



ArcelorMittal

**Diálogo Social - ArcelorMittal
unidade Pecém:**

Cultivando confiança
e reputação em
comunidades vizinhas



SUMÁRIO



ArcelorMittal

<u>Introdução</u>	3
<u>1. Contexto e origem da estratégia</u>	3
<u>2. Solução estratégica escolhida</u>	4
<u>3. Ações de Relacionamento</u>	5
<u>Produtos de Comunicação</u>	7
<u>Outras iniciativas importantes que dão suporte ao Diálogo Social</u>	8
<u>4. Período do Projeto</u>	13
<u>5. Investimento no Projeto</u>	13
<u>6. Evidências de Resultados</u>	14
<u>Conclusão</u>	16

Introdução

O Programa Diálogo Social representa uma iniciativa estratégica e contínua de comunicação e relacionamento comunitário, com o propósito de construir e manter uma relação de **confiança e transparência** com as comunidades vizinhas à ArcelorMittal unidade Pecém. Em um cenário de profunda transformação socioeconômica no Ceará, este programa consolidou-se como um pilar essencial para a **reputação da empresa e para a garantia de sua "licença social" para operar**.

1. Contexto e origem da estratégia

A chegada da unidade no Pecém, em 2012, marcou a transformação de uma região predominantemente rural no Ceará em um grande polo industrial e portuário. Este processo gerou **desconfiança e receio de impactos negativos** nas comunidades locais, que pouco conheciam a empresa e não se sentiam ouvidas. Inserida em um complexo que incluía o Porto do Pecém e a primeira Zona de Processamento de Exportação (ZPE) do Brasil a operar, a implantação da planta industrial coincidiu com um período de desapropriações, tornando o **diálogo com a comunidade fundamental desde o início**.



O desafio primordial era construir uma **percepção de empresa próxima, transparente e confiável**, essencial para uma coexistência harmoniosa e para assegurar a "licença social para operar". A estratégia surgiu da necessidade de antecipar e mitigar riscos reputacionais, estabelecendo uma relação sólida com os moradores antes mesmo do início das operações.

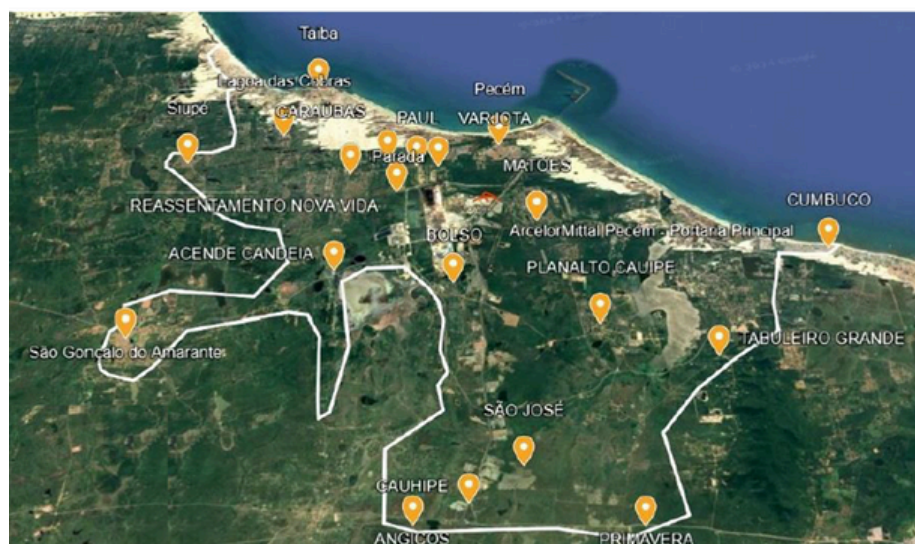
2. Solução estratégica escolhida

Para enfrentar esse contexto, ArcelorMittal unidade Pecém implementou o Programa Diálogo Social como uma **metodologia proativa, estratégica e multicanal**, pautada no cuidado, zelo e respeito para com os atores sociais do território. A abordagem privilegia o **contato humano direto**, reconhecido como um diferencial metodológico de fundamental importância.

