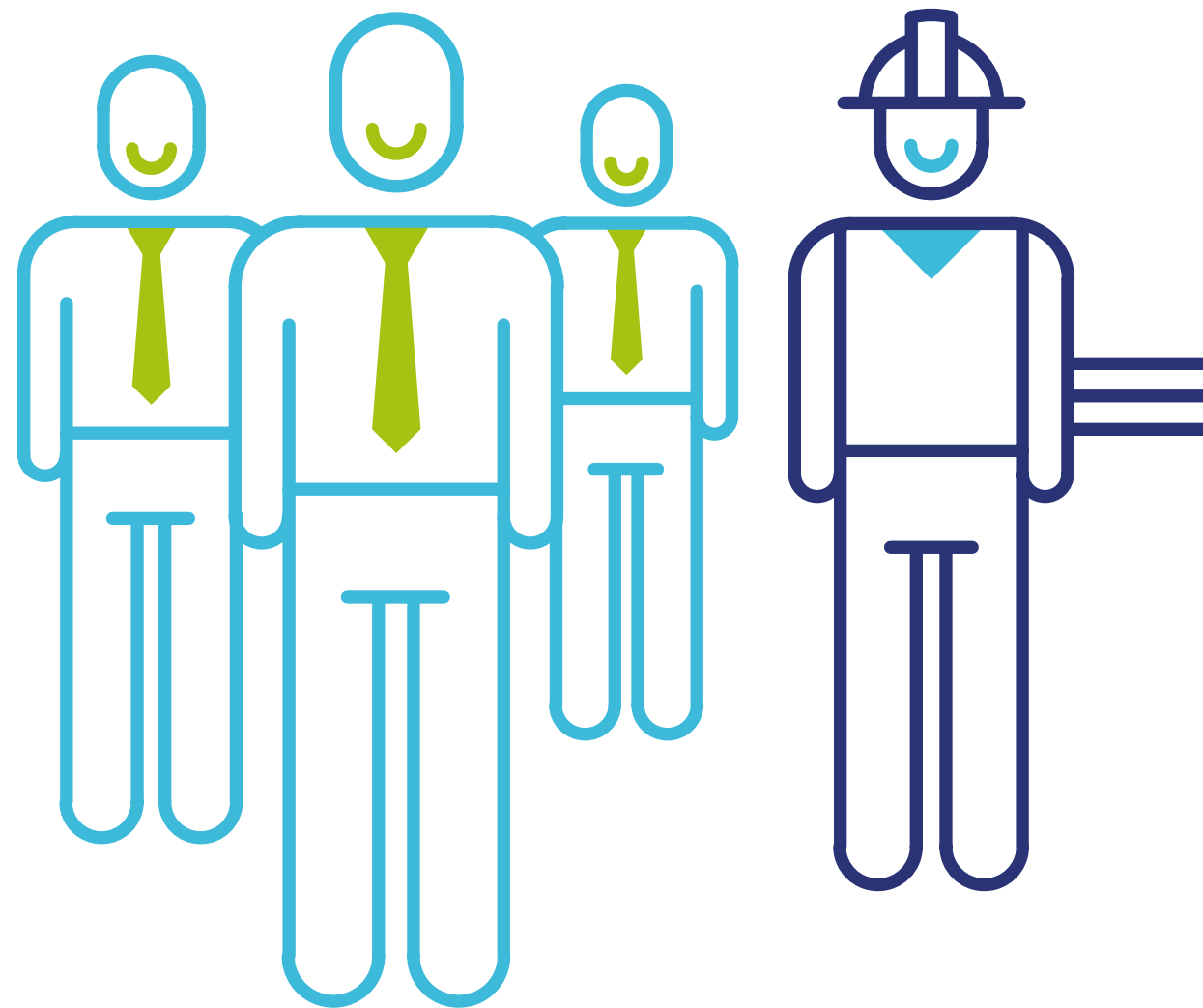


programa de
integridade

Política de Relacionamento com Clientes



Estas Diretrizes são disponibilizadas no website da Irani.
Para mais informações acesse www.irani.com.br

Relacionamento com Clientes

1. OBJETIVO

Definir os requisitos de como deve ser pautada a relação dos Administradores e Colaboradores da Empresa com os clientes, a fim de construir relacionamentos sustentáveis, atendendo suas necessidades e fortalecendo a relação entre as partes.

2. APLICAÇÃO

Esta política é aplicável aos Administradores e Colaboradores da Empresa, bem como a Fornecedores e Representantes Comerciais que possam representá-la.

3. REFERÊNCIA

Para elaboração deste documento foram utilizadas as seguintes referências:

- Decreto Lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940 (Código Penal “CP”)
- Lei nº 4.886, de 9 de dezembro de 1965 (Lei dos Representantes Comerciais Autônomos)
- Lei dos crimes Contra a Ordem Econômica – 8.137/1990
- Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil Nacional “CC”)
- Lei de Defesa da Concorrência - 12.529/2011

- Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013
- Código de Conduta Ética da Empresa
- Política de Hospitalidade, Brindes e Presentes
- Política de Doações e Patrocínios

4. RESPONSABILIDADE/AUTORIDADE

4.1 Conselho de Administração

- Aprovar a Política de Relacionamento com Clientes.

