solicitações que tratem de produtos, serviços e parcerias.

## Fluxograma de avaliação

Em caso de solicitações de doações e patrocínio, o processo de avaliação seguirá o seguinte fluxo:



(\*) Para a análise e avaliação de casos ou situações excepcionais, será constituído, em caráter emergencial e sob demanda, um Comitê de SGSA para tratar da situação pontual. Esse comitê será composto por, no mínimo, um representante da gestão local, um representante das áreas de sustentabilidade e um representante da área operacional do membro do grupo.

## 8. DIÁLOGO ABERTO

A **Manulife** incentiva a participação de todas as partes afetadas e interessadas pela sua operação em relação à sua conduta na região e reconhece a importância de manter o diálogo sempre aberto e transparente com as pessoas, para envolvimento contínuo, esclarecimento de dúvidas e sugestões de melhorias.

Segue os seguintes canais de relacionamento:



Manulife

E-mail: sustentabilidade-br@hnrg.com

Área Socioambiental (WhastApp): (67) 9 9649-5772

## 9. REVISÃO

Este documento poderá ser atualizado a qualquer tempo, de acordo com as necessidades eventualmente identificadas, inclusive para fins de conformidade com a legislação e norma aplicáveis. Nestas hipóteses, será realizada a divulgação acerca destas alterações. É indispensável que toda nova versão, seja integralmente lida, de modo a garantir que suas disposições sejam conhecidas e efetivamente colocadas em prática.

## 10. RESPONSABILIDADES

**Aprovação do Procedimento:** Gerência e Coordenação de Operações florestal.

**Divulgação e Execução do Procedimento:** Supervisão Socioambiental e Operacional.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FAO. Sustainable Forest Management Toolbox (SFM). Rome: Food and Agriculture Organization of the United Nations, 2015. Disponível em: <http://www.fao.org/sustainable-forest-management>. Acesso em: 28 ago. 2025.

FSC – Forest Stewardship Council. Padrão de Manejo Florestal do FSC para Plantações no Brasil – FSC-STD-BRA-01-2025-Plantações PT. Versão 1.0, aprovado pelo Policy and Standards Committee em 24 de junho de 2024; publicado em 3 de setembro de 2024; vigência a partir de 15 de março de 2025. São Paulo: FSC Brasil / Unidade de Desempenho e Padrões, 2024. 117 p

## 12. ANEXO

## **ANEXO I - Ficha para Controle de Solicitações e Doações – Investimento Social Privado**