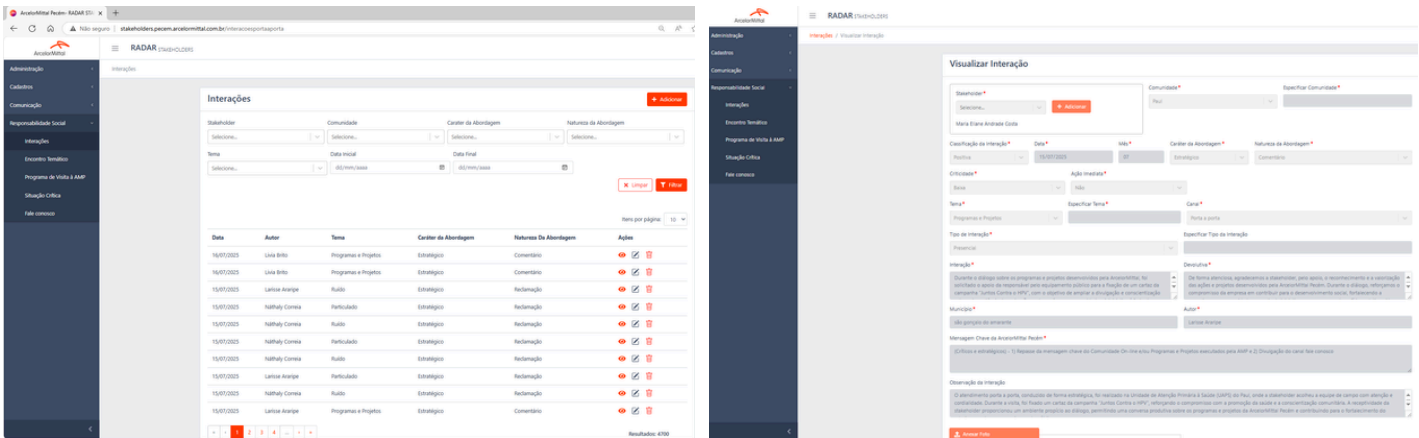
A estratégia está alinhada com as melhores práticas de sustentabilidade e responsabilidade social corporativa, e com o Plano Diretor de Responsabilidade Social (PDRS), que visa contribuir para o **desenvolvimento local, integrado e sustentável**.

Os objetivos centrais incluem:

- Construir e manter uma relação de confiança e transparência, identificando interesses e preocupações das partes interessadas.
- Identificar e mitigar riscos relacionados a conflitos comunitários e questões socioambientais.
- Fortalecer o capital social local, estimulando a participação cidadã e o associativismo.
- Coletar percepções e feedbacks para aprimorar os processos, produtos e projetos da empresa.



Em 2023, o programa passou por avaliações e diagnósticos territoriais que levaram à **ampliação do raio de atuação de 3km para 8km**, passando a atender **20 comunidades prioritárias** nos municípios de São Gonçalo do Amarante e Caucaia, além de manter atendimento indireto em Fortaleza e Paracuru. Essa expansão reflete o compromisso de impulsionar o desenvolvimento de todo o Complexo Industrial e Portuário do Pecém (CIPP).



A gestão e o monitoramento das interações são realizados de forma contínua através do sistema **Radar Stakeholder**, uma ferramenta interna que permite registrar, classificar dados e identificar lideranças comunitárias, assegurando uma resposta estruturada às demandas.

3. Ações de Relacionamento



As ações do Diálogo Social são executadas por uma **equipe de campo contratada localmente**, composta por articuladores sociais, com o apoio da equipe de Responsabilidade Social da ArcelorMittal.

Os principais canais e ações do programa, com foco nas atividades realizadas entre **junho de 2024 e maio de 2025**, foram:

Porta a Porta



Esta iniciativa é a essência do programa, caracterizada por **visitas presenciais** (de segunda a sexta-feira) a moradores das comunidades. A equipe de campo promove a escuta ativa, esclarece dúvidas, dissemina informações e atua no mapeamento de cenários e riscos.

No período avaliado,
foram realizadas

1.104 visitas,

buscando fortalecer
vínculos de confiança
mútua e estabelecer
relações produtivas.



Fale Conosco/Prontidão Social

Trata-se de um canal de atendimento **telefônico (ligações, mensagens e WhatsApp) disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana**, para que a comunidade possa registrar dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações. As demandas são encaminhadas e as respostas são devolvidas aos solicitantes de forma ágil.



De junho de 2024 a maio de 2025, foram contabilizados **269 registros**. O número (85) 98154-0181 é amplamente divulgado, inclusive por meio de ímãs de geladeira e em todas as comunicações da empresa com a comunidade.

