

	SGQ_DIR_PR_010	Emissão: 16/02/2020
	POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS	

## 1- OBJETIVOS:

Construir uma cultura que incentiva relacionamentos de longo prazo com todas as partes interessadas - stakeholders, buscando firmar em todas as relações os princípios institucionais da Avenorte e aprimorar a comunicação.

## 2- DEFINIÇÕES:

("Partes interessadas ou stakeholders"): Indivíduo ou grupo que tem um interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma organização. São todos os públicos relevantes com interesses pertinentes à companhia, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da sociedade. Entre outros, destacam-se: funcionários, comunidade, clientes, fornecedores, credores, governos e organizações não governamentais. Também conhecido como Públicos Estratégicos.

Identificação de Partes Interessadas: grupos que defendem causas sociais ou ambientais poderão ser partes interessadas de uma organização cujas decisões e atividades tenham um impacto relevante e significativo em suas causas. (Fonte: ISO 26.000 Subseção 5.3.2.)

A definição e as exemplificações aqui mencionadas não esgotam, necessariamente, os elementos a serem considerados na identificação das partes que devem ser qualificadas como "interessadas", nem mesmo restringem as informações que devem ser objetos de divulgação.

## DIRETRIZES DE RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS STAKEHOLDERS

### CONSUMIDORES/CLIENTES:

DEVEMOS:

- I) estabelecer com nossos clientes uma relação de confiança mútua;
- II) entregar produtos aos nossos clientes com a máxima qualidade;
- III) adotar uma estratégia de comunicação clara e transparente sobre os nossos produtos;
- IV) prometer apenas o que somos capazes de cumprir, incluindo vendas, descontos, preços e prazos de entrega dos produtos;
- V) agir com prontidão e transparência, informando aos nossos clientes sobre situações que fogem do controle do Grupo Avenorte e que podem comprometer o prazo de entrega dos nossos produtos;
- VI) prestar atendimento aos nossos clientes com agilidade e eficiência;
- VII) tratar as informações dos nossos clientes com sigilo e cautela;
- VIII) direcionar eventuais questionamentos dos nossos clientes aos canais oficiais de atendimento: telefone (SAC) 0800 6485544 ou (44) 36195544.

ASSIM, É PROIBIDO:

- I) utilizar informações privilegiadas do Grupo Avenorte para se beneficiar direta ou indiretamente, ou, ainda, o repasse da informação para que terceiros dela se beneficiem (o uso indevido dessas informações é ilegal e pode resultar em sanções administrativas, cíveis e criminais);
- II) divulgar informações, atos, eventos ou fatos relevantes aos quais tenha acesso, em razão da posição que ocupa.

DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR:

- I) Código de Ética.

	SGQ_DIR_PR_010	Emissão: 16/02/2020
	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS</b>	Página: 2/5

### **EMPREGADOS DIRETOS:**

O relacionamento entre a Avenorte e os colaboradores é respaldado no cumprimento dos aspectos legais vigentes, no senso de justiça, dignidade, transparência, respeito e valorização do ser humano.

Além disso, buscamos oferecer condições que estimulem a meritocracia, para que nossos colaboradores se sintam valorizados e tenham orgulho em fazer parte da nossa equipe.

#### **ASSIM, DEVEMOS:**

- I) respeitar as leis vigentes, políticas e regulamentos internos;
- II) respeitar os limites legais de trabalho;
- III) ter comprometimento com a otimização dos recursos e redução dos custos e despesas em todas as atividades do Grupo Avenorte, entendendo a sua importância, sempre mantendo a qualidade dos produtos oferecidos;
- IV) preservar o meio ambiente e interagir de forma responsável com a comunidade;
- V) relatar qualquer tipo de comportamento ou tentativa de conduta ilegal, antiético ou inadequado de que se tenha conhecimento;

#### **NÃO DEVEMOS:**

- I) discriminar, bloquear ou retaliar qualquer colaborador interessado em participar de processos de recrutamento interno como alternativa natural de evolução de carreira;
- II) aproveitar cargo ou posição nas empresas do Grupo Avenorte para obter favores ou benefícios pessoais;
- III) comercializar ou permutar mercadorias de interesse particular, exceto nos locais e horários previamente autorizados.
- IV) Não consumir alimentos em locais não autorizados;
- V) Não fumar nas dependências da empresa.

