

	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS	Folha 1/8

ÍNDICE

1.	Objetivo.....	2
2.	Abrangência.....	2
3.	Definições.....	2
4.	Diretrizes.....	3
5.	Materialidade.....	7

	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS		Folha 2/8

1. Objetivos

1. Estabelecer as diretrizes que devem orientar práticas de gestão e relacionamento da Klabin com seus *stakeholders*.
2. Orientar os colaboradores para que práticas de engajamento sejam adotadas nos relacionamentos com os diferentes *stakeholders*.
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 empregados, 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. Definição

Stakeholders

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



	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS	Folha 3/8

4. Diretrizes

Geral

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, 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;

	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS	Folha 4/8

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. Conciliar os conflitos de interesse entre a Klabin e seus *stakeholders*, considerando as expectativas envolvidas nos diferentes contextos e situações;
10. Engajar os públicos de interesse para o compromisso com o desenvolvimento sustentável, buscando cooperação para as questões socioambientais;
11. 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*;
12. 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;
13. Respeitar e apoiar a livre associação sindical e o direito de negociação coletiva.
14. 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.

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.

a) Investidores, acionistas e instituições financeiras:

Website (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;

	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERES	Folha 5/8

E-mail (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;

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*.

b) Colaboradores diretos e indiretos:

1. Disponibilização de canais informativos exclusivos para os colaboradores, com informações atualizadas sobre o desempenho da Klabin, programas e projetos desenvolvidos, indicadores e metas;
2. 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;
3. Realização de processos de análise de desempenho para o desenvolvimento de competências e recebimento de *feedbacks*.

c) Clientes:

1. 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;
2. Divulgação transparente dos produtos Klabin, priorizando as informações relacionadas à inovação e sustentabilidade, as quais são o grande diferencial da companhia;
3. Realização de pesquisa de satisfação;
4. Diálogo aberto visando identificar possíveis demandas que orientem o aprimoramento de práticas e produtos;
5. Diálogo constante por meio de ferramenta dedicada ao atendimento personalizado (Klabin On-Line)

	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS	Folha 6/8

d) Comunidades e Sociedade

Busca constante do entendimento dos impactos causados pela operação e esforços e ações transparentes para sua mitigação;

1. Respeito às culturas, costumes e valores das comunidades locais;
2. Compromisso com o desenvolvimento local a partir do engajamento da comunidade em:
 - 2.1 iniciativas de geração ou diversificação de renda que impulsionem a economia local e diminuam a dependência econômica da comunidade com a empresa;
 - 2.2 programas de profissionalização de jovens;
 - 2.3 programas de sensibilização e educação ambiental;
 - 2.4 programas socioeducativos e culturais de complementação à educação formal, para contribuir com a preservação e formação de valores locais;
3. Participação em eventos da comunidade com o objetivo de reforçar a personalidade da marca: inovação, tradição, sustentabilidade, liderança e proximidade.
4. Compromisso com a divulgação pró-ativa e transparente de questões pertinentes ligadas à sua operação e seu impacto na dinâmica social local.
5. Realização de programas socioambientais objetivando compartilhar os valores da Klabin e disseminar as melhores práticas com foco em educação para a sustentabilidade;
6. 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.

e) Fornecedores:

1. Adoção de critérios socioambientais para a qualificação, contratação e retenção de fornecedores;
2. Treinamentos presenciais para integrar os fornecedores aos valores e diretrizes exigidas pela Klabin de seus parceiros de negócio;
3. 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;
4. Cumprimento das obrigações legais;

	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS	Folha 7/8

5. 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.

f) Governo:

1. Colaboração com respeito às leis vigentes, fornecimento legítimo de informações e cumprimento das obrigações dos contratos;
2. 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;
3. Envolvimento na formulação de políticas públicas que auxiliem os governos na promoção e manutenção do bem-estar social.

g) 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:

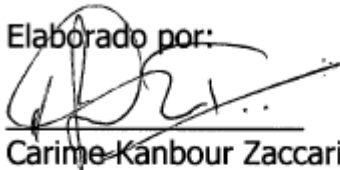
1. definir os temas relevantes na percepção dos públicos estratégicos, internos e externos;
2. estabelecer diretrizes para a tomada de decisão e para os projetos de sustentabilidade realizados pela Klabin;
3. definir indicadores de sustentabilidade condizentes com as especificidades e a realidade local 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	POLÍTICA	Revisão: 00 Junho/2013
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERES	Folha 8/8

FOLHA DE APROVAÇÃO

Elaborado por:



Carime Kanbour Zaccaria

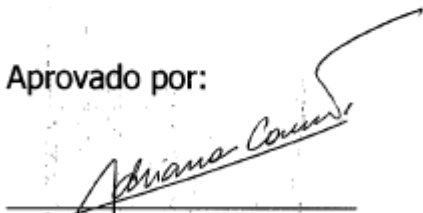
Gerente de Gestão de Sustentabilidade e Comunicação

Revisado por:



José Aparecido Calsavara
Gerente de Auditoria

Aprovado por:



Adriana Caruso

Diretora de Planejamento Estratégico e Sustentabilidade

27/06/2013