Encontros Temáticos



São **oficinas, workshops e rodas de conversa** realizados nas comunidades, com temas sugeridos pelos próprios moradores (ex: Educação Financeira, Meio Ambiente), garantindo a aderência com temas de relevância local. Entre junho de 2024 e maio de 2025, foram realizados **37 encontros temáticos**, beneficiando diretamente **794 participantes** e impactando indiretamente outras 2.166 pessoas.

Produtos de Comunicação

Comunidade Online

Um informativo digital em áudio, publicado quinzenalmente no YouTube e distribuído via WhatsApp, com foco em desenvolvimento local, inovação, segurança e meio ambiente. Foram **25 edições de junho de 2024 a maio de 2025**.



Clique nas miniaturas e escute os episódios.

ArcelorMittal na Comunidade

Um jornal impresso trimestral, distribuído durante as visitas porta a porta e em eventos, que aborda temas sociais, ambientais, empreendedorismo e esporte.



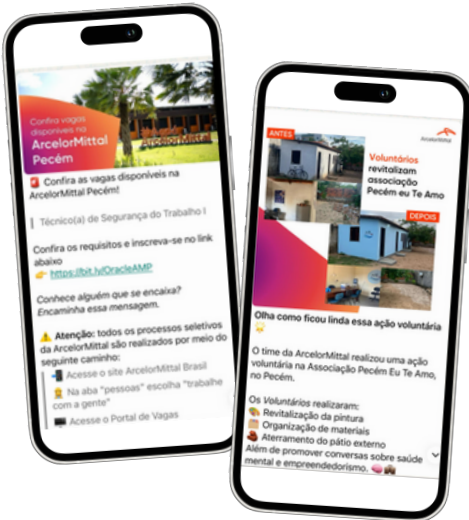
Outras iniciativas importantes que dão suporte ao Diálogo Social

Programa de visitas "Você na ArcelorMittal"

Este programa abre as portas da unidade para que moradores e parceiros conheçam as instalações e o processo produtivo da usina. O objetivo é desmistificar as operações, corrigir informações incorretas e promover o entendimento das operações e das ações ambientais da empresa. As visitas incluem transporte, coffee break, apresentações e um tour guiado. De junho de 2024 a maio de 2025, foram realizadas **146 visitas**, recebendo um total de **4.449 visitantes**. A capacidade mensal foi ampliada de 12 para 32 visitas.



Canal de WhatsApp com comunidades



Lançado em **fevereiro de 2025**, este canal é uma via direta para informar as comunidades sobre **vagas de emprego, ações sociais e valores da ArcelorMittal**. Atualmente, o canal possui **2.109 seguidores**, com uma média de cinco publicações semanais.

Encontro de Lideranças

Um evento anual que visa promover a retrospectiva das ações realizadas e celebrar os impactos positivos nas comunidades. A edição de **fevereiro de 2025** reuniu mais de 290 participantes, incluindo líderes comunitários, lideranças indígenas, representantes da iniciativa privada e do poder público, além de gestores e empregados da empresa. O encontro foi palco para a apresentação dos resultados ESG de 2024, o lançamento do edital de apoio a ONGs e a divulgação das iniciativas para 2025.



Clique aqui
para assistir
ao vídeo.

Edital ArcelorMittal Investe



Lançado em **março de 2025**, este edital tem como objetivo apoiar ONGs da região com patrocínios de **até R\$ 80 mil** para projetos sociais. A iniciativa visa fortalecer ações que promovam a transformação econômica e social nos municípios de São Gonçalo do Amarante, Caucaia, Fortaleza e Paracuru.

Programa Território Empreendedor (TE)



Considerado um exemplo direto de ação gerada a partir das escutas do Diálogo Social, uma vez que a **empregabilidade é um dos temas mais demandados** pela comunidade. Em **2024**, o programa impactou **mais de 3.000 pessoas** com cursos gratuitos nas áreas de beleza, gastronomia e serviços, contribuindo para a transformação de negócios e o crescimento profissional. Em 2025, o TE celebrou seu 10º aniversário.



Ciclo 1 (2014 – 2015)
 Jovens rurais e mulheres;
 Educação empreendedora;
 Orientação ao crédito;
 Plano de poupança;



Ciclo 2 (2017 – 2019)
 Base produtiva e empreendedores individuais (parceria com o Sebrae)
 Apoio na criação da Casa do Empreendedor e atualização da Lei Geral;
 Cultura empreendedora;
 Capital social – criação da rede de cooperação.