#### **E, POR TER O RESPEITO COMO UM DOS NOSSOS PRINCIPAIS VALORES, É PROIBIDO:**

- I) praticar qualquer forma de discriminação, seja por religião, convicção filosófica ou política, nacionalidade, posição social ou econômica, sexo, raça, deficiência, idade, gravidez, preferência sexual, preferência por time de futebol, dentre outras;
- II) permitir condições inadequadas de trabalho que possam ser consideradas degradantes; utilização de mão de obra escrava, involuntária, forçada, obrigatório ou mão de obra infantil no Grupo Avenorte ou por qualquer parceiro, fornecedor ou prestador de serviço;
- III) fazer intimidações ou ameaças, atitudes abusivas, seja por meio de gestos, palavras ou comportamentos contra a integridade moral e física de qualquer pessoa;
- IV) adotar atitudes ou falas que possam ser caracterizadas como assédio moral ou sexual.

### **SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO:**

Além de agradável e confiável, o ambiente de trabalho é também saudável e seguro. E o compromisso com a saúde e segurança é uma responsabilidade de todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e prestadores de serviço do Grupo Avenorte.

	SGQ_DIR_PR_010	Emissão: 16/02/2020
	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS</b>	Página: 3/5

POR ISSO, DEVEMOS:

- I) agir sempre de acordo com as normas e procedimentos de Saúde e Segurança do Trabalho;
- II) utilizar os EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) sempre que a atividade realizada pelo colaborador, parceiro, fornecedor ou prestador de serviço exigir;
- III) garantir a limpeza, organização e segurança em todas as nossas instalações;
- IV) comunicar à chefia direta a submissão a tratamento médico ou medicação que possa interferir nos reflexos e, conseqüentemente, na segurança durante o trabalho.

É PROIBIDO:

- I) consumir, portar ou estar sob efeito de bebida alcoólica ou qualquer tipo de droga durante as atividades profissionais e horário de trabalho;
- II) portar qualquer tipo de arma nas dependências ou em atividades relacionadas ao trabalho.

#### **FORNECEDORES, TERCEIROS E PRESTADORES DE SERVIÇO:**

Nossas relações com fornecedores são alicerçadas na ética e sempre estabelecidas conforme as condições de mercado.

ASSIM, DEVEMOS:

- I) selecionar e contratar fornecedores considerando critérios técnico-financeiros, (qualidade, preço, prazo de entrega e atendimento), utilizando processo de concorrência claro e objetivo.
- II) exigir dos nossos fornecedores, terceiros e prestadores de serviços a confidencialidade das informações a que tenham tido acesso antes ou após a seleção e contratação;
- III) exigir dos nossos fornecedores, terceiros e prestadores de serviços o cumprimento da legislação vigente, inclusive leis de combate e prevenção à corrupção aplicáveis;
- IV) exigir dos nossos fornecedores, terceiros e prestadores de serviços o cumprimento da regra de envio de brindes, presentes e refeições de negócios formalizada na “Política de brindes, presentes e hospitalidades”.

#### **COMUNIDADE E SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA:**

Acreditamos na necessidade de contribuir para o desenvolvimento social da população nos locais onde atuamos, por isso valorizamos relações de respeito e cooperação com a comunidade e a sociedade civil organizada.

POR ISSO, DEVEMOS:

- I) participar de ações das comunidades locais, tais como iniciativas de cunho educacional, recuperação de áreas de convivência social, ações ambientais, etc.;
- II) contribuir na melhoria da qualidade de vida das comunidades nas quais estamos inseridos;
- III) adotar ações preventivas a fim de minimizar o impacto nas comunidades nas quais realizamos nossas atividades

GOVERNO:

Adotamos um bom relacionamento com todas as entidades municipais, estaduais e federais, tais como: prefeituras, órgãos de licenciamento urbano e ambiental, cartórios, agências reguladoras e autarquias. O grupo Avenorte também não permite qualquer conduta que esteja ligada à corrupção.

	SGQ_DIR_PR_010	Emissão: 16/02/2020
	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS</b>	Página: 4/5

O Grupo, está comprometido com as normas e diretrizes aplicáveis que foram estabelecidas pelas leis de combate e prevenção à corrupção, em especial a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013).

