



ASGOV

POLÍTICA PARA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

A Celulose Nipo-Brasileira S.A. - CENIBRA, com o objetivo de fortalecer a sustentabilidade do negócio e a competitividade no mercado, buscando maximizar a satisfação e a confiança dos clientes por meio da melhoria contínua da qualidade do produto e do atendimento aos clientes, se compromete a:

- ⇒ Buscar conhecer as necessidades dos clientes, alinhando suas expectativas em relação aos produtos e serviços oferecidos pela empresa;
- ⇒ Acompanhar e antecipar os desafios de mercado, por meio da inovação tecnológica de seus processos;
- ⇒ Adotar continuamente postura proativa e preventiva no atendimento aos clientes;
- ⇒ Agir com transparência no relacionamento com os clientes;
- ⇒ Identificar riscos e oportunidades, através da análise crítica contínua dos fatos relevantes de mercado e do *feedback* dos clientes, baseado em pesquisa de satisfação, comentário, sugestão, questionamento e eventual reclamação, a ser devidamente tratada.

DATA CRIAÇÃO	DATA VIGÊNCIA REVISÃO	REUNIÃO DIRETORIA	REVISÃO
12 de abril de 2018	12 de abril de 2018	1305^a - 12/04/2018	R-0