Cada fase, um propósito



Ciclo 04 - Atual (2024 – 2026)
 Empreendedorismo feminino;
 Associativismo empresarial;
 Incentivo ao surgimento de novos negócios;
 Gestão aos pequenos negócios;
 Educação empreendedora para jovens.

Ciclo 03 (2020 – 2023)
 Pequenas empresas e potenciais empreendedores;
 Educação empreendedora;
 Trilhas com foco em técnicas e gestão para pequenos negócios;
 Encadeamento produtivo.



Transformações concretas na vida das pessoas



- Capacitação de mais de 3.000 empreendedores;
 - Percentual de formalização de SGA maior que do Ceará;
 - Geração de renda local;
 - Fortalecimento do tecido econômico;
 - Redução da dependência de programas assistenciais;
 - Comunidades mais autônomas e resilientes;
 - Projeto reconhecido como modelo replicável;
- E mais...**
- Fortalecendo nossa liderança regional;
 - Alinhamento com os pilares ESG e os ODS da ONU;
 - Consolidação da imagem institucional;
 - Manutenção da "licença social" para operar.

Apoio a Empresas Locais

Em janeiro de 2025, a ArcelorMittal apoiou um evento da Rede Conexão SGA, que estimula o associativismo e a retenção da economia em São Gonçalo do Amarante, demonstrando a parceria com os empreendedores locais.

Investimento em Educação e Esporte



Em **janeiro de 2025**, a empresa distribuiu **1.900 kits escolares** para filhos de empregados. Além disso, a ArcelorMittal construiu e reformou escolas, distribuiu brinquedos, realizou oficinas de hortas para crianças, e patrocina a Orquestra de São Gonçalo do Amarante e o Prêmio ArcelorMittal Inovação em robótica. Em 2024, foram oferecidas 870 horas de capacitação para **3.265 pessoas**, com foco especial em mulheres, por meio do programa Território Empreendedor. No esporte, a empresa patrocinou a 1ª etapa do Circuito Cearense de Bodyboarding em **fevereiro de 2025**, contando com a presença da pentacampeã mundial Neymara Carvalho em ações sociais com crianças.



4. Período do Projeto

As ações de maior relevância do Programa Diálogo Social para esta inscrição no Prêmio Aberje ocorreram entre **1º de janeiro de 2024 e 31 de julho de 2025**. Os dados e indicadores de desempenho apresentados, como as interações por meio do Porta a Porta e Fale Conosco, as visitas à usina e os encontros temáticos, foram compilados especificamente para o período de **junho de 2024 a maio de 2025**, refletindo as atividades mais recentes e os resultados apurados dentro da vigência prevista pelo prêmio. Lançamentos como o canal de WhatsApp e o Edital ArcelorMittal Investe em 2025 comprovam a continuidade e evolução das ações dentro do período exigido.

5. Investimento no Projeto



Desde sua concepção em 2012, o Programa Diálogo Social já acumulou um investimento de **mais de R\$ 10 milhões** em ações de relacionamento com as comunidades e apoio ao desenvolvimento local. Para o ano de **2025**, a empresa está realizando **mais de R\$ 2,7 milhões** em investimentos sociais e projetos nas áreas de educação, esporte, cultura e empreendedorismo no Ceará.

A gestão e execução do projeto envolvem a Gerência de Comunicação e Relações Institucionais, responsável pelo planejamento e acompanhamento, uma equipe de campo localmente contratada, e o time de Responsabilidade Social da ArcelorMittal.

6. Evidências de Resultados

Os resultados do Programa Diálogo Social demonstram sua eficácia na construção de uma reputação sólida e na geração de impacto positivo:

Reputação Forte e Confiança Comunitária

A pesquisa de Monitoramento de Reputação da ArcelorMittal com as Comunidades Vizinhas, de **referente a 2024**, registrou um **Reputation Score de 78.1**, classificado como "Forte". A ArcelorMittal é percebida com excelência na maioria dos drivers e com alto engajamento. O programa mantém um **índice de favorabilidade consistentemente acima de 80% por sete anos consecutivos**.

PENSAR

O que seus stakeholders **pensam** sobre a empresa?

