

	<b>POLÍTICA</b>	Revisão: 01 Agosto 2018
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	Folha 1/9

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>Objetivo.....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Abrangência.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Diretrizes Gerais.....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Diretrizes Específicas.....</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>Materialidade.....</b>	<b>7</b>

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Agosto 2018</b>
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	<b>Folha 2/9</b>

## 1. Objetivos

- 1.1 Estabelecer as diretrizes que devem orientar práticas de gestão e relacionamento da Klabin com seus *stakeholders*.
- 1.2 Orientar os colaboradores para que práticas de engajamento sejam adotadas nos relacionamentos com os diferentes *stakeholders*.
- 1.3 Criar, manter e fortalecer vínculos de confiança inclusivos, éticos e mutuamente benéficos com seus *stakeholders*.

## 2. Abrangência

As diretrizes presentes nesta Política deverão ser cumpridas por todos os colaboradores, diretos ou indiretos, e demais parceiros da Klabin, sendo as áreas que se relacionam com os públicos mencionados as diretamente responsáveis por sua observação e a Gerência de Gestão em Sustentabilidade a responsável por sua promoção.

## 3. Diretrizes Gerais

A Klabin preza pelo relacionamento constante, transparente, ético e respeitoso com os diversos públicos com os quais se relaciona, chamados de *stakeholders*. São eles:



	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Agosto 2018</b>
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	<b>Folha 3/9</b>

A Klabin acredita que o relacionamento com seus *stakeholders* é um dos diferenciais que impulsiona o crescimento dos negócios. Ao assumir esta posição, a empresa busca a promoção de resultados positivos em toda a sua esfera de influência, através da adoção de conduta ética, transparente e respeitosa, considerando suas diretrizes de promoção e preservação socioambientais como elementos continuamente presentes em seus diálogos.

Portanto, para todas as interações e ações de engajamento com seus públicos de relacionamento, a Klabin segue as seguintes diretrizes:

1. Cumprir o Código de Conduta Klabin, a fim de fortalecer os princípios e valores estabelecidos;
2. Cumprir a Política de Sustentabilidade Klabin, a fim de fortalecer os princípios já expressos;
3. Priorizar a transparência em suas decisões e atividades;
4. Disponibilizar canais de comunicação que estimulem a troca de informações e opiniões, que meçam o grau de satisfação dos diversos relacionamentos e prestem contas de questões relevantes com ferramentas adaptadas às diferentes especificidades de cada público, com atenção aos contextos locais;
5. Divulgar o site [www.klabin.com.br](http://www.klabin.com.br), onde é possível acessar e baixar relatórios financeiros e de sustentabilidade, boletins e matérias jornalísticas, além de informações corporativas, como descrição de programas socioambientais, prêmios e certificações, produtos fabricados, entre outros temas;
6. Divulgar o canal de Ouvidoria para receber reclamações, denúncias e sugestões de todos os públicos, interno e externo, que se relacionam com a companhia;
7. Realizar consultas com seus principais *stakeholders* para a definição de temas materiais para nortear a gestão da Klabin, e conseqüentemente o estabelecimento de objetivos, metas, ações e indicadores;
8. Aumentar a compreensão da Klabin sobre os efeitos de suas decisões e atividades com *stakeholders* específicos, buscando maximizar os impactos benéficos, assim como minimizar os impactos negativos;
9. Acompanhar a eficácia das medidas aplicadas na prevenção e controle de riscos e impactos ligados ao negócio;

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Agosto 2018</b>
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	<b>Folha 4/9</b>