É PROIBIDO:

- I) realizar oferta, pagamento, promessa de pagamento ou autorização para pagamento de qualquer quantia em dinheiro, presentes ou objeto de valor a qualquer autoridade ou funcionário público;
- II) pactuar vantagens indevidas para obtenção e/ou redução de prazos de autorizações, carregamentos, alvará, permissão, decisão, etc.;
- III) influenciar qualquer ato ou decisão de autoridade ou funcionário público;
- IV) induzir autoridade ou funcionário público a praticar qualquer ato em violação dos seus deveres legais.

O GRUPO AVENORTE TAMBÉM NÃO PERMITE QUALQUER CONDOTA QUE ESTEJA LIGADA À CORRUPÇÃO NO SETOR PRIVADO.

- I) Caso os colaboradores recebam pedidos ou ofertas de “pagamentos facilitadores”, deverão reportar imediatamente ao Canal de Denúncias (<https://guibon.com.br/denuncia/>). O não cumprimento das leis anticorrupção brasileira e estrangeira pode resultar em sérias penalidades para o Grupo Avenorte e/ou para seus colaboradores, incluindo responsabilidade criminal para a pessoa física que esteja envolvida com pagamentos fraudulentos. Além disso, medidas disciplinares poderão ser aplicadas no caso de comprovada culpa de colaboradores, incluindo a demissão por justa causa.

OUTRAS PARTES INTERESSADAS:

#### **IMPrensa:**

Valorizamos um bom relacionamento com a imprensa, por isso trabalhamos com uma comunicação objetiva e transparente. Entendemos nosso papel de formadores de opinião, dada a relevância do grupo Avenorte.

ASSIM, DEVEMOS:

- I) cuidar da imagem e reputação do Grupo;
- II) encaminhar todas as solicitações recebidas da imprensa ao Desenvolvimento Organizacional;
- III) manifestar opiniões, conceder entrevistas, participar de debates ou discussões apenas quando autorizados formalmente pelo Desenvolvimento Organizacional.

#### **CONCORRÊNCIA:**

Acreditamos na concorrência leal e mantemos uma relação profissional de respeito e cordialidade com os nossos concorrentes.

DEVEMOS:

- I) evitar ações que possam ser interpretadas como anticompetitivas, monopolistas ou, de qualquer forma, contrárias às leis internacionais, nacionais ou locais que controlam as práticas competitivas de mercado;
- II) trocar informações somente para alcançar objetivos comuns, garantindo o sigilo das mesmas.
- III) Todo e qualquer pedido de informação e/ou solicitação de visita, por parte dos nossos concorrentes, somente poderão ser atendidos após aprovação da diretoria.

#### **CONFLITO DE INTERESSES ENTRE PARTES INTERESSADAS:**

	SGQ_DIR_PR_010	Emissão: 16/02/2020
	<b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM PARTES INTERESSADAS</b>	Página: 5/5

Algumas situações podem causar, favorecer ou sugerir conflitos entre nossos interesses pessoais e os do grupo Avenorte.

**POR ISSO, É PROIBIDO:**

- I) ter interesse econômico ou financeiro em concorrentes, clientes, distribuidores ou fornecedores, pois tal interesse pode interferir nas suas ações em nome do Grupo Avenorte;
- II) executar no ambiente e horário de trabalho qualquer atividade profissional que não seja relacionada às atividades do Grupo;
- III) obter vantagem financeira direta ou indireta de instituições que mantenham relações comerciais com o Grupo Avenorte;
- IV) aceitar, direta ou indiretamente, dinheiro ou objetos de valor de qualquer pessoa ou entidade interessada em criar relações comerciais com o Grupo Avenorte;
- V) manter atividades paralelas, direta ou indiretamente, de companhia que seja concorrente e/ou conflitante com os negócios do Grupo Avenorte;

#### **PRESTAÇÃO DE CONTAS E RECEBIMENTO DE FEEDBACK:**

As informações divulgadas pela Avenorte são públicas e representam o compromisso da empresa com a prestação de contas aos stakeholders e com o recebimento de feedback.

Todos os interessados que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Denúncia <https://guibon.com.br/denuncia/>, podendo ou não se identificar. Para esclarecimentos ou reclamações sobre produtos, por favor, entre em contato com o SAC: 0800 6485544.

Utilizando o canal de comunicação correto, a Avenorte poderá atendê-lo com mais agilidade e qualidade.

**DISPOSIÇÕES FINAIS:** É competência do Departamento de Gestão de Processos alterar esta Política sempre que se fizer necessário. Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.