



Queremos conhecer você e ouvir a sua opinião para melhorar o **Vale Notícias**. Aponte a câmera do seu celular para a figura ao lado (QR Code) e dê a sua contribuição.



## Incentivo à leitura

O Sempre Um Papo é um dos programas de literatura mais prestigiados do Brasil. Há 34 anos, a iniciativa realiza encontros com grandes nomes da literatura. Agora o programa também ganhou uma temporada especial com patrocínio do Instituto Cultural Vale e recursos da Lei Federal de Incentivo à Cultura: O Sempre um Papo Itabira.

O programa estreou em abril e já recebeu nomes como o jornalista Zuenir Ventura o padre Fábio de Melo e o casal Malu Mader e Tony Bellotto. O convidado do mês de julho será o ator Antônio Fagundes e o tema da conversa será o amor aos livros e à literatura. Você pode assistir pelas nas páginas do Sempre Um Papo no Youtube, Instagram e Facebook.

Todos os episódios episódios são transmitidos da cidade de Itabira, mediados pelo Afonso Borges, idealizador do projeto, e contam com interpretação simultânea em Libras.

### Assista as edições anteriores:



Entrevista com  
Zuenir Ventura



Entrevista com  
Padre Fábio  
de Melo



Entrevista com  
Malu Mader e  
Tony Bellotto

# Diálogo aberto com a comunidade

Para a construção de um novo pacto com a sociedade é fundamental manter o diálogo, reforçando a importância de garantir canais de escuta e resposta efetivos. Em Itabira e região, a Vale auxilia a comunidade de maneira simples, ágil e eficiente por meio das Centrais de Atendimento de Operações e pelo Alô Ferrovia.

Ligando nos nossos canais 0800, sua solicitação será encaminhada para a área responsável. O seu pedido é registrado em nosso sistema e você recebe por e-mail ou SMS o protocolo de atendimento e um link para acompanhar o andamento.

Para concluir sua demanda, retornamos o contato e, ao final, você ajuda a melhorar o nosso atendimento respondendo uma pesquisa de satisfação.

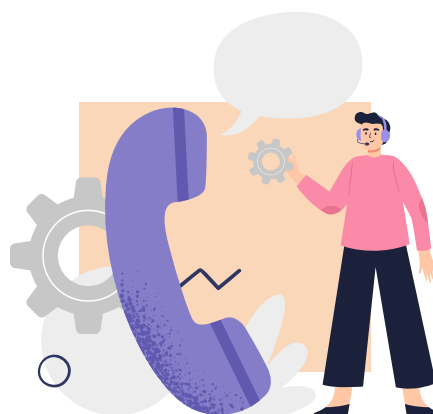
*“A Vale está aberta ao diálogo com a sociedade itabirana por meio dos nossos canais de escuta e da nossa equipe de relacionamento com a comunidade. As manifestações recebidas em nossos canais são registradas e tratadas internamente, com apoio das áreas responsáveis e, após um prazo determinado, o solicitante recebe o retorno sobre a demanda feita”* **Iolanda Kelles**, analista de analista de Relacionamento com a Comunidade.

*“Nossos canais de escuta são mecanismos formais e legítimos para ouvirmos a comunidade. Por meio deles, os moradores têm uma ponte confiável de acesso a empresa e podem acompanhar a solicitação com transparência e agilidade”.*

**Rejane Lopes**, analista de analista de Relacionamento com a Comunidade

Para informações e demandas relacionadas à operação, entre em contato com a central de atendimento de operações pelo número **0800 039 6010**. Para assuntos relacionados à ferrovia, ligue para o Alô Ferrovia pelo **0800 285 7000**. O Alô Ferrovia também possui atendimento para deficientes auditivos pelo número **0800 021 9934**.

## Como funciona o fluxo de atendimento?



1) Faça sua solicitação nos canais 0800



2) Pedido registrado no sistema



3) Acompanhe sua solicitação por e-mail ou SMS