10. Conciliar os conflitos de interesse entre a Klabin e seus *stakeholders*, considerando as expectativas envolvidas nos diferentes contextos e situações;
11. Engajar os públicos de interesse para o compromisso com o desenvolvimento sustentável, buscando cooperação para as questões socioambientais;
12. Incentivar e promover a construção de resoluções privilegiando formatos que favoreçam a co-criação, a partir de diferentes pontos de vista, pautadas por relações que tragam benefícios mútuos para a Klabin e seu *stakeholder*;
13. Oferecer programas de visitas às unidades industriais e florestais, fornecendo informações atualizadas sobre a companhia, tendo como objetivo garantir a transmissão de seu posicionamento como empresa líder, inovadora, próxima da comunidade e focada na sustentabilidade. O nível de satisfação e entendimento das visitas deve ser mensurado;
14. Respeitar e apoiar a livre associação sindical e o direito de negociação coletiva.
15. Observar os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, elaborado e aprovado pelo Conselho de Direitos Humanos da ONU, e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, estabelecidos pela Agenda 2030 da ONU.
16. Combater a exploração sexual, práticas de discriminação, assédio moral e sexual, trabalho infantil e forçado e apoiar as práticas que promovam a diversidade em toda a sua cadeia de valor.

#### **4. Diretrizes Específicas**

Para atender as expectativas específicas de seus *stakeholders*, a Klabin possui ações de relacionamento e canais de comunicação diretos com seus principais públicos, com os quais deve manter contato permanente, criar e estreitar laços e engajar, conforme abaixo.

##### **4.1 Investidores, acionistas e instituições financeiras:**

- a) Website ([www.klabin.com.br/ri](http://www.klabin.com.br/ri)) com resultados econômico-financeiros, quadro de aviso aos acionistas, agenda de eventos, informações sobre governança, bem como a disponibilização do relatório de sustentabilidade;

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Agosto 2018</b>
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	<b>Folha 5/9</b>

- b) E-mail ([invest@klabin.com.br](mailto:invest@klabin.com.br)) e link no website (<http://ri.klabin.com.br/static/ptb/fale-ri.asp?idioma=ptb>) para comunicação com a área de relações com investidores para prestação de contas, feedbacks, dúvidas e negociações;
- c) Participação em conferências e em reuniões da Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec), e realização de eventos de apresentação da companhia, chamados de *road shows*.

#### **4.2 Colaboradores diretos e indiretos:**

- a) Disponibilização de canais informativos exclusivos para os colaboradores, com informações atualizadas sobre o desempenho da Klabin, programas e projetos desenvolvidos, indicadores e metas;
- b) Realização de pesquisas de satisfação de clima com colaboradores de todas as unidades da Klabin para identificação de pontos positivos e de necessidade de atenção, e criação de planos de ação voltados a maximizar as oportunidades de melhoria;
- c) Realização de processos de análise de desempenho para o desenvolvimento de competências e recebimento de *feedbacks*.

#### **4.3 Clientes:**

- a) Promoção de eventos periódicos que possibilitem o engajamento e ampliação do conhecimento do cliente sobre os produtos da Klabin, principalmente quando houver alterações e/ou novos produtos, bem como nos assuntos relacionados ao mercado de papel e celulose;
- b) Divulgação transparente dos produtos Klabin, priorizando as informações relacionadas à inovação e sustentabilidade, as quais são o grande diferencial da companhia;
- c) Realização de pesquisa de satisfação;
- d) Diálogo aberto visando identificar possíveis demandas que orientem o aprimoramento de práticas e produtos;
- e) Diálogo constante por meio de ferramenta dedicada ao atendimento personalizado (Klabin On-Line)

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Agosto 2018</b>
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	<b>Folha 6/9</b>