Drivers de Reputação

PRODUTOS E SERVIÇOS	78,9
INOVAÇÃO	79,3
AMBIENTE DE TRABALHO	80,8
CONDUTA	80,4
CIDADANIA	78,8
LIDERANÇA	84,1
DESEMPENHO	85,8

SENTIR

Como eles se **sentem** sobre a empresa?

Reputation Score



FAZER

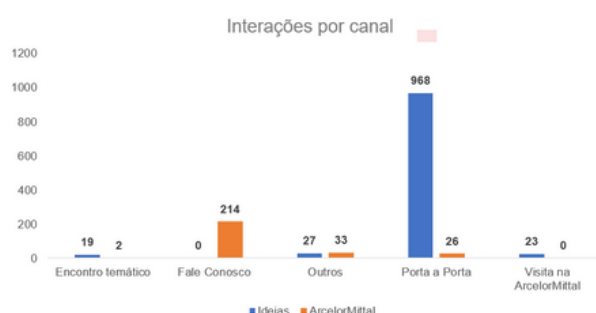
Que **ações** eles planejam tomar?

Comportamentos de apoio

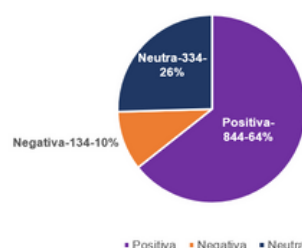
Discurso positivo	83%
Confiança	72,8%
Intenção em trabalhar	85%
Licença social	86,5%
Defesa	68,3%
Intenção em comprar	84,8%
Intenção em participar de iniciativas	86%

Alto Engajamento e Interações Qualitativas

Entre **junho de 2024 e maio de 2025**, foram registradas **1.312 interações**, das quais **64% foram classificadas como positivas**, 26% neutras e apenas 10% negativas. A empregabilidade (52%) é o tema mais recorrente nas interações negativas, refletindo uma demanda constante que é ativamente endereçada por meio de programas como o "Território Empreendedor".



Classificação das interações



Comportamentos de Apoio Significativos

A pesquisa de favorabilidade de 2024 revela uma alta disposição da comunidade em apoiar a empresa: **85,1% fariam bem da empresa, 85,0% trabalhariam para a empresa, 87,1% apoiariam a ampliação das operações, e 84,9% participariam de iniciativas de educação, cultura e esporte.** A licença social atingiu 86,5%.

Impacto nos Drivers de Reputação

Os drivers "Produtos/Serviços" (78.9), "Inovação" (79.3) e "Conduta" (80.4) são os mais importantes e onde a ArcelorMittal demonstra forte percepção, garantindo "saúde reputacional a médio-longo prazos". A empresa alcança percepções "Fortes ou Excelentes" em todos os fatores racionais.

Efetividade dos Canais de Comunicação

O "Porta a Porta" registrou 968 interações; o "Fale Conosco", 232; e o "Programa de Visitas", 214 interações. O "**boca-a-boca comunitário**" é um ponto de contato crucial, com "comentários de familiares, amigos ou colegas" liderando em alcance e impacto positivo, especialmente em São Gonçalo do Amarante. O site e as ações da Fundação ArcelorMittal também são reconhecidos como touchpoints eficazes.

Desenvolvimento de Capital Social Local

O programa promove o fortalecimento do capital social, criando conexões e cooperação entre os atores locais. A geração de empregos e o desenvolvimento são associados espontaneamente à ArcelorMittal. A capacitação de **mais de 3.000 pessoas** pelo "Território Empreendedor" em 2024 e o "Edital ArcelorMittal Investe" para ONGs são resultados diretos do compromisso do Diálogo Social com o desenvolvimento territorial.

Transparência e Abertura ao Diálogo

A disposição da empresa em se expor ao feedback, inclusive críticas (como sobre ruído, odor e particulado), e em investigar e responder com transparência, é fundamental para sua credibilidade e melhora contínua.

Conclusão

O Programa Diálogo Social transcende a comunicação corporativa tradicional, estabelecendo-se como um modelo robusto de gestão de relacionamento. Ao priorizar a **escuta ativa, a presença contínua e o contato humano direto**, mesmo na era digital, a empresa não apenas construiu uma **reputação sólida e uma forte licença social para operar**, mas também impulsionou o desenvolvimento e a confiança mútua com suas comunidades vizinhas. É uma estratégia de sustentabilidade que comprova que a **escuta genuína e a ação coesa e transparente** são os alicerces para o valor duradouro de uma organização em seu território.



ArcelorMittal