4.2 Diretoria Colegiada

- Aprovar e submeter ao Conselho de Administração a Política de Relacionamento com Clientes;
- Cumprir e assegurar que a Política de Relacionamento com Clientes seja cumprida.

4.3 Superintendência Comercial e Gerência Comercial

- Cumprir e assegurar que a Política de Relacionamento com Clientes seja cumprida;
- Definir procedimentos/controles que garantam a execução desta política.

4.4 Gestores

- Cumprir e garantir que esta Política seja executada pela equipe comercial e Fornecedores e Representantes Comerciais que atuem junto aos clientes.

5. TERMOS E DEFINIÇÕES

Administradores e colaboradores: toda pessoa com vínculo estatutário ou empregatício com a Empresa, bem como estagiários e jovens aprendizes.

Ato Ilícito: (i) ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, que viole direito e cause dano a outrem, ainda que exclusivamente moral (artigo 186 do CCL) e (ii) excesso cometido por titular de um direito que, manifestamente ultrapasse os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes (art. 187 do CC).

Brindes: itens distribuídos a título de cortesia, propaganda ou publicidade sem nenhum valor comercial ou com valor de mercado abaixo de R\$ 200,00 (duzentos reais) e que contêm o logotipo da empresa, como agendas, cadernos, calendários, chaveiros, canetas, canecas, etc. Sua distribuição deve ser realizada de forma generalizada e impessoal.

Empresa: a Celulose Irani S.A. e suas subsidiárias, formada por seus Administradores e Colaboradores.

Relacionamento com Clientes

Conflito de Interesse: (i) quando qualquer administrador ou colaborador, ao desempenhar suas atividades, tenha interesse conflitante com os da Empresa, (ii) situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da Empresa.

Conluio: acordo que se estabelece entre dois ou mais indivíduos com o intuito de prejudicar outra pessoa.

Fornecedores: toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os seus colaboradores e os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços para a Empresa.

Fraude: qualquer ato artiloso, enganoso, de má-fé, com o intuito de lesar ou ludibriar outrem, ou de não cumprir determinado dever; logro.

Hospitalidade: benefícios oferecidos ou recebidos com o objetivo de estreitar relacionamentos com terceiros, tais como: hospedagens, despesas de deslocamento e/ ou ingressos ou convites para seminários, congressos, workshops, palestras, apresentações, festas, shows, almoços, jantares, coquetéis, eventos, entre outras atividades.

Presentes: objetos ou materiais, sem a marca da empresa, distribuídos a título de cortesia ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas.

Representante Comercial: exerce a representação comercial autônoma a pessoa jurídica ou a pessoa física, sem relação de emprego, que desempenha, em caráter não eventual por conta de uma ou mais pessoas, a mediação para a realização de negócios mercantis, agenciando propostas ou pedidos, para, transmiti-los aos representados, praticando ou não atos relacionados com a execução dos negócios. Entende-se por Representante Comercial ou proprietários e/ou sócios das pessoas jurídicas constituídas, bem como seus funcionários e procuradores.

Suborno: é a prática de prometer, oferecer ou pagar a uma autoridade, governante, funcionário público ou profissional da iniciativa privada qualquer quantidade de dinheiro ou quaisquer outros favores (desde uma garrafa de bebidas, joias, propriedades ou até hotel e avião em viagem de férias) para que a pessoa em questão deixe de se portar eticamente com seus deveres profissionais.

Vantagem Indevida: é qualquer enriquecimento ilícito, seja através de dinheiro, bens ou serviço de valor.

6. DIRETRIZES

- Assegurar a atuação dos Administradores e Colaboradores de acordo com as regras do Código de Conduta Ética, das Políticas do Programa de Integridade e Valores da Empresa;
- Assegurar o respeito à livre concorrência (Lei de Defesa da Concorrência - 12.529/2011 e Lei dos crimes Contra a Ordem Econômica – 8.137/1990). A Empresa não aprova qualquer tipo de Conluio, Fraudes, ajuste de preços, manipulação ou qualquer outra forma de intervenção indevida na relação com os clientes;
- Dar conhecimento aos Representantes Comerciais, das regras estabelecidas no Código de Conduta Ética e políticas do Programa de Integridade, exigindo seu cumprimento.

7. CONTROLES

- Fichas de não Conformidade com as reclamações dos clientes.

8. REVISÃO

Revisão: 000

Data:

Responsáveis: Henrique Zugman e Lindomar de Souza

Observações: documento novo

A Irani é uma das principais indústrias nacionais dos segmentos de papel para embalagens e embalagens de papelão ondulado e referência em sustentabilidade.

Com controle total da cadeia de produção, interfaces complementares de relacionamento para integrar nossa experiência à realidade de quem faz negócios com a gente e absoluto respeito às pessoas e ao meio ambiente.

Saiba mais sobre a Irani em:
www.irani.com.br

Siga nossas redes sociais



@celuloseirani



Celulose Irani S.A.



@celuloseirani



Celulose Irani S/A



Celulose Irani S.A.

Sede

Rua General João Manoel, 157 – 9º andar

Porto Alegre – RS

CEP 90010-030

Telefone: (51) 3220-3543