#### **4.4 Comunidades e Sociedade:**

- a) Busca constante do entendimento, contextualização e priorização dos impactos causados pela operação e esforços e ações transparentes para sua mitigação e/ou compensação;
- b) Respeito às culturas, costumes e valores das comunidades locais;
- c) Compromisso com o desenvolvimento local a partir do engajamento da comunidade em:
  - Iniciativas de geração ou diversificação de renda que impulsionem a economia local e diminuam a dependência econômica da comunidade com a empresa;
  - Programas de profissionalização de jovens;
  - Programas de sensibilização e educação ambiental;
  - Programas socioeducativos e culturais de complementação à educação formal, para contribuir com a preservação e formação de valores locais;
- d) Participação em eventos da comunidade com o objetivo de reforçar a personalidade da marca: inovação, tradição, sustentabilidade, liderança e proximidade.
- e) Compromisso com a divulgação pró-ativa e transparente de questões pertinentes ligadas à sua operação e seu impacto na dinâmica social local.
- f) Realização de programas socioambientais objetivando compartilhar os valores da Klabin e disseminar as melhores práticas com foco em educação para a sustentabilidade;
- g) Promoção de encontros periódicos e manutenção de ferramentas de diálogo específicas e acessíveis às comunidades, como caixas de sugestões espalhadas em locais públicos e telefone de atendimento à comunidade.
- h) Gestão das sugestões e reclamações da comunidade com garantia de averiguação e respostas claras à comunidade.

#### **4.5 Fornecedores:**

- a) Adoção de critérios socioambientais para a qualificação, contratação e retenção de fornecedores;

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Agosto 2018</b>
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	<b>Folha 7/9</b>

- b) Treinamentos presenciais para integrar os fornecedores aos valores e diretrizes exigidas pela Klabin de seus parceiros de negócio;
- c) Realização de auditorias em fornecedores considerados críticos ou em casos de suspeitas de não conformidade em relação à adoção dos critérios socioambientais, tais como os princípios contidos no Código de Conduta, na Política de Sustentabilidade, nas Cláusulas Contratuais sobre Direitos Humanos ou na Política de Responsabilidade Social – Contratação de Fornecedores;
- d) Cumprimento das obrigações legais;
- e) Disponibilização de um link no website da Klabin (<http://www.klabin.com.br/pt-br/a-klabin/fornecedores/>) para o cadastramento de novos fornecedores, que serão avaliados e triados pela empresa.

#### **4.6 Governo:**

- a) Colaboração com respeito às leis vigentes, fornecimento legítimo de informações e cumprimento das obrigações dos contratos;
- b) Participações em fóruns e comitês setoriais que atuam na defesa dos interesses do setor de papel e celulose, bem como na promoção do desenvolvimento socioambiental e econômico do País;
- c) Envolvimento na formulação de políticas públicas que auxiliem os governos na promoção e manutenção do bem-estar social.

#### **4.7 Imprensa:**

A Klabin deve manter relacionamento permanente e transparente com a imprensa, contribuindo para a preservação dos interesses e imagem da empresa e, ao mesmo tempo, auxiliar na prestação de informações para os demais *stakeholders*.

### **5. Materialidade**

A Klabin entende que priorizar suas estratégias de negócio considerando as expectativas de seus *stakeholders* é fundamental para a construção de um futuro perene, responsável e pactuado.

Assim, a cada dois anos, ou sempre que houver mudanças significativas nas operações da empresa – como ampliações ou reduções das operações –, uma consulta a *stakeholders* deve ser realizada com os seguintes objetivos:

	<b>POLÍTICA</b>	<b>Revisão: 01</b> <b>Agosto 2018</b>
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	<b>Folha 8/9</b>

- a) Definir os temas relevantes na percepção dos públicos estratégicos, internos e externos para os locais de interesse;
- b) Estabelecer diretrizes para a tomada de decisão e para os projetos de sustentabilidade realizados pela Klabin;
- c) Definir indicadores de sustentabilidade condizentes com as especificidades e a realidade local de cada público prioritário;

Ao final de cada ciclo, os resultados e desdobramentos dessa matriz de materialidade devem ser divulgados aos *stakeholders* e demais públicos interessados.



 Klabin	<b>POLÍTICA</b>	Revisão: 01 Agosto 2018
	<b>ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS</b>	Folha 9/9

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

### **Alteração:**



---

Carime Karbour-Zaccaria  
Gerente de Comunicação e Relações Institucionais

### **Revisão:**



---

Yuri Zacharavskas  
Gerente Riscos Corporativos e Controles Internos

### **Aprovação:**



---

Sergio Luiz de Toledo Piza  
Diretor de Gente e Serviços Corporativos

21